



Vera vernetzt und aktiv im Alter

Abschlussbericht

**Der vorliegende Abschlussbericht
zum Projekt VERA (01.07.2015 bis 31.12.2017)
wird von der
Keppler-Stiftung (KS) vorgelegt.**

Projektnummer: 16-03-01

**Verfasser:
Karoline Brüstle, EZ Gaw
Manfred Kurz, KS**

Wernau, Dezember 2017

Das Projekt wird unterstützt durch die
Entwicklungszentrum Gut altwerden GmbH, Sindelfingen

Inhaltsverzeichnis

Inhaltsverzeichnis	II
Abbildungsverzeichnis	III
1 Einleitung.....	1
2 Projektabwicklung	2
2.1 Zeitplan des Projekts.....	2
2.2 Projektverlauf	3
2.3 Evaluation Schulungskurse und „Kümmerer“	6
3 Verstetigung des Zugangs zur digitalen Welt für Senioren	11
3.1 Digitale Lebenswelten in Quartier und Nachbarschaft	11
3.2 Konzeption und Entwicklung der Quartiersplattform „unserWernau“....	12
3.3 Exkurs: Wissenschaftlicher Hintergrund CSCW	20
4 Entwicklung von Geschäftsmodellen.....	22
4.1 Wissenschaftlicher Hintergrund.....	22
4.2 Literaturrecherche zu Geschäftsmodellen von digital gestützten Plattformen.....	25
5 Vorschlag für ein Geschäftsmodell zum Aufbau des ServicePakets „Vera“	26
5.1.1 Betreiber des ServicePakets	26
5.1.2 Kundensegmente	27
5.1.3 Kundenbeziehungen.....	27
5.1.4 Kanäle	28
5.1.5 Wertangebot.....	29
5.1.6 Schlüsselaktivitäten	33
5.1.7 Schlüsselressourcen	34
5.1.8 Schlüsselpartner.....	34
5.1.9 Kostenstruktur	35
5.1.10 Einnahmequellen.....	35
6 Konzept Nachfolgeprojekt „Vera“	37
7 Ausblick	42

Abbildungsverzeichnis

Abbildung 1: Projektzeitplan	2
Abbildung 2: Evaluation Schulungskurse.....	6
Abbildung 3: Schulung Onlinebanking	9
Abbildung 4: Ablaufplan Aufbau Plattform	13
Abbildung 5: Angebote "Gut altwerden in Wernau".....	14
Abbildung 6: Bedarfsanalyse	15
Abbildung 7: Mehrwerte Quartiersplattform	15
Abbildung 8: Inhaltliche Konzeption der Plattform	16
Abbildung 9: Schnittstellen der Plattform	17
Abbildung 10: Inhalte der Plattform	18
Abbildung 11: Konzeption Startseite Plattform.....	19
Abbildung 12: CANVAS-Model	26

1 Einleitung

Die moderne Informations- und Kommunikationstechnologie (IKT) entwickelt sich rasant fort. Endgeräte werden smarter und integrieren sich zunehmend in unseren Alltag – die reale und digitale Welt gehen ineinander über. Die beschleunigte Alltagsgestaltung erfordert längst zeitlich und räumlich unabhängige Kommunikationsmöglichkeiten. Um bei dieser Entwicklung teilzuhaben, setzt es das kontinuierliche Befassen mit dergleichen mobilen Techniken voraus. Ältere Personen sind häufig nicht von Beginn an Teil dieser Entwicklungen. Sie greifen daher seltener auf die neuartigen Informationsbeschaffungs- und Kommunikationsmöglichkeiten zurück. Folglich fühlen sie sich durch die digitale Durchdringung des Alltags zunehmend „abgehängt“.

Im Rahmen des Projekts „Vera- vernetzt und aktiv im Alter“ wird dieser Problematik begegnet und ältere Personen im Umgang mit neuartiger IKT befähigt. Durch das Projekt soll der Zielgruppe älterer Menschen in Wernau der Zugang zu einer immer stärker digitalisierten Welt ermöglicht werden, um auch weiterhin am gesellschaftlichen Leben umfassend teilhaben zu können.

2.2 Projektverlauf

Das Projekt „Vera – vernetzt und aktiv im Alter“ fand innerhalb des Zeitraums zwischen Juli 2015 und November 2017 in Wernau statt und wurde gefördert durch die Auerbach Stiftung zwischen Januar 2016 und Dezember 2017. Darüber hinaus wurde das Projekt unterstützt durch die Stiftung „Lebensqualität und Würde in Wernau“.

Der vorliegende Abschlussbericht beschreibt die Aktivitäten innerhalb des Förderzeitraums und die darüber hinaus gehenden Möglichkeiten und Ansätze zur Verstetigung der Projektaktivitäten im Sozialraum.

Im Fokus des Projekts VERA stand die Befähigung älterer Menschen aus Wernau im Umgang mit digitalen Medien. Hierbei wurden im gesamten Projektverlauf insgesamt vier Schulungskurse durchgeführt und abgeschlossen. Vorbereitend auf den ersten Schulungskurs wurden einige administrative Tätigkeiten vorzubereiten. Hierzu gehörten die Einladung und Durchführung einer Informationsveranstaltung als Auftaktveranstaltung des Projekts, um mit der Zielgruppe in den Austausch zu kommen und den Bedarf einzuschätzen. Dieses offene Angebot wurde von 52 Wernauer Bürgern wahrgenommen. Die Personen konnten ihre Fragen stellen und erhielten die Möglichkeit sich direkt zu einem der drei Schulungskurse anzumelden. Hierbei konnte angegeben werden, ob der Schulungskurs zeitnah besucht werden möchte oder erst in zwei Monaten begonnen werden kann und mit wem man gemeinsam in einem Kurs sein möchte, wenn gewünscht. Die Personen erhielten daraufhin ein Einladungsschreiben, mit dem sie sich verbindlich zum Kurs anmelden und Angaben darüber machen konnten, ob sie bereits ein Tablet besitzen oder eines kaufen bzw. für den Zeitraum der Schulung ein Gerät von St. Lukas ausleihen möchten (s. Anhang 1). Darüber hinaus unterzeichneten die Personen die Nutzungsbedingungen des zur Verfügung gestellten Wlans im Seniorenzentrum St. Lukas jeweils für den Zeitraum der Schulung sowie zur Nutzung außerhalb der Schulungen (s. Anhang 2). Die Endgeräte wurden von der Firma eyeti systems solutions GmbH, Neckarhausen bezogen.

Neben der Klärung der administrativen und technischen Voraussetzungen wurden die Rahmenbedingungen der Tabletschulungen ausführlich diskutiert und gelangten zu folgenden Ein- bzw. Ausschlusskriterien:

- Das wesentliche Einschlusskriterium bestand in der Festlegung, sich mit dem Kurs an Anfänger ohne Vorerfahrungen zu richten.
- Die technische Ausstattung sollte so homogen wie möglich sein, damit anhand eines Endgeräts das Vorgehen identisch erklärt werden kann, die Personen schnell sicher im Umgang mit dem Gerät werden und das Schulungshandbuch für jede Person nutzbar ist. Dieses Kriterium wurde im Projektverlauf gelockert, da zunehmend Personen die bereits ein eigenes Gerät besaßen an einer Schulung interessiert waren.
- Die Schulung ist kostenpflichtig und kostet 140,00 € p.P. Die Thematik der sozialen Ausgrenzung nicht wohlhabender älterer Bürger wurde dabei diskutiert und erforderte kein Handeln im Projekt. Die Kosten stellten für keinen Schulungsteilnehmer nie eine Hürde dar.
- Für 5 Teilnehmer standen Leihgeräte gegen eine Nutzungsgebühr von 75 € zur Verfügung, die am Ende der Schulung von den Teilnehmern erworben werden konnten. Dieses Angebot wurde in der entsprechenden Anzahl von den Teilnehmern genutzt.

Der Bedarf an Tablet-Schulungen lies im Sozialraum nach drei angebotenen Schulungen und 52 geschulten älteren Menschen aus Wernau nach. Der vierte Schulungskurs wurde im Rahmen von 15 doppelstündigen Schulungsterminen durchgeführt. Er unterschied sich im Vergleich zu den drei vorherigen Kursen darin, dass das einzige Teilnahme Kriterium in der Verwendung eines auf dem Betriebssystem Android fähigem Endgerät bestand. Die Mehrzahl der Schulungsteilnehmer besaß bereits ein Tablet, häufig als Geschenk der Kinder bzw. Enkelkinder. Die Schulungsnachfrage im Sozialraum verschob sich und betraf PC-Schulungen und Smartphones; auch erreichten das Seniorenzentrum St. Lukas vermehrt Anfragen zur Teilnahme an der Schulung aus umliegenden Gemeinden.

Die Motivationsgründe zur Schulungsteilnahme decken sich in allen Schulungskursen.

Parallel findet die weitere Begleitung der Schulungsteilnehmer im Rahmen des monatlichen Nachfolgetreffens „Tablet-Café“ statt. Hierzu finden sich jeweils ca. 10-15 Personen aus allen Schulungskursen im Seniorenzentrum zusammen. Begleitet und organisiert durch den „Kümmerer“ werden neue Inhalte vermittelt und gemeinsam kreativ mit dem Tablet gearbeitet – bspw. wurde anhand der App „Cewe Fotobuch“ jeweils ein persönliches Fotobuch oder Kalender erstellt.

Im Fokus des Projekts steht nach dem abgeschlossenen vierten Schulungskurs die Entwicklung eines nachhaltigen Geschäftsmodells für den Sozialraum, das älteren Menschen den Zugang zu diversen sozialen Angeboten durch das Zurückgreifen auf ein Netzwerk erleichtert und dadurch soziale Teilhabe und Lebensqualität fördert.

2.3 Evaluation Schulungskurse und „Kümmerer“

Evaluation Schulungskurse:

Die Motivationsgründe, einen Tablet-Schulungskurs zu besuchen, liegen überwiegend in der Motivation Neues lernen zu wollen und in der Beförderung dessen durch Familienangehörige:

- ❖ *Durch Anregung der Enkel -> Umgang erlernen*
- ❖ *Anwendungen/ Funktionen erlernen*
- ❖ *Kommunikation mit Kindern/ Verwandten*
- ❖ *Auf eigene Initiative*
- ❖ *Um auch im Alter Neues dazuzulernen*
- ❖ *Um im Alter „Außenverbindungen“ herzustellen*
- ❖ *Einfach um im Netz zu sein und mitreden zu können*
- ❖ *Um mich weiterzubilden*
- ❖ *Mit Freunden kommunizieren und Neues lernen!*
- ❖ *Wir wollten ein Tablet anschaffen. Ich hatte keine PC-Erfahrungen. Wir wollten unterwegs Infos abrufen können.*
- ❖ *Anschaffung eines eigenen Tablets mit den Möglichkeiten mobil zu surfen, mailen, usw.*

Die am häufigsten genutzten Inhalte des Tablets sind den Aussagen zu entnehmen die Themen Kommunikation und Information:

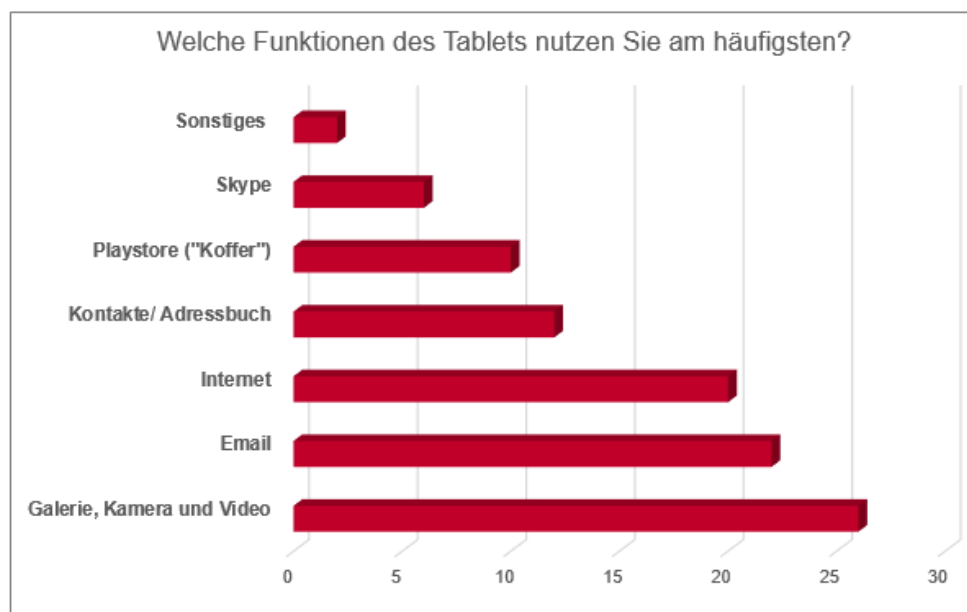


Abbildung 2: Evaluation Schulungskurse

Die Schulungsablaufplanung orientierte sich konzeptionell von „außen nach innen“ vorgehend, sprich die Betrachtung der Hardware, der einzelnen Software und abschließend deren Zusammenhänge:

Modul 1:	Das Tablet, Einstellungen und Fingergesten
Modul 2:	Bildschirme, Tastatur und die Benachrichtigungsleiste
Modul 3:	Kontakte und Adressbuch
Modul 4:	Kalender
Modul 5:	Kamera und Galerie, Dateimanager
Modul 6:	E-Mail schreiben, Anhänge versenden
Modul 7:	Internet und Downloads
Modul 8:	PlayStore – Apps herunterladen
Modul 9:	Skype – Videotelefonie weltweit
Modul 10:	GoogleEarth und Navigate (Google Maps)
Modul 11:	Messenger: WhatsApp und Co.
Modul 12:	Dokumente erstellen: Word und Excel
Modul 13:	Anwendung - -Erstellen eines Kalenders, Fotobuchs <u>oder</u> Input zum Thema „Sicherheit“ <u>oder</u> Onlinebanking der Volksbank
Modul 14:	Übung und Vertiefung
Modul 15:	Wiederholung und Abschluss

Das Tablet wird vordergründig als Kommunikationsmedium genutzt, wobei das Versenden von Bildern, Videos, Schriftdokumenten sehr gerne unterstützt wird durch die Nutzung von Emoticons. Die am schnellsten auf Akzeptanz stoßende Kommunikationsmöglichkeit hierfür ist übergreifend die Anwendung GoogleMail. Die Anwendung ist in ihrem Aufbau und in der Verwendung von Symbolen nachvollziehbar und einfach einzustudieren. Andere Kommunikationsprogramme, die vergleichbare Funktionen aufweisen (Chat über Skype oder Hangouts) etablierten sich nicht. Das Interesse lag ausschließlich auf der Nutzung von WhatsApp - auf Empfehlung der Kinder und Enkel und dem eigenen Wunsch, mit diesen

kommunizieren zu können. Anwendungen, die ein relativ hohes Maß an Steuerbarkeit und der Herstellung von Ordnerstrukturen erlauben, werden bei der Zielgruppe sehr schnell akzeptiert und genutzt. So ist bspw. die Nutzung von GoogleDrive oder SHAREit für alle Personen selbstverständlich, wohingegen die Erklärung der Dropbox und „der Cloud“ auf Misstrauen und prinzipielle Ablehnung stoßen.

Das Tablet wird kaum als Arbeitsmedium betrachtet, der Spaß und die Informiertheit über die Alltagsgestaltung der Familienmitglieder ist motivierend und handlungsleitend. Die Anwendungen Excel und Word sind größtenteils nicht bekannt und werden als interessante, jedoch nicht erforderliche Inhalte wahrgenommen. Für die Zielgruppe ist wesentlich, die Mehrwerte der Nutzung einer Anwendung klar zu kommunizieren, Fragen wie „Und wofür brauch ich das jetzt?“ sind präsent. Es findet eine bewusste Abwägung zwischen den bekannten und neuen Kommunikationsmöglichkeiten statt. Es besteht die Vorliebe zum handgeschriebenen Dokument, das Bewusstsein, dass die Daten auch nicht wiederauffindbar sein können, ist präsent.

Das Interesse und die Offenheit für das Thema des Online-bankings der Volksbank war groß. Keiner der Schulungsteilnehmer hatte dies jedoch umgesetzt und in den Alltag integriert. Einerseits überforderte die Schulung viele Personen mit fremden Begriffen, komplizierten und nicht nachvollziehbaren Vorgängen. In Themen, die mit dem Aspekt des Datenschutzes und der Datensicherheit behaftet sind, wird weniger Energie investiert um diese zu verstehen und anzuwenden als in Themen, bei denen erkannt wird, dass diese zur „gesellschaftlichen Grundausstattung“ um digital teilzuhaben, gehören (bspw. WhatsApp).

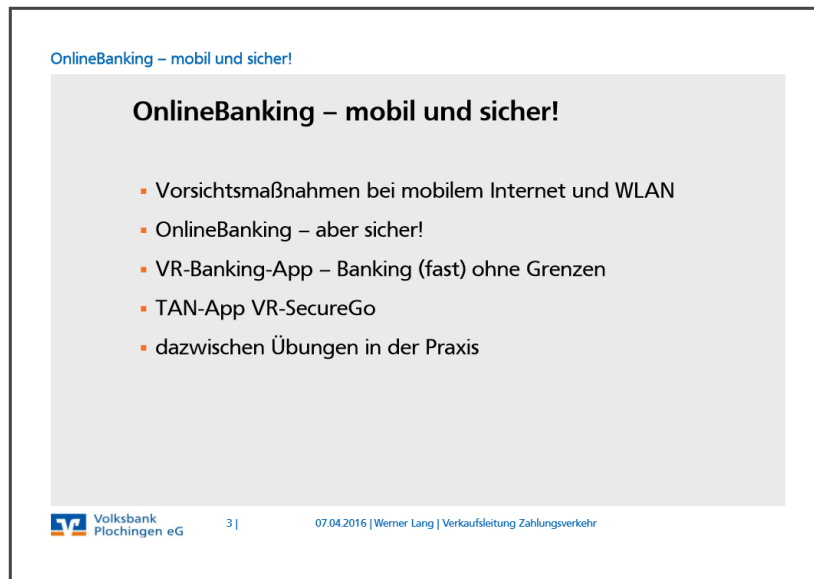


Abbildung 3: Schulung Onlinebanking

Die Rückmeldungen zu den jeweils zweistündigen Veranstaltungen an zwei Wochentagen sind folgende:

- ❖ *2x pro Woche ist in Ordnung, damit weniger vergessen wird*
- ❖ *2x pro Woche (möglichst im Herbst oder Winter)*
- ❖ *2x pro Woche ist super!*
- ❖ *2x pro Woche je 1,5h, kleiner Gruppen (8-10 Leute)*
- ❖ *Regelmäßigkeit war gut; war okay*
- ❖ *2x pro Woche bei Senioren sehr gut*
- ❖ *Alle gleiches Tablet*

Der vierte Schulungskurs wurde allen Einsteigern angeboten, auch jenen, die bereits ein eigenes Tablet besitzen. Dies war im vierten Kurs die Hälfte der Schulungsteilnehmer. Einziges Einschlusskriterium war die Basis eines Android-fähigen Betriebssystems. Die Schulungen konnten demnach nicht homogen stattfinden, wodurch immer wieder einige Personen auf andere Einzelne warten mussten. Die unterschiedliche Erklärung eines Themas verwirrte teilweise die Personen; bestimmte Anwendungen gibt es bei bestimmten Geräteversionen nicht (bspw. den Dateibrowser). Schulungskurse für Anfänger sollten basierend auf den Erfahrungen mit ausschließlich einem Gerät und derselben Geräteversion arbeiten.

Ca. 25% aller Schulungsteilnehmer möchten nach dem Kurs weiter gemeinsam lernen und schätzen den geschützten Raum. Die restlichen Schulungsteilnehmer nahmen die Schulung als reine Lehrveranstaltung wahr und äußerten nicht den Wunsch weiter in der Gruppe zu lernen. Die kommunizierten Anregungen für das Tablet-Kaffee sind folgende:

- ❖ *Internet*
- ❖ *Viel Wiederholung*
- ❖ *Videos und Fotos bearbeiten*
- ❖ *Excel etwas gründlicher*
- ❖ *Weiterbildung am Tablet und am Smartphone*
- ❖ *Skype nochmal wiederholen*
- ❖ *Payback*
- ❖ *Neue Apps lernen*

In keinem der bisherigen Kurse schätzte sich eine Person entsprechend affin ein, um die Rolle des Multiplikators einzunehmen. Es wird viel außerhalb des Kurses kommuniziert; in Krankheitsfällen wird die Person von der Gruppe kontaktiert und es wird informell die Rolle des Multiplikators eingenommen.

3 Verstetigung des Zugangs zur digitalen Welt für Senioren

3.1 Digitale Lebenswelten in Quartier und Nachbarschaft

Ausgehend von den durchgeführten Schulungen stellte sich weiter im Rahmen der Verstetigung und des Aufbaus einer digitalen Struktur zur Unterstützung der älteren Bürgerschaft in Wernau folgende Frage:

„Wie können neue Technologien eingesetzt werden, um die Nachbarschaft und Quartiersentwicklung zu stärken?“

Der Aufbau eines HelpDesks bzw. die Befähigung von Schulungsteilnehmern zu Multiplikatoren gestaltete sich schwierig. Keiner der Schulungsteilnehmer fühlte sich dadurch angesprochen bzw. fähig. Die Rahmenbedingungen für ein spontanes selbstorganisiertes Zusammenkommen der Schulungsteilnehmer sind im Seniorenzentrum St. Lukas in Form eines an fünf Wochentagen geöffneten Cafés und WLAN-Zugangs vorhanden. Die ehemaligen Schulungsteilnehmer kommen aktuell nur zu einem ausgeschriebenen Tablet-Café zusammen, jedoch nicht aus Eigeninitiative. Allgemein entwickelte sich die Nachfrage nach dem Tablet-Café und beratenden Einzelterminen in Form der Inanspruchnahme des „Kümmerers“ positiv. Welche Form der Unterstützung in Anspruch genommen wird, ist häufig eine persönliche Frage der Technikoffenheit. Das Café im Seniorenzentrum St. Lukas ist nicht als Begegnungsstätte konzipiert.

Allgemein stellen diese Angebote den ersten Schritt zur Vernetzung des Quartiers dar. Hier besteht aktuell eine große Angebotslücke. Viele Eigenheime sind technisch sehr gut ausgestattet; auch smarte Cities funktionieren und verfügen über eine entsprechende technische Infrastruktur. Allerdings vergisst das Konzept der smarten Cities häufig die Menschen, die darin leben. Es bedarf daher neuer Lösungen auf der Ebene vernetzter Quartiere.

Hierfür bestehen bereits diverse technische Lösungen, wie die Plattform nebenan.de, die Baden-Württemberg-App, Konzepte der „Morgenstadt“ oder Umsetzungen wie das LebensPhasenHaus zeigen. Der Aufbau solcher digitalen Lebenswelten ist dann zu befürworten, wenn aus dem digitalen Zusammenkommen eine reale Begegnung resultiert. Die Technik muss dem Menschen dienen und Hilfsmittel zur Zweckerreichung darstellen.

Im Folgenden wird dargestellt, wie im Projekt Vera diese Schnittstelle aufgebaut werden soll.

3.2 Konzeption und Entwicklung der Quartiersplattform „unserWernau“

Mit der Beendigung der Schulungen soll in einem weiteren Schritt die Versorgungsstrukturen vor dem Hintergrund in Wernau Gut altwerden zu können digital abgebildet werden.

In der Verstätigungsphase wurde angestrebte, eine Plattform aufzubauen, die das Hauptziel „Gut altwerden in Wernau“ mitverfolgt. Diverse Angebote, die hierzu bereits bestehen oder noch aufgebaut werden, sollen auf der Plattform abgebildet und speziell für ältere Bürger leicht auffindbar sein. Die Zielgruppe sind primär ältere Menschen aus Wernau, die so lange wie möglich eigenständig in ihrer gewohnten Umgebung leben können sollen.

Um diese Idee umzusetzen, schloss sich das Projektteam dem Projekt „Forum Seniorenarbeit NRW“ an. In dessen Rahmen werden Quartiersplattformen entwickelt. Die das Projekt leitende Institution ist das Kuratorium Deutsche Altershilfe (KDA). In drei intensiven zweitägigen Präsenzs Schulung in Haltern am See und ergänzenden Online-Präsenzzeiten wurden zwei Personen aus dem Projekt Vera geschult und gestalten den Aufbau der Quartiersplattform „unserWernau“. Die Betreuung, Pflege und der Ausbau der Plattform erfolgt durch Haupt- und Ehrenamtliche. Für den Plattformaufbau wurde folgendes Vorgehen festgelegt:

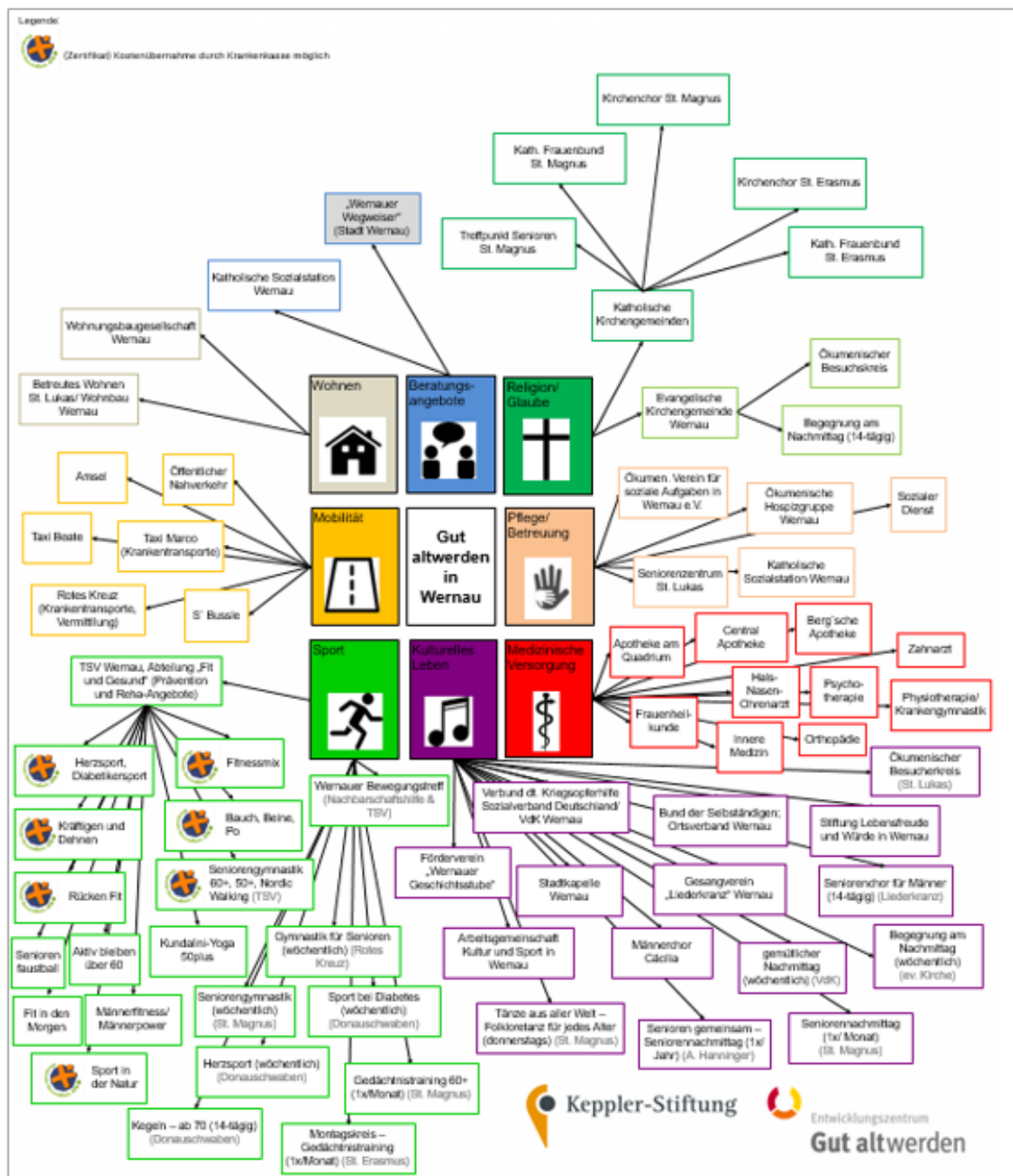


Abbildung 4: Ablaufplan Aufbau Plattform

Auf der Basis einer Sozialraumanalyse in Wernau ist es für die ältere Bevölkerung sehr wichtig, in der gewohnten Umgebung alt werden zu können. Aufgrund der topographischen Gegebenheiten ist für viele Bürger Mobilität ein wichtiges Thema. In Wernau gibt es viele Angebote, die Informationsweitergabe erfolgt über Flyer und gestaltet sich für die ältere Bevölkerung als unattraktiv und unübersichtlich.

Parallel dazu wurde im Rahmen der Bedarfsanalyse eine Versorgungslandkarte für Wernau erarbeitet. Diese stellt dar, welche Angebote es bereits analog für Ältere gibt um Gut alt zu werden. Die Angebote wurden dabei in folgende Rubriken unterteilt:

- Wohnen
- Beratungsangebote
- Religion/ Glaube
- Mobilität
- Pflege/ Betreuung
- Medizinische Versorgung
- Kulturelles Leben
- Sport



Aus Sicht der Kundenperspektive wurden in einem weiteren Schritt Anforderungen an die Plattform anhand der Bedarfe erfasst. Die Literaturanalyse hierzu ergibt folgende Bedarfe:

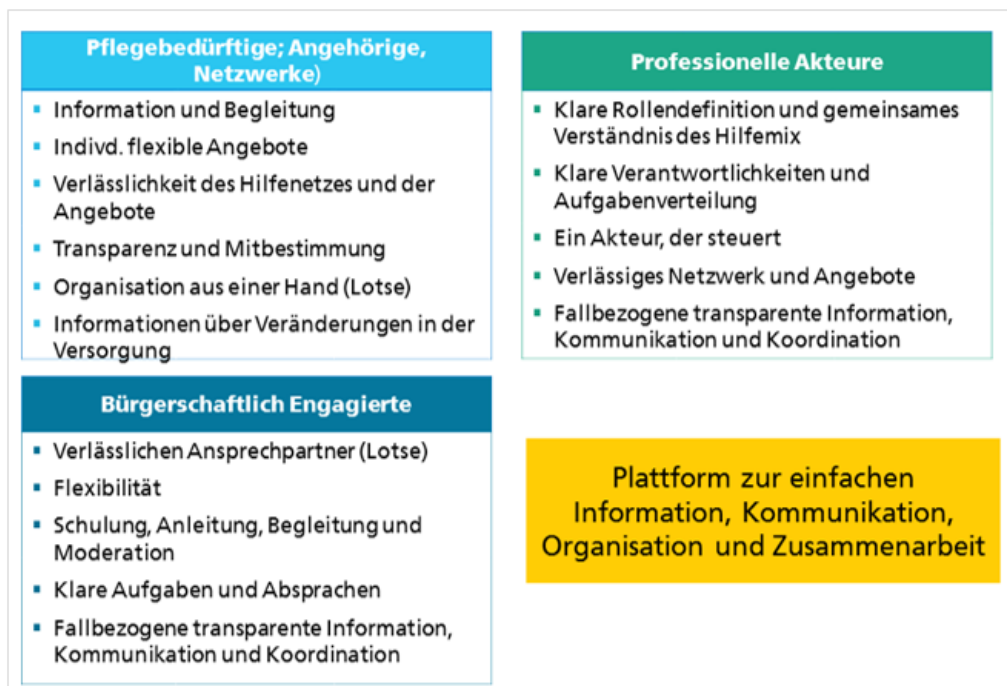


Abbildung 6: Bedarfsanalyse

Gleichzeitig wurde ein Konzept erarbeitet, um die Mehrwerte einer Quartiersplattform gegenüber anderen Informationsseiten, wie bspw. die Homepage der Stadt oder Katholischen Sozialstation Wernau abzubilden. Grafik möglicher Mehrwerte einer Quartiersplattform:

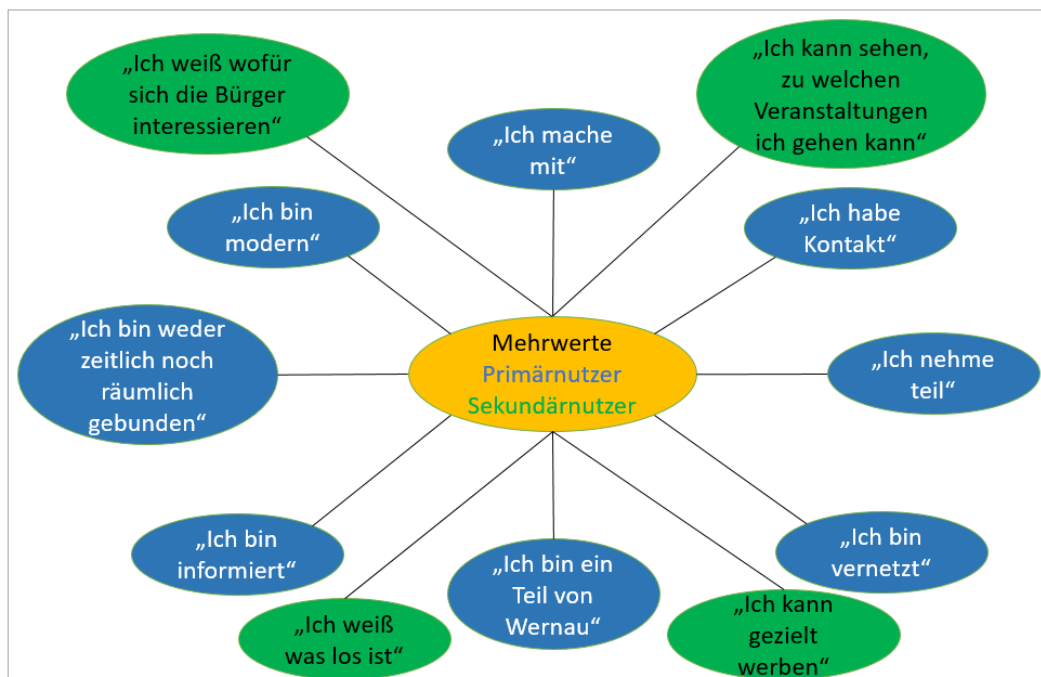


Abbildung 7: Mehrwerte Quartiersplattform

Die Hauptzielgruppe ist die ältere und evtl. unterstützungsbedürftige Bürgerschaft von Wernau.

Diese Anforderungen bzw. Mehrwerte wurden übertragen auf mögliche Inhalte einer Kollaborationsplattform. Da zum Gut altwerden vor allem die aktive Beteiligung, Mitgestaltung, das Einbringen eigener Ideen und soziale Kontakte gehören, soll die Plattform keine reine Informationsseite sein, sondern vor allem einen Austauschraum darstellen.

Die Plattform „unserWernau“ soll zwei Schwerpunkte abdecken:

- Unterstützung/ Initiator sozialer Teilhabe
- Unterstützung des selbständigen Alterns in der eigenen Häuslichkeit

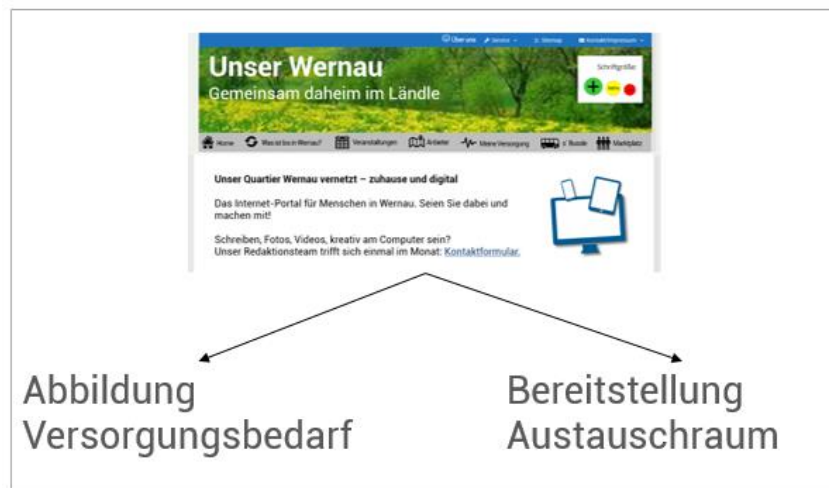


Abbildung 8: Inhaltliche Konzeption der Plattform

Das übergeordnete Ziel der Kollaborationsplattform ist es, älteren Menschen aus Wernau eine zusätzliche Möglichkeit zu bieten sich barrierearm zu informieren und auszutauschen – Ideen zu bilden und Veranstaltungen zu planen, sodass daraus möglichst viele reale Begegnungen hervorgehen. Zu unterscheiden sind dabei die beiden Szenarien die unterstützt werden sollen:

Szenario 1: Person A ist bereits viel eingebunden in die Aktivitäten der Vereine in Wernau und erhält über die Plattform eine zusätzliche Möglichkeit der Kommunikation, ein Raum des Austauschs zur gemeinsamen Ideenbildung und Umsetzungsplanung.

Szenario 2: Person B lebt ebenso in Wernau und hat wenig soziale Kontakte, da es einen pflegebedürftigen Ehepartner gibt. Person B hat kaum noch Zeit und ausreichend Energie für eigene Interessen und Freunde. Über die Plattform kann sich Person B aber schnell und von zu Hause aus informieren, was los ist in Wernau. Person B fühlt sich dadurch wieder als Teil der Gemeinschaft in Wernau.

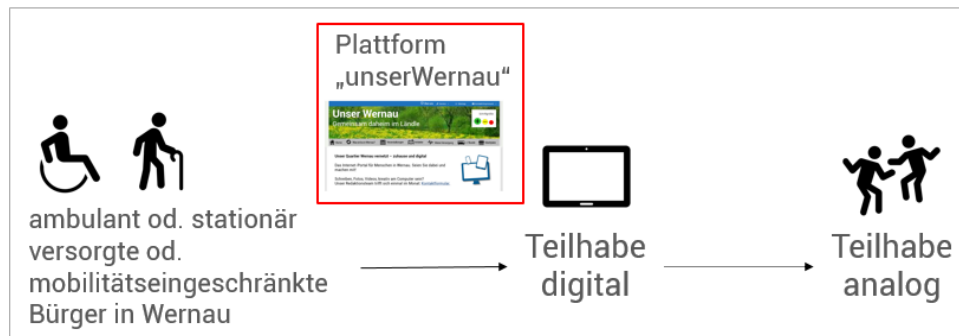


Abbildung 9: Schnittstellen der Plattform

Die Plattform verfolgt ebenso die Absicht, ambulant versorgten Personen zu ermöglichen, ihre Unterstützungsbedarfe weitestgehend selbstständig von zu Hause aus organisieren zu können. Hier liegt der Fokus der Plattform darauf, einen barrierearmen Zugang zu den Versorgungsdienstleistern herzustellen. Anhand der Versorgungslandkarte sollen die Angebote umfassend, einheitlich und übersichtlich abgebildet werden.

Abgeleitet aus den Bedarfs- und Anforderungsanalysen und erwartbaren Mehrwerten ergeben sich die folgenden Themen, die technisch abgebildet werden sollen:

Pflege ▪ stationär ▪ ambulant	Versorgung ▪ Medizinische ▪ Lebensmittel ▪ Haushaltsnahe Dienste ▪ Nachbarschaftliche Dienste ▪ Mobilität
Unterstützung ▪ Soziale Beratung ▪ Wohnen ▪ Beratung für Ältere und Angehörige	Gemeinschaft ▪ Bürgerschaftliches Engagement ▪ Soziale Teilhabe ▪ Kirche ▪ Sonstige Akteure

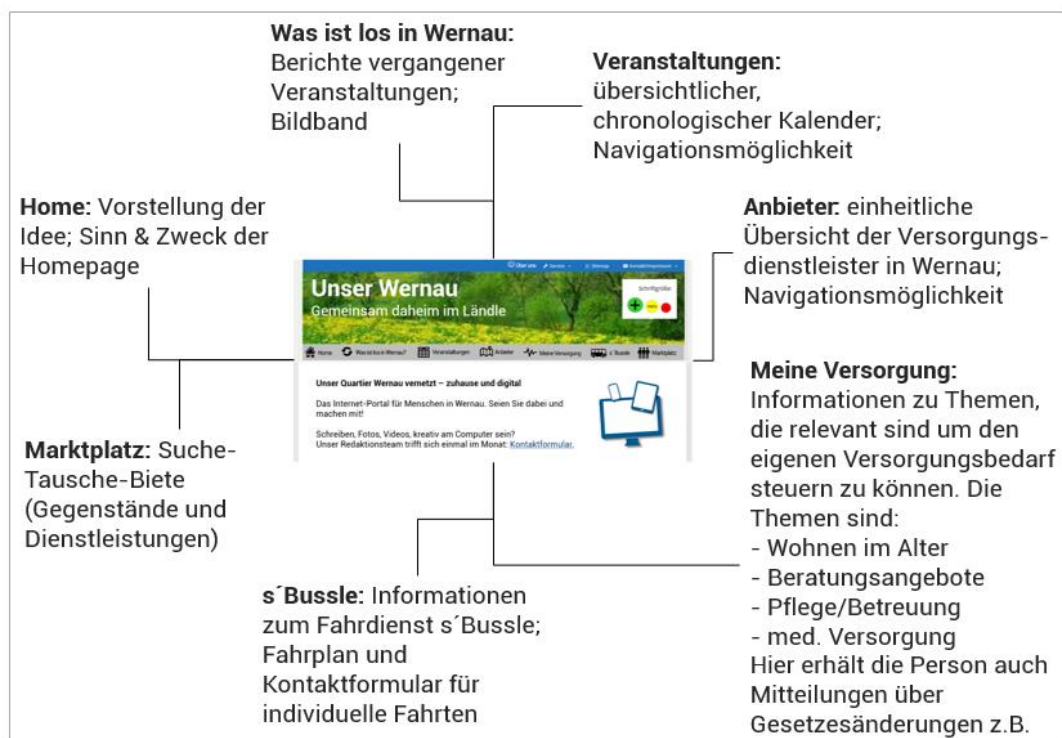
Abbildung 10: Inhalte der Plattform

Im Folgenden wird ein Vorschlag zur technischen Umsetzung der ermittelten Bedarfe vorgestellt. Der Fokus im Bereich des Austauschraums kann durch folgende Inhalte technisch abgebildet werden:

- Berichten über Veranstaltungen: dabei sollen alle Bürger als Redakteur selbst aktiv werden können bzw. den Bericht an das Redaktionsteam zur Veröffentlichung übersenden.
- Quartierskalender: über anstehende Veranstaltungen, Ausflüge in Wernau informieren und berichten
- s Busle: Informationen zum Konzept, Fahrzeiten und Fahrern und direkte Möglichkeit zur Inanspruchnahme des Busles.



Abbildung 11: Konzeption Startseite Plattform



3.3 Exkurs: Wissenschaftlicher Hintergrund CSCW

Ein wichtiges Instrument zur Entwicklung einer technischen Lösung im Bereich der computergestützten Kollaborationsarbeit (CSCW: Computer-supported Collaborative Work) ist das Sechs-Ebenen-Kollaborationsmodell.

Das Modell beinhaltet die Ebenen

- Kollaborationsziele,
- Gruppenprodukte,
- Gruppenaktivitäten,
- Gruppenprozeduren,
- Kollaborationswerkzeuge und
- Kollaborationsverhalten.

Die Kollaborationsziele stellen das angestrebte Ergebnis dar. Mit den Gruppenprodukten soll das identifizierte Ergebnis definiert werden und mit den Gruppenaktivitäten werden Teilaufgaben verstanden, deren Erfüllung zu den Produkten führt. Gruppenprozeduren sind Kollaborationstechniken, die eingesetzt werden, um Abläufe wiederzuverwenden. Dazu gehören die sogenannten sechs Patterns of Collaboration:

- Generieren
- Reduzieren,
- Verdeutlichen,
- Organisieren,
- Evaluieren und
- Konsens bilden.

Die „patterns of collaboration“ sind Muster der Zusammenarbeit, welche Gruppenaktivitäten charakterisieren, damit eine Gruppe ihr Ziel erreicht. „Generieren“ bedeutet dabei, Entwürfe und Ideen innerhalb der „Collaboration“ zu sammeln. „Reduzieren“ soll dazu beitragen, Ideen und Entwürfe zu dezimieren damit sich die Relevantesten herauszukristallisieren. „Verdeutlichen“ hilft dabei, der Gruppe ein Verständnis für die jeweiligen Ideen, Probleme, Lösungen und Konzepte zu geben und wie diese erreicht werden. „Organisieren“ liefert ein Verständnis

für die Zusammenhänge der unterschiedlichen Ideen und soll diese plausibel machen. Das Pattern „Evaluieren“ ermöglicht die Reflexion der geschaffenen Ideen innerhalb einer Gruppe. Es dient zudem dazu, die Ideen in Bezug auf die jeweiligen Ziele zu bewerten. „Konsens bilden“ hilft für die Festlegung des gemeinsamen Gruppenziels (Leimeister 2014: S.313-318).

Die Patterns sind notwendig, um die zuvor festgelegten Aktivitäten zu definieren. Dabei ist es wichtig, die jeweiligen Muster auf die verschiedenen Aktivitäten zu kennzeichnen. Bei dem Fall, dass eine Aktivität durch mehrere Muster charakterisiert wird, kann diese in Teilaktivitäten unterteilt werden. Die Zerlegung kann zum einen über die Ergebnisse erfolgen und zum anderen anhand der vorliegenden Muster der Zusammenarbeit.

Kollaborationswerkzeuge sind Artefakte oder Systeme, die genutzt werden, um einen Arbeitsvorgang durchzuführen, um zum Ziel zu gelangen. Das Kollaborationsverhalten dient vor allem dazu, Aussagen und Aktionen von Teilnehmern mit dem verwendeten Werkzeug zu notieren.

Kollaborationswerkzeuge Hauptaugenmerk dieser sechs Ebenen liegt auf den Kollaborationswerkzeugen. Hier wird zwischen

- zentraler Architektur
- verteilter Architektur und
- hybrider Architektur unterschieden.

Unter einer zentralen Architektur werden sämtliche Eingaben räumlich verteilter Benutzer bezeichnet, welche an einen zentralen Rechner weitergeleitet und dort verarbeitet werden, wie z.B. die E-Mail. Bei einer verteilter Architektur müssen Eingaben nicht direkt an den Rechner weitergeleitet werden. Benutzereingaben werden hier an alle Anwendungskopien weitergereicht und geordnet bevor sie Ereignisse in einer lokalen Anwendung bewirken können. Ausgaben werden nur lokal angezeigt. Ein Beispiel hierfür ist File Sharing. Bei einer hybriden Architektur werden Vorteile beider bereits vorgestellten Architekturen genutzt, wodurch eine direkte Kommunikation zwischen dezentralen Komponenten erlaubt wird. Skype ist ein Beispiel hierfür (Leimeister 2014: S.214).

4 Entwicklung von Geschäftsmodellen

4.1 Wissenschaftlicher Hintergrund

Um das ServicePaket „Vera“ erfolgreich am Markt aufzubauen und zu etablieren, bedarf es einer systematischen Analyse aller relevanten Akteure und deren Aufgaben in Form eines Geschäftsmodells. Unter einem Geschäftsmodell wird eine Zusammenführung von Prozessen zur Modellierung, Optimierung und Operationalisierung verstanden. Neben der Architektur eines Unternehmens werden einzelne Komponenten - Wertschöpfung, Strategie, Kunden und Markt – sowie deren Logik in den Vordergrund gestellt, um die Herstellung von Wettbewerbsvorteilen zu erreichen. Außerdem kann es als Hilfsmittel in der strategischen Entscheidungsfindung gesehen werden.

Geschäftsmodellformen und Gestaltungselemente

Geschäftsmodelle werden grundsätzlich als Treiber des unternehmerischen Handelns betrachtet. Eine strukturelle Abbildung kann hierzu hilfreich sein, 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 werden (Osterwalder 2004 und Zähringer 2010).

KUNDENSCHNITTSTELLE	
Kundensegment	Gezielte Auswahl von Personenkreisen und / oder Organisationen, um eine erhöhte Kundenzufriedenheit zu erreichen

	• Bewusste frühe Entscheidung für ein Kundensegment entscheidend, da Kundenwünsche danach ausgerichtet werden • Mögliche Kunden: Endnutzer (Primärnutzer) und Wertschöpfungspartner (Sekundärnutzer) Welche Kundensegmente werden abgedeckt und welche Segmentstrategie fährt das Unternehmen?
Kundebeziehungen	• Art und Methode der Beziehung der Unternehmung zum Kunden (personalisiert vs. automatisiert) Wie werden Kunden gewonnen, gehalten oder weiter entwickelt?
Kanäle	• Ansprache des Kundesegments • Art der Kundenbindung Wie kommt das Produkt oder die Dienstleistung an den Kunden?
PRODUKT	
Wertangebot	• Darstellung der Kundenbedürfnisse und deren Anforderungen (quantitativ vs. qualitativ) • Beweggründe für den Kauf • Nutzenversprechen Welchen Nutzen haben die Kunden, wenn sie mit dem Unternehmen zusammen arbeiten bzw. das Produkt / Dienstleistungen nutzen?
INFRASTRUKTURMANAGEMENT	
Schlüsselaktivitäten	• Wichtigste Handlungen für den Geschäftsprozess Was sind die wichtigsten Tätigkeiten um das Geschäftsmodell am Laufen zu halten?
Schlüsselressourcen	• Auflistung der wichtigsten Wirtschaftsgüter, um Beziehungen zum Kunden zu ermöglichen Welche physischen, personellen, organisatorischen, intellektuellen und finanziellen Ressourcen sind unverzichtbar?
Schlüsselpartner	• Benötigtes Netzwerk um Ressourcen zu liefern und / oder Aktivitäten zu übernehmen • Arten von Partnerschaften: Strategische Allianzen zwischen Wettbewerbspartner und Nicht-

	Wettbewerbern, Joint Ventures zur Entwicklung neuer Geschäfte, Käufer-Anbieter-Beziehungen zur Sicherung zuverlässiger Versorgung Wer sind die wichtigsten Partner zur Umsetzung des Geschäftsmodells?
FINANZIELLE ASPEKTE	
Kostenstruktur	• Zusammenfassung aller relevanten Kostenarten • Schaffung von Werten, Kundepflege und Umsatzgenerierung • Kosten – vs. Wertorientierte Geschäftsmodelle Was sind die wichtigsten finanziellen Ausgaben ohne die das Geschäftsmodell nicht laufen würde?
Einnahmequellen	• Preisbereitschaft des Kundensegments • z.B. Staatliche Fördergelder Woher kommen die finanziellen Mittel zur Realisierung des Geschäftsmodells?

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. Der Fokus dieses Modells liegt folglich auf den Bausteinen des Kundensegments sowie des Wertversprechens. Mit Hilfe dieses Tools können auf einfache Weise die Wünsche sowie die Zahlungsbereitschaft der Kunden in Erfahrung gebracht und das, für den Erfolg der Unternehmung notwendige Wertversprechen, abgeleitet werden (Osterwalder und Pigneur 2015).

4.2 Literaturrecherche zu Geschäftsmodellen von digital gestützten Plattformen

Grundsätzlich kann aus der Literatur zum derzeitigen Forschungsstand über digital gestützte Plattformen zur Unterstützung ältere Menschen wenig Erkenntnis hinsichtlich deren Geschäftsmodelltätigkeit gezogen werden. Eine Untersuchung befasst sich hingegen (wenn auch nur stark verkürzt) mit dieser Thematik und entwickelt „Handlungsempfehlungen zur Gestaltung von Geschäftsmodellen im sozialen Umfeld“. Hierbei wird mit Hilfe von zehn semistrukturierten Interviews mit Praxisexperten untersucht, wie auf deren Basis Gesamtlösungen zu einem nachhaltigen Geschäftsmodell für dieses Themenfeld entwickelt werden können. Diese Praxisexperten setzen sich hierbei einerseits aus Akteuren zusammen, die entweder bereits bei der Entwicklung von bestehenden Geschäftsmodellen aus dem AAL-Sektor beteiligt waren oder über langjährige Erfahrung in dem AAL-Markt verfügten. Ziel der Befragung war es, deren Einschätzungen über diese Thematik in Erfahrung zu bringen und diese mit drei bestehenden Geschäftsmodellen mit Hilfe eines vorher festgelegten Vorgehensmodells zu vergleichen. Dieses Vorgehensmodell richtet sich nach dem typischen Canvas-Aufbau nach Osterwalder und Pigneur. Für jeden Baustein existieren verschiedene Umsetzungsmöglichkeiten für das resultierende Geschäftsmodell. Bezüglich der Inhalte der untersuchten Geschäftsmodelle ergeben sich drei Varianten:

- Variante 1: Geschäftsmodelle mit reiner Kommunikationskomponente
- Variante 2: Geschäftsmodelle mit Kommunikationskomponente und einer Erweiterung im Dienstleistungsbezug
- Variante 3: Geschäftsmodelle mit Kommunikationskomponente, Dienstleistungsbezug und einer zusätzlichen Bereitstellung von Systemen aus dem Bereich Sicherheit (z. B. Notrufknopf) und Informationen (z.B. Abruf von lokalen und regionalen Nachrichten).

5 Vorschlag für ein Geschäftsmodell zum Aufbau des ServicePakets „Vera“

5.1.1 Betreiber des ServicePakets

Bevor auf die Ergebnisse hinsichtlich der konkreten Inhalte der Bausteine des Geschäftsmodells eingegangen werden kann, muss geklärt werden, wer als Plattformbetreiber in Frage kommt. In dem vorliegenden Praxisfall „ServicePaket Vera“ sehen die Hauptverantwortlichen das System am besten angedockt bei der Katholischen Sozialstation Wernau. Hier kann auf eine personelle Struktur aufgesetzt werden, die bereits mit vielen Inhalten des ServicePakets vertraut ist und bestimmte Inhalte des Geschäftsmodells anbietet. Hilfreich sind ebenso die bestehenden vielfältigen Kontakte in das Quartier zu den Bürgern und zu bereits bestehenden Initiativen. Die Sozialstation genießt zudem ein großes Vertrauensverhältnis und wird als unparteiisch angesehen. Die Katholische Sozialstation Wernau GmbH betreut über 90% der Senioren von Wernau und hat eine große Nachbarschaftshilfe.

Die Struktur der Ergebnisdarstellung erfolgt anhand des CANVAS Modells.

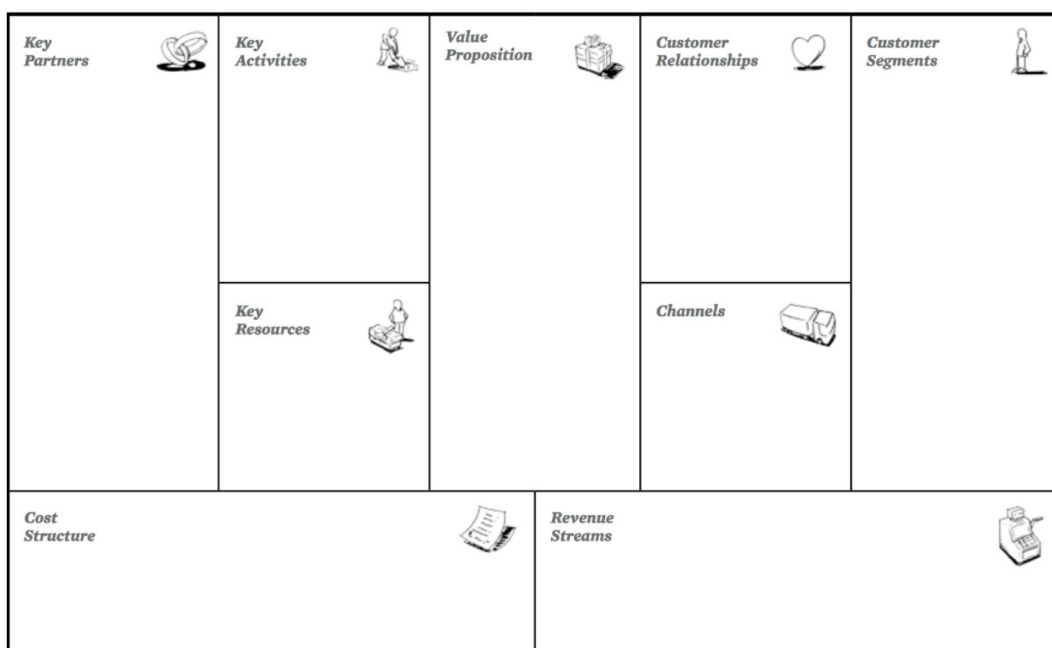


Abbildung 12: CANVAS-Model

5.1.2 Kundensegmente

Die »Kunden« des Servicepakets Vera lassen sich in Primär- und Sekundärnutzer unterscheiden, wobei letztere in Bürgerschaftliches Engagement sowie einer Gruppe aus gewerblichen Dienstleistern, Anbieter von Gesundheitsdienstleistungen, Sozialunternehmen, professionelle Drittanbieter, Kommune, Baugenossenschaft und evangelischer Kirchengemeinde und katholischer Gesamtkirchengemeinde aufgeteilt werden.

Primärnutzer

Die erste Kundengruppe bilden die Primärnutzer. Diese sind die Bürger von Wernau, für das ServicePaket Vera vorrangig älter werdende (60+) bzw. unterstützungsbedürftige Bürger.

Sekundärnutzer

Die Integration von Sekundärnutzern ist für die Weiterentwicklung und Attraktivität der Inhalte des ServicePakets ein wichtiger Aspekt. Neben der Wohnbau Wernau, der Kommune und den Sozialunternehmen und den Gesamtkirchengemeinden wird insbesondere auf die Integration von Anbietern von Gesundheitsdienstleistung wie z.B. Apotheken, Therapeuten, Ärzten sowie Fahrdienstunternehmen und dem Einzelhandel verwiesen. Zusätzlich werden diverse Gruppen des Bürgerschaftlichen Engagements gefordert. Eine besondere Position nehmen in dem vorliegenden Geschäftsmodell professionelle Drittanbieter sicherheitstechnischer Hilfsmittel ein. Dies sind z.B. die Anbieter Malteser, Johanniter, Deutsches Rotes Kreuz.

5.1.3 Kundenbeziehungen

Primärnutzer

Die Beziehung, die der Betreiber des ServicePakets zu den Primärnutzern pflegt, sollte überwiegend durch persönliche Kontakte erfolgen. Besonders für die älteren Endanwender ist die wertschätzende Beziehung von hoher Bedeutung.

Sekundärnutzer

Grundsätzlich sollte die Katholische Sozialstation Wernau als Geschäftsmodellbetreiber zu den Sekundärnutzern eine klassische Geschäftsbeziehung pflegen. Die den Sozialraum Wernau kennzeichnenden Umstände erlauben auch hier eine wertschätzende und persönliche Beziehung, die auf großem gegenseitigem Vertrauen basiert. Den bürgerschaftlich Engagierten gegenüber spielt diese persönliche wertschätzende Komponente eine besondere Rolle und sollte stets im Fokus stehen. Vor diesem Hintergrund wurde die Sozialstation u.A. Mitglied im „Bund der Selbständigen“ in Wernau.

5.1.4 Kanäle

Die Akquise neuer Kunden (Primär- und Sekundärnutzer) sollte durch persönliche Weiterempfehlungen von Multiplikatoren, Schlüsselakteuren und Netzwerkpartnern erfolgen. Informationsveranstaltungen und (regelmäßige) Treffen bieten hierfür einen optimalen Rahmen und können unterstützt werden durch schriftliche Werbung (Poster, Flyer, Anzeigen im Wernauer Anzeiger bzw. Echo).

Primärnutzer

Die Aufrechterhaltung des Kontakts zu den Bürgern sollte durch regelmäßige Aktivitäten über die Kommunikationskanäle und Instrumente der Informationsbereitstellung des ServicePakets Vera erfolgen. Nur durch eine stetige und konsequente Nutzung dieser Funktionen kann die Bereitschaft zur intensiven Nutzung der Plattform unserWernau bei den Primärnutzern hervorgerufen werden. Vor diesem Hintergrund ist die Pflege der Plattform unserWernau und speziell das Berichtswesen über aktuelle Veranstaltungen aus Gruppen des bürgerschaftlichen Engagements und von professionellen Anbietern relevant. Ein Quartierskalender soll übersichtlich über anstehende Veranstaltungen informieren und Nutzer des ServicePakets sollen über die reine übersichtliche Darstellung einen inhaltlichen Mehrwert erleben, bspw. über die Bereitstellung von Informationen zur Versorgung im Alter. Eine niederschwellige

Chatmöglichkeit bzw. ein Austauschraum ähnlich dem Angebot gute-frage.net soll den Nutzern erlauben, Fragen schriftlich zu formulieren und sich auszutauschen. Es ermöglicht gleichzeitig dem Hauptverantwortlichen oder anderen Nutzern darauf einzugehen. Prinzipiell soll die analoge Kommunikation und Teilhabe durch digitale Kommunikationsstrukturen unterstützt werden.

Sekundärnutzer

Die Kontaktkanäle zum bürgerschaftlichen Engagement sollten aufgrund ihrer Bürgernähe ebenfalls über die unterschiedlichen Kommunikationskanäle der Plattform erfolgen. Die Kontakthaltung zu den übrigen Sekundärnutzern sollte vor allem direkt durch die das ServicePaket verantwortende Person in der Sozialstation erfolgen. Die Kundenbindung erfolgt zwischen den gewerblichen Sekundärnutzern und deren Kunden, sprich den Primärnutzern des ServicePakets, erfolgt über Werbeanzeigen auf dem ServicePaket, grafisch oder eingearbeitet als Werbevideosequenz [Teaser] oder analoge Werbung auf dem Bussle wobei auch hier ein Audiobeitrag bspw. denkbar ist.

5.1.5 Wertangebot

Primärnutzer

Übergreifend verfolgen alle Einzelmodule des ServicePaketes den Anspruch die Lebensqualität älterer Menschen in Wernau zu unterstützen und so lange wie möglich soziale Eingebundenheit, Eigenständigkeit im Sinne der Versorgung in der eigenen Häuslichkeit, Mobilität und subjektive Sicherheit aufrechtzuerhalten. Das ServicePaket ist durch seinen modulartigen Aufbau flexibel und an den individuellen Unterstützungsbedarfen gestaltbar. Die Dienste sind verlässlich, qualitativ hochwertig und orientieren sich am Bedarf der Bürgerschaft.

Das Wertversprechen gegenüber den Primärnutzern in Hinblick auf das Modul **Mobilität** liegt in der Nutzung des Bürgerbusses „sBusle“ zu zwei unterschiedlichen Nutzungsmöglichkeiten.

Einerseits fährt der Bus feste Touren ab, wobei die Exklusivität darin liegt, direkt von zu Hause abgeholt und zur festgelegten Zielrichtung (dienstags in Richtung des unteren, donnerstags in Richtung des oberen Einkaufszentrums) befördert zu werden. Zusätzlich erhalten die Personen Unterstützung beim Ein/Ausstieg und in der Erledigung der Einkäufe. Durch dieses Angebot wird den Personen soziale Teilhabe ermöglicht und Kommunikation mit den als ehrenamtlichen Fahrern aktiven Mitbürgern. Besonders diese Komponente schätzen die Personen sehr. Diese Unterstützungsmöglichkeit ist besonders dann lukrativ, wenn keine Familienangehörigen vor Ort sind und/oder kurzfristig eine kostengünstige Mobilität organisiert werden muss. Hier sind auch jüngere, für eine definierte Zeitspanne in ihrer Mobilität eingeschränkte Personen (bspw. Hüftoperationen, Gehbehinderungen) eine Zielgruppe. Eine weitere Möglichkeit zum Einsatz des Busles liegt in der Organisation eines Fahrdienstes zu organisierten kulturellen Veranstaltungen bzw. Ausflügen wie dem Besuch einer Nachbarsadt oder Veranstaltungen im Gemeindezentrum.

Über die Plattform „unserWernau“ sind Informationen über die Fahrtrichtung, die Busbesetzung der Fahrer und eine Anmeldemöglichkeit einholbar. Ergänzend zum Busle soll ein Angebot für individuelle Termine in der Region, insbesondere zur Nutzung für Arztbesuche aufgebaut werden.

Das Modul **Kommunikation** erlaubt den Nutzern unabhängig von Zeit und Ort zu kommunizieren und stellt den Zugriff auf ein Netzwerk rund um Fragen der Pflege und Versorgung im Alter bereit. Der besondere Charme an der Teilnahme an diesem Modul besteht darin, eine direkte Ansprechperson zu bestimmten Themen im Netzwerk zu haben, sodass die Orientierungslosigkeit entlang der Versorgungskette aufgehoben wird. Über eine analoge und digitale Liste auf der Plattform „unserWernau“ kann sich der Kunde unkompliziert einen Überblick über aktuelle Aktivitäten des bürgerschaftlichen Gruppenengagements verschaffen und schnell Anschluss herstellen. Für bestehende Gruppen bietet die Plattform eine

Möglichkeit der Kommunikation innerhalb der Gruppe und sich zu präsentieren (Marketing).

Das Modul **Begleitung** soll einer bedarfsorientierten Beratung entsprechen, die durch die direkte Ansprechperson im Netzwerk eine zeitlich schnell zu organisierende, fachlich kompetente und passende Beratung zu allen Themen rund um Pflege, Betreuung und Unterstützung sowie technische Hilfsmittel darstellt. Der „Beratungsdschungel“ soll damit ein Stück weit aufgehoben werden. So sollen auch kurzfristig auftretende Beratungsbedarfe abgewickelt werden können. Die Beratung leistet durch das dahinterliegende Netzwerk professioneller Anbieter bzw. Dienste Hilfestellung bei der Organisation von weiteren benötigten Dienstleistungen. Darüber hinaus kann Mitgliedern ein Beratungsleitfaden entlang der Versorgungskette als Instrument des Empowerments bereitgestellt und eine spezielle Beratung zu spezifischen Themen unterstützt durch Informationskarten (Demenz, psychische Erkrankung, Entlastungsangebote, etc.) angeboten werden.

Der besondere Mehrwert dieses Moduls, der nicht auf der Plattform abgebildet ist, liegt in der Möglichkeit der Inanspruchnahme eines Begleitdienstes bei vorübergehender Mobilitätseinschränkung. Dies können Begleitungen zu Arztbesuchen, Einkäufen sein.

Das Modul **soziales und kulturelles Leben** bietet den Nutzern eine übersichtliche Darstellung aller Angebote aus Wernau und Umgebung auf einen Blick, sortiert in farblichen Kategorien einsehbar in einem Quartierskalender auf der Plattform. Über die Plattform ist auch direkt die Anmeldung zu bevorstehenden Veranstaltungen. Darüber hinaus dient die Plattform der Berichterstattung und als Archiv der Veranstaltungen. Über einen gesonderten Zugang können Nutzer dieses Moduls trotz Immobilität durch Videoübertragung einzelner Veranstaltungen an diesen von zu Hause aus teilnehmen und erleben somit soziale Teilhabe. Dies betrifft Aktivitäten wie bspw. das Sommerfest, Stadtfest, regelmäßige Gottesdienste, etc. Denkbar ist hier auch die Verknüpfung mit dem Modul Mobilität.

Das Modul **Zusatzangebote** schließt Dienste professioneller Drittanbieter ein. Im Falle eines Bedarfs an zusätzlicher Sicherheit berät die Beratungstelle über die Angebote und unterstützt bei der Auswahl des technischen Hilfsmittels, wobei die Auswahl auch Aspekte der Praxistauglichkeit und Prozessintegration in die Alltagsroutinen fokussiert. Die Sozialstation übernimmt weiter die Organisation der Einführung der Dienstleistung durch die Vermittlung des Kontakts und Bedarfs zum professionellen Drittanbieter. Dies können je nach Technikauswahl verschiedene Anbieter sein, die mit der Sozialstation kooperieren.

Sekundärnutzer

Für gewerbliche Dienstleister, Anbietern von Gesundheitsdienstleistungen, Einzelhändlern, Sozialunternehmen, Kommune, Baugenossenschaft, Gesamtkirchengemeinde, professionelle Drittanbieter und Anbieter sozialer Angebote aus umliegenden Gemeinden bietet das ServicePaket vor allem eine zusätzliche Marketingmöglichkeit in Form eines zielgruppenspezifischen Werbekanals. Außerdem können durch die zusätzlichen Kommunikationskanäle verbesserte Kontaktaufnahmen und Erreichbarkeiten sowie Kundenbindung betrieben werden. Insbesondere für die Baugenossenschaft ist hierbei eine verbesserte Vernetzung zwischen Mieter und Vermieter möglich, bspw. durch die Schaffung eines virtuellen Treffpunktes („Marktplatz“). Sekundärnutzer können über die Plattform niederschwellige Informationen ihren Kunden zur Verfügung stellen, schaffen dadurch Transparenz und erzielen eine zeitliche Einsparung im Beratungsprozess.

Bürgerschaftliches Engagement

Auch für das bürgerschaftliche Engagement können ähnliche Wertversprechen identifiziert werden. Neben der verbesserten Erreichbarkeit und Kontaktaufnahme mit den Primärnutzern können auch hier Marketingaktivitäten in Form von Bekanntmachung von Aktivitäten im Quartier veröffentlicht werden. Zusätzlich kann so der Bekanntheitsgrad der Aktivitäten und Initiativen gesteigert werden und somit zusätzliche neue ehrenamtliche Mitglieder oder Förderer akquiriert werden.

5.1.6 Schlüsselaktivitäten

Grundsätzlich liegt eine zentrale Schlüsselaktivität sowohl für Primär- als auch für Sekundärnutzer in der Bereitstellung eines persönlichen Supports, der bei technischen und organisatorischen Problemen jederzeit problemlos kontaktiert werden kann.

Primärnutzer

Eine entscheidende Schlüsselaktivität für die Primärnutzer wird vor allem in einer umfangreichen Informationsvermittlung speziell zur praktischen Einführung des ServicePakets gesehen. Die Primärnutzer betreffend müssen regelmäßig die Inhalte des ServicePakets sowie deren Qualität kritisch hinterfragt werden, speziell inwiefern die Angebote „vom Kunden her gedacht“ sind und somit die Bedarfe der Primärnutzer abdecken. Für die einzelnen Module des ServicePakets müssen die spezifischen Mehrwerte herausgearbeitet und dargestellt werden, weshalb dieser Mehrwert ausschließlich durch das ServicePaket Vera in Anspruch genommen werden kann. Ein weiterer Schwerpunkt liegt, speziell das Modul Kommunikation betreffend, in der Schulung im Umgang mit der Plattform über die sich bürgerschaftlich engagierte Gruppen organisieren können. Auch die Bereitstellung geeigneter Schulungsmaterialien muss hier gewährleistet werden.

Sekundärnutzer

Für die Gruppe Bürgerschaftliches Engagement stellt die Einweisung in das System ebenfalls eine wichtige Aktivität dar. Zudem sollte sich die Sozialstation als Betreiber des Angebots in die Unterstützung bei der Organisation von Aktivitäten des Bürgerschaftlichen Engagements einbringen, um so eine bessere Integration auf der Plattform zu ermöglichen. Für die übrigen Bereiche der Sekundärnutzer sollte ebenfalls eine Einweisung bzgl. der Verwendung der Plattform erfolgen, der Fokus liegt hier auf der Vermittlung welche Möglichkeiten der indirekten Nutzung sich für Sekundärnutzer ergeben (Platzierung von Werbung oder Auflistung im Anbieterverzeichnis auf der Plattform, Einbindung eines Drittangebots in

das Modul „zusätzliche Bausteine“, etc.). Allerdings kann sie in einer wesentlich vereinfachten Form im Vergleich zum Bürgerschaftlichen Engagement erfolgen, da von einer erhöhten Technikaffinität im Umgang mit der Plattform ausgegangen werden kann. Es sollte die Möglichkeit der Unterstützung beim Einstellen von Werbeanzeigen gewährleistet sein und die Möglichkeiten aufgezeigt werden (grafische Platzierung, Videosequenz).

5.1.7 Schlüsselressourcen

Zur Umsetzung der Schlüsselaktivitäten werden unabhängig von Primär- und Sekundärnutzern eine Vielzahl von Schlüsselressourcen benötigt. Neben den personellen Ressourcen zur Schulung und Begleitung der Nutzer (bei den Sekundärnutzern: Personal zur Einweisung der Nutzer) ist die wesentliche Ressource in der Erbringung der Dienstleistung zu sehen. Auch werden seitens der Sozialstation Ressourcen benötigt, um das ServiePaket zu pflegen im Kontakt mit den Primärnutzern sowie den professionellen Drittanbietern und weiteren Sekundärnutzern. Der geringste Aufwand entsteht durch die Bewerbung des ServicePakets als Marketingmöglichkeit, da hier keine kontinuierliche Kontaktpflege erforderlich ist. Für einzelne Inhalte werden entsprechende technische Ressourcen benötigt. Hierzu zählen vorerst die Infrastruktur für die Plattform (zB gesicherter Internetzugang) sowie ein Server. Weitere Ressourcen sind zu sehen in den Ausgaben für die Erstellung des Marketingmaterials.

5.1.8 Schlüsselpartner

Weder die Schlüsselaktivitäten noch die Schlüsselressourcen können von der Sozialstation als Betreiber des ServicPakets und Verantwortlichen der Plattform in vollem Umfang selbst übernommen werden. Professionelle Drittanbieter bspw. müssen ihren eigenen Support einbringen. Auch die Pflege der Plattform benötigt ehrenamtlich Engagierte, die Beiträge der Gruppenaktivitäten verfassen und redaktionel verabschieden. Sollen einzelne Dienste wie das Modul Mobilität online gebucht werden können, müssen Inhalte des ServicePakets auf der Plattform abgebildet werden. Ähnlich verhält es sich mit dem Modul Kommunikation. Inwiefern hier

einzelne Zugänge geschaffen werden können, muss abgeklärt werden. Falls dies nicht ermöglicht werden kann, muss ein Kontaktformular auf der Plattform eingerichtet werden und direkt an die verantwortliche Person in der Sozialstation adressiert werden. Neben dem bürgerschaftlichen Engagement müssen die Sozialunternehmen zur Sicherstellung von professionellen Unterstützungsleistungen und die Kommune im Sinne der Sicherung des Versorgungsauftrags integriert werden.

5.1.9 Kostenstruktur

Zur Umsetzung des ServicePakets muss die Kostenstruktur analysiert werden. Ein entscheidender Kostenblock wird in den Personalkosten gesehen. Neben den Kosten für das Netzwerkmanagement müssen Kosten für die Verwaltung der Inhalte des ServicePakets und die Qualitätssicherung angesetzt werden. Zusätzlich entsteht ein Kostenblock durch die Betreuung der Nutzer und Administration neuer Nutzer und die technische Infrastruktur. Die Plattform ist während der Projektlaufzeit unter dem Hosting des KDA kostenfrei nutzbar; hier entstehen ausschließlich Kosten für die Freisetzung des Personals zum Aufbau der Plattform. Der größte Kostenblock wird in der dauerhaften Durchführung der einzelnen Services gesehen wobei stets Personal freigesetzt werden muss (Beratung, Annahme Hausnotruf, Inanspruchnahme Busse, Hausbesuche, Begleitungsdienste, täglicher Anruf, etc.)

5.1.10 Einnahmequellen

Primärnutzer

Die Haupteinnahmequelle liegt in der Generierung von Erlösen durch die Primärnutzer. Hierzu ist vorgesehen von jedem Mitglied einen pauschalen Mitgliedsbeitrag pro Jahr bzw. pro Monat aufzubringen. Für Zusatzleistungen fallen verschiedene hohe Einzelpreise an. Dies hängt von den Konditionen des Drittanbieters ab. Die Sozialstation hat die Möglichkeit, für die Vermittlung und Kontaktherstellung bei einer Buchung einer Zusatzleistung eine Vermittlungspauschale zu berechnen.

Sekundärnutzer

Die Erlöse, die durch die Sekundärnutzer erzielt werden können, liegen vor allem in der kommerziellen Werbung für Produkte und Dienstleistungen sowie Anzeigegebühren für Veranstaltungen. Sponsoring ist eine weitere Einnahmemöglichkeit. Um die Plattform zu nutzen, können ähnlich wie bei den Primärnutzern Einnahmen über Mitgliedspauschalen erhoben werden, z. B. vom Bürgerschaftlichen Engagement. Die Kommune könnten Gebühren im Rahmen der Leistungen zur Daseinsvorsorge einbringen. Die Sozialdienstleister können die digitale Möglichkeit in ihre Leistungserbringung einbauen. Professionelle Drittanbieter könnten eine Pauschale für die Aufnahme ihres Angebots in das ServicePaket aufbringen bzw. ein fixer Betrag für die Integration des externen Angebots.

6 Konzept Nachfolgeprojekt „Vera“

Das Nachfolgeprojekt „Vera“ fokussiert die Umsetzung des in Kap. 6 dargestellten Geschäftsmodells.

Das übergeordnete Ziel des dreijährigen Projektes ist es, ein sozialraumorientiertes, altersgerechtes Versorgungs- und Beteiligungskonzept aufzubauen. Älteren (Generation 60+) und unterstützungsbedürftigen Menschen in Wernau soll ermöglicht werden, in ihren eigenen vier Wänden und ihrem gewohnten Umfeld gut alt zu werden. Hierfür wird in dem Projekt die Infrastruktur weiter ausgebaut und vernetzt.

„Denn, eine für alle Menschen zukunftsfähige Umgebung zu schaffen heißt, die Infrastruktur soweit an die Bedürfnisse anzupassen, dass ein selbständiges Agieren bis zu einem gewissen Grad erhalten bleiben kann. Eine solche Infrastruktur muss aus strukturellen Teilen wie z.B. Barrierefreiheit, insbesondere aber aus Dienstleistungen bestehen.“

Die niederschweligen Angebote werden modularisiert aufgebaut und erlauben die aktive Mitgestaltung der Inhalte durch die Endnutzer.

In Wernau leben 12.500 Einwohner, davon 26,7% 60 Jahre und älter. Der Bedarf für ein solches Konzept wurde ergänzend festgestellt in vielen Gesprächen mit Bürgern aus der Zielgruppe und einer Sozialraumanalyse, die im April/ Mai 2017 von der Entwicklungszentrum Gut altwerden GmbH durchgeführt wurde.

Wie in Kap.3 dargestellt, konzentrieren sich die zum jetzigen Stand ermittelten Bedarfe auf folgende Aspekte:

- **Unterstützung der Mobilität der Senioren im Quartier**

Aufgrund der topographischen Lage Wernaus bestehen für ältere Menschen Schwierigkeiten in der Partizipation am ÖPNV in Wernau. Konkret betrifft dies insbesondere die topographische Streuung der Haltestellen, Fahrtzeiten und den Mangel an Hilfe bei Mobilitätseinschränkungen. Anklingend an diese Schwierigkeiten und auf den Wunsch des Gemeinderats der Stadt Wernau und weiterer gewerblicher oder im Gesundheitssektor tätigen Dienstleister hin, soll

das Angebot an Fahrdiensten zum Einkaufen oder für ausgesuchte Veranstaltungen ausgebaut werden. Zur Unterstützung der eigenständigen Freizeit- und Termingestaltung bis ins hohe Alter hinein, sollen Fahrangebote konzipiert werden, die individuelle Fahrten zu Arztbesuchen, Krankengymnastik, Friedhofsbesuchen oder Freizeitangeboten in Wernau ermöglichen.

- **Wunsch nach Begleitung und Beratung**

Durch gezielte Angebote der Begleitung durch haupt- und ehrenamtliche Ansprechpartner sollen Personengruppen im Sozialraum erreicht werden, die Unterstützung und Orientierung benötigen. So sollen die Menschen auch in persönlichen Belangen die Sicherheit haben, nicht allein gelassen zu werden und Hilfe und Unterstützung erfahren zu können. Dies kann im Einzelfall von einem niederschweligen Gesprächsangebot bis hin zur Organisation der notwendigen Hilfen reichen. Der/ die QuartiersmanagerIn wird hierbei selbst tätig als vermittelnde Instanz zu weiteren Ansprechpersonen und ist selbst Ansprechperson für die Kunden. Dieses Modul soll eine konkrete Plattform für Anfragen, Informationen und Vermittlung im Sozialraum darstellen. Umgesetzt werden soll die Möglichkeit der digitalen Ansprache (via Email, social media, eigene Quartiers-Homepage, Skype), wie auch „analoge“ Angebote der Sprechzeiten (im Büro, vor Ort, per Telefon), welche der/die QuartiersmanagerIn entwickelt und betreut.

- **Erweiterung der Kommunikationsmöglichkeiten, auch digital**

Die Senioren in Wernau sollen die Möglichkeit haben, an der digitalen Welt teilzuhaben und diese im Rahmen ihrer Möglichkeiten zu ihrem Vorteil und zur Alltagserleichterung zu nutzen. Dafür sollen die entsprechenden Möglichkeiten der Vernetzung im Gemeinwesen der Stadt Wernau eingebunden werden aber auch Unterstützung bzw. Schulung im Umgang mit neuen Medien und Technik angeboten werden. Ziel soll sein, dass sich die Senioren zukünftig auch gegenseitig im Umgang mit digitalen Technologien unterstützen können und auch noch im hohen Alter mit Spaß und Freude Neues dazulernen. Dazu gehört auch, digitale Anwendungen, je nach Sinn und Notwendigkeit, als

Unterstützung in das Alltagsleben integrieren zu können. Hierbei ist dem je eigenen Entfaltungs- und Gestaltungswillen der Senioren Rechnung zu tragen.

Eine weitere Aufgabe soll die gezielte Nutzung digitaler Informationsmedien (Homepage etc.) als Informations- und Kommunikationsmedien für die Zielgruppe sein, sowie eventuell die Gestaltung einer eigenen Quartiers-App. Der/ die QuartiersmanagerIn muss hierbei stets den konkreten Nutzen für die Zielgruppe im Blick behalten.

Neben den Informations- und Kommunikationsmöglichkeiten, die generationenübergreifend genutzt werden können, kann eine Homepage, ein Account bei diversen sozialen Medienplattformen oder auch eine Quartiers-App zudem identitätsstiftend wirken. Hier können Angebote von Dienstleistern integriert werden, aber auch Informationen von und für die Bewohner des Sozialraums geboten und geteilt werden. Der/ die QuartiersmanagerIn soll bei der Konzeption und Umsetzung jedoch auch auf die jetzigen Bedürfnisse und Kompetenzen der Zielgruppe achten und nicht rein für die Zukunft entwickeln.

Durch die Möglichkeiten der digitalen Kommunikation soll der Kontakt und der Informationsfluss sowie die Kommunikationsmöglichkeiten im Quartier erleichtert und erweitert werden. Parallel werden für die Bürger selbstverständlich die konventionellen Formen der Kommunikation und Information durch Telefon, Infobriefe, etc. angeboten werden.

- **Erleichterte Teilnahme am sozialen und kulturellen Leben in Wernau**

Dieses Modul soll den Partizipierenden die Teilnahme am reichen sozialen und kulturellen Leben in Wernau erleichtern und in Verbindung mit anderen Modulen auch länger möglich machen. Hiermit soll gemeinsam ein Beziehungsnetzwerk gestärkt werden, das sowohl analog als auch durch den/ die QuartiersmanagerIn unterstützt und begleitet wird.

Weitere Angebote sollen auf Wunsch und Bedürfnislage der Senioren in Wernau zusammen mit ihnen aufgebaut werden, wie z.B. Gymnastikangebote, Stammtische, Begegnungsräumlichkeiten und

niederschwellige Gruppenangebote für demenziell Erkrankte und/oder ihre Angehörigen.

Um Räume der Begegnung zu schaffen, kann beispielsweise auch die Möglichkeit der Live-Übertragung von Veranstaltungen für diejenigen Senioren miteinschließen, die nicht vor Ort teilnehmen können. Denkbar sind regelmäßige oder traditionell wichtige Veranstaltungen wie z.B. Gottesdienste, Fasnet oder der jährliche Seniorennachmittag im Rathaus.

- **Zusätzliche Bausteine**

Neben den für die Nutzer zur Verfügung stehenden Modulen kann das jeweilige Paket durch individuelle Unterstützungsleistungen ergänzt werden. Dies beinhaltet Produkte und Dienstleistungen, die eine Einbindung von Drittanbietern erfordern. Dies sind beispielsweise Hausnotrufsysteme, GPS-Tracking für Menschen mit Demenz oder anderweitige AAL-Lösungen. Der/ die QuartiersmanagerIn ist hierbei Koordinator und Netzwerker für Angebote von Drittanbietern, aber auch Berater für die Zielgruppe.

Finanzierung:

Die Konzipierung und der Aufbau des Projekts, mit dessen einzelnen Modulen und der Vernetzungs- und Koordinationsarbeit im Sozialraum, muss von einer/einem hauptamtlichen QuartiersmanagerIn betreut werden. Dabei spielt wesentlich die Aktivierung der Mitgestaltung der Zielgruppe, die Qualifizierung und Begleitung der Ehrenamtlichen und der Senioren sowie das Netzwerkmanagement zu den verschiedenen Institutionen des Gemeinwesens (Kommune, Baugenossenschaft, Kirchengemeinde) eine Hauptrolle.

Für den Aufbau des Gesamtprojektes werden drei Jahre (1/2018-12/2020) veranschlagt, mit dem Ziel, nach Projektlaufzeit eine solidarische Finanzierung unter Einbeziehung der Primärnutzer sowie der Kooperationspartner, insbesondere der Stadt, zu sichern. Hierfür wird eine Quartiersmanagementstelle geschaffen werden. Während der Projektlaufzeit wird ein Geschäftsmodell mit den Netzwerkpartnern

entwickelt werden, das die nachhaltige Weiterführung einschließlich der Finanzierung der Stelle des Quartiersmanagements ermöglicht.

Die hier vorgestellten Module bilden den bislang ermittelten Bedarf ab. Für die Projektlaufzeit ist der sukzessive Ausbau derer und die weitere Anpassung an die Bedarfe vor Ort vorgesehen.

7 Ausblick

Im Fokus des vorgesehenen Nachfolgeprojekts steht der Aufbau eines Geschäftsmodells zur Vernetzung sozialer Dienstleistungen im Sozialraum. Das Modell wird vorerst auf der Basis der Ergebnisse der Bedarfsermittlung durch Befragung der Zielgruppe in St. Lukas und in den Schulungskursen aufgebaut. Strategisch soll das Modell nach der Festlegung und Etablierung der einzelnen Module digital abgebildet werden. Das Projekt wird initiiert und durchgeführt durch die Katholische Sozialstation Wernau in der Rolle der Projektleitung. Die Sozialstation arbeitet hierbei eng mit den Konsortialpartnern der Stadt, der Wohnbau Wernau, den Kirchengemeinden und dem Seniorenzentrum St. Lukas unter der Einbindung ehrenamtlich Engagierter zusammen.

Für die Umsetzung der genannten Inhalte wird ein Zeitraum von drei Jahren zwischen 2018 und 2020 und ein erforderliches Budget von 145.900 € anberaunt.

Wernau, 27.12.2017

Manfred Kurz

Einrichtungsleiter St. Lukas

Geschäftsführer katholische Sozialstation
GmbH

Karoline Brüstle

Projektleitung und
„Kümmerer“

Anhang 1: Einladungsschreiben Schulungskurse

Frau/ Herr

(Name)

(Straße)

(PLZ Ort)

Wernau, den (Datum)

Senioren in Wernau, Fit am Tablet

Sehr geehrte Frau/ sehr geehrter Herr (Name),

künftig wollen Sie sich an der digitalen – elektronischen – Welt beteiligen. Sie wollen die „Teilhabe am Leben“ auch im Internet. Sie signalisierten mit Ihrer Anfrage, dass Sie unser Angebot in Wernau für eine gründliche Tablet-Schulung annehmen wollen:

Schulungsbeginn für **Kurs 4** ist am **Dienstag, 15. November 2016** um 14 Uhr im Konferenzraum unseres Seniorenzentrums St. Lukas, Untergeschoss. Geplant sind jeweils 15 Kurseinheiten à 1 ½ bis 2 Stunden.

Der Kurs kostet pro Teilnehmer 140 €. Mit dem Eingang der Zahlung und der schriftlichen Anmeldung bis **06. November 2016** haben Sie sich verbindlich angemeldet. Pro Kurs ist die Teilnehmerzahl auf 12 Personen begrenzt.

Bei der Unterrichtsgestaltung stehen Ihre Bedürfnisse und Erwartungen an die digitale Welt im Mittelpunkt. Bei unserer Infoveranstaltung am 23. Juli 2015 wurden von den Besuchern vor allem genannt:

- Grundlage eines Tablets
- Was ist WLAN, Sim-Karte, Hotspot und alle die weiteren Begriffe

- Dokumente schreiben, abspeichern, finden und empfangen
- E-Mail – elektronische Post mit Anhängen verschicken und empfangen. Im Internet „surfen“, in der millionenfachen Welt der Informationen „Wellenreiten“, herausfischen, was interessiert, vom Fahrplan über das Kochrezept, Theaterplan, Wettervorhersage bis zur Bundeskanzlerin
- Skypen – elektronisch weltweit telefonieren einschließlich Bild und Text
- Fotografieren mit dem Tablet, Bilder verwalten, verschicken und empfangen

In einem eigenen Schulungsteil sollen Sie Online-Banking kennen lernen. Sie können damit von zuhause aus Ihre Bewegungen auf Ihrem Bankkonto überwachen und Überweisungen vornehmen. Wir führen derzeit Gespräche mit der Kreissparkasse und der Volksbank in Wernau. Unser Ziel ist ein jeweiliges kostenloses Schulungsangebot dafür. Daher bitten wir um Angabe Ihrer Hausbank – nur dies, keine Kontonummer.

Wenn Sie weitere Wünsche und Fragen haben, bringen Sie diese bitte in den Kursalltag ein.

Die Kursleitung übernimmt Frau Karoline Brüstle, Master-Studentin der Entwicklungszentrum Gut altwerden GmbH in Sindelfingen. Der Kurs wird vom oben genannten Entwicklungszentrum begleitet. Es übernimmt neben der Leitung des Schulungskurses das Angebot des „Tablet-Kaffees“. Bei diesem, an den Schulungskurs anknüpfenden kostenlosem monatlichen Treffen können Sie Ihre Kenntnisse vertiefen und sich mit ehemaligen Schulungsteilnehmern austauschen. Im Vordergrund steht das gemeinsame Lernen.

Im Seniorenzentrum St. Lukas sind die elektronischen Voraussetzungen geschaffen. Mit einem Passwort sind Sie im Schulungsraum und in der Cafeteria und Foyer mit der digitalen Welt verbunden.

Für zuhause und für unterwegs brauchen Sie für Ihr Tablet einen eigenen Zugang. Zwei Möglichkeiten bestehen: Sie lassen sich einen WLAN-Zugang bei Ihnen zuhause installieren. Dann sind Sie dort und in St. Lukas im Netz sowie überall dort, wo freies WLAN angeboten wird. Wir bieten Ihnen ein Gerät mit zusätzlicher Sim-Karten Lösung an, dann sind Sie darüber hinaus deutschlandweit im digitalen Netz, unabhängig wo Sie sich befinden. Sie müssen dazu mit einem Betreiber einen Vertrag abschließen oder eine zweite Sim-Karte von ihrem jetzigen Handybetreiber besorgen und evtl. den Vertrag auf Datenmengenübertragung erweitern.

Sie brauchen für die Schulung und später für den Gebrauch ein Tablet. Die Mehrheit dieses Kurses besitzt bereits ein Tablet. Falls Sie noch kein Tablet besitzen und am Schulungskurs teilnehmen möchten, stellen wir Ihnen in begrenzter Anzahl ein Tablet zur Miete zur Verfügung. Wenn Sie mieten wollen, dann sprechen Sie uns speziell an. Bei unserem Partner der Firma eyeti systems + solutions GmbH & Co KG. können die Geräte über uns auch gekauft werden.

Die Firma eyeti und wir raten zum Kauf des Gerätes Lenovo Yoga Tablet 2, 10 Zoll. In der Juliausgabe von Stiftung Warentest ist es an zweitbesten Stelle mit 2,1 benotet. Wir raten Ihnen zu Lenovo wegen der stabilen robusten Verarbeitung, dem praktischen integrierten Ständer und dem günstigen Preis. Sie können das Gerät überall selber kaufen. Wir empfehlen eine Anschaffung über die Firma eyeti. Frau Brüstle wird auf Ihrem Gerät dann alle Programme vorinstallieren, die Sie im Kurs benötigen und deren Umgang Sie lernen.

Von der Firma eyeti bekommen Sie eine Rechnung, dorthin bezahlen Sie Ihr Gerät. Dadurch haben Sie einen konkreten Ansprechpartner bei Garantieleistungen, die aber hoffentlich nie eintreten werden. Derzeit kalkuliert die Firma eyeti das Gerät einschließlich der Möglichkeit der Sim-Karte mit 189,00 € bzw. 229,00 € zuzüglich MwSt.

Bei weiteren Fragen melden Sie sich gerne bei uns.

Füllen Sie bitte die beigegefügte Anmeldung aus und geben Sie sie bitte bis **06. November 2016** an uns zurück (z. Hd. Karoline Brüstle). Damit sind Sie bereits näher an und in der digitalen Welt.

Wir jedenfalls sind jetzt schon überwältigt von Ihrem Interesse.

Mit freundlichem Gruß

Manfred Kurz
Einrichtungsleiter St. Lukas

Antonie Hanninger
Stiftung Lebensfreude

Anlage

Anlage zum Schreiben vom 02.11.2016

Verbindliche Anmeldung zur PC-Tablet-Schulung in St. Lukas Wernau

Bitte Sendung oder Rückgabe bis spätestens 01. Dezember 2016
an das Seniorenzentrum St. Lukas, Kirchheimer Str. 20, 73249 Wernau

Name:

Anschrift:

Telefon:

Email, falls bereits vorhanden oder in der Nähe:

Ich melde mich verbindlich zur PC-Tablet-Schulung an.

Kurs 4, jeweils dienstags und donnerstags 14 Uhr, beginnend am 15. November 2016.

Mit der Bezahlung der Kosten von 140 € und der schriftlichen Anmeldung ist die Anmeldung verbindlich.

Konto: Seniorenzentrum St. Lukas Wernau

IBAN: DE65 6005 0101 0008 5900 79

Stichwort: Tablet-Schulung

☐ Ich bestelle verbindlich, ein PC-Tablet Lenovo Yoga 3, 10 Zoll, 16 GB WiFi

zum Preis von 189,00 €

☐ Ich bestelle verbindlich, ein PC-Tablet Lenovo Yoga 3, 10 Zoll, 16 GB LTE

zum Preis von 229,00 €, inklusive Sim-Karten Schacht

■ Ich bestelle verbindlich, eine drahtlose 1byone Bluetooth QWERTZ Tastatur mit Multi Touchpad
zum Preis von 25,20 €

■ Ich bestelle verbindlich, eine Fintie Lenovo Yoga Tablet 3 Schutzhülle
zum Preis von 16,80 €

bei der Firma eyeti systems+solutions in Nürtingen-Neckarhausen. Die Rechnung erfolgt zum Kursbeginn direkt von der Firma eyeti an mich.

■ Ich möchte ein Tablet für 75 € während der Schulung leihen (nur für 3 Teilnehmer möglich; Kauf anschließend möglich). Genaueres wird persönlich besprochen.

■ Ich bringe mein eigenes Tablet mit.

Damit Sie Online-Banking lernen können:

Bei welcher Bank haben Sie Ihr Girokonto:

Wernau, den

Unterschrift

Anhang 2: Einverständniserklärung W-Lan Nutzung



Nutzung des WLAN-Hotspots im Seniorenzentrum St. Lukas, Wernau

Der Nachfolgenden Person wird die Nutzung des WLAN-Hotspots im Rahmen der ausliegenden Allgemeinen Geschäftsbedingungen gestattet.

Vor- und Zuname:

Anschrift:

E-Mail:

Veranstaltung/Kurs:

**Die ausliegenden Allgemeinen Geschäftsbedingungen
Hotspot werden anerkannt.**

Wernau, den

Unterschrift des Nutzers