

Digitale Vernetzung in der ambulanten Versorgung älterer Menschen: Untersuchung von Fallbeispielen

Abschlussbericht des Forschungsvorhabens

„Digitale Vernetzung in Wohn- und Versorgungsformen für ältere Menschen“

Oktober 2020

Dr.-Ing. Lynn Schelisch
Ricarda Walter, M.A.

Technische Universität Kaiserslautern
Fachbereich Raum- und Umweltplanung
Fachgebiet Stadtsoziologie
Pfaffenbergstraße 95
67663 Kaiserslautern

Die Studie wurde durch das Ministerium für Soziales, Arbeit, Gesundheit und Demografie des Landes Rheinland-Pfalz im Rahmen von „Gesundheit und Pflege 2020“ gefördert.

Inhaltsverzeichnis

| | |
|--|----|
| 1. Ausgangslage und Zielsetzung | 2 |
| 2. Anlage der Studie..... | 3 |
| 3. Ausgewählte Projekte | 6 |
| 3.1. Überblick über die Projekte..... | 6 |
| 3.2. Steckbriefe | 9 |
| 4. Ergebnisse: Erfahrungen aus den Projekten | 36 |
| 4.1. Eingesetzte Technik | 36 |
| 4.2. Datenschutz | 41 |
| 4.3. Akteure..... | 44 |
| 4.4. Erfahrungen mit ausgewählten Funktionen..... | 49 |
| 4.5. Erfahrungen aus der Nutzung..... | 55 |
| 4.6. Besondere Aspekte von geförderten (Forschungs-)Projekten..... | 58 |
| 4.7. Geschäftsmodell..... | 58 |
| 4.8. Räumliche Dimension..... | 61 |
| 4.9. Verzahnung digital – analog | 62 |
| 5. Übertragbarkeit der digitalen Lösungen..... | 65 |
| 6. Auswirkungen der Coronakrise | 67 |
| 7. Anforderungskatalog | 69 |
| 8. Literatur..... | 75 |
| 9. Bildquellen | 75 |

1. Ausgangslage und Zielsetzung

Obwohl ältere Menschen eine sehr heterogene Bevölkerungsgruppe darstellen, bedeutet Älterwerden vielfach auch das Abnehmen der Leistungsfähigkeit und eine steigende Abhängigkeit von Anderen. Ältere Menschen wünschen sich und sollen die Möglichkeit erhalten, so lange wie möglich in ihrem eigenen Haushalt und sozialen Umfeld eigenverantwortlich und selbstbestimmt zu leben. Damit zusammenhängend steigt jedoch der Unterstützungsbedarf vor Ort, den Angehörige alleine oft nicht bewältigen können. Zur Sicherstellung einer guten gesundheitlichen und pflegerischen Versorgung älterer Menschen im ambulanten Bereich ist daher die Einbeziehung von verschiedenen Akteuren, wie Angehörigen, ehrenamtlich Tätigen und professionellen Dienstleistern notwendig. Insbesondere vor dem Hintergrund neuer ambulanter Wohn- und Versorgungsformen, wie z.B. Wohn-Pflege-Gemeinschaften, ist die Koordination der beteiligten Akteure oftmals eine Herausforderung. Digitale Lösungen bieten die Möglichkeit, den unterschiedlichen Akteuren zu helfen, sich untereinander besser zu koordinieren. Derzeit erfolgen die Organisation und Vernetzung der Aktivitäten und Dienstleistungen jedoch überwiegend noch analog bzw. über E-Mail oder kommerzielle Social-Media-Plattformen, wie z.B. WhatsApp. In den vergangenen Jahren wurden zudem zahlreiche professionelle und gemeinnützige Internetplattformen und Applikationen (Apps) entwickelt, die das Ziel haben, den nachbarschaftlichen Kontakt zu fördern oder gegenseitige Hilfe zu unterstützen. Daneben werden digitale Lösungen erarbeitet, die die Organisation und Durchführung der Ehrenamtshilfe unterstützen, z.B. zur Planung von Fahrdiensten oder zur Koordination von Nachbarschaftshilfen.

Ziel der Studie „*Digitale Vernetzung in Wohn- und Versorgungsformen für ältere Menschen*“ war es, einen Überblick über bestehende digitale Lösungen zur Vernetzung sozialer Unterstützung für ältere Menschen zu geben und zu untersuchen, welche Erfahrungen bisher mit der digitalen Vernetzung gemacht wurden. Hierfür wurden verschiedene bestehende Softwareprodukte und Plattformen im deutschsprachigen Raum betrachtet, jedoch mit Schwerpunkt auf Rheinland-Pfalz, die von unterschiedlichen Akteuren verwendet werden (z.B. Ehrenamtliche, den Älteren selbst, ambulante Pflegedienste, Kommunen, usw.). Die digitalen Lösungen wurden hinsichtlich verschiedener Merkmale und Funktionen evaluiert. Im Fokus standen dabei die drei Bereiche:

- Teilhabe/Kommunikation,
- gegenseitige Hilfe,
- professionelle Dienstleistungen,

sowohl einzeln als auch in Kombination. Betrachtet wurden sowohl vernetzte Lösungen für Personen in selbstgeführten Privathaushalten als auch z.B. in Wohn-Pflege-Gemeinschaften, nicht jedoch der stationäre Bereich.

Ergebnis der Studie ist ein Katalog, der Anforderungen an Lösungen zur digitalen Vernetzung unterschiedlicher Beteiligter im Rahmen einer gesundheitlichen und pflegerischen Versorgung im ambulanten Bereich aufzeigt. Dieser Anforderungskatalog soll dazu dienen, Möglichkeiten der digitalen Vernetzung darzulegen, stärker bekannt zu machen sowie die Verbreitung zu fördern.

Wir bedanken uns bei allen InterviewpartnerInnen und TeilnehmerInnen der digitalen Workshops für die Mitwirkung sowie dem Ministerium für Soziales, Arbeit, Gesundheit und Demografie des Landes Rheinland-Pfalz für die Förderung.

2. Anlage der Studie

Die Studie wurde von August 2019 bis Juni 2020 vom Fachgebiet Stadtsoziologie der Technischen Universität Kaiserslautern durchgeführt. Das Vorgehen erfolgte in sechs Arbeitsphasen.

In der **ersten Phase** wurde ein Überblick über das aktuelle Angebot an Projekten zur digitalen Unterstützung geschaffen und geeignete Projekte für die weitere Analyse ermittelt. Hierzu erfolgte eine Recherche zu bestehenden Softwareprodukten und Plattformen im deutschsprachigen Raum (über Internetrecherche, Netzwerke etc.). 68 Ansätze, Softwareprodukte bzw. (Forschungs-)Projekte¹ aus Deutschland, Österreich und der Schweiz wurden identifiziert (Stand Ende März 2020), die ersten Recherchen zufolge auf digitale Unterstützung in den Bereichen **Teilhabe/Kommunikation, gegenseitige Hilfe** und/oder **professionelle Dienstleistungen** (auch) für ältere Menschen fokussieren. Nicht berücksichtigt wurden Lösungen, die ausschließlich pflegerische bzw. medizinische Inhalte fokussieren (wie z.B. die elektronische Pflegedokumentation oder Online-Videosprechstunden mit Ärzten).

Die identifizierten Projekte wurden im Rahmen einer Internetrecherche und Dokumentenanalyse näher betrachtet, z.B. hinsichtlich ihres Einsatzschwerpunktes, der Inhalte und Funktionen, Zielgruppe, Anbieterstruktur, Kosten(verteilung), IT-Infrastruktur, räumlichen Abgrenzung etc. Bei dieser Untersuchung zeigte sich, dass viele Ansätze dem Anspruch dieser Studie nicht gerecht werden. Nicht in die weitere Auswertung einbezogen wurden zu eindimensionale Lösungen, also z.B. Internetseiten, die lediglich Informationen bereitstellen (z.B. über Veranstaltungen oder Angebote im Ort), (Forschungs-)Projekte, die sich noch in einer frühen Entwicklungsphase befinden oder Projekte, die zwar das ehrenamtliche Engagement im Fokus haben, jedoch nicht die Vermittlung von konkreten Hilfen. Bei einigen Projekten stellte sich heraus, dass deren digitale Lösungen ausschließlich im stationären Bereich eingesetzt werden. In die weitere Analyse sollten nur Projekte einbezogen werden, bei denen sich eine digitale Lösung zum Interviewzeitpunkt im Praxiseinsatz befand, die den Austausch und/oder die Vernetzung sozialer Unterstützung zum Ziel hat und sich an ältere Menschen in ambulanten Wohnformen als (Teil-)Zielgruppe richtet. Insgesamt 26 Projekte entsprachen schließlich den genannten Kriterien.

Im Anschluss wurden für die weitere Analyse möglichst unterschiedliche Projekte ausgewählt, wobei darauf geachtet wurde, digitale Lösungen aus allen drei o.g. Bereichen einzubeziehen. Rheinland-pfälzische Projekte wurden bevorzugt ausgewählt. Insgesamt wurden schließlich 14 Projekte für die weitere Analyse ausgewählt.

In der **zweiten Phase** wurden VertreterInnen dieser 14 Projekte kontaktiert und um ein Interview gebeten. VertreterInnen von 12 Projekten willigten ein. Je nach Akteurskonstellation wurden mit jeweils bis zu fünf VertreterInnen (z.B. Entwickler, Koordinatoren und Koordinatorinnen, ProjektleiterInnen, NutzerInnen) der Projekte im Zeitraum von November 2019 bis März 2020 leitfadengestützte Experteninterviews durchgeführt, so dass 17 Interviews mit 21 Personen vorlagen. Die Interviews erfolgten zunächst überwiegend persönlich, später auch aufgrund der Maßgaben im Zuge der Corona-Pandemie ausschließlich telefonisch bzw. per Videotelefonie. Eventuelle Nachfragen erfolgten zudem per E-Mail. Alle Interviews wurden mit Zustimmung der InterviewpartnerInnen aufgezeichnet und vollständig transkribiert.

¹ Im Folgenden wird der Begriff „Projekte“ verwendet, auch wenn es sich um Softwareprodukte (z.B. Apps, Plattformen), Prozesse oder Systeme handelt.

Tabelle 1: InterviewpartnerInnen und Interviewnummerierung

| Benennung | | Projektname ² / Steckbriefe | Interviews* |
|----------------|----|---|---|
| A | | INFODOQ | A1-A3 (Projektleitung, Entwicklung, Pflegedienst) |
| B | | Dein Nachbar e.V. | B1 (Vorstand) |
| C ³ | C1 | Digitale Dörfer: Kommunikation - DorfPages - DorfNews - DorfFunk | C1-C2 (Projektkoordination Projektgemeinde, Projektleitung) |
| | C2 | Digitale Dörfer: Nahversorgung - BestellBar - LieferBar | C1-C2 (Projektkoordination Projektgemeinde, Projektleitung) |
| D | | Gut versorgt in... - Gut versorgt in... - Digitaler Dorf-Hilferuf | D1-D2 (Projektleitung) |
| E | | Pflege im Quartier (PiQ) | E1 (Projektkoordination) |
| F | | Mein Dorf 55 plus ⁴ / Mein Rhein-Lahn Kreis 55 plus | F1-F3 (Nutzer, Entwicklung, Initiator) |
| G | | STuDi und SusiTD | G1-G5 (Projektleitung, Pflegeberatung, Projektpartner, Projektmitarbeit) |
| H | | Nachbarschaftshilfe Scheibenhardt | H1 (Entwicklung/Nutzer) |
| I | | Pengueen | I1-I2 (Projektleitung, Projektkoordination Projektgemeinde) |
| J | | MeineNachbarn | J1 (Entwicklung) |
| K | | nebenan.de | K1 (Projektkoordination Kommunen) |

* Reihenfolge der Nummerierung entspricht nicht der Reihenfolge der Funktionen der interviewten Personen.

In der **dritten Phase** erfolgte die Auswertung der Expertengespräche und eine kritische Auseinandersetzung mit den digitalen Lösungen. Dafür wurden zehn Kategorien⁵ festgelegt und die transkribierten Interviews anhand der Kategorien deduktiv ausgewertet. Die Ergebnisse der Interviews wurden in Form von Steckbriefen aufbereitet und mit einem Interviewbericht sowie einer ersten Einschätzung in Hinblick auf eine Übertragbarkeit („Kommentar“) ergänzt (vgl. Kapitel 3.2). Die Steckbriefe und die Interviewberichte wurden den Interviewpartnern zur Überprüfung zugesandt und bei Bedarf korrigiert. In der Regel wurden je digitalem Projekt ein Steckbrief bzw. Interviewbericht erstellt, jedoch mit folgenden Ausnahmen: Unter dem Dach der Plattform „Digitale Dörfer“ unter der Federführung des Fraunhofer-Instituts für Experimentelles Software Engineering (IESE) in Kaiserslautern werden verschiedene digitale Lösungen entwickelt, die die Digitalisierung

² Hier sind teilweise nicht die offiziellen Projektnamen, sondern die Namen der digitalen Lösungen wiedergegeben.

³ Bei den Digitalen Dörfern handelt es sich um ein umfangreiches Projekt, das zwei Stoßrichtungen verfolgt: Daseinsvorsorge und Kommunikation. Dementsprechend wurde es in diese Richtungen gesplittet untersucht.

⁴ Nach dem Interview wurde die App MeinDorf55+ in MeinDorf55± umbenannt.

⁵ Diese waren: Ziel, Zielgruppe, Einsatzgebiet, Funktionen, Technisches, Akteure/Nutzer/Koordinatoren, Eigentümer/Anbieter, Geschäftsmodell/Finanzierung, Erfahrungen/Nutzen sowie zukünftige Entwicklung/Planung/Übertragbarkeit (insb. auf ländlichen Raum).

ländlicher Räume im Fokus haben. Fünf Teilprojekte werden an dieser Stelle nach zwei Aspekten (Kommunikation und Nahversorgung) zusammengefasst betrachtet. Entsprechend ergeben sich hieraus zwei Projekte (C1 und C2). Umgekehrt wurde für zwei digitale Lösungen, die ursprünglich als separate Projekte ausgewählt wurden, zwei Steckbriefe, jedoch nur ein Interviewbericht erstellt (D), da sich im Interview herausstellte, dass die zweite Lösung nur nutzbar ist, wenn die erste bereits genutzt wird. Bei einem weiteren Forschungsprojekt nahmen mehrere Beteiligte an einem Gruppeninterview teil, die teilweise in einem Vorgängerprojekt involviert waren. Diese beiden Forschungsprojekte wurden in einem gemeinsamen Steckbrief bzw. Interviewbericht zusammengefasst (G). Entsprechend ergibt sich eine Summe von 12 Projekten, die in dieser Studie näher betrachtet wurden (vgl. Tabelle 1).

Ziel der **vierten Phase** war es, Anforderungen an zukünftige digitale Lösungen und die Übertragbarkeit für die Rheinland-Pfalz-weite Einführung zu formulieren. Hierfür wurden die Ergebnisse der deduktiven Auswertung durch eine induktive Analyse der Interviewtranskripte ergänzt. Die Erarbeitung des Anforderungskatalogs wurde durch zwei virtuelle Gruppendiskussionen (**fünfte Phase**) unterstützt, die aus unterschiedlichen AkteurInnen (z.B. Betreiber, NutzerInnen, Entwickler) von digitalen Lösungen aus den drei Bereichen bestand. Der Bitte um Teilnahme am Digitalworkshop kamen sechs VertreterInnen aus drei Projekten nach. In zwei Kleingruppen von jeweils drei Experten bzw. Expertinnen und zwei Moderatorinnen wurden Mitte Juni 2020 die in der Studie ermittelten Anforderungen an digitale Lösungen über eine Videokonferenzplattform diskutiert und im Nachgang für den Bericht ergänzt bzw. überarbeitet.

Abweichend vom Arbeitsplan haben wir als **zusätzlichen Arbeitsschritt** die Covid-19-Pandemie zum Anlass genommen, um eine Kurzumfrage bei den Projekten durchzuführen, inwiefern der Lockdown bzw. das Kontaktverbot eine Auswirkung auf die Nutzung und das Angebot der technischen Lösungen haben. Zehn Projekte⁶ wurden hierzu um Rückmeldung mittels eines Kurzfragebogens gebeten. Vertreter von sieben Projekten füllten den Fragebogen aus. Die Ergebnisse sind in Kapitel 06 zu finden.

In der letzten, **sechsten Phase** wurde der Endbericht erstellt.

In diesem Bericht wurden Zitate sowie wiedergegebene Inhalte aus den Interviews bzw. Workshops, die sich auf bestimmte Projekte beziehen, mit pseudonymisierten Quellenangaben versehen (siehe Nummerierung in Tabelle 1: Interviews A1 bis K1 bzw. Workshops W1 und W2). Allgemeine Aussagen oder Anmerkungen, die nicht einem konkreten Projekt zugeordnet werden (sollen), wurden hingegen anonymisiert wiedergegeben (IP1 bis IP21).

Ziel dieser qualitativen Studie war es zu untersuchen, wie derzeit Lösungen zum digitalen Austausch aussehen und welche Erfahrungen damit gemacht wurden. Es galt dagegen nicht, die Erfahrungen der digitalen Lösungen quantitativ zu ermitteln und gegenüber zu stellen, wenngleich zur Verdeutlichung der Ergebnisse teilweise Häufigkeiten von Nennungen der Interviewpartner zu Aspekten angeführt werden, dieses geschieht jedoch nicht systematisch. Da in dieser Studie einzelne Gelingungsbedingungen und Erfahrungen im Vordergrund standen, geht es zudem nicht um eine Klassifikation von erfolgreichen oder gescheiterten Projekten. Anhand der Auswahl an betrachteten Projekten werden positive wie auch negative Erfahrungen bei der Entwicklung und dem Einsatz von digitalen Lösungen zur Vernetzung in Wohn- und Versorgungsformen für ältere Menschen aufgezeigt. Auf dieser Basis werden Anforderungen für zukünftige digitale Lösungen in diesem Feld formuliert.

⁶ Zwei Forschungsprojekte, die zwischenzeitlich abgeschlossen wurden, wurden nicht kontaktiert.

3. Ausgewählte Projekte

Bei der Recherche zu digitalen Lösungen zur Unterstützung älterer Menschen im häuslichen Umfeld zeigte sich ein breites Spektrum an unterschiedlichen Produkten und Projekten. Dabei werden vor allem die Aspekte Teilhabe/Kommunikation/Information verfolgt, über die häufig gegenseitige Hilfe organisiert wird. Dagegen konnten nur wenige Projekte identifiziert werden, die im Bereich professioneller Dienstleistungen ansetzen, z.B. zur Vernetzung der Beteiligten bei der Betreuung von Pflegebedürftigen (einschließlich Angehöriger).

Bei lokalen bzw. regionalen Ansätzen sind die Bundesländer Nordrhein-Westfalen und Baden-Württemberg am häufigsten vertreten⁷. Von den für diese Studie ausgewählten Projekten stimmten zwölf einer Teilnahme an den Interviews zu. Fünf von diesen (*Digitale Dörfer (2x)*, *MeinDorf55+*, *SusiTD/STuDi*, *Nachbarschaftshilfe Scheibenhardt*) kommen aus Rheinland-Pfalz, zwei aus Nordrhein-Westfalen (*Gut versorgt in...*, *PiQ*), jeweils eines stammt aus Bayern (*DeinNachbar*), Berlin (*nebenan.de*), Brandenburg (*Pengueen*), Hamburg (*MeineNachbarn*) und Hessen (*INFODOQ*). Im Folgenden werden die interviewten Projekte näher vorgestellt.

3.1. Überblick über die Projekte

Die näher betrachteten digitalen Lösungen⁸ umfassen Unterstützungssysteme für die Vermittlung von (Nachbarschafts-)Hilfe (4 von 12), lokale Nachrichten- und Informationsportale (4) und Austausch- und Nachbarschaftsplattformen (5), Systeme mit Hilflosigkeitserkennung (1), einem digitalen Hilferuf (2) oder solche, die die Kommunikation und Dokumentation in einer Wohn-Pflege-Gemeinschaft unterstützen sollen (1). Hierbei handelt es sich zumeist um Applikationen, die mobil über das Smartphone und/oder über den Webbrowser eines Computers genutzt werden können. In zwei Projekten wurde spezielle, handelsübliche Hardware (u.a. Tablet bzw. All-In-One-PC) bzw. ein Smartphone an die an den Projekten teilnehmenden NutzerInnen ausgegeben (ausführlicher in Kapitel 4.1). Von den zwölf betrachteten Projekten sind sieben im Rahmen von Forschungs- und Entwicklungsprojekten entstanden, zwei davon sind bereits abgeschlossen bzw. wurden im Zeitraum dieser Studie beendet.

Hauptziele der Projekte sind, je nach Ausrichtung, die quartiersbezogene Informationsbeschaffung (*PiQ*), die Vermittlung von Nachbarschaftshilfe (*DeinNachbar*, *MeinDorf55+*), die Hilfe in (akuten) Notlagen (*GVI*, *SusiTD/STuDi*, *Pengueen*), der Austausch zwischen Pflegenden und Angehörigen (*INFODOQ*, *Pengueen*) oder die Unterstützung der Kommunikation innerhalb der Nachbarschaft bzw. eines Ortes oder eines Quartiers (*Digitale Dörfer*, *nebenan.de*). Einige Projekte verfolgen dabei mehrere Ziele. Die Hälfte der Projekte deckt dabei zwei, und drei sogar alle drei hier betrachteten Unterstützungsbereiche ab (vgl. Abbildung 1).

⁷ Da die Auflistung nicht abschließend ist, sollten keine Rückschlüsse auf die tatsächliche Verbreitung der digitalen Lösungen vorgenommen werden.

⁸ Beim Projekt *Pengueen* handelt es sich um eine Plattform für eine Reihe von digitalen Hilfsmitteln. Je nach Anwendung und Anlass kann die Plattform von unterschiedlichen Gemeinschaften bzw. Institutionen genutzt werden und bietet derzeit knapp 300 verschiedene Hilfsmittel an. Diese können in diesem Bericht nicht allumfänglich beschrieben werden. Daher werden in den folgenden Ausführungen nur die im Steckbrief näher benannten Anwendungsfelder dargestellt. Einige Ergebnisse beziehen sich (sofern gekennzeichnet) ausschließlich auf den Einsatz der *Pengueen*-Plattform als Unterstützung der Organisation der Nachbarschaftshilfe in einer beispielhaften Projektgemeinde.

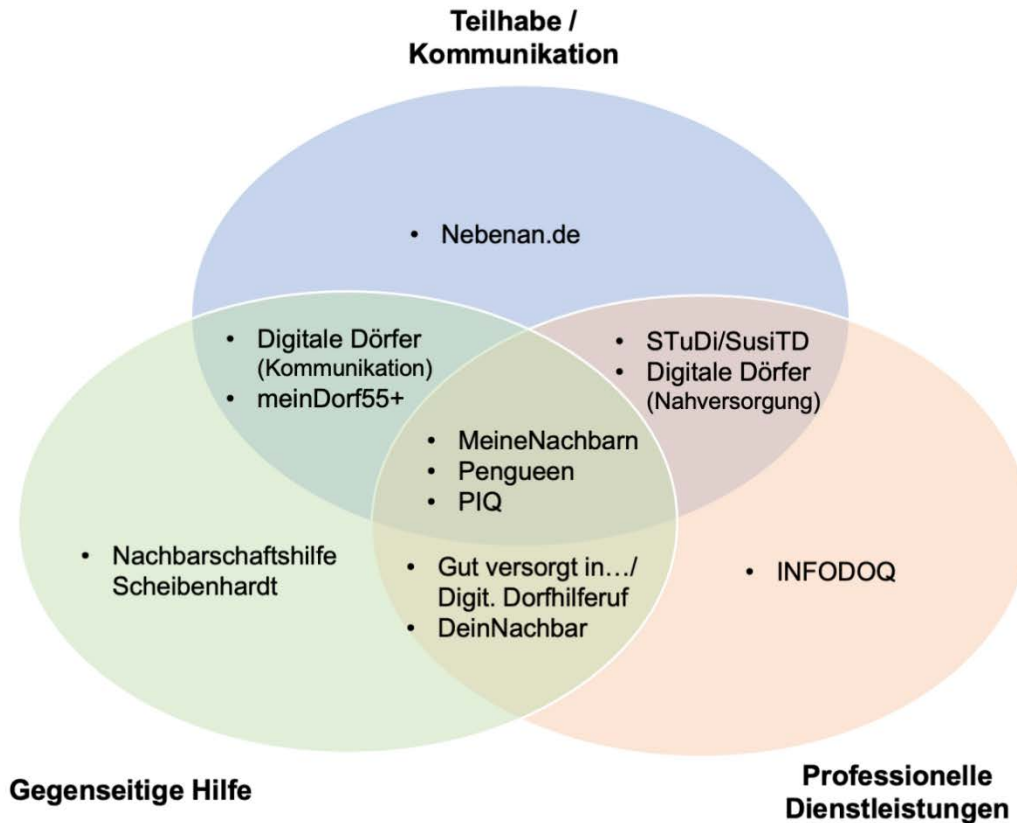


Abbildung 1: Projekte nach Unterstützungsbereichen (eigene Darstellung)

Das Ziel vieler hier betrachteter digitaler Lösungen ist es, Menschen in einem festgelegten geographischen Gebiet digital miteinander zu vernetzen und den Austausch zu fördern. Der Unterstützungsbereich **Teilhabe und Kommunikation** (7 von 12 Projekten) wird vor allem über Funktionen abgedeckt, die einen Austausch der an der technischen Lösung angemeldeten Personen untereinander ermöglicht. Hierzu gehören z.B. (live) Chatfunktionen in öffentlichen oder geschlossenen Gruppen (Plausch), aber auch Möglichkeiten der direkten Mitteilung (Nachrichten) an einzelne Personen oder ausgewählte Personengruppen oder das Verfassen von öffentlichen Einträgen. Dabei spielt nicht nur die *digitale* Teilhabe und Kommunikation eine Rolle. In einigen Projekten ist die Förderung physische Kontakte explizites Ziel. Einige Interviewpartner merkten an, dass sich durch den digitalen Austausch auch physische Kontakte ergeben würden (vgl. Kapitel 4.9).

Das Projekt *MeinDorf55+* verfolgt beispielsweise den Ansatz, physische Treffen mithilfe der Plattform zu organisieren. Sogenannte Projektbetreuer können Veranstaltungen in der Plattform anlegen (z.B. Ausflüge, Diskussionskreise, Kurse, Vorträge etc.), zu denen sich die TeilnehmerInnen aus dem Landkreis anmelden können. Weitere digitale Austauschmöglichkeiten im Vorfeld und Nachgang der Veranstaltungen (z.B. Informationen zum Ablauf, Teilnehmerlisten, Diskussionen oder Austausch von Fotos) verbinden digitale und physische Begegnungen miteinander.

Der Unterstützungsbereich **Gegenseitige Hilfe** ist Inhalt von zehn der zwölf betrachteten Projekte, wenngleich dieser nicht in allen Projekten aktiv verfolgt wird. Teilweise ergibt sich die Vermittlung von Unterstützungsangeboten wie auch anderer Suche- und Biete-Angebote über allgemeine Chatforen oder Pinnwandeinträge. Anfragen bzw. Angebote von den Hilfesuchenden und HelferInnen können aber auch über ein Suche-/Biete-Portal eingegeben und ausgewählt werden. Daneben gibt es die Möglichkeit, die digitale Unterstützung der Nachbarschaftshilfe über eine Vermittlungsinstanz laufen zu lassen. In diesem Fall wird die digitale Lösung dafür verwendet, Helferlisten und Kontaktprofile zu führen und die passende Vermittlung von Hilfesuchenden und HelferInnen zu unterstützen, ohne dass die Hilfesuchenden mit der Lösung selbst in Kontakt treten (vgl. Kapitel 4.4.2).

Zur Unterstützung von Nachbarschaftshilfe kann z.B. die digitale Plattform *Pengueen* eingesetzt werden – als einmalige, spontane Unterstützung, genauso wie für dauerhafte „Paten-schaften“ für bestimmte Teile der Lebenswelt (z.B. Haustierversitter). Hierbei sind zwei Varianten möglich: entweder gehen Suchanfragen z.B. telefonisch bei Koordinatoren von einem Nachbarschaftshilfevereinen oder einer Kommune ein und diese teilen mit Hilfe der App entsprechend HelferInnen zu oder die Suche nach HelferInnen erfolgt über die App durch die Hilfesuchenden bzw. deren Angehörigen eigenständig (I1).

Der Unterstützungsbereich **Professionelle Dienstleistung** wird von weniger Projekten verfolgt, als die anderen beiden Bereiche. Nichtsdestotrotz sind auch professionelle Dienstleister in einigen Projekten involviert, vor allem als professionell Pflegenden bzw. als Pflege- oder Gesundheitsberater. Die Einsatzbereiche der professionellen Dienstleister sind unterschiedlich. Teilweise nutzen Pflegekräfte die digitale Lösung, um mit Angehörigen in Kontakt zu treten und Informationen auszutauschen, aber auch um z.B. Betreuungsleistungen zu dokumentieren. In anderen Projekten übernehmen Pflege- bzw. Gesundheitsberater eine Art „Bestandsaufnahme“ bei neuen NutzerInnen der digitalen Lösung bzw. bei Personen, die Hilfeleistungen in Anspruch nehmen wollen oder sind (zusätzlich) als Kooperationspartner im Projekt involviert und können über die Plattform kontaktiert werden (vgl. Kapitel 4.3.2).

Im Projekt *INFODOQ* wird eine Web-App genutzt, um Akteure in ambulant betreuten Wohn-Pflege-Gemeinschaften zu unterstützen und miteinander zu vernetzen. Die App dient einerseits dem Austausch zwischen Pflegenden, Angehörigen der BewohnerInnen und ehrenamtlich Tätigen und andererseits der digitalen Betreuungsdokumentation. Das System beinhaltet z.B. einen Kalender und eine Nachrichtenfunktion und ergänzt die parallel bestehende digitale Pflegedokumentation (A1, A3).

Auch wenn professionelle Dienstleister nicht in allen Projekten unmittelbar involviert sind, bieten einige weitere digitale Lösungen die Möglichkeit, dass zielgerichtete Informationen und Kontaktdaten der Dienstleister in eine Datenbank aufgenommen werden, in der digitalen Lösung aufgelistet oder über diese auffindbar sind und so von den NutzerInnen bei Bedarf direkt verwendet werden können. Einige Projekte nutzen diese Art der Unternehmenspräsentation als Geschäftsmodell, indem Dienstleister und weitere Unternehmen auf der Plattform für sich werben können (vgl. Kapitel 4.7). Für die NutzerInnen bietet dies den Vorteil, dass lokale Unternehmen und Dienstleister schneller gefunden werden können.

3.2. Steckbriefe

Auf den folgenden Seiten sind die in dieser Studie erstellten Steckbriefe der ausgewählten Projekte zu finden. Diese bilden den Stand zum Zeitpunkt des Interviews ab (November 2019 bis März 2020)

| A: INFODOQ | |
|---------------------------------------|---|
| Kurzbeschreibung | Kommunikations- und Dokumentationssystem einer Wohn-Pflege-Gemeinschaft |
| Ziel | Unterstützung des Austauschs zwischen Angehörigen und Betreuungspersonen; transparente Verwaltung von Terminen und digitale Dokumentation von Betreuungsleistungen |
| Koordinator | Hans und Ilse Breuer-Stiftung |
| Weitere Entwicklungsbeteiligte | Hochschule Rhein-Main |
| Anbieter | Hans und Ilse Breuer-Stiftung |
| Akteure | Pflege-/Betreuungsdienst, Ehrenamtliche, Angehörige, Vermieter |
| NutzerInnen | Pflege-/Betreuungsdienst, Angehörige von Personen mit Demenz in Wohnpflegegemeinschaften |
| Unterstützungsbereich | <input type="checkbox"/> Teilhabe/Kommunikation <input type="checkbox"/> gegenseitige Hilfe <input checked="" type="checkbox"/> professionelle Dienstleistungen |
| Einsatzgebiet | Offenbach, Marburg |
| IT | dynamische Web-APP |
| Entwicklungsfinanzierung | Forschungsprojekt (gefördert durch Hessisches Ministerium für Soziales und Integration sowie AOK, BKK Süd, IKK-Classic, Knappschaft, SVLFG, vdek) |
| Geschäftsmodell | keines vorhanden |
| Kosten für NutzerInnen | kostenlos |
| Status (Interviewzeitpunkt) | 2017-2020 |
| Website | https://www.hs-rm.de/de/fachbereiche/design-informatik-medien/forschungsprofil/infodoq |

Warum wurde das Projekt/Produkt ausgewählt?

Bei INFODOQ handelt es sich um ein Forschungsprojekt (2017-2020), das das einzige ermittelte Projekt ist, das explizit die Unterstützung von Akteuren in ambulant betreuten Wohn-Pflege-Gemeinschaften zum Ziel hat. Laut Internetrecherche wird mit dem Projekt die Entwicklung einer „Informations-, Abstimmungs- und Kommunikationsplattform für den Einsatz in ambulant betreuten Wohn-Pflegegruppen“ (2) in Form einer „praxis- und marktauglichen Online-Applikation“ (2) verfolgt. Das Projekt baut auf dem Vorgängerprojekt DOSIS auf, das bereits eine Kalenderfunktion mit Terminbekanntgabe beinhaltete (2).

Interviewbericht

Ziel der digitalen Unterstützung ist die Schaffung von Transparenz und die Steigerung von Effizienz in der Betreuung von BewohnerInnen mit Demenz in Wohn-Pflege-Gemeinschaften (A1: 47 f.). Es handelt sich hierbei um eine eigens entwickelte Web-Applikation (A2: 40; 105), die in zwei hessischen Wohn-Pflege-Gemeinschaften getestet wird (A1: 33). Die App soll einerseits den Austausch zwischen Pflegenden, den Angehörigen als Stellvertreter für BewohnerInnen und ehrenamtlich Tätigen vereinfachen (A1: 27 f.; 50) und andererseits als digitale Betreuungsdokumentation die Pflegenden unterstützen (A3: 47). Über das System können z.B. von allen Akteuren Termine in einen Kalender eingetragen (z.B. Arzttermine von BewohnerInnen, Ankündigungen von Gutachtern) und Informationen hinterlegt werden (z.B. Dienstpläne, Sperrmüllabholung) (A1: 238 ff.; A3: 57 ff.). Die digitale Betreuungsdokumentation über das System ersetzt die bisher handschriftlich erfolgte Dokumentation für die Patientenakten (A3: 49 ff.) und die Prüfung des Medizinischen Dienstes der Krankenversicherung (MDK) (A1: 23). Zugang zu dem System haben nur registrierte und bestätigte NutzerInnen in für sie freigeschalteten Bereichen (A2: 75 ff.).

Das Projekt ist bereits weit fortgeschritten. Im Gegensatz zum Vorgängerprojekt wird die Applikation sowohl von den Pflegenden wie auch einem Großteil der Angehörigen sehr gut angenommen, in den (Arbeits-)Alltag integriert (A3: 65 ff.) und als Mehrwert wahrgenommen (A2: 158 ff.). Durch die geplante Übertragung der Web-Applikation in native Apps in einem bereits beantragten Nachfolgeprojekt soll die Nutzung weiter vereinfacht und gleichzeitig weitere Kommunikationsfunktionen aufgenommen werden (A2: 276 ff.; A1: 95; A3: 84 f.). Eine Übertragung auf andere Bereiche, wie z.B. die herkömmliche ambulante oder die stationäre Pflege, wird als nicht praktikabel angesehen, da es sich um eine überschaubare Gruppe an Akteuren handeln sollte (A3: 96 ff.). Eine Ausweitung auf andere Wohn-Pflege-Gemeinschaften ist aufgrund des dynamischen Ansatzes denkbar und wünschenswert, derzeit wird jedoch keine (kommerzielle) Verwertung angestrebt (A1: 126 f.; A2: 115 f., 291 ff.).

Quellen:

(1) <https://www.hs-rm.de/de/fachbereiche/design-informatik-medien/forschungsprofil/infodoq> (10.12.2019)

(2) <https://www.breuerstiftung.de/stiftung/projekte/aktuelle-projekte/> (14.10.2019)

InterviewpartnerInnen: A1-A3

Kommentar

Aufgrund ihrer Doppelfunktion als Kommunikationsmittel und Dokumentationssystem wird die App von den Pflegenden und Angehörigen gleichermaßen akzeptiert und als Unterstützung wahrgenommen. Sie wird derzeit noch im Rahmen eines Forschungsprojekts entwickelt. Weitere Funktionen und Anpassungen sollen in einem Folgeprojekt folgen. Eine Übertragung auf andere Einsatzorte ist daher erst in zwei bis drei Jahren zu empfehlen. Dennoch handelt es sich hierbei um einen vielversprechenden Ansatz. Die App kann sowohl in städtischen wie auch in ländlichen Gebieten eingesetzt werden. Da es sich allerdings laut Interviewpartner um einen überschaubaren Nutzerkreis handeln sollte, ist der Einsatz auf Wohn-Pflege-Gemeinschaften und ggf. Tagespflegeeinrichtungen beschränkt. Die Pflege- bzw. Hilfsbedürftigen selbst werden nicht adressiert bzw. involviert, da der Fokus auf Wohn-Pflege-Gemeinschaften mit dementen BewohnerInnen liegt.

| B: Dein Nachbar e.V. | |
|---------------------------------------|---|
| Kurzbeschreibung | Gemeinnütziger Verein zur Nachbarschaftshilfe organisiert über ERP-System |
| Ziel | Reales soziales Netzwerk zur Unterstützung von Pflegebedürftigen und pflegende Angehörigen durch geschulte, ehrenamtliche HelferInnen aus der Nachbarschaft unter der Leitung von Pflegefachkräften |
| Koordinator | Dein Nachbar e.V. |
| Weitere Entwicklungsbeteiligte | Helferportal GmbH & Co KG |
| Anbieter | Projekt: Dein Nachbar e.V.; Technik: Helferportal GmbH & Co KG |
| Akteure | Dein Nachbar e.V., Ehrenamtliche, Hilfsbedürftige, Angehörige, professionelle Pflegekräfte, ArbeitgeberInnen |
| NutzerInnen | Ehrenamtliche, Koordinatoren |
| Unterstützungsbereich | <input type="checkbox"/> Teilhabe/Kommunikation <input checked="" type="checkbox"/> gegenseitige Hilfe <input checked="" type="checkbox"/> professionelle Dienstleistungen |
| Einsatzgebiet | München |
| IT | ERP-System, native App und Web-App für Ehrenamtliche |
| Entwicklungsfinanzierung | gemeinnütziger Verein, mit verschiedenen Partnern und Sponsoren (u.a. Bayerisches Staatsministerium für Gesundheit und Pflege) |
| Geschäftsmodell | Einnahmen über geleistete Hilfe, Anschubfinanzierung bei neuer Niederlassung |
| Kosten für NutzerInnen | Nutzung der Unterstützung ist über Pflegekassen abrechenbar, Ehrenamtliche haben Punktekonto oder bekommen Aufwandsentschädigung |
| Status (Interviewzeitpunkt) | seit 2015 |
| Website | https://www.deinnachbar.de |

Warum wurde das Projekt/Produkt ausgewählt?

Dein Nachbar ist ein Projekt aus München und ist als gemeinnütziger Verein organisiert. Ziel ist nicht nur die lokale Unterstützung von älteren und kranken Menschen, sondern auch die Entlastung von pflegenden Angehörigen in der häuslichen Pflege. Von im Verein durch eine Pflegefachkraft geschulte HelferInnen übernehmen Unterstützung im Alltag. Liegt ein Pflegegrad vor, sind die Leistungen über Krankenkassen abrechenbar. Besonders ist der technische, logistische Ansatz, der sämtliche Prozessabläufe effizienter gestalten soll, darunter die Auswahl und die Koordination der Helfer, das komplette Auftragsmanagement inklusive der Abrechnung mit den Leistungsträgern und Schnittstellen zur Buchhaltung (1). Trotz der städtischen Lage wurde das Projekt ausgewählt, da über lokale Niederlassungen eine flächendeckende Versorgung auch im ländlichen Raum angestrebt wird (2).

Interviewbericht

Die GründungspartnerInnen verbanden logistische Ansätze und die Möglichkeiten der Digitalisierung mit dem ehrenamtlichen Bereich, um eine flächendeckende Versorgung älterer hilfsbedürftiger Menschen durch die Gesellschaft leisten zu können. Das Softwareunternehmen ‚Helferportal GmbH & Co KG‘ entwickelte und betreut die IT-Bausteine, vor allem das eigens entwickelte ERP⁹-System, das der Verein nutzt¹⁰ (B1: 4-12; 21-30).

Dem Ansatz nach soll es „für den Einzelnen zur Bereicherung“ werden, „wenn er sich engagiert und nicht zur Belastung“ (B1: 43f.). Jede Zielgruppe soll einen Nutzen haben: Pflegende Angehörige werden entlastet, Pflegekräfte können sich auf die Pflege konzentrieren, HelferInnen haben Ansprechpartner, sind geschult und bekommen nur passgenaue Anfragen und Hilfsbedürftige werden unterstützt. Gleichzeitig seien die HelferInnen sehr flexibel, da das System Änderungen in den Präferenzen der Tätigkeiten oder der zeitlichen Verfügbarkeit automatisch übernimmt. Zudem haben die HelferInnen die Möglichkeit, eine Aufwandsentschädigung von maximal 2.400 € im Jahr zu erhalten, oder sich die geleistete Zeit via Punktekonto für die eigene, spätere Nutzung oder für eigene Angehörige gutschreiben zu lassen (B1:51-67; 72-76; 93-95). Dein Nachbar versorgt aktuell 220 Klienten (2019 insgesamt 360) mit 1.800 Einsatzstunden im Monat. Das entspricht dem Arbeitsumfang von 13 Vollzeitkräften (B1: 122f.).

Über das System können HelferInnen per Nativer App oder LogIn auf der Web-App Gesuche von Hilfsbedürftigen annehmen und ihre Verfügbarkeiten ändern. Den Bedarf und die Eignung von hilfeschuchenden Personen legt eine Pflegekraft bei einer Erstberatung fest, auf dessen Basis ein Gesuch erstellt wird. Die hilfeschuchende Person selbst nutzt das System nicht. Buchhaltung und Abrechnungen laufen automatisiert über das ERP-System (B1: 161f.; 281f.; 290 -323).

Finanziell trägt sich das Projekt derzeit fast vollständig über die Einnahmen. Dennoch müssen Gelder durch Fundraising über Kooperationen, Stiftungen, Spenden oder andere Fördermittel erlangt werden, um die Personalkosten, insbesondere der Fachpflegekraft, zu finanzieren (B1: 396; 468-473). Im nächsten Jahr sollen mehrere Zweigstellen öffnen, wofür vor Ort eine Anschubfinanzierung geleistet werden muss. Nach ca. drei Jahren sollen sich die Niederlassungen selbst tragen können.

Quellen:

- (1) <https://www.deinnachbar.de/> (24.1.2020)
- (2) <https://www.deinnachbar.de/unsere-aufgabe/> (24.1.2020)
- (3) Nachfragen zum Interview -Email InterviewpartnerIn B1

Kommentar:

Das Projekt eignet sich mehr zur Implementierung (Software oder Ableger) als zur Übertragung in den ländlichen Raum. Es zeigt sich jedoch an den Zahlen, dass der Wirkmechanismus enorm hoch ist und HelferInnen durch die flexible Abwicklung gerne teilnehmen. Der Ansatz, alle Querschnittsfunktionen (z.B. Ablauforganisation, Aufbauorganisation, Finanzlohnbuchhaltung) über ein System zu organisieren, ist sehr wirksam und erleichternd. Schwierigkeiten ergeben sich derzeit in der Finanzierung, da der Verein zusätzlich auf Fremdmittel angewiesen ist. Für die Ehrenamtlichen im ländlichen Raum entstehen unter Umständen längere Fahrtwege für die Schulungen in der Niederlassung.

⁹ ERP (Enterprise-Ressource-Planning) – Software Zum Optimieren von Ressourcen in Unternehmen

¹⁰ Aktuell nutzen die evangelische Heimstiftung das ERP-System von der Helferportal GmbH & Co KG und die Einführung in der Vivacus Care GmbH ist in Planung (3).

| C1: Digitale Dörfer – Kommunikation | |
|--|---|
| Kurzbeschreibung | DorfNews: mit Einträgen von der (Verbands)-Gemeinde, Vereinen, öffentlichen Einrichtungen und BürgerInnen DorfPages: Offizielle Dorf-Homepage DorfFunk: Kommunikations-App, kann Einträge aus Dorf-News, DorfPages und SagsUnsKanal beinhalten |
| Ziel | regionales soziales Netzwerk stärken |
| Koordinator | Fraunhofer IESE |
| Weitere Entwicklungsbeteiligte | Entwicklungsagentur Rheinland-Pfalz e.V.; MIS RLP; Projektkommunen: Betzdorf-Gebhardshain, Eisenberg und Göllheim |
| Anbieter | Fraunhofer IESE |
| Akteure | Fraunhofer IESE, BürgerInnen, Verwaltungen, Vereine etc. |
| NutzerInnen | BürgerInnen und Verwaltung |
| Unterstützungsbereich | <input checked="" type="checkbox"/> Teilhabe/Kommunikation <input checked="" type="checkbox"/> gegenseitige Hilfe <input type="checkbox"/> professionelle Dienstleistungen |
| Einsatzgebiet | > 35 Dörfer, Kommunen, Gemeinden |
| IT | DorfNews: Online-Portal (mit Anbindung an DorfFunk) DorfPages: Online-Portal (mit Anbindung an DorfFunk) DorfFunk: Native App für iOS und Android |
| Entwicklungsfinanzierung | Forschungsprojekt |
| Geschäftsmodell | Kosten trägt Gemeinde; Abo der Plattform, abhängig von genutzten Services und Gemeindegröße |
| Kosten für NutzerInnen | kostenlos für BürgerInnen |
| Status (Interviewzeitpunkt) | Seit 2017 |
| Website | https://www.digitale-doerfer.de |

Warum wurde das Projekt/Produkt ausgewählt?

Die Digitalen Dörfer gelten, aufgrund des Leistungsumfangs und der erfolgreichen Verbreitung¹¹, als deutschlandweiter Leuchtturm für Digitalisierung im ländlichen Raum. Das von der Entwicklungsagentur Rheinland-Pfalz, dem Ministerium des Innern und für Sport Rheinland-Pfalz und dem Fraunhofer-Institut für Experimentelles Software Engineering (IESE) geförderte Projekt wird seit 2015 zusammen mit drei Verbandsgemeinden in Rheinland-Pfalz vom Fraunhofer IESE entwickelt. Innerhalb der Datenplattform entstanden im Bereich der Nahversorgung die Anwendungen BestellBar und LieferBar, und im Bereich der Kommunikation DorfNews, DorfPages und DorfFunk. Die Digitalen Dörfer werden derzeit in ca. 35 Orten genutzt und stehen prinzipiell allen Kommunen, Gemeinden etc. gegen eine Gebühr zur Verfügung (1). Zielgruppe der Digitalen Dörfer sind alle BürgerInnen im jeweiligen Ort und das Ziel ist die Stärkung des sozialen Zusammenhalts.

¹¹ Es herrscht eine hohe Nachfrage, deswegen sind die Zahlen nicht tagesaktuell (2).

Interviewbericht (Kommunikation)

Ziel des Projekts Digitale Dörfer ist zu zeigen, wie smarte Konzepte im ländlichen Raum aussehen können und dass ein digitales Ökosystem die Daseinsvorsorge im ländlichen Raum verbessern kann und gleichzeitig eine nachhaltige Lösung ist, die die BürgerInnen gerne in Anspruch nehmen (C1; C2).

In der zweiten Projektphase wurde auf Wunsch der BürgerInnen der Projektgemeinden Kommunikationsservices entwickelt, die als soziales Netzwerk auf Dorfebene funktionieren. Auf der Webanwendung *DorfPages* werden Informationen von der (Verbands-) Gemeinde oder Vereinen veröffentlicht (C1: 182-184). Die *DorfNews* sind eine moderierte Nachrichten- und Kommunikationsplattform als Weblösung, auf der BürgerInnen, zuständige Verwaltungen, Vereine etc. Neuigkeiten und Informationen selbst veröffentlichen können (C2: 256-266; 276). In der nativen *DorfFunk*-App laufen alle Kommunikationsservices zusammen. Hier findet man die Informationen der *DorfPages* und der *DorfNews* und kann sich zudem im Plausch oder in offenen und geschlossenen Gruppen, zu bestimmten Themen, austauschen. Der *DorfFunk* ist die verbreitetste Lösung mit aktuell ca. 12.000 NutzerInnen (C1: 79f.). Im *DorfFunk* gibt es die Möglichkeit, über den *SagsUnsKanal* direkt Kontakt mit der Verwaltung aufzunehmen. (C2: 300-333; C1: 192-198). Der Abbildungs- und Erreichbarkeitsbereich des Netzwerks ist das eigene „Dorf“ (Kommune, Gemeinde, Verbandsgemeinde etc.). Es besteht aber die Möglichkeit, durch Anpassung des Radius ebenfalls die Neuigkeiten und Informationen aus Nachbarorten zu empfangen, sofern diese ebenfalls Teil der Digitalen Dörfer sind (C2: 348).

Die Datenplattform Digitale Dörfer existiert nur einmal und liegt auf einem Server des IESE. Interessiert sich eine Gemeinde oder Kommune für die Nutzung einer oder mehrerer Services, kann sie sie per Subscription erwerben und erhält entsprechende Zugangsrechte. Die monatlichen Gebühren, bei der Nutzung des *DorfFunks* beginnen bei 50 € für bis zu 25.000 Einwohnern (3). Die Nutzung für die BürgerInnen ist kostenfrei (C1: 207-218).

Das Projekt wurde von Anfang an zusammen mit Interessierten aus den Projektverbandsgemeinden entwickelt. Dafür wurden in den Verbandsgemeinden je eine Koordinationsstelle als Schnittpunkt geschaffen, um im Dialog mit den BürgerInnen und der Verwaltung zu sein und um über das Projekt, neue Features und Digitalisierung im Allgemeinen zu informieren, sowie auch Erfahrungen aus der Nutzung an die Entwicklung zurückzuleiten.

Seit November 2019 ist das Projekt in der dritten Projektphase, in der in den nächsten zwei Jahren die bestehenden Services verstetigt und verbessert werden sollen (C2: 73-79). Danach ist das Forschungsprojekt abgeschlossen und die Plattform könnte beispielsweise über einen Spin-Off oder ein Lizenzierungsverfahren mit einem Partner weiterlaufen (C1: 331-333).

Quellen:

(1) <https://www.digitale-doerfer.de/die-digitalen-doerfer-2/> (28.1.2020).

(2) Email InterviewpartnerIn

(3) <https://www.digitale-doerfer.de/wp-content/uploads/2020/02/Kostenmodell.pdf> (28.1.2020).

InterviewpartnerInnen C1-C2

Kommentar:

Das Konzept der Übertragbarkeit ist den Digitalen Dörfern bereits inhärent. Die Preise für das lokale soziale Netzwerk sind moderat und datenschutzrechtliche Belange haben bei diesem in-nerdeutschen Produkt einen hohen Stellenwert. Im Kreis Höxter im Projekt Smart Rural Country-side sind die Informationen der App ‚Gut versorgt‘ (siehe Steckbrief) im Bereich der Pflege an die Kommunikationsdienste der Digitalen Dörfer angesiedelt. Demnach besteht die Möglichkeit, durch Kooperationen den Service zu ergänzen. Kommen Kooperationen nicht zustande, besteht durch die Prominenz der Digitalen Dörfer die Gefahr, dass kleinere Projekte mit spezielleren Ausrichtungen nicht Fuß fassen können.

| C2: Digitale Dörfer – Nahversorgung | |
|--|--|
| Kurzbeschreibung | BestellBar: regionaler Online-Marktplatz LieferBar: Mitbring-Service |
| Ziel | BestellBar: regionale Produzenten und Anbieter stärken LieferBar: Nachbarschaftlicher Paketservice |
| Koordinator | Fraunhofer IESE |
| Weitere Entwicklungsbeteiligte | Entwicklungsagentur Rheinland-Pfalz e.V.; MIS RLP; Projektkommunen: Betzdorf-Gebhardshain, Eisenberg und Göllheim |
| Anbieter | Fraunhofer IESE |
| Akteure | Kommune, Gemeinde o.ä. zur Administration, Händler, Produzenten, IESE, BürgerInnen, Ehrenamtliche |
| NutzerInnen | BürgerInnen, lokale Produzenten und Händler |
| Unterstützungsbereich | <input checked="" type="checkbox"/> Teilhabe/Kommunikation <input checked="" type="checkbox"/> gegenseitige Hilfe <input type="checkbox"/> professionelle Dienstleistungen |
| Einsatzgebiet | Bayern |
| IT | BestellBar: Online-Portal LieferBar: Native App für iOS und Android |
| Entwicklungsfinanzierung | Forschungsprojekt |
| Geschäftsmodell | Kosten trägt Gemeinde; Abo der Plattform, abhängig von genutzten Services und Gemeindegröße |
| Kosten für NutzerInnen | Techniknutzung kostenlos, BestellBar: Liefer- und Anbieterkosten verteilt |
| Status (Interviewzeitpunkt) | Seit 2015 |
| Website | https://www.digitale-doerfer.de |

Warum wurde das Projekt/Produkt ausgewählt?

Die Digitalen Dörfer gelten, aufgrund des Leistungsumfangs und der erfolgreichen Verbreitung¹², als deutschlandweiter Leuchtturm für Digitalisierung im ländlichen Raum. Das von der Entwicklungsagentur Rheinland-Pfalz, dem Ministerium des Innern und für Sport Rheinland-Pfalz und dem Fraunhofer-Institut für Experimentelles Software Engineering (IESE) geförderte Projekt wird seit 2015 zusammen mit drei Verbandsgemeinden in Rheinland-Pfalz vom Fraunhofer IESE entwickelt. Innerhalb der Datenplattform entstanden im Bereich der Nahversorgung die Anwendungen BestellBar und LieferBar, und im Bereich der Kommunikation DorfNews, DorfPages und DorfFunk. Die Digitalen Dörfer werden derzeit in ca. 35 Orten genutzt und stehen prinzipiell allen Kommunen, Gemeinden etc. gegen eine Gebühr zur Verfügung (1). Zielgruppe der Digitalen Dörfer sind alle BürgerInnen im jeweiligen Ort und das Ziel ist die Stärkung des sozialen Zusammenhalts.

¹² Es herrscht eine hohe Nachfrage, deswegen sind die Zahlen nicht tagesaktuell (2).

Interviewbericht (Nahversorgung)

Das Ziel des Projekts Digitale Dörfer ist zu zeigen, wie smarte Konzepte im ländlichen Raum aussehen können und dass ein digitales Ökosystem die Daseinsvorsorge im ländlichen Raum verbessern kann und gleichzeitig eine nachhaltige Lösung ist, die die BürgerInnen gerne in Anspruch nehmen (C1: 34-42; C2: 6-9).

Zu Beginn des Projektes stand die Nahversorgung im ländlichen Raum im Vordergrund. Um den regionalen und lokalen Markt zu stärken, wurde die BestellBar (responsive Weblösung mit CMS) entwickelt, ein Online-Shop mit regionalen Produkten, über den die BürgerInnen Produkte direkt von den Händlern aus der Region beziehen können. Können die vorbestellten Produkte nicht selbst abgeholt werden, werden die Bestellungen, dank der kurzen Lieferwege, per LieferBar durch freiwillige HelferInnen innerhalb von zwei Tagen mitgebracht. In der Testlaufphase zeigte sich, dass dafür generell sehr viele Ehrenamtliche aktiviert werden konnten, auch solche, die vorher nicht ehrenamtlich tätig waren (C2: 25-27). Die LieferBar ist eine native App, über die sich NachbarInnen vernetzen, wenn sie Pakete mitgebracht haben wollen oder Interesse haben, Pakete mitzubringen. Freiwillige können innerhalb von zwei Tagen die Pakete an festen Stellen abholen und an die gewünschte Adresse liefern. Nach der Testphase in den Projektkommunen wurden diese Services eingestellt, da sich herausstellte, dass es vor Ort einen Betreiber oder zumindest einen Kümmerer bedarf, dessen Stelle finanziert wird. (C1: 127-135; 158-171; C2: 475-485).

Derzeit wird in einer Modellkommune in Bayern ein weiterer Service getestet, der MobileKiosk. Dabei handelt es sich um ein Verkaufsfahrzeug als mobilen Dorfladen, das Waren verkauft und über App kommissionierte Lieferungen auf Vorbestellung ausliefert (C1: 130-135).

Quellen:

(1) <https://www.digitale-doerfer.de/die-digitalen-doerfer-2/> (28.1.2020).

(2) Email InterviewpartnerIn (28.1.2020).

InterviewpartnerInnen C1-C2

Kommentar:

Technisch wurde bewiesen, dass die beiden Services funktionieren und sowohl von PaketlieferInnen, als auch PaketbestellerInnen genutzt werden. Jedoch stellte sich in der Praxis heraus, dass sich das Konzept finanziell und personell nicht von alleine trägt, da Kosten anfallen, die sich nicht über Einnahmen decken lassen. Es wurde vorgeschlagen, ein kombiniertes Geschäftsmodell zu nutzen, beispielsweise eine Wirtschaftsförderung und einer halben Stelle (C1: 146-153; 164-171).

| D: Gut versorgt in... | |
|--|---|
| Kurzbeschreibung | App mit Informationsportal |
| Ziel | Lokale Informationen für Ältere |
| Koordinator | Gut versorgt in GmbH |
| Weitere Entwicklungs-beteiligte | Wapp GmbH |
| Anbieter | Gut versorgt in GmbH |
| Akteure | Unternehmen, Vereine, Institutionen, Gemeinden |
| NutzerInnen | SeniorInnen, Menschen mit Behinderung, Angehörige |
| Unterstützungsbereich | <input type="checkbox"/> Teilhabe/Kommunikation <input type="checkbox"/> gegenseitige Hilfe <input checked="" type="checkbox"/> professionelle Dienstleistungen |
| Einsatzgebiet | Städte im Kreis Herford, Kreis Minden und Kreis Höxter, Mörs, Remscheidt und Düsseldorf |
| IT | native App |
| Entwicklungsfinanzierung | Starthilfe über das Invest-Programm des BMWi |
| Geschäftsmodell | Kosten für erweiterte Funktionen der Dienstleister |
| Kosten für NutzerInnen | kostenlos |
| Status (Interviewzeitpunkt) | online |
| Website | https://gut-versorgt-in.de/ |

| D: Digitaler Dorf-Hilferuf | |
|---------------------------------------|---|
| Kurzbeschreibung | Digitaler Hilferuf für nicht medizinische Notfälle |
| Ziel | Vermittlung von Hilfe in akuten Notlagen innerhalb der Nachbarschaft (z.B. Angst vor Einbruch, technische Defekte im Haus) |
| Koordinator | Gut versorgt in GmbH |
| Weitere Entwicklungsbeteiligte | Wirtschaftsförderung Kreis Höxter, Dorfwerkstatt Wehrden, Wapp GmbH |
| Anbieter | Gut versorgt in GmbH |
| Akteure | Gut versorgt in GmbH, Ehrenamtliche, alleinstehende Senioren |
| NutzerInnen | Senioren, Ehrenamtliche |
| Unterstützungsbereich | <input type="checkbox"/> Teilhabe/Kommunikation <input checked="" type="checkbox"/> gegenseitige Hilfe <input type="checkbox"/> professionelle Dienstleistungen |
| Einsatzgebiet | Wehrden und Ovenhausen im Kreis Höxter |
| IT | native App |
| Entwicklungsfinanzierung | Forschungsprojekt |
| Geschäftsmodell | über Gut versorgt in -App finanziert |
| Kosten für NutzerInnen | kostenlos |
| Status (Interviewzeitpunkt) | seit 2019, in Testphase |
| Website | https://gut-versorgt-in.de/ |

Warum wurde das Projekt/Produkt ausgewählt?

Der „Digitale Dorf-Hilferuf“ ist eine Funktion, die dazu genutzt werden soll, dass alleinlebende ältere Personen auch in nicht-medizinischen „Notsituationen“ auf Hilfe zurückgreifen können. Es handelt sich hierbei nicht um einen klassischen „Notruf“ an den Pflegedienst, Polizei, Feuerwehr, Rettungsdienst etc., sondern um einen „Hilferuf“ innerhalb des eigenen Dorfes/ Quartiers. Registrierte ehrenamtliche HelferInnen im Dorf/ Quartier erhalten eine Nachricht und übernehmen die Anfrage. Der Dorf-Hilferuf wird derzeit in den Dörfern Wehrden und Ovenhausen getestet und ist an die Plattform Gut versorgt in (GVI)... angebunden (1). Er ermöglicht es älteren Menschen im ländlichen Raum durch Nachbarschaftshilfe, länger im eigenen Zuhause leben zu können. Wehrden und Ovenhausen liegen zudem im Kreis Höxter, einer Projektregion der beiden Projekte „Smart Country Side“ und „Dorf.Zukunft.Digital“ für Smart Rural Area, in der die GVI App genutzt werden kann. GVI ist eine App der gleichnamigen GmbH, in der verschiedene Themen und Informationen rund ums Älterwerden im regionalen Kontext zur Verfügung stehen und damit Angehörige und ältere Menschen im Alltag unterstützt werden. Die App kann über den Apple-Store oder Google Play Store kostenlos heruntergeladen werden, ein entsprechender regionaler Content existiert aber noch nicht für alle Städte (2) wird aber kontinuierlich weiter ausgebaut.

Interviewbericht

Die GVI App ist eine Gesundheits- und Seniorenapp, deren Ziel die Information und Beratung zu den Themen rund ums Älter werden ist. Sie beinhaltet aktuelle Beiträge, ein lokales Adressverzeichnis der Dienstleister vor Ort, die über die App direkt kontaktiert werden können und ist somit ein Netzwerk aus NutzerInnen, Stadt und Gesundheitswirtschaft (3; D1: 93-101). Mit Content kann die GVI App aktuell im Kreis Herford, im Kreis Minden, im Kreis Höxter, in Moers, in Remscheid und in Düsseldorf benutzt werden (D2: 57f.). Für den „Digitalen Dorf-Hilferuf“ ist eine Registrierung innerhalb der GVI App nötig, da er an die GVI App gekoppelt ist. Der „Digitale Dorf-Hilferuf“ ermöglicht „älteren Menschen ein selbstbestimmtes Leben (...) in den eigenen vier Wänden zu haben, auch wenn man sich bei bestimmten Sachen nicht helfen kann“ (D1: 47-49). Er ermöglicht eine niedrighschwellige Unterstützung und stärkt die Dorfgemeinschaft im Allgemeinen (D1: 49f.). Bei Hilfebedarf versendet die hilfeschende Person eine Mitteilung über die Schaltfläche in der App oder über das Widget auf dem Startbildschirm des mobilen Endgerätes, welche dann an alle freiwilligen Hilfeleistenden versandt wird. Die Hilfeleistenden können den Hilferuf direkt annehmen und reagieren. Die anderen HelferInnen werden anschließend über die App informiert, dass Hilfe erfolgte (D1: 52-55). Die Idee des Hilferufs stammt aus einer ehrenamtlichen Dorfwerkstatt von BürgerInnen aus Wehrden, die sich über die Wirtschaftsförderung des Kreises Höxter an die GVI GmbH wandte. Die Technik entwickelte die Wapp GmbH aus Bielefeld, die auch bereits die GVI App entwickelte (D1: 58-61; 156; D2: 24-26). Nach der erfolgreichen Testphase mit 5-10 Hilfesuchenden und 10-20 Hilfeleistenden in beiden Städten, soll der „Digitale Dorf-Hilferuf“, ebenso wie die gesamte GVI App nun in weiteren Ortschaften übernommen werden (D1: 66-69; D2: 76f.). Finanziert wird der „Digitale Dorf-Hilferuf“ sowie die GVI App über die Möglichkeit, dass die Dienstleister einer jeweiligen Stadt Ihren bestehenden Eintrag im Adressverzeichnis der App mit weiteren Zusatzfunktionen ergänzen können. Diese Funktionen sind dann kostenpflichtig. Die GVI App ist auf Übertragbarkeit ausgelegt und frei zugänglich über App Stores. Komplettnutzbar ist sie jedoch nur, wenn ein regionaler Inhalt eingearbeitet ist. Existiert der Inhalt, trägt sich die Nutzung über die Inserate der Dienstleister und ist für die NutzerInnen kostenlos.

Quellen:

- (1) <https://www.ovenhausen-digital.de/sorgendes-dorf/notruf-ins-dorf/> (02.02.2020).
 - (2) https://play.google.com/store/apps/details?id=de.gut_versorgt_in.app&hl=de (02.02.2020).
 - (3) <https://gut-versorgt-in.de/> (02.02.2020).
 - (4) <https://www.bmwi.de/Redaktion/DE/INVEST-DB/gut-versorgt-in-gmbh.html> (02.02.2020).
- InterviewpartnerIn D1 und D2

Kommentar:

Die GVI App ist auf Übertragbarkeit ausgelegt und frei zugänglich über App Stores. Wirklich nutzbar ist sie jedoch nur, wenn ein regionaler Inhalt eingearbeitet ist. Existiert der Inhalt, trägt sich die Nutzung über die Inserate der Dienstleister und ist für die NutzerInnen kostenlos.

| E: Pflege im Quartier (PiQ) | |
|---------------------------------------|---|
| Kurzbeschreibung | Digitale Quartiersplattform und App "mobiler Wegweiser" |
| Ziel | Quartiersplattform: Strukturen (vor-)pflegerischer Versorgung auf Quartiersebene verbessern; App "mobiler Wegweiser": niedrigschwellige Austauschmöglichkeiten anbieten |
| Koordinator | FH Dortmund |
| Weitere Entwicklungsbeteiligte | Generationennetz Gelsenkirchen, APD Ambulante Pflegedienste Gelsenkirchen GmbH und BiG Bildungsinstitut im Gesundheitswesen aus Essen |
| Anbieter | Quellcode ist Open Source über FH Dortmund verfügbar |
| Akteure | Angehörige, SeniorInnen, Pflegesuchende und Pflegebedürftige; ambulante Pflegedienste, Hausärzte, Pflegestützpunkte, Apotheken und Krankenkassen |
| NutzerInnen | SeniorInnen, Angehörige, Pflegebedürftige |
| Unterstützungsbereich | <input checked="" type="checkbox"/> Teilhabe/Kommunikation <input checked="" type="checkbox"/> gegenseitige Hilfe <input checked="" type="checkbox"/> professionelle Dienstleistungen |
| Einsatzgebiet | vier Quartiere in Gelsenkirchen (Buer-Ost, Bulmke-Hüllen, Schaffrath/Rosenhügel und Schalke) |
| IT | Datenplattform: responsive Weblösung, Mobiler Wegweiser: native App für Android (Launcher) |
| Entwicklungsfinanzierung | Forschungsprojekt; gefördert durch das Land NRW und EU Fonds EFRE |
| Geschäftsmodell | nicht vorhanden |
| Kosten für NutzerInnen | kostenlos |
| Status (Interviewzeitpunkt) | 2016-2019 |
| Website | https://www.pflege-im-quartier.de |

Warum wurde das Projekt/Produkt ausgewählt?

Bei PiQ – Pflege im Quartier handelt es sich um ein abgeschlossenes Forschungsprojekt, das über drei Jahre (Start im Mai 2015) in Gelsenkirchen in vier Quartieren durchgeführt wurde, um quartiersbezogen über eine digitale Plattform „Information, Versorgung und Teilhabe [zu] optimieren“ (1). Das Projekt nutzt digitale Strukturen, um Betroffenen „zielgerichtet und datenschutzkonform Informationen zur Verfügung zu stellen“ (1). PiQ besteht aus zwei Teilprojekten: zunächst aus einem „zielgruppengerechten Informations- und Kommunikationsangebot“ (1) über die Informationsplattform und parallel über die Verbesserung der realen Strukturen vor Ort, und zweitens aus der App „mobiler Wegweiser“ (1), die auf die Funktionen der Plattform zurückgreift und zusätzlich persönliche Dienste für die NutzerInnen enthält. PiQ setzt strukturell an zwei Vernetzungspunkten gleichzeitig an, vor Ort und digital. Der Erkenntnisgewinn auf Quartiersebene eignet sich aufgrund der vergleichbaren Sozialstrukturen zur Übertragung auf den ländlichen Raum.

Interviewbericht

Um ein weites Nutzungs- und Anforderungsspektrum abdecken zu können, wurden vier Testquartiere in Gelsenkirchen ausgewählt, die „maximal heterogen“ (E1: 19) sind. Die Entwicklungen wurden regelmäßig in einem iterativen Prozess mit den Testnutzern ausprobiert und deren Feedback direkt in die Entwicklung zurückgespielt. Somit wurde garantiert, dass ein Prototyp entstand, „der nicht an den Bedürfnissen vorbei entwickelt“ (E1: 63) wurde.

Ziel des Projekts ist die Entwicklung eines Dienstes, der sich an Angehörige und (vor)pflegerische Personen richtet und Informationen von Angeboten und Ansprechpartnern rund um das Thema Pflege zur Verfügung stellt. Über die Wissensdatenbank, die online als Webseite aufrufbar war, konnten Informationen und Ansprechpartner zu Pflege und Unterstützung im Alltag im Umfeld gebündelt eingesehen werden. Zudem bestand die Funktion, den digitalen Pflegebericht hochzuladen und direkt entsprechende Informationen und Tipps zu erhalten. Einsicht in sensible Pflege-daten haben dabei nur die Person, die sie hochlädt und Personen, denen sie den Zugriff erlaubt (E1: 43 -46; 123-129).

Die zweite technische Lösung von PiQ, die native App *mobiler Wegweiser*, legt sich als Launcher (st. Starter) über das Android-Betriebssystem,¹³ wodurch sich die Bedienung des Smartphones vereinfacht, da weniger Funktionen zur Verfügung stehen und die Oberfläche altersgerecht und vor allem übersichtlich und lesbar, gestaltet ist. Über den *mobilen Wegweiser* kann direkt auf die Plattform PiQ zugegriffen werden, Nachrichten geschrieben, telefoniert oder andere zugelassene Fremd-Apps genutzt werden. Darüber hinaus gibt es einen Erste-Hilfe-Knopf und die Funktion, den Medikationsplan einzulesen (E1: 129-137; 164-170).

Die Software wurde von der FH Dortmund entwickelt, mit Rückgriff auf die Erfahrungen und Entwicklungen eines Vorgängerprojekts mit dem Namen *Quartiersnetz* (E1: 218-221). Da es ein gemeinnütziges Forschungsprojekt ist, ist der Quellcode von PiQ als OpenSource über die FH frei beziehbar. Das bedeutet, dass die Software weiterentwickelt und betrieben werden kann. Für die Nutzung muss jedoch erst der jeweils regionale Content erstellt, gepflegt und aktualisiert werden. Kosten fallen dann für Servernutzung und Personal an (E1: 300-315). Derzeit wird PiQ in einem Folgeprojekt „*Gerne digital*“ mit dem Fachbereich der Geriatrie in Dortmund und den Kliniken Hütten-Hospital und ansässigen Ärzten weiterentwickelt (E1: 337-353).

Quellen:

(1) <https://www.pflege-im-quartier.de/> (31.01.2020)
InterviewpartnerIn: E1

Kommentar:

Der zweiteilig aufgebaute Prototyp PiQ (App und Informationsplattform) ist auf Übertragbarkeit ausgelegt und kann bei entsprechendem Know-How implementiert und auch weiterentwickelt werden, da der Quellcode als OpenSource verfügbar ist. Es bedarf jedoch einem Businessmodell, dass die Aktualisierung der App und der Inhalte, bzw. auch die Erstellung des lokalen Contents und dessen Supports sowie die Kosten eines sicheren Servers finanziert. Dies wäre über Werbeeinnahmen, Nutzungskosten oder über die Anbindung an eine öffentliche Förderung möglich. Zu vermuten ist, dass für eine breitere Nutzung eine native Appversion für iOS entwickelt werden müsste, da die App derzeit nur für Android existiert.

¹³ Die App funktioniert nur auf Android. Dies war ebenfalls ein Ergebnis des Forschungsprojekts, da Android-Geräte in der Regel günstiger und in Bezug auf Leistung für den Bedarf ausreichen. Zudem wurde evaluiert, welche Größe der Geräte sinnvoll ist. Die Testphase lief über zur Verfügung gestellte Smartphones.

| F: meinDorf55+ / meinRhein-Lahn-Kreis55+ | |
|---|---|
| Kurzbeschreibung | Regionales digitales soziales Netzwerk als sozialer Begegnungsraum für Senioren |
| Ziel | Kontakte und soziales Miteinander in der Region unterstützen; Vernetzung und Bewerbung von Projekten der Initiative sowie Vermittlung von ehrenamtlichen Hilfesuchen und Hilfsangeboten; Seniorenfreundlicher Zugang zum Internet |
| Koordinator | Fernuniversität Hagen (Lehrgebiet Kooperative Systeme) |
| Weitere Entwicklungsbeteiligte | Initiative 55 plus-minus; Ev. Dekanat Nassauer Land; Patongo UG; Seniorenbüro „Die Brücke“ (Rhein-Lahn-Kreis) |
| Anbieter | Ev. Dekanat Nassauer Land, Initiative 55 plus-minus |
| Akteure | Initiative 55 plus-minus; Seniorenbüro "Die Brücke"; Ehrenamtliche; Senioren |
| NutzerInnen | Senioren im Rhein-Lahn-Kreis, Ehrenamtliche |
| Unterstützungsbereich | <input checked="" type="checkbox"/> Teilhabe/Kommunikation <input checked="" type="checkbox"/> gegenseitige Hilfe <input type="checkbox"/> professionelle Dienstleistungen |
| Einsatzgebiet | Rhein-Lahn-Kreis |
| IT | Web-App |
| Entwicklungsfinanzierung | Geförderte Projekte: 2016 bis 2018 (Diakonie Hessen, Evangelischen Kirche in Hessen und Nassau), 2018 bis 2020 (BMEL), teilw. Forschungsförderung Fernuniversität Hagen |
| Geschäftsmodell | aktuell Förderprojekt; Geschäftsmodell in Bearbeitung (Quellcode: open source) |
| Kosten für NutzerInnen | kostenlos |
| Status (Interviewzeitpunkt) | online seit 2016 |
| Website | https://meindorf55plus.de |

Warum wurde das Projekt/Produkt ausgewählt?

Die App meinDorf55+ wurde im Vorgängerprojekt „Mein Dorf 55 plus“ entwickelt (2016-2018) und wird derzeit im Projekt „Mein Rhein-Lahn-Kreis 55 plus“, gefördert durch das Bundesministerium für Ernährung und Landwirtschaft (2018-2020), sowie in einem internen Forschungsförderprojekt der Fernuniversität Hagen fortgeführt. Die App als „sozialer Begegnungsraum“ richtet sich an ältere Menschen zur „Förderung der Vernetzung und der sozialen und kulturellen Teilhabe“ (1). Damit soll u.a. über Projekte und Termine in der Region informiert, soziale Kontakte unterstützt und Hilfen vermittelt werden (2). Das Projekt deckt zwei der hier fokussierten Unterstützungsbereiche ab. In 2017 wurde „Mein Dorf 55+“ mit dem Goldenen Internetpreis „Digital aktiv im Alter“ unter Schirmherrschaft des Bundesministeriums des Innern, für Bau und Heimat ausgezeichnet.

Interviewbericht

Ziel der im Projekt entwickelten Web-App war es zunächst, ältere Menschen zu aktivieren, den gegenseitigen Austausch zu fördern und Teilhabe zu ermöglichen, indem Termine der Initiative 55 plus-minus und des Seniorenbüros „Die Brücke“ stärker bekannt gemacht werden und es ermöglicht wird, sich online zu Veranstaltungen anzumelden. Gleichzeitig sollte die Organisation der

Projektarbeit und die Dokumentation der Teilnahme vereinfacht werden (F1: 24 ff., 37 ff., 54, 269 ff., 303 ff.). Inzwischen sind noch weitere Funktionen nutzbar, wie z.B. die Pflege von Teilnehmerlisten, das Führen von gruppeninternen Diskussionen, das Hinterlegen von Dokumenten und Fotos, das Verfassen von Pinnwandeinträgen und Nachrichten an einzelne oder Gruppen sowie die Veröffentlichung von Hilfesuchen oder Hilfsangeboten. Neben älteren Menschen als Hauptzielgruppe werden auch Jüngere angesprochen, vor allem in Hinblick auf Hilfeleistungen (F1: 328). Zum Interviewzeitpunkt waren knapp 700 Personen bei der App registriert (F1: 340), überwiegend aus dem Rhein-Lahn-Kreis. Rund 80 Akteure (F1: 62) sind sogenannte Projektbetreuer, die Projekttermine und Veranstaltungen eintragen und organisieren (F1: 151). Datenschutz spielt eine große Rolle (F3: 89 ff.): so ist die beidseitige Zustimmung beim Austausch persönlicher Informationen und Nachrichten (F1: 606, 616, 620 ff.) und eine Authentifizierung von Personen bei Beiträgen (F3: 102) erforderlich.

Die App vereinfache aus organisatorischer Sicht die Projektarbeit und biete einen „qualitativen Mehrwert“ (F1: 269). Die Zahl der aktiven NutzerInnen bleibt allerdings hinter den Erwartungen zurück, was einerseits auf Akzeptanzprobleme bei der Inanspruchnahme von Hilfen („soziale Hürden“) zurückgeführt werden kann (F1: 361 ff.). Andererseits sei es schwierig, insbesondere solchen Personen mit Hilfebedarf das Medium Computer – und damit die App – näher zu bringen (F1: 48; F2: 62 ff.; F3: 42). Aus diesem Grund werden von einer Gemeindepädagogin, die auch die Mitgliederbetreuung übernimmt, Schulungen im „App-Café“ angeboten (F1: 169; F3: 116, 183). Die Entwicklung einer nativen App ist in Bearbeitung (F3: 26), in der ein Teil der Funktionen ohne Registrierung aufgerufen werden können, um den Zugang niedrigschwelliger zu gestalten (F3: 46 f.). Zudem soll ein Cloud-Service integriert werden, um Dokumente gleichzeitig bearbeiten zu können (F1: 309, 315 ff.).

Von den Initiatoren ist eine Ausdehnung auf andere Regionen ausdrücklich gewünscht; auch eine Weitergabe der Software an andere Gruppen bzw. Initiativen wird befürwortet (F1: 308; F2: 133 ff.; F3: 213). Der Quelltext könnte zu großen Teilen von anderen Gruppen genutzt werden (open source), sofern dieser auf eigene Kosten angepasst wird (F3: 225 ff.). Gleichzeitig wird darauf hingewiesen, dass einerseits eine geografische Grenze notwendig sei, da sonst Angebote nicht mehr genutzt würden, die zu weit weg liegen (F1: 550 f.) und andererseits eine „organisatorische Basis“ benötigt wird (F1: 488; F2: 138 f.), die die App administriert und moderiert. Eine feste „Community-Betreuung“ sei zwingend notwendig (F3: 142 f.).

Quellen:

(1) <https://www.fernuni-hagen.de/ks/forschung/projekte/meinrheinlahnkreis55plus.shtml> (22.01.2020).

(2) <https://meindorf55plus.de/> (22.01.2020)

InterviewpartnerInnen F1-F3

Kommentar:

Die App hat eine vergleichsweise umfangreiche Funktionsausstattung und erleichtert die Veranstaltungsbekanntmachung, -anmeldung und -organisation. Mit dem kreisweiten Angebot erreicht sie zudem eine große Anzahl älterer Menschen. Die anbietende Initiative hat einen konfessionellen Hintergrund, richtet sich jedoch ausdrücklich an alle Interessierte unabhängig von ihrer Konfession. Nichtsdestotrotz könnte dies als Hürde wahrgenommen werden. Die App ist übertragbar, sofern ein entsprechendes umfangreiches Seniorenangebot vorhanden ist bzw. organisiert wird und eine Nutzeradministration inklusive aktiver Bewerbung dauerhaft gewährleistet ist.

| G: STuDi / SusiTD | |
|---------------------------------------|--|
| Kurzbeschreibung | AAL-System mit Hilflosigkeitserkennung, Hausnotruf, Beobachtung der ATLS, Videotelefonie, Spiele i.V.m. präventiver Beratung |
| Ziel | Länger zu Hause wohnen bleiben durch Integration von Smart Home Technologie und sozialen Dienstleistungen |
| Koordinator | Fraunhofer IESE |
| Weitere Entwicklungsbeteiligte | Deutsches Institut für angewandte Pflegeforschung e.V., CIBEK technology + trading GmbH, Fraunhofer ITWM (SUSI-TD), AOK RLP / Saarland, BARMER GEK (SUSI-TD), Verband der Ersatzkassen (vdek) RLP (SUSI-TD), DRK-KV Trier-Saarburg e.V., Caritasverband Westeifel e.V. (STuDi) |
| Anbieter | Technik: CIBEK technology + trading GmbH |
| Akteure | Ältere Menschen, Pflegeberater, Pflegestützpunkt (nur SUSI-TD), Hausnotrufzentrale |
| NutzerInnen | alleinstehende, weitgehend selbstständig zu Hause lebende Menschen ab 70 Jahren, teilw. auch Paare (STuDi Basis) |
| Unterstützungsbereich | <input checked="" type="checkbox"/> Teilhabe/Kommunikation <input type="checkbox"/> gegenseitige Hilfe <input checked="" type="checkbox"/> professionelle Dienstleistungen |
| Einsatzgebiet | Stadt Trier, Kreis Trier-Saarburg, Eifelkreis Bitburg-Prüm |
| IT | All-in-One PC (SUSI-TD) bzw. Tablet PC (STuDi), Sensorik, Hausnotrufgerät, Server |
| Entwicklungsfinanzierung | Geförderte Projekte: 2011 bis 2014 (SUSI-TD), 2015 bis 2016, 2017 bis 2019 und 2019 (STuDi) durch MSAGD RLP |
| Geschäftsmodell | kein Finanzierungsmodell entwickelt, Vorarbeiten und Grundlagen durch sozialrechtliches Gutachten |
| Kosten für NutzerInnen | kostenlos im Rahmen des Forschungsprojekts |
| Status (Interviewzeitpunkt) | 2011-2019 |
| Website | https://www.studi-zuhause.de/aktuelles/ |

Warum wurde das Projekt/Produkt ausgewählt?

In den Forschungsprojekten STuDi und SusiTD¹⁴ wurden „Ambient-Assisted-Living-Technologien mit Ansätzen des präventiven Hausbesuchs in Vernetzung mit dem jeweils vorhandenen Sozialraum“ (1) verbunden. Im Fokus stand demnach die Verknüpfung von technischer Assistenz in Haushalten älterer Menschen mit sozialen Dienstleistungen, mit dem Ziel ein längeres Wohnen zu Hause zu ermöglichen. Im Gegensatz zu den übrigen hier betrachteten digitalen Lösungen lief in STuDi/SusiTD die Steuerung der Technik nicht über private Smartphones, Tablets oder Computer, sondern über zur Verfügung gestellte All-In-One-PCs (SUSI-TD) bzw. Tablets (STuDi). Zudem beinhaltete das Konzept, je nach Ausstattungsvariante, weitere Hardware, wie z.B. ein Hausnotrufgerät, einen Miniserver und (Bewegungs-)Sensoren. Das sozio-technische System wurde sowohl im städtischen, als auch im ländlichen Kontext evaluiert (2).

¹⁴ Die Projekte STuDi (Phasen 1, 2 und 3) und SUSI-TD werden im Folgenden zusammen betrachtet, da es sich hierbei um aufeinander aufbauende Forschungsprojekte mit ähnlichen Konsortien handelt.

Interviewbericht

Im Rahmen der Forschungsprojekte wurden Haushalte älterer hauptsächlich alleinlebender Menschen in Trier und Umgebung mit dem Smart Home-System ausgestattet (SUSI-TD: 30; STuDi: knapp 100; G2: 282, G4: 224). Zudem übernahmen Pflegeberater sowohl präventive Hausbesuche als auch die Funktion als erster Ansprechpartner bei technischen Fragen (G2: 39 ff.; G5: 292 ff.). Technisch bestand das System aus drei bzw. vier Komponenten: 1) einer Hilfllosigkeitserkennung mit zugeschaltetem Hausnotruf durch Auswertung der am System integrierten Sensoren, 2) eine nichtinvasive Überwachung der Aktivitäten des täglichen Lebens (ATL, nur SUSI-TD), ebenfalls durch Sensoren, 3) eine Telekommunikationskomponente (Videotelefonie) und 4) Spiele über den interaktiven Bildschirm (G2: 47 ff.). Weitere Funktionen in STuDi waren u.a. ein Trinktagebuch und Internetradio (G3: 238). In STuDi wurden die Varianten ‚Basis‘ und ‚Plus‘ eingesetzt – nur letztere beinhaltete die Komponente 1) (G5: 474 f.). Mithilfe von Nutzertests wurde das System schrittweise angepasst (G3: 177 ff.).

In STuDi konnte festgestellt werden, dass das eingesetzte System nicht von allen TeilnehmerInnen angenommen und in den Alltag integriert wurde, was u.a. auf die projektbedingte Vorauswahl der TeilnehmerInnen zurückgeführt wurde (G3: 233 ff.). Von den Interviewten wurde angenommen, dass die Nutzung mit dem Unterstützungsbedarf steigen dürfte (G2: 270 f.).

Im Projekt STuDi wurden Überlegungen zu möglichen Geschäftsmodellen angestellt sowie in einem Gutachten sozialrechtliche Begründungen, Möglichkeiten und Grenzen der Implementation von unterstützenden Technologien im Hilfe-Mix erörtert. Das System baut teilweise auf dem AAL-System ‚PAUL‘ auf (G2: 87 ff.), das vom Kooperationspartner CIBEK vertrieben wird (G3: 576). Als wichtig wird ein Kümmerer vor Ort angesehen, der sowohl in der präventiven Beratung als auch als digitaler Begleiter kompetent ist (G2: 440 ff., G3: 448, G4: 501 ff.). Das System ist prinzipiell auf andere Orte/Regionen übertragbar, sofern eine ausreichende Internetversorgung gegeben ist (G2: 195 f.; G4: 202 ff.). Fahrzeiten der Berater müssen berücksichtigt werden (G3: 449). Aufgrund der notwendigen sozialen Einbindung und des technischen Supports ist der Einsatz für Einzelpersonen nicht geeignet, jedoch z.B. über eine Wohnungsbaugesellschaft (G2: 589) bzw. im Betreuten Wohnen (G5: 597 ff.) denkbar. Auch aufgrund zunehmend technikaffinerer Senioren wäre u.U. ein App-gestütztes System (G5: 455 ff., G3: 533 ff., G1: 543 ff.) und eine modulare Zusammenstellung der Funktionen, je nach Bedarf (G5: 472 ff., G4: 499, G1: 544 f.), praktikabler.

Quellen:

- (1) https://www.dip.de/fileadmin/data/pdf/projekte/SUSI_TD-Abschlussbericht.pdf (14.02.2020)
 - (2) https://www.dip.de/projekte/projekt-details/?tx_ttnews%5BbackPid%5D=57&tx_ttnews%5Btt_news%5D=272&cHash=9ebb1204df05a16044f0572237cb3086 (14.02.2020)
- InterviewpartnerInnen G1-G5

Kommentar:

Die Projekte SusiTD und STuDi nehmen eine Sonderrolle bei den hier betrachteten Projekten ein, da es sich hierbei um ein umfassendes Assistenz-System handelt, das neben Soft- auch Hardware erfordert. Dem System liegt ein Produkt zugrunde, das bereits auf dem Markt ist. Die hier evaluierten Funktionen sind Ergebnis von Forschungsprojekten mit explorativem Charakter und in dieser Form nicht für die Vermarktung vorgesehen, sie lassen sich jedoch unter bestimmten Voraussetzungen auf andere Orte bzw. Regionen übertragen: Aufgrund des Hardwareeinsatzes (z.B. PC, Server, Sensoren) muss – neben der ohnehin vorgesehenen sozialen Betreuung – ein technischer Support vorhanden sein. In den Projekten erfolgte dies in Personalunion. Dadurch richtet sich das System nicht an einzelne Haushalte, sondern an z.B. Vermieter, die das System z.B. über die Miete abrechnen. Ein flächendeckender Einsatz des Systems in der Profi-Version ist aufgrund dieser genannten Aspekte, insbesondere im ländlichen Raum, kaum möglich. Wie bereits von den Interviewpartnern erwähnt, könnte jedoch eine reduzierte, möglicherweise als App angebotene Variante der Basis-Version eine größere Zielgruppe erreichen und den Bereich Teilhabe/Kommunikation abdecken.

| H: Nachbarschaftshilfe Scheibenhardt | |
|---|---|
| Kurzbeschreibung | Internet-App zur teilautomatisierten Koordination von Nachbarschaftshilfe |
| Ziel | Unterstützung der Koordination der ehrenamtlichen Nachbarschaftshilfe, insbesondere für Senioren, unter Berücksichtigung einer gerechten Auslastung der Helfenden |
| Koordinator | Seniorenbeirat Scheibenhardt |
| Weitere Entwicklungsbeteiligte | Ortsgemeinde Scheibenhardt |
| Anbieter | Seniorenbeirat Scheibenhardt |
| Akteure | Ehrenamtliche des Seniorenbeirats |
| NutzerInnen | Ehrenamtliche des Seniorenbeirats |
| Unterstützungsbereich | <input type="checkbox"/> Teilhabe/Kommunikation <input checked="" type="checkbox"/> gegenseitige Hilfe <input type="checkbox"/> professionelle Dienstleistungen |
| Einsatzgebiet | Scheibenhardt |
| IT | Web-App, Anrufbeantworter, Router |
| Entwicklungsfinanzierung | ehrenamtlich erstellt; Gemeinde Scheibenhardt |
| Geschäftsmodell | keines vorhanden; kostenlose zur Verfügungstellung denkbar |
| Kosten für NutzerInnen | kostenlos |
| Status (Interviewzeitpunkt) | seit 2017 |
| Website | http://seniorenbeirat.scheibenhardt.de/index.php/nachbarschaftshilfe |

Warum wurde das Projekt/Produkt ausgewählt?

Angestoßen durch die Teilnahme am Modellprojekt „Gemeinsam älter werden - Zuhause: heute, morgen und in Zukunft“ des Landkreises Germersheim, das im Rahmen des Bundesprogramms „Nachbarschaftshilfe und soziale Dienstleistungen“ (2012-2014) gefördert wurde (1), hat der Seniorenbeirat Scheibenhardt eine Koordinierungsstelle eingerichtet, um die ehrenamtliche Nachbarschaftshilfe im Ort (ca. 700 EinwohnerInnen) zu unterstützen. Die Koordination erfolgt inzwischen teilautomatisiert mit Hilfe eines Anrufbeantworters und einer Internetapplikation. Mit der Technik soll auch sichergestellt werden, dass auf Hilfesuche zügig reagiert wird und nicht immer dieselben HelferInnen angesprochen werden (2)(3). Das Projekt wurde mit einem Preis des Ideenwettbewerbs „Ehrenamt 4.0“ 2018 der Landesregierung Rheinland-Pfalz ausgezeichnet.

Interviewbericht

Der Seniorenbeirat Scheibenhardt hat für die organisierte Nachbarschaftshilfe zunächst eine zentrale Telefonnummer eingerichtet, die zu einem Anrufbeantworter führt. Hilfesuchende können diese Nummer anrufen und ihren Unterstützungswunsch schildern. Über den Push-Service eines Routers wird die Audio-Nachricht als E-Mail versendet und an ein Mitglied des Seniorenbeirats (wöchentlich wechselnd) weitergeleitet, um die Anfrage zu koordinieren (H1: 31 ff.; 43 f.). Die HelferInnen wurden über einen Fragebogen ermittelt. Problematisch hierbei war die Zuteilung der

Helfenden mit den Diensten (z.B. Wer bietet was an?) (H1: 23) und dass häufig dieselben HelferInnen angesprochen wurden (H1: 29, 87 f.). Ziel war daher die technische Unterstützung der Koordination der Hilfen.

Hierzu wurde mithilfe eines open-source CMS eine Applikation als Teil der Internetseite des Seniorenbeirats erstellt. In dem geschützten Bereich überträgt das koordinierende Mitglied die Anfrage in ein digitales Formular. Das System wählt dann automatisch alle HelferInnen aus, die die entsprechende Hilfe anbieten, in der umgekehrten Reihenfolge der bisherigen Einsätze (H1: 27 ff.; 57 ff.). Die Kontaktaufnahme zwischen dem koordinierenden Mitglied und dem Helfenden erfolgt i.d.R. telefonisch. So wird sichergestellt, dass der bzw. diejenige den Auftrag ausführen kann (H1: 256 ff.). Als Vorteil wird auch gesehen, dass die Abläufe systematisiert wurden, d.h. von unterschiedlichen Personen administriert werden können (H1: 73 f.). Derzeit haben zehn Personen Zugriff auf das System (H1: 140). Die Dokumentation über das System kann zudem als Nachweis für eine Ehrenamtsversicherung verwendet werden (H1: 279). Der Ansatz über eine Web-App und nicht über eine native App wurde auch gewählt, weil der Internetempfang über Smartphones aufgrund der Nähe zur französischen Grenze in Teilen des Ortes sehr schlecht ist (H1: 96).

Ein Mitglied des Seniorenbeirats hat die App ehrenamtlich erstellt. Kosten entstehen lediglich für das Webhosting, die von der Gemeinde übernommen werden (H1: 165 ff.). Aktuelle Änderungswünsche betreffen eine Vereinfachung der Überarbeitung der Dienste und die Freischaltung mehrerer Personen als Administratoren (H1: 193).

Das System stößt auf großen Anklang (H1: 79), wird derzeit jedoch lediglich ca. zwei Mal im Monat in Anspruch genommen. Grund hierfür sei die noch vorhandene nicht-organisierte Hilfe im Ort (H1: 153 ff.). Eine Übertragung auf andere Gemeinden ist denkbar. Allerdings müsste diese selbst betrieben, mit Inhalt gefüllt und gepflegt werden (H1: 184 ff.).

Quellen:

(1) https://www.kreis-germersheim.de/kv_germersheim/Unsere%20Themen/Senioren%20-%20Altenhilfe/Initiative%20im%20Landkreis%20Germersheim%3A%20%22Gemeinsam%20%C3%A4lter%20werden%20-%20Zuhause%3A%20Heute,%20morgen%20und%20in%20Zukunft%22/BMFSFJ-Modellprojekt%3A%20%22Gemeinsam%20%C3%A4lter%20werden%20-%20Zuhause%22/ (21.01.2020)

(2) <https://wir-tun-was.rlp.de/de/anerkennung/ideenwettbewerb-ehrenamt-40/> (15.08.2018)

(3) <http://seniorenbeirat.scheibenhardt.de/index.php/nachbarschaftshilfe> (21.01.2020).

InterviewpartnerIn H1

Kommentar:

Das System unterstützt die Koordination von ehrenamtlichen Hilfen. Aufgrund des relativ einfachen Aufbaus und der open-source-Struktur kann es relativ leicht auf andere – auch größere – Gemeinden übertragen werden, was laut Entwickler kostenlos erfolgen könnte, sofern der Aufbau und die Pflege übernommen werden. Als kritisch zu bewerten sind teilweise datenschutzrechtliche Aspekte. Des Weiteren erfolgt die Kontaktaufnahme zwischen dem koordinierenden Mitglied und dem/der Helfenden weiterhin analog.

| I: Pengueen | |
|---------------------------------------|---|
| Kurzbeschreibung | Plattform zur Unterstützung der Organisation von Gemeinschaften |
| Ziel | u.a. Vorsorge für Situationen, in denen Hilfeleistende ausfallen, Vernetzen und Austausch mit "Paten", Koordination von Nachbarschaftshilfe |
| Koordinator | M.F.G. Pengueen UG |
| Weitere Entwicklungsbeteiligte | - |
| Anbieter | M.F.G. Pengueen UG |
| Akteure | Hilfeleistende, Angehörige, Nachbarn, Freunde, Pflegedienst, prof. Dienstleister, Kommunen etc. |
| NutzerInnen | Verschiedene, je nach Ausrichtung; z.B. Senioren, Hilfeleistende, Angehörige, Pflegedienste |
| Unterstützungsbereich | <input checked="" type="checkbox"/> Teilhabe/Kommunikation <input checked="" type="checkbox"/> gegenseitige Hilfe <input checked="" type="checkbox"/> professionelle Dienstleistungen |
| Einsatzgebiet | mehrere Orte und Gemeinschaften |
| IT | Web-App |
| Entwicklungsfinanzierung | aus Vorgängerprojekten, private Unterstützung «Entwicklungsfinanzierung» |
| Geschäftsmodell | Finanzierung Bereitstellung/Support über Nutzungs- und Anmeldegebühren |
| Kosten für NutzerInnen | für Einzelpersonen kostenlos; für Vereine, Kommunen, Firmen etc. monatliche bzw. mitgliederabhängige Gebühr |
| Status (Interviewzeitpunkt) | seit 2017 online |
| Website | https://www.pengueen.de |

Warum wurde das Projekt/Produkt ausgewählt?

„Pengueen“ wird als Plattform für eine Reihe von digitalen Hilfsmitteln zur Organisation in Gemeinschaften, zur Vereinfachung von Kommunikation und Informationsaustausch beworben (1). Mitglieder unterschiedlicher Institutionen und Gemeinschaften (z.B. Privatpersonen, Kommunen, Firmen, Schulen/Kitas, Vereine etc.) können sich untereinander vernetzen und Informationen und Dokumente digital teilen. Drei Anwendungsfelder sind im Rahmen dieser Studie von besonderem Interesse: 1. Vorsorge von Privatpersonen für Situationen, in denen sie als Hilfeleistende ausfallen oder selbst Hilfe benötigen. 2. Gemeinsame Organisation der Pflege einer Person durch ambulante Pflegedienste und Angehörige. 3. Organisation der ehrenamtlichen Unterstützung, entweder auf individueller Ebene oder über eine koordinierende Nachbarschaftshilfe (1). Die digitale Lösung befindet sich bereits auf dem Markt und ist deutschlandweit verfügbar (2).

Interviewbericht

Bei Pengueen handelt es sich um eine browserbasierte Applikation (I1: 230), die als offenes System gestaltet ist, um andere Programme anbinden zu können (I1: 238). Ziel der Plattform ist es, (bestehende) Gemeinschaften digital miteinander zu vernetzen, um die Kommunikation und den Austausch untereinander zu vereinfachen und Organisatoren zu entlasten (I1: 51, 84, 193). Die digitale Lösung richtet sich zunächst nicht an eine bestimmte Zielgruppe, sondern kann je nach Anwendung und Anlass von unterschiedlichen Gemeinschaften bzw. Institutionen genutzt werden, so z.B. von Kommunen, Firmen, Pflegeeinrichtungen, Schulen/Kitas, Vereinen, Organisationen, aber auch Privatpersonen. Pengueen sieht sich als Einsteiger-Tool (I1: 128 ff.) und wird in aktuell 170 Gemeinschaften eingesetzt, davon viele im Rahmen von Pilotprojekten (I1: 77, 419).

Die Einsatzmöglichkeiten der knapp 300 Hilfsmittel/Kategorien sind vielfältig (z.B. als Ratsinformationssystem, für Dienstpläne, Urlaubspläne, Fahrdienste usw.) (I1: 283, 484). U.a. ermöglicht die App eine asynchrone Kommunikation, zentrale Datenablage mit dezentralem Zugriff und digitale Unterstützung der Organisation (I1: 112 ff.). Eine Einsatzmöglichkeit von besonderem Interesse für diese Studie ist das „Auffang-Netzwerk“. Dieses funktioniert wie eine digitale Vorsorgekarte, in der Teile der persönlichen Lebenswelt, wie z.B. Haustiere, Familienmitglieder oder auch persönliche Bedürfnisse usw., als Kategorien angelegt werden, für die „Paten“ eingeladen werden, die sich im Falle von z.B. Krankheit oder Abwesenheit um den jeweiligen Aspekt kümmern (I1: 54 ff.). Des Weiteren können ambulante Pflegedienste und Angehörige die Pflege einer Person über die App gemeinsam organisieren. Zudem kann über Pengueen Nachbarschaftshilfe organisiert werden – als einmalige, spontane Unterstützung, genauso wie für dauerhafte „Patenschaften“ für bestimmte Teile der Lebenswelt (z.B. Haustiersitter) (I1: 212 ff.). Möglich ist der Einsatz in der Nachbarschaftshilfe als Teilautomation, bei dem Suchanfragen z.B. telefonisch eingehen und Organisatoren entsprechend HelferInnen zuteilen (I1: 198). Ein „vollautomatisches“ System wäre zudem denkbar. In beiden Fällen tragen die HelferInnen ihre Informationen selbstständig in das System ein und pflegen diese (I1: 189 ff.). Angehörige können zudem als Stellvertreter Hilfe organisieren (I1: 530). Weitere Einsatzmöglichkeiten werden in Pilotprojekten erarbeitet (I1: 322, 554). Wichtig sei eine bottom-up Entwicklung in enger Absprache mit den Gemeinschaften. Zudem dürfe keine zusätzliche Arbeit, wie z.B. durch Sekundärdokumentation, entstehen (I1: 580, 636).

Die App habe „überschaubare“ laufende Kosten, die Software sei „weitestgehend entwickelt“ (I1: 362). Die App finanziert sich über monatliche bzw. mitgliederabhängige Gebühren für Vereine und andere Gemeinschaften und ist für Privatpersonen im Rahmen des Auffang-Netzwerkes kostenfrei. Werbung im klassischen Sinn wird nicht geschaltet, jedoch können sich Firmen und Dienstleister auf der Plattform kostenpflichtig eintragen und von Netzwerkpartnern verlinkt werden. So können z.B. Angehörige von Pflegebedürftigen auf Kontakte von Geschäftspartnern bzw. „Paten“ von Pflegediensten (wie z.B. mobile Friseurin) zugreifen, die diese als neue Kunden gewinnen können (I1: 156, 335). Das „Auffang-Netzwerk“ ist bereits auf dem Markt, die selbständige Anmeldung von gewerblichen Kunden wird ab Mitte 2020 ermöglicht (I1: 463). Der Anbieter hat nach eigenen Angaben weder Interesse an weiteren Geschäftsmodellen durch die Nutzung von Nutzerdaten, noch ist ein Verkauf vorgesehen (I1: 263, 413 ff., 507). Der Einsatz erfolge DSGVO-konform (I1: 172), da u.a. ein Einladungssystem besteht (I1: 176). Die Server stehen in einem deutschen Rechenzentrum (I1: 236).

Die ursprüngliche Idee des Auffang-Netzwerkes wurde nicht angenommen, wie erhofft (I1: 61 f.). Auch deshalb konzentriert sich der Einsatz derzeit vor allem auf Firmenkunden und Gemeinden (I1: 76). Es wird erwartet, dass sich dadurch der private Gebrauch der App steigern lässt (I1: 395).

Quellen:

- (1) <https://www.pengueen.de/was-ist-pengueen/pengueen-in-kurzen-saetzen> (05.03.2020)
 - (2) <https://www.pengueen.de/was-ist-pengueen/unsere-preisliste> (05.03.2020)
- InterviewpartnerIn 1

Kommentar

Die Plattform kann aufgrund ihrer breiten Anwendungsvielfalt in vielen Bereichen eingesetzt werden. Auch für das Wohnen im ländlichen Raum bietet die App digitale Lösungsmöglichkeiten. Konzeptionell erscheint die Idee, sich über die Plattform zu vernetzen, um Hilfe in akuten Lebenslagen zu organisieren oder Vorsorge zu treffen für Situationen, in denen selbst Hilfe oder Hilfe für Angehörige benötigt wird, vielversprechend.

Die App setzte ursprünglich darauf, dass Personen (ältere wie jüngere) vorsorglich aktiv werden und ihre (spätere) Unterstützung online organisieren. Das „Auffang-Netzwerk“ wurde jedoch nicht so angenommen wie erhofft, der Markteintritt gestaltete sich schwierig (vgl. auch I1: 452).

Kritisch wird zum einen gesehen, dass die hilfsbedürftigen Personen entweder selbst online aktiv werden müssen oder einen Stellvertreter (Angehörige oder z.B. Nachbarschaftsverein) benötigen, der die Anfrage digital übernimmt. Dies könnte eine Hürde in der Nutzung darstellen. Damit das System des „Auffang-Netzes“ funktioniert, müssen die (gewünschten) Paten ebenfalls auf der Plattform angemeldet sein. Sofern entscheidende Personen dies nicht wünschen oder können, ist die Funktion nur eingeschränkt nutzbar.

Es ist vorgesehen, dass sich potentielle HelferInnen im Rahmen der Nachbarschaftshilfe selbst registrieren und diese ihre Daten aktuell halten. Dabei muss sich darauf verlassen werden, dass diese dies auch tun. Ähnliches gilt für professionelle Dienstleister, die sich auf der Plattform präsentieren. Alternativ wird ein Kümmerer benötigt, der die Organisation und Pflege der Daten übernimmt. Hinzu kommt, dass das digitale Netzwerk entsprechend groß sein muss, um eine ausreichende Anzahl an Hilfsangeboten und einen Mehrwert zu bieten. Ob sich dies allein durch ein Schneeballsystem ergibt oder einer organisierenden Stelle bedarf, muss abgewartet werden.

| J: MeineNachbarn | |
|---------------------------------------|---|
| Kurzbeschreibung | Nachbarschaftsnetzwerk und Quartiersapp mit Gesundheitsschwerpunkt |
| Ziel | Unterstützung des nachbarschaftlichen Austauschs, Aktivierung der BürgerInnen und Zugang zu lokalen (Gesundheits-)Dienstleistern; Alternative zu bestehenden sozialen Netzwerken |
| Koordinator | Universität Hamburg |
| Weitere Entwicklungsbeteiligte | Allgemeine Deutsche Schiffszimmerer Genossenschaft, Gesundheitswirtschaft Hamburg, Pflegen&Wohnen Hamburg, Hochschule für angewandte Wissenschaften Hamburg |
| Anbieter | Universität Hamburg |
| Akteure | Quartiersmanagement, Nachbarn, lokale Dienstleister |
| NutzerInnen | Nachbarn, Quartiersmanagement, lokale Dienstleister |
| Unterstützungsbereich | <input checked="" type="checkbox"/> Teilhabe/Kommunikation <input checked="" type="checkbox"/> gegenseitige Hilfe <input checked="" type="checkbox"/> professionelle Dienstleistungen |
| Einsatzgebiet | zwei Quartiere in Hamburg, weitere in Planung |
| IT | Web-App |
| Entwicklungsfinanzierung | Gefördertes Projekt (Teilprojekt von AGQua - EU-EFRE/HH) |
| Geschäftsmodell | aktuell Förderprojekt; kein Geschäftsmodell in Bearbeitung |
| Kosten für NutzerInnen | kostenlos im Rahmen des Forschungsprojekts |
| Status (Interviewzeitpunkt) | online seit 2019 |
| Website | https://meinenachbarn.hamburg |

Warum wurde das Projekt/Produkt ausgewählt?

Die App „MeineNachbarn“ wird im Rahmen eines EU-geförderten Projekts (2016-2020) entwickelt (2) und richtet sich insbesondere auch an ältere und gesundheitlich eingeschränkte Personen (2). Die App als digitales Nachbarschafts-Netzwerk wird in städtischen Quartieren getestet und ist eingebunden in das Quartiers- und Freiwilligenmanagement (1). Die Plattform bündelt Angebote und Aktivitäten im Quartier und unterstützt ehrenamtliches Engagement (3). Ziel ist neben der Ermöglichung von Teilhabe am gesellschaftlichen Leben (3) auch gesundheitliche Prävention und Gesundheitsförderung (2). Es besteht u.a. eine Kooperation mit einer Beratungsstelle im Bereich Pflege und Dienstleistungen (2).

Interviewbericht

Das digitale Nachbarschaftsnetz, das seit Mitte 2019 in den Hamburger Pilotquartieren Uhlenhorst und Rübenkamp sowie seit Anfang 2020 in neun weiteren städtischen Quartieren eingesetzt wird (J1: 34, 251, 490), soll zum einen den Zugang zu lokalen Diensten, vor allem aus dem Gesundheitsbereich (z.B. professionelle Gesundheitsberatung, Yoga-Studio) erleichtern und zum anderen das freiwillige Engagement und die Nachbarschaftshilfe der BewohnerInnen vorantreiben (J1: 35ff., 65). Ziel ist es, dass diese über den digitalen Zugang auch offline mehr interagieren, dadurch aktiver werden und Gesundheitseffekte erzielt werden (J1: 70ff.).

Die App bietet einen Beitragsstream für Veranstaltungen, Gesuche, Fragen etc., es ist möglich, Nutzerprofile anzulegen, sich Nachrichten zu schreiben und in Gruppen auszutauschen. Zudem gibt es Nachbarschafts- und Angebotsverzeichnisse. Die beliebteste Funktion sei der Kalender (J1: 349-365). Die geplante Einbindung von professionellen Gesundheitsdienstleistern wie z.B. Ärzten konnte nicht umgesetzt werden (J1: 40 ff.), auch die Ergänzung des freiwilligen Engagements mit einem professionellen Betreuungsangebot wurde nicht weiterverfolgt (J1: 55 ff.).

Das Quartiersmanagement dient als Dienstleister, Netzwerker und Integrator von anderen Dienstleistern (J1: 38f.), steht als erster technischer Ansprechpartner für die NutzerInnen zur Verfügung, stellt Inhalte auf die Plattform und moderiert diese (J1: 204, 212ff.). Derzeit gibt es rund 150 angemeldete NutzerInnen in den Pilotquartieren; die Mehrheit zeichnet sich allerdings durch eine passive Nutzung aus (J1: 223ff., 250). Die in einem Quartier ansässige Wohnungsgenossenschaft vermarktet die App, weshalb dort mehr aktivere NutzerInnen seien (J1: 197f.). Die Nutzung der App insgesamt liege unter den Erwartungen, was u.a. auf die parallele Verbreitung eines großen sozialen Netzwerks zurückgeführt wird (J1: 254ff.). Um die Nutzung zu erhöhen, werden Workshops in den Quartieren angeboten (J1: 239).

Die Web-App ist eine Eigenentwicklung der Universität Hamburg auf Basis eines quelloffenen Webframeworks (J1: 120). Bei der Entwicklung war der weitgehende Verzicht auf die Einbindung von Drittanbietern wie z.B. Trackingtools (J1: 172) wichtig. Die Server stehen bei der Universität Hamburg und die Domain liegt bei einem deutschen Anbieter (J1: 181, 174). Die App verwendet Klarnamen, NutzerInnen müssen sich authentifizieren. Mit dem Datenschutzkonzept möchte sich die App von bestehenden sozialen Netzwerken abheben (J1: 151, 273). Die Weiterführung nach Projektende Ende 2020 ist noch unklar. Wünschenswert wäre eine Umsetzung ohne kommerzielle Interessen und eine Übernahme durch die beteiligte Wohnungsgenossenschaft oder eine neu zugründende Datengenossenschaft (J1: 383, 424, 433). Grundsätzlich ist die App auf andere Quartiere, auch im ländlichen Bereich, übertragbar (J1: 396).

Quellen:

(1) <https://www.agqua.de/details/sueddeutsche-berichtet-ueber-das-projekt-agqua-hallo-nachbar.html> (16.03.2020)

(2) <https://www.schiffszimmerer.de/mit-uns-leben/quartier-ruebenkamp.html> (16.03.2020)

(3) https://www.agqua.de/fileadmin/user_upload/agqua/Dokumente/AGQua-Broschuere-online.pdf (16.03.2020)

InterviewpartnerIn J1

Kommentar

Bei der App MeineNachbarn handelt es sich um eine App, die sich von anderen, vor allem kommerziellen Nachbarschaftsnetzwerken insbesondere durch den Einbezug von Dienstleistern aus der Gesundheitswirtschaft, das umfangreiche Datenschutzkonzept und das eingebundene Quartiersmanagement abhebt. Obwohl der Einsatz der App im Rahmen eines Forschungsprojekts in einem städtischen Kontext getestet wird, ist eine Übertragung in den ländlichen Bereich gegeben. Bei einem Einsatz der App außerhalb des geförderten Projekts ist ein Geschäftsmodell sowohl mit zentralem Betreiber für mehrere Quartiere als auch das individuelle Betreiben der technischen Plattform denkbar, was den Einsatz flexibel macht.

| K: nebenan.de | |
|--|---|
| Kurzbeschreibung | Nachbarschaftsplattform für sozialen Austausch |
| Ziel | aktives, soziales Netzwerk auf Nachbarschaftsebene |
| Koordinator | Good Hood GmbH |
| Weitere Entwicklungs-beteiligte | - |
| Anbieter | Good Hood GmbH (Firmenname) |
| Akteure | Privatpersonen, lokale Gewerbe, lokale Organisationen, Kommunen |
| NutzerInnen | Privatpersonen, lokale Gewerbe, lokale Organisationen |
| Unterstützungsbereich | <input checked="" type="checkbox"/> Teilhabe/Kommunikation <input type="checkbox"/> gegenseitige Hilfe <input type="checkbox"/> professionelle Dienstleistungen |
| Einsatzgebiet | zahlreiche Nachbarschaften flächendeckend in Deutschland |
| IT | responsive Weblösung, native App für Android und IOS |
| Entwicklungsfinanzierung | Investorengestütztes Start-Up |
| Geschäftsmodell | Spenden der Privatnutzer, Kosten für erweiterte Nutzungsmöglichkeiten der lokalen Gewerbe und Organisationen sowie Kommunen |
| Kosten für NutzerInnen | kostenlos für Privatnutzer, Kosten für erweiterte Nutzungsmöglichkeiten der lokalen Gewerbe und Organisationen, Kosten für kommunale Akteure |
| Status (Interviewzeitpunkt) | seit 2015 |
| Website | www.nebenan.de |

Warum wurde das Projekt/Produkt ausgewählt?

Nebenan.de existiert seit 2015 und ist das größte soziale Nachbarschafts-Netzwerk in Deutschland (1). Da sich viele der Beispielprojekte auf kleinere Nutzerradien oder speziell den ländlichen Raum beziehen, wurde nebenan.de wegen der flächendeckenden Ausbreitung ausgewählt, um Unterschiede und Gemeinsamkeiten von Nachbarschaftsplattformen in urbanen/suburbanen und ländlichen Räumen zu identifizieren. Zudem unterscheidet sich nebenan.de in Hinblick auf das Geschäftsmodell von den anderen untersuchten Best-Practice-Projekte und ist auf einfache Übertragbarkeit ausgerichtet. Die Funktionen der Nachbarschaftsplattform bedienen ein breites Spektrum an sozialen Vernetzungsmöglichkeiten auf Basis einer konkreten, geografischen Nachbarschaft. Darunter fallen solche zur Kommunikation (Newsfeed, Gruppen, Postfach für individuelle Nachrichten), Teilhabe (Veranstaltungen, Marktplatz), Information (Nachbarschaft, Hausgemeinschaft) und Nahversorgung (lokale Gewerbe, lokale Organisationen) (2).

Interviewbericht

Nebenan.de ist ein soziales Netzwerk, das den geografischen Radius einer Nachbarschaft nutzt, mit dem Ziel, nachbarschaftliche, soziale Vernetzungen aufzubauen und zu stärken. Die Plattform ist vor allem in deutschen Städten vertreten und wird aktuell von 1,6 Millionen NutzerInnen deutschlandweit genutzt. Das Sozialunternehmen Good Hood GmbH, das nebenan.de betreibt,

ist auch mit Nachbarschaftsplattformen in Italien, Frankreich und Spanien vertreten (K1: 340-344). Aktuell wird unter anderem in Zusammenarbeit mit Modellkommunen versucht, den Erfolg der Plattform auch auf Nachbarschaften im ländlichen Raum zu übertragen, beziehungsweise die Gelingensfaktoren zu ermitteln (K1: 60-71). Zielgruppen sind PrivatnutzerInnen, das lokale Gewerbe, lokale Organisationen und bedingt auch kommunale Verwaltungen. PrivatnutzerInnen haben die Möglichkeit, einen verifizierten Account zu erstellen und haben damit die Möglichkeit, sich auf der nativen App oder Web App innerhalb der Nachbarschaft über die neuesten Beiträge zu informieren oder selbst etwas beizutragen. Es besteht die Möglichkeit, offenen oder geschlossenen Gruppen mit verschiedenen Themen, Interessen oder Angeboten (z.B. Suche/Biete/Tausche) beizutreten oder selbst welche zu erstellen und Nachbarn im Privatchat anzuschreiben. NutzerInnen treten mit Klarnamen und Adresse (nur in der nahen Nachbarschaft) auf. Des Weiteren findet man Informationen über lokale Gewerbe wie Restaurants, Geschäfte, Tanzschulen etc. und lokale Organisationen. Das Geschäftsmodell sieht vor, dass in Nachbarschaften ansässige Gewerbetreibende und lokale Organisationen nebenan.de gegen eine Gebühr nutzen können, um Nachbarn auf ihre Angebote aufmerksam zu machen (K1: 204-222). Kommunen können derzeit ebenfalls gegen Gebühr einen Account einrichten, mit dem sie in einer Art Schaufensterfunktion die Nachbarschaften beobachten oder z.B. Meinungsumfragen stellen können (K1:263f.).

Verglichen mit anderen sozialen Netzwerken, wie z.B. Facebook, ist die Altersstruktur der NutzerInnen mit durchschnittlich 43 Jahren, höher. Nebenan.de ist TÜV geprüft und hält als deutsches Produkt die Vorgaben der DSGVO ein (K1: 463f.).

Bei nebenan.de (Markenname) bzw. der Good Hood GmbH (Firmenname) handelt es sich um ein Start-Up-Unternehmen. Das Start-Up finanziert sich bisher überwiegend durch Investorenkapital. Um die Plattform langfristig betreiben zu können, wird eine nachhaltige Refinanzierungsstrategie verfolgt, die auf drei Säulen fußt: Freiwillige Förderbeiträge, Einbindung von lokalem Gewerbe und Kommunen. Derzeit trägt sich die Plattform noch nicht vollständig selbst (K1: 190-206; 628-632)¹⁵. Es werden nur die nötigsten Daten gespeichert; das Geschäftsmodell ist nicht auf Datenverkauf ausgelegt (K1: 481-484).

Nebenan.de ist eine eigens entwickelte Softwarelösung auf der mehr als 18.000 Nachbarschaften betrieben werden (4). Nachbarschaften unterscheiden sich durch die nutzergenerierten Inhalte voneinander. Die technische Lösung arbeitet mit verschiedenen Frontends für die NutzerInnen (Private NutzerInnen, lokale Gewerbe, lokale Organisationen, kommunale Vertreter), einem Backend für die Mitarbeiter, einer Web-App und einer nativen App für Android- und IOS-Geräte.

Zu Beginn war die Nutzer-Zielgruppe StadtbewohnerInnen, da sich die Nachbarschaften dort einfacher gründen ließen. Inzwischen zeige sich jedoch, dass auch im ländlichen Raum die Nachfrage nach Nachbarschaftsplattformen sehr hoch ist (K1: 561-566). Allerdings ist es dort schwieriger, die „Kritische Masse“ (K1: 360) von 100 NutzerInnen und genügend lokalen Akteuren zu erreichen, damit sich die Nachbarschaft einerseits finanziell trägt und andererseits genügend Inhalt entsteht, damit die Plattform gerne genutzt wird. Momentan wird an einer direkten Kooperation mit Städten und Kommunen gearbeitet, bei der die Nachbarschaftsplattform durch Zahlung monatlicher Beiträge und/oder Engagement vor Ort bereitgestellt werden kann, bis sie sich selbst trägt (K1: 393-406; 411f.). Zusammen mit der Diakonie, die einen Multiplikator pro Kommune stellen, werden gezielt in Modellkommunen neue Nachbarschaften im ländlichen Raum eröffnet. Eine weitere Herausforderung sind die geografischen Nachbarschaftsbestimmungen, für die es regionale und kulturelle Ortskenntnisse bedarf (K1:366-378) und die ortsgebundene, persönliche Vernetzung, die nicht anonym werden darf, wenn eine Nachbarschaft von den Nutzerzahlen niedrig, in den geografischen Grenzen aber sehr groß ist (K1: 716-733). Für die Zukunft ist geplant, nebenan.de noch flächendeckender zu verbreiten und die Nachbarschaftslücken zu schließen.

¹⁵ 1. Freiwillige Spenden der 1,5 Millionen PrivatnutzerInnen als „Förderer“ mit im Schnitt 3 € pro Monat (K1: 201-204). 2. Erweitertes Servicepaket für lokale Gewerbe, wenn sie Beiträge erstellen wollen; Preismodell in drei Stufen ab 8 € pro Monat (5; K1: 204-214; 447-450;). 3. Erweitertes Servicepaket für lokale, gemeinnützige Organisationen; Preismodell beginnt mit der erweiterten Nachbarschaft, ab 10 € pro Monat (K1: 214-222; 6). Des Weiteren wird derzeit noch ein Kostenkonzept für Städtekooperationen und Wohnungsgesellschaften entwickelt (230-235; 393-404). Die Nutzung für Privatpersonen ist und bleibe kostenlos, ebenso wie die einfachen Profile für lokale Organisationen (K1: 199-237).

Kommentar:

Nebenan.de ist einer der größten deutschen Anbieter im Bereich der sozialen Netzwerke und deswegen ein starker Konkurrent, vor allem für kleinere oder regionale Lösungen. Das Projekt wurde bewusst ausgewählt, um Unterschiede und Gemeinsamkeiten in der Implementierung in städtischen und ländlichen Räumen in Erfahrung zu bringen. Eine größere Herausforderung im ländlichen Raum besteht in der Finanzierung der Plattform, bis eine kritische Masse erreicht wird, und sie sinnvoll nutzbar ist. Auch ist die geografische Bestimmung der Nachbarschaften schwieriger und es bedarf an Hilfe und Unterstützung vor Ort, die nebenan.de personell nicht bereitstellen kann. Im Gespräch wurde empfohlen auf Fördermöglichkeiten spezifisch für den ländlichen Raum zurückzugreifen (423ff.).

Nebenan.de ist ein klassisches soziales Netzwerk, das auch von älteren Personen genutzt wird, bietet aber keine speziellen Services im Bereich Pflege oder regelmäßige Unterstützung an. Zielgruppe sind primär EinzelnutzerInnen und nicht die Kommune an sich.

Quellen:

- (1) <https://presse.nebenan.de/pm/so-entstand-die-idee-zu-nebenan-de> (30.03.2020).
- (2) <https://nebenan.de/about> (30.3.2020).
- (3) <https://presse.nebenan.de/pm/zahlen-und-fakten-zu-nebenan-de> (26.06.2020).
- (4) <https://hilfe-gewerbe.nebenan.de/hc/de/articles/360012183113-Unsere-Tarife-f%C3%BCr-lokale-Gewerbe> (30.03.2020), S. 3.
- (5) Paketübersicht gemeinnützige Organisationen (PDF) (per Mail).
InterviewpartnerIn K1

4. Ergebnisse: Erfahrungen aus den Projekten

Im Folgenden werden die Ergebnisse aus den Interviews dargelegt. Ein Fokus wird dabei auf die Erfahrungen der Projekte bei der Entwicklung der Technik und im Einsatz vor Ort sowie eine (mögliche) Übertragbarkeit gelegt.

4.1. Eingesetzte Technik

Ein großer Teil der eingesetzten Software wurde im Rahmen der Projekte neu entwickelt: Elf der zwölf Projekte geben an, die eingesetzte Technik selbst entwickelt bzw. programmiert zu haben, ggf. unter Zuhilfenahme von Fremd-Software. In einem Fall handelt es sich um eine Kombination aus eigener und kommerzieller fremder Entwicklung eines Kooperationspartners. Sieben der zwölf näher untersuchten Projekte sind aktuelle bzw. im Jahr 2019 abgeschlossene Forschungsprojekte (*INFODOQ, 2x Digitale Dörfer, PiQ, MeinDorf55+, STuDi/SusiTD, MeineNachbarn*).

Auch wenn viele Interviewpartner hervorheben, die digitalen Lösungen selbst entwickelt zu haben, werden in den meisten Projekten z.B. (Web-Anwendungs-)Frameworks oder Plug-Ins von anderen Anbietern eingesetzt (open source oder eingekauft/lizenziert). In einem Fall wurde ausschließlich ein Open Source Content-Management-System (CMS) verwendet.

Es ergebe einem Interviewpartner zufolge häufig keinen Sinn, sämtliche Komponenten selbst zu entwickeln. Dort, wo es weltweite Standards gäbe, könne auch auf diese zurückgegriffen werden (IP15). Einem anderen Interviewpartner zufolge gäbe es z.B. eine Reihe von Community Open Source Software, die verwendet werden könnte, im Projekt wurde jedoch ein eigener Ansatz gewählt, um mehr Flexibilität zu haben (IP3: 133ff). Eine vollständige Selbstentwicklung verursacht u.U. mehr Zeit und damit Kosten, bedeutet aber auch mehr Variabilität und passgenaue Funktionen. Eigenentwicklungen mit Komponenten aus Vorgängerprojekten, finden sich oft in Forschungsprojekten, in denen auf Erfahrungen und Entwicklungen aufgebaut werden können (IP21).

4.1.1. Eingesetzte IT und Hardware

Einige der untersuchten Projekte verwenden den Begriff „Plattform“ in ihrer Beschreibung. Dabei ist zu unterscheiden, ob damit eine technische Lösung gemeint ist oder eine Basis, auf der man sich online austauscht und vernetzt. Im zweiten Fall betrifft das meist Social-Media-Plattformen wie Facebook, Twitter oder auch nebenan.de, bei denen die Infrastrukturen angeboten werden, den NutzerInnen aber freisteht, wie sie diese nutzen und befüllen. Entsprechend sind digitale Lösungen, die (auch) als Informationsplattformen genutzt werden und forenähnliche Strukturen aufweisen zu verstehen, da hier weniger der technische Service, als der einfache Zugriff auf Informationen im Vordergrund stehen. Anders ist dies bei einer technischen Lösung, die meist eine Service-Leistung beinhaltet. Eine technische Plattform ist eine einheitliche Grundlage, auf der Anwendungsprogramme ausgeführt und entwickelt werden können. Über diese Plattform können verschiedene Komponenten bzw. Funktionen betrieben, erweitert und angepasst werden. Eine solche Plattform existiert nur einmal als Lösung, unabhängig davon wie viele Mandanten (z.B. Kommunen, Quartiere etc.) daran angebunden sind und welche Funktionen diese nutzen. I.d.R. werden Nutzungsgebühren erhoben, die neben der Dienstleistung auch Server- und entsprechende Hostinggebühren beinhalten. Dies ermöglicht den NutzerInnen Zugriff auf einen umfangreichen Service. Der Nachteil ist die Abhängigkeit von einem Dienstleister bzw. Betreiber. Meist

wird bei einer solchen Software-Architektur das Betriebsmodell und damit zusammenhängend ein Geschäftsmodell direkt mitentwickelt.

Bei den *Digitalen Dörfern* handelt es sich um eine technische Plattform, die vom Fraunhofer IESE betrieben wird und verschiedene Komponenten beinhaltet (z.B. *DorfFunk*, *DorfNews*). Hier werden die Kommunen proaktiv, indem sie entscheiden, welche Angebote sie für ihre BürgerInnen zur Verfügung stellen möchten. Sie werden Mandant im System mit den entsprechenden Zugriffsrechten auf die Services bzw. App-Funktionen (C1). Je nachdem, wie viele Funktionen angeboten werden sollen, setzen sich die Gebühren für die Kommunen zusammen, in denen auch die Kosten für Ansprechpartner, Administration und Moderation enthalten sind.

Im Unterschied dazu, stellt *nebenan.de* NutzerInnen ein einheitliches Nachbarschafts-Grundgerüst zur Verfügung, das ebenfalls auf einer technischen Plattform für die Entwicklung basiert. Die Stoßrichtung ist aber eine andere: Angesprochen werden Einzelnutzer, die die „Nachbarschaften“ mit Inhalt befüllen. Im Vordergrund steht die Vernetzung und Kommunikation der BürgerInnen. Verwaltungen können selbst auch dieses Angebot nutzen, sind aber keine „Key-User“ und haben eingeschränkte Nutzungsmöglichkeiten (siehe Kapitel 4.5).

Im Projekt *PiQ* besteht die Möglichkeit, die Plattform mit Hilfe eines Open Source Quellcodes selbst zu betreiben. Bei dieser Lösung müssen Serverplatz, Inhalte, Administration, Anpassung, Service etc. selbst übernommen werden. Für *MeineNachbarn* und *MeinDorf55+* gibt es derzeit noch keine Geschäftsmodelle für die Zeit nach Abschluss der Forschungsprojekte (vgl. Kapitel 4.7). Bei beiden Projekten ist jedoch denkbar, dass nach Projektende Quartiere bzw. andere Gebietskörperschaften die Software auf einem Server betreiben oder aber es eine zentrale Plattform eines Betreibers gibt, auf der sich neue Gebiete anmelden können, ohne technisch selbst aktiv zu werden (F2, J1).

In zwei Projekten wurde ein anderer technischer Ansatz gewählt: In *DeinNachbar* nutzt der Verein ein ERP (Enterprise-Ressource-Planning)-System für die Organisation der gesamten Abläufe. Das betrifft vor allem die Helfersuche und die Koordination der HelferInnen, als auch die Entlohnung der Beteiligten sowie die Abrechnungen mit den Pflegekassen u.a.. Das Ziel von ERP-Software ist, alle Geschäftsprozesse durchgehend abzubilden und sämtliche betrieblichen Ressourcen wie Kapital, Personal oder Produktionsmittel bestmöglich zu steuern und zu verwalten. Dieser Ansatz wurde gewählt, um weitgehend alle Prozesse des Vereins zu digitalisieren und zu automatisieren, um den Hauptaufwand effektiv und flexibel für die häusliche Hilfe zu nutzen und den HelferInnen die Hilfe attraktiv zu gestalten (B1).



Abbildung 2: Tablet mit STuDi-Bedienoberfläche

um den Hauptaufwand effektiv und flexibel für die häusliche Hilfe zu nutzen und den HelferInnen die Hilfe attraktiv zu gestalten (B1). In den Projekten *SusiTD* bzw. *STuDi* werden verschiedene Softwarelösungen eingesetzt. Der *SusiTD* Client nutzt beispielsweise eine Benutzeroberfläche als eigenständige Applikation (der für die NutzerInnen sichtbare Bereich, z.B. zum Ausführen der Kommunikationsfunktionen) sowie eine Softwareplattform, auf der die übrigen Anwendungen ausgeführt werden (z.B. Auswertung der Sensordaten für die Hilflosigkeitserkennung; Gebert et al. 2015: 22; vgl. Abbildung 2).

In der Regel findet die Endnutzung auf den Smartphones, Tablets, Computern oder vergleichbaren Endgeräten der NutzerInnen statt. In zwei Projekten werden die Endgeräte gestellt. In den Projekten *SusiTD* bzw. *STuDi* wurden All-in-One-PCs bzw. Tablets an die NutzerInnen ausgegeben. Bei denjenigen NutzerInnen, die bereits eigene mobile Endgeräte genutzt haben, führte dies zu Unverständnis, warum noch ein Gerät erforderlich sei (G1). Daher wäre es auch seitens der InterviewpartnerInnen künftig sinnvoller, eine App anzubieten, die über die eigenen Geräte genutzt werden kann. Die Modularisierung könnte dann über Zusatz-Apps bzw. -komponenten erfolgen (G1). Im Forschungsprojekt *PiQ*, das einen der Forschungsschwerpunkte auf Usability legte, wurden auf Basis der Untersuchung passende Tablets und Smartphones für die Testgruppe bereitgestellt (E1). Wird Hardware eingesetzt, muss auch ein technischer Support gewährleistet sein. Im Projekt *STuDi* hat dies der Pflegestützpunkt übernommen, der eigentlich hauptsächlich in der präventiven Beratung tätig hätte sein sollen (G5). Sowohl bei *SusiTD/STuDi* als auch bei *PiQ* bilden die Applikationen die Bedienungsoberflächen, d.h. für die NutzerInnen sind die übrigen Funktionen und Programme auf dem Smartphone, Tablet bzw. PC nicht sichtbar und können (bzw. sollten) entsprechend nicht mehr genutzt werden. In beiden Projekten berichten die InterviewpartnerInnen von NutzerInnen, die bemängelten, dass andere Apps, wie z.B. kommerzielle Messenger Dienste nicht funktionieren (E1: 268-270; vgl. Kapitel 4.5.1) bzw. über die Projekt-Bedienungsoberfläche nicht auf das private E-Mailprogramm zugegriffen werden kann (G2: 490). Da dies als Hürde für die Nutzung wahrgenommen werden könnte, wurde bei *PiQ* darauf reagiert und die Nutzung von Fremdapps ermöglicht (E1: 268-270).

Server- bzw. Hostinggebühren sind (kleinere) Technikposten, die eingeplant werden müssen. Die Verantwortlichkeiten sind dabei unterschiedlich gelöst: Bei dem Großteil kümmern sich die Projektanbieter um den Server, bzw. mieten diesen an (10 der 12 Projekte), die Kosten dafür werden über das jeweilige Geschäftsmodell bzw. durch Fördermittel getragen. Bei zwei Projekten müsste bei einer Nutzung in einer anderen Kommune die Serverinfrastruktur selbst organisiert werden, da kein entsprechendes Geschäftsmodell besteht (siehe Kapitel 4.7).

4.1.2.Apps

In Zeiten immer stärkerer Verbreitung von Internet und Smartphone auch bei älteren Menschen spielt die mobile Anwendung eine immer größere Rolle. Die deutliche Mehrheit der untersuchten Projekte hat daher einen Ansatz gewählt, der einen Zugriff auf die jeweilige digitale Lösung auch bzw. ausschließlich über mobile Endgeräte ermöglicht.

Die Wahl der mobilen Lösung hängt davon ab, für welche Nutzergruppe, welches Nutzungsszenario und mit welchem Ziel die App benutzt werden soll. Es geht weniger darum, welche Technologie die bessere ist, sondern darum, welches Problem mit der App gelöst werden soll und ggf. welche unter Kostenaspekten besser realisiert werden können. Bei den untersuchten Projekten wurden verschiedene Lösungen verwendet:

Native Apps sind Anwendungen, die speziell für das Betriebssystem und die Hardware der verschiedenen Endgeräte konzipiert und entwickelt werden. Unter Umständen interagieren sie mit der im System vorinstallierten Software, um alle zur Verfügung stehenden Ressourcen optimal zu nutzen.

Responsive Weblösungen sind Webseiten, die ihr Design, Funktionalitäten und Inhalt entsprechend der Bildschirmauflösung des Endgeräts dynamisch anpassen. Hierdurch ist eine Benutzerfreundlichkeit auf Smartphone, Tablet oder PC gewährleistet.

Web Apps sind speziell programmierte Webseiten, die ohne Installation über einen Webbrowser des Mobilgeräts aufgerufen werden. Damit können die Implementierungen der Web Apps auf verschiedenen Betriebssystemen genutzt werden und bieten meist eine ähnliche Benutzeroberfläche wie native Apps.

Hybride Apps sind Webanwendungen, die wie eine native App angezeigt werden. Der Vorteil ist, dass diese nur einmal entwickelt und dann für die jeweiligen Betriebssystemen für mobile Endgeräte exportiert wird.

In fünf Projekten wurden zum Befragungszeitpunkt Web-Apps eingesetzt (*INFODOQ*, *DeinNachbar*, *MeinDorf55+*, *Pengueen*, *MeineNachbarn*), weitere fünf Projekte setzten auf eine responsive Weblösung (*Digitale Dörfer: DorfNews*, *DorfPages*, *BestellBar*, *PiQ*, *Nachbarschaftshilfe Scheibenhardt*, *nebenan.de*). In einem Projekt (*Digitale Dörfer: DorfFunk*) wurde eine hybride App entwickelt, die für die NutzerInnen zum Download bereitsteht. In fünf Projekten (*DeinNachbar*, *Digitale Dörfer: LieferBar*, *GVI*, *PiQ*, *nebenan.de*) kamen zum Interviewzeitpunkt native Apps zum Einsatz¹⁶. Im Regelfall werden native Apps für mehrere Betriebssysteme angeboten (IOS, Android), lediglich *PiQ* hat nur eine Android App (Google) entwickelt. Grund hierfür ist, dass Android-Geräte, die als Testgeräte, die an die NutzerInnen des Forschungsprojekts ausgegeben wurden, günstiger sind als IOS-Geräte (E1).



Abbildung 3: Nebenan.de ist sowohl als responsive Weblösung als auch als native App verfügbar.

Häufig wurde der Ansatz der Web-App gewählt, da der Entwicklungsaufwand für eine native App für verschiedene Betriebssysteme und Endgeräte zu groß wäre (IP3). Zudem bieten Web-Apps für die NutzerInnen den Vorteil, unabhängig vom Endgerät auf den jeweiligen

Dienst zugreifen zu können. Allerdings sind die Nutzungsmöglichkeiten von Web-Apps beschränkt. So besteht über Web-Apps nicht die Möglichkeit, Push-Nachrichten (Mitteilungen an das Smartphone) versenden zu können (IP3, IP11) oder eingescannte Dokumente zu integrieren (IP21). (Responsive) Web-Apps können sowohl über das Smartphone als auch über einen PC aufgerufen werden, doch sei bei einer nativen App die Hürde zur Nutzung geringer als bei einem Desktop-PC, der erst hochgefahren werden muss. Zudem hätten einige ältere NutzerInnen lediglich über ein mobiles Endgerät (Smartphone, Tablet) Internetzugang (W2).

In zwei Projekten, die ursprünglich Weblösungen vorsahen (*INFODOQ* und *MeinDorf55+*), wird im weiteren Projektverlauf doch an einer nativen Lösung gearbeitet (A1, F3, F1). Grund hierfür ist, dass durch die native App „die Möglichkeit gestaltet werden [soll], dass man auf Inhalte zugreifen kann, ohne sich zu registrieren“ (F3: 45-47), um die Nutzung „noch niedrighwelliger hinzubekommen“ (F3: 70). Somit soll die Kommunikation untereinander vereinfacht werden (F3). Des Weiteren soll es über die neue native App möglich sein, andere Funktionen des Endgeräts, wie z.B. Spracheingabe, zu integrieren, was ebenfalls die Nutzung vereinfachen soll (A2). Auch offline-Arbeit soll so ermöglicht werden (A1). Daneben wird erwartet, dass die Umstellung auf eine

16 In einigen Projekten kommen mehrere Weblösungen vor, da damit unterschiedliche Nutzungsszenarien angesprochen werden, so z.B. *Digitale Dörfer*, *PiQ*, *DeinNachbar*. Mehrfachnennung sind daher möglich.

native App zu einer Steigerung der Akzeptanz seitens der NutzerInnen führt, da die Oberfläche an das jeweilige Betriebssystem angepasst ist und damit ein Wiedererkennungseffekt gegeben ist (A2).

4.1.3. Bedienbarkeit, Usability-Design, Darstellung

Auf die Frage, was bei der Entwicklung in technischer Hinsicht besonders wichtig war, wurde häufig eine „einfache“ Bedienung genannt. Einige der Projekte entwickelten die Technik von Anfang an partizipativ mit Nutzergruppen anhand derer Wünsche und Bedürfnisse. In einem solchen iterativen Prozess werden Wünsche und Vorschläge mit Personen aus der Testgruppe umgesetzt, die Entwicklungen regelmäßig zurückgespiegelt und anhand des Feedbacks korrigiert und weiterentwickelt. Als Grund für diesen Entwicklungsprozess wurde in einem Fall genannt, dass in der Vergangenheit viele Projekte an den NutzerInnen „vorbei entwickelt wurden“ (IP21: 63), und nicht angenommen werden.

Da der Mehrwert der Digitalisierung im Allgemeinen in einer Vereinfachung und Beschleunigung von Prozessen und Aufgaben liegt, ist auch für die Nutzung digitaler Angebote die Bedienbarkeit wichtig, sprich eine unkomplizierte, angenehme Handhabung. So dient beispielsweise in *PiQ* die Technik der Vereinfachung der Smartphonennutzung¹⁷.

Im Projekt *PiQ* (Pflege-im-Quartier), das aus einer Informationsplattform und einer App für Ältere besteht, wurde ein angepasster Launcher „Der Mobile Wegweiser 2.0“ für Android entwickelt. Ein Launcher (Übers. Starter) ist eine App, die die oberste Bedienfläche eines Smartphones oder Tablets steuert, ähnlich wie der Desktop bei Computern. Der Launcher von *PiQ* besteht aus nur einer Ebene mit großen, gut lesbaren Kacheln, mit denen sich Standardfunktionen wie Telefonie, Nachrichten schreiben und lesen und Navigation aufrufen lassen. Zusätzlich sind Informationen über das Umfeld (Meldungen, Einrichtungen) aus der Plattform zugänglich. Die Oberfläche kann durch weitere Apps erweitert werden. Diese App soll den Einstieg in die Technik erleichtern und ist durch vergrößerte Objekte und Schrift speziell auf die Nutzung Älterer ausgerichtet.

Neben der technischen Lösung (Mobile App, Web-App etc.) spielt das Usability-Design eine wichtige Rolle. Darunter fallen Farben, Schriftarten, Clickfelder und der Aufbau. Der Wiedererkennungswert und die Identifikation mit der technischen Lösung als Marke würden eine Nutzung fördern (IP15), am wichtigsten sei jedoch, dass die Lösung bedarfsgerecht ist.

Die Darstellung, vor allem in den Apps, orientiert sich an den Nutzungsschwerpunkten und Nutzerzielgruppen. Projekte mit Schwerpunkt auf Hilfsvermittlungen sind anders gestaltet als soziale (Nachbarschafts-)Netzwerke oder Projekte in der professionellen Pflege. *Nebenan.de* zielt beispielsweise auf eine breite Zielgruppe ab, bei der auch ältere Nachbarn erreicht werden sollen, deswegen sollte „die Plattform so einfach und intuitiv wie möglich gestaltet werden, damit der Zugang erleichtert wird“ (K1: 546-559).

¹⁷ Dies betrifft nur die native App von *PiQ*.

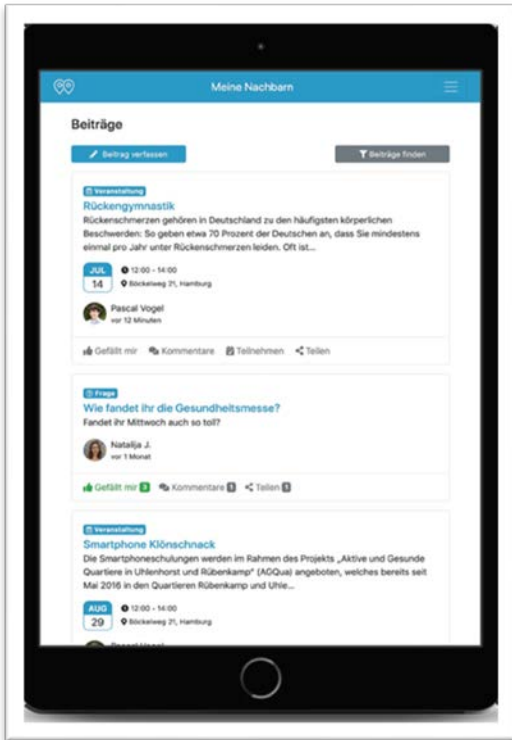


Abbildung 4: Newsfeed MeineNachbarn

Projekte, deren Ziel die Stärkung eines lokalen sozialen Netzwerks ist, arbeiten in der Darstellung oft mit einem Newsfeed, indem z.B. aktuelle Inhalte, Termine, Posts von Mitgliedern oder News nach Aktualität gelistet sind. Ausgehend von dieser Startseite findet man meist Gruppen und Mitteilungsoptionen. Bei Lösungen, die die Übermittlung von Information zum Ziel haben, steht Übersichtlichkeit im Fokus, die mit Rubriken organisiert wird.

Ob sich Gestaltungselemente für die jeweilige digitale Lösung eignen, muss individuell entschieden werden. So nutzt *Pengueen* beispielsweise eingebundene Karten, um anzeigen zu lassen, wo es hilfsbereite Nachbarn gibt (I1). Bei *MeineNachbarn* wurde dagegen die zunächst angedachte Darstellung in der App, in der Beiträge optisch auf einer Karte verortet wurden, verworfen, weil die NutzerInnen hierfür keine Verwendung hatten, da sie sich im Quartier auskennen: „(...) das fanden die Bewohner nicht nützlich, weil das denen keinen Mehrwert geboten hat“ (J1: 332ff.)

In einigen Projekten werden von Projektpartnern Schulungen für NutzerInnen organisiert, um einerseits die Plattformen stärker bekannt zu machen und andererseits auch Personen, die keine oder wenig Computererfahrung haben, die Technik näher zu bringen. Die Schulungen finden entweder analog z.B. in Form von regelmäßigen offenen Workshops in einem Nachbarschaftstreff oder als einmalige vor-Ort-Schulungen statt. In manchen Projekten gibt es zudem Ansprechpartner vor Ort, die bei Problemen bei der Nutzung aufgesucht werden können und die teilweise zu den NutzerInnen nach Hause kommen. Darüber hinaus berichtet die Interviewpartnerin von *nebenan.de*, dass es Seniorenvereinigungen gibt, die in regelmäßigen „Digital Cafés“ die Nutzung der Plattform vorstellen (K1). Hierzu hat z.B. die Initiative „Digital-Kompass“, ein Projekt der Bundesarbeitsgemeinschaft der Senioren-Organisationen (BAGSO) und Deutschland sicher im Netz e.V. eine kostenlose Broschüre mit einer Anleitung erstellt, wie die App genutzt werden kann (BAGSO/DsiN 2019).

4.2. Datenschutz

In nahezu allen Projekten werden personenbezogene Daten, wie z.B. Kontaktdaten (E-Mail-Adressen) erhoben, die es entsprechend zu schützen gilt. Entsprechend spielt Datenschutz in allen Projekten eine Rolle. Insbesondere Forschungsprojekte verfügen über Datenschutzkonzepte, um der EU-Datenschutz-Grundverordnung (EU-DSGVO) gerecht zu werden. Einige Interviewpartner wiesen von sich aus auf die Konformität zur DSGVO hin (z.B. *nebenan.de*, *INFODOQ*, *Meine Nachbarn*, *Pengueen*).

4.2.1. Zugangsbeschränkungen und Anmeldung

In einigen Projekten ist die Nutzung der digitalen Lösung auf Personen bestimmter Benutzerkreise beschränkt, z.B. Angehörige bzw. Pflegekräfte einer Wohn-Pflege-Gemeinschaft, Mitglieder des Seniorenbeirats oder freiwillige TeilnehmerInnen innerhalb bestimmter Personenkreise im Rahmen von Forschungsprojekten (vgl. auch Kapitel 4.3.1). Die NutzerInnen sind den Verantwortlichen in diesen Fällen entsprechend persönlich bekannt. In den anderen digitalen Lösungen ist der Nutzerkreis offener und deckt nicht selten alle (älteren) BürgerInnen innerhalb des Gebiets der digitalen Lösung ab.

Bei *Gut-versorgt-in* ist die Nutzung ohne Registrierung möglich, sofern der Dorfhilferuf nicht genutzt wird. In der Mehrheit der Projekte hingegen müssen sich die EndnutzerInnen mit einer E-Mail-Adresse registrieren, um die Lösung nutzen zu können. Hierfür werden i.d.R. bei der erstmaligen Öffnung der entsprechenden Website bzw. App die geforderten Daten eingegeben und ein persönliches Passwort gewählt. Bei *Pengueen* können Personen von NutzerInnen eingeladen werden, um z.B. eine „Patenschaft“ für bestimmte Aspekte in Notsituationen zu übernehmen (I1; vgl. Steckbrief).

In der Hälfte der untersuchten Projekte wird neben der Erhebung der E-Mail-Adresse eine Authentifikation der NutzerInnen durchgeführt, um sicherzustellen, dass es sich um eine reale Person aus der Zielgruppe handelt. Dies kann z.B. über eine Adressverifizierung per Brief, Standortverifikation oder Kopie des Personalausweises erfolgen. In mindestens drei Projekten wird auch vor Ort durch einen Moderator oder Projektkoordinator persönlich bzw. telefonisch überprüft, ob die angegebenen privaten Informationen richtig sind. Teilweise erfolgt nach der Registrierung eine Freischaltung durch einen Administrator, der ggf. Rechte für das System zuweist. Bei *DeinNachbar* werden HelferInnen erst für die digitale Lösung freigeschaltet, wenn sie ein polizeiliches Führungszeugnis vorlegen und eine Schulung über 40 Stunden absolviert haben (B1). Mit der Authentifikation der NutzerInnen soll erreicht werden, dass nur berechtigte Personen Zugriff zu den digitalen Lösungen haben und – sofern Klarnamen verwendet werden müssen – diese korrekt sind. Insbesondere wenn NutzerInnen die Möglichkeit erhalten, z.B. Informationen oder Meinungen zu veröffentlichen (soziale Netzwerke), ist es seitens der Verantwortlichen so schneller möglich, Urheber von beleidigenden oder strafbaren Kommentaren und Inhalten eindeutig zu ermitteln. Die Überprüfung der NutzerInnen sei einem Interviewpartner zufolge wichtig, um „[ein Vertrauensgefühl auszubauen](#)“ (IP3: 513). Die Verwendung von Klarnamen und Profilbildern, vor allem wenn bekannte Personen erkannt werden, steigere die Motivation zur Teilnahme (W1). Gleichzeitig könne die Adressverifizierung auch ein „[Hindernis für die Ausbreitung](#)“ (IP3: 513) sein, da seitens der NutzerInnen neben der Anmeldung auf dem Portal ein weiterer, aktiver Schritt unternommen werden muss. Auch wenn man sich für die Nutzung jeweils erneut anmelden muss, z.B. einloggen über ein Webportal bei jeder Verwendung, kann sich dies auf die Nutzung auswirken (IP2; vgl. Kapitel 4.5.1). Eine Möglichkeit wäre es, die NutzerInnen über Konfigurationsmöglichkeiten selbst entscheiden zu lassen, in welchem Maß sie ihre Daten preisgeben möchten. So wurde erst kürzlich im Projekt *MeinDorf55+* im Zuge der Einführung der nativen App ein gestuftes System eingeführt: Ohne Registrierung können lediglich Informationen eingesehen werden. Mit einer E-Mail-Registrierung werden weitere Funktionen freigeschaltet. Erst mit der persönlichen Verifikation können jedoch z.B. persönliche Nachrichten geschrieben oder Hilfsangebote gepostet werden (F3). In *MeineNachbarn* muss nur der Vorname veröffentlicht werden, alle weiteren privaten Daten können von den NutzerInnen freiwillig angegeben werden (J1).

4.2.2. Datenweitergabe

Keines der untersuchten Projekte nutzt die Daten der Mitglieder, um daraus Gewinne zu generieren, d.h. diese werden nicht an andere Unternehmen verkauft. Nichtsdestotrotz werden teilweise anonymisierte personenbezogene Daten an beauftragte Firmen weitergegeben, damit diese bestimmte Services ausführen können¹⁸.

Einige Projekte besitzen eigene Server, andere beauftragen einen Webhosting-Dienst in Deutschland oder in Europa. Personenbezogene Daten (z.B. Profilbilder, Nutzerdaten, Identifikation des Geräts) werden dort abgelegt.

Ein Teil der Projekte setzt Frameworks und Plug-Ins von anderen Anbietern ein, die dann teilweise anonymisierte Nutzerdaten erhalten. Google Analytics beispielsweise verwendet und speichert anonyme Informationen zum Browser-Typ/Version, das verwendete Betriebssystem, die zuvor besuchte Seite, die IP-Adresse und die Uhrzeit der Serveranfrage. Social Plug-Ins (Schaltflächen, über die Inhalte der Website in anderen sozialen Netzwerken unter dem angegebenen Profil veröffentlicht werden können) stellen eine Verbindung zu der jeweiligen Social Media Plattform (z.B. Facebook, Twitter, Google+) her und übermitteln zum Teil personenbezogene Informationen. Auch externe Login-Systeme, Dienste zur Adressvervollständigung oder Kartendienste können u.U. geräte- oder standortbezogene Informationen erhalten. Auch für einen Newsletterversand werden die E-Mail-Adressen auf Servern der beauftragten Dienste gespeichert.

Viele der Befragten betonen die Bedeutung des Datenschutzes, wenngleich ein Interviewpartner scherzend meinte, dass der Datenschutz „das Hemmnis des Jahrhunderts“ sei, da die Umsetzung neuer Funktionen so erschwert würde (IP1: 283). Gerade in der direkten Hilfe sei der Datenschutz sehr wichtig, weshalb in einem Projekt konkrete Kontaktdaten und Pflegeinformationen erst mitgeteilt werden, wenn der Zuspruch zur Hilfeleistung feststeht. Es sei auch ein „teures Thema“, personell gesehen (IP9: 213-224).

Teilweise wurde die Einhaltung der DSGVO mit den beauftragten Unternehmen per Vertrag vereinbart (so z.B. *Digitale Dörfer*). Andere Projekte weisen explizit darauf hin, keine Verbindung zu Drittanbietern, die persönliche Daten nutzen, z.B. die Social Media-unterstützte Anmelde-möglichkeit, Kartendienste oder Webanalytik-Plattformen zu verwenden (z.B. *nebenan.de*, *MeineNachbarn*) oder (anonymisierte) Daten im Ausland zu speichern (*MeinDorf55+*). Das entwickelte Datenschutzkonzept von *MeineNachbarn* sei nach Aussage des Interviewpartners bei einigen NutzerInnen auch ein ausschlaggebendes Argument diese Plattform und nicht die eines anderen Anbieters zu nutzen. Vielen anderen NutzerInnen sei es jedoch „egal“ (J1: 273-274). Einem Interviewpartner bei *MeinDorf55+* zufolge war es „(...) total wichtig, dass die Sorgen der Seniorinnen und Senioren, dass jetzt ihre Daten im Internet landen und andere Leute auf mich zukommen und wenn ich mich da registriere werde ich irgendwie zugespamt und schlimmer noch, dann kommen da die Bösewichte und ziehen mich übert den Tisch. Sodass wir versucht haben (...) diese Preisgabe der eigenen Daten stark zu kontrollieren. Oder, die Möglichkeit geschaffen, dass man das gut kontrollieren kann.“ (F1: 89-94) Auch Interessierte würden fragen, ob die App „auch sicher“ sei (F1: 428). Eine Aufklärung, welche Daten benötigt werden, wie sie verarbeitet werden und wer Zugriff zu diesen Daten haben wird, sei wichtig sowohl für die direkten NutzerInnen (z.B. Hilfeleistenden, die Zugriff auf die digitale Lösung haben), als auch die indirekten NutzerInnen (z.B. Unterstützungsbedürftige, deren Daten im System der digitalen Lösung hinterlegt sind)(IP9). In zwei

¹⁸ Ob und inwiefern anonymisierte Daten von anderen Unternehmen verwendet werden, um bestimmte Dienste ausführen zu können, war nicht Teil des Interviewleitfadens. Entsprechend liegen nur von einigen Projekten Rückmeldungen hierzu vor. In diesem Kapitel werden daher nur Beispiele genannt.

Interviews wurde explizit angegeben, dass man versuche, sich hinsichtlich des Datenschutzes von anderen bestehenden sozialen Netzwerken abzuheben (IP3, IP12).

Auch beim Versand von Mitteilungen oder Nachrichten innerhalb der technischen Lösung durch die NutzerInnen spielt Datenschutz eine Rolle. Viele digitale Lösungen, bei denen Mitteilungen an andere NutzerInnen gesendet werden können, besteht die Möglichkeit, den Adressatenkreis auszuwählen, z.B. über eine geografische Festlegung oder nur an bestimmte oder individuell zusammengestellte, auf Wunsch in sich geschlossene Nutzergruppen. Bei MeinDorf55+ müssen sich Personen, die sich private Nachrichten zuschicken wollen, zudem gegenseitig per Code freischalten lassen, um den Kreis bewusst eng zu halten (F3; F1).

4.3. Akteure

Bei den Projekten ist eine große Bandbreite an Akteuren involviert, also z.B. Personen, Gruppen, Institutionen oder Berufsgruppen, teilweise auch (noch) Forschungseinrichtungen, die bei der Umsetzung der digitalen Lösung mitwirken bzw. koordinieren, diese administrieren, moderieren oder Inhalte einpflegen.

4.3.1. Nutzergruppen

Die digitalen Lösungen richten sich primär direkt an ältere Menschen bzw. BürgerInnen im Allgemeinen (9 von 12 Projekte) bzw. Ehrenamtliche (8) als Hauptnutzergruppe¹⁹. Einige Projekte haben demnach die Unterstützung (älterer) hilfsbedürftiger Menschen im Fokus, ohne dass diese selbst die digitalen Lösungen nutzen (vgl. Kapitel 4.4.2). Weitere Hauptnutzergruppen sind zudem Angehörige von hilfsbedürftigen Personen (4), MitarbeiterInnen der Verwaltung (2), Gewerbetreibende (2) sowie professionell Pflegende (2), gemeinnützige Vereine (1) und Unternehmen (1).

Weitere Gruppen können die digitalen Lösungen nutzen bzw. haben Zugriff darauf, um beispielsweise Informationen für die Zielgruppen bereitzustellen (z.B. Kommunen, Vereine, Quartiersmanagement, Vermieter) oder auf den Plattformen für ihr Unternehmen zu werben oder sich darüber zu vernetzen.

Folgende Tabelle gibt einen Überblick darüber, welche Akteure in wie vielen der zwölf betrachteten Projekten aktiv beteiligt sind. Berücksichtigt werden nur solche Akteure, die die jeweilige digitale Lösung selbst nutzen, Informationen darin bereitstellen, für die Anwendung erforderlich sind oder diese administrieren, sie entwickeln, anbieten oder in sonst einer Weise direkt involviert sind²⁰.

¹⁹ HauptnutzerInnen sind i.d.R. die EndnutzerInnen bzw. diejenigen Personen oder Organisationen, für die die digitale Lösung entwickelt wurde.

²⁰ Auch an dieser Stelle werden für *Penguin* nur die im Steckbrief genannten Anwendungsfelder betrachtet. Für das Projekt Pflege-im-Quartier gilt, dass hier der geplante Stand zum Ende des Forschungsprojekts wiedergegeben wird, da die technische Lösung nicht im Realeinsatz getestet wurde.

Tabelle 2: Beteiligte Akteure

| Akteure | Anzahl der Projekte |
|---|----------------------------|
| Ältere Menschen / BürgerInnen | 9 |
| Ehrenamtliche | 8 |
| Forschungsinstitute (als Entwickler) | 6 |
| Private Entwicklungsfirmen | 6 |
| Kommune, Verwaltung | 5 |
| Vereine, Senioren-Initiativen | 5 |
| Produzenten, Händler, (Gesundheits-) Dienstleister | 5 |
| Pflegeberater / Pflegestützpunkt / Gesundheitsberater | 4 |
| Angehörige | 4 |
| Unternehmen (als Anbieter des Tools) | 3 |
| Professionell Pflegende, ambulanter Pflegedienst | 2 |
| Forschungsinstitute (ohne Entwicklung) | 2 |
| Wohnungsgesellschaft | 2 |
| Stiftung | 2 |
| Seniorenbeirat | 1 |
| Seniorenbüro (Kreisebene) | 1 |
| Quartiersmanagement | 1 |
| Vermieter | 1 |
| Hausnotrufzentrale | 1 |
| Ärzte | 1 |
| Kirchlicher Träger | 1 |

Quelle: eigene Erhebungen.

Die tatsächliche Nutzerstruktur wurde in den Interviews nicht erhoben, auch weil den Interviewpartnern nähere Informationen zu den NutzerInnen aus Datenschutzgründen nicht vorliegen. Die hier untersuchten Projekte richten sich – sofern Privatpersonen bzw. BürgerInnen zur Nutzergruppe gehören – teilweise explizit an ältere Personen, wenngleich selten eine Definition vorliegt, ab welchem Alter man „älter“ sei. Das Projekt *MeinDorf55+* spricht beispielsweise zwar überwiegend Personen ab 55 Jahren an, jedoch können auch jüngere Personen dort z.B. Hilfsangebote veröffentlichen (F1). Zum Teil gaben Forschungsprojekte ein Mindestalter für die TestnutzerInnen vor (z.B. bei *SusiTD* 70 Jahre; G5). Fünf der hier untersuchten Projekte sind grundsätzlich offen für alle Altersgruppen und sehen z.T. nur ein Mindestalter vor.

Es kann davon ausgegangen werden, dass der Gesamtanteil älterer NutzerInnen im Vergleich zur Nutzung anderer sozialer Medien höher ist. So stellt die Initiative D-21 fest, dass die „Heavy-User“ von sozialen Medien im Alter zwischen 14 und 29 Jahren (87 Prozent) liegen. Mit zunehmendem Alter sinkt die Nutzung bis auf 29 Prozent in der Altersgruppe der Über-65-Jährigen, wobei schon ab einem Alter von 50 Jahren die Nutzung der meisten sozialen Medien deutlich abnimmt (D21 2019: 24). Demgegenüber gibt z.B. *nebenan.de* ein Durchschnittsalter von 43 Jahren an (K1).

4.3.2. Pflegende und Angehörige von Gesundheitsberufen

Bei den hier vorgestellten Projekten sind pflegende Personen, d.h. pflegende Angehörige, professionell Pflegende und andere Pflegefachkräfte in unterschiedlicher Weise involviert.

In vier Projekten (*DeinNachbar*, *PiQ*, *STuDi*, *MeineNachbarn*) sind Pflegefachkräfte bzw. MitarbeiterInnen von Pflegestützpunkten überwiegend in einer beratenden Position tätig. Sie übernehmen als Pflege- bzw. Gesundheitsberater eine Art „Bestandsaufnahme“ bei neuen NutzerInnen der digitalen Lösung bzw. bei Personen, die Hilfeleistungen in Anspruch nehmen wollen oder sind Ansprechpartner bei Fragen zu gesundheitlichen Themen und können hierzu teilweise auch über die Plattform kontaktiert werden.

Bei *DeinNachbar* e.V., der eine digitale Lösung zur Vermittlung von nicht-pflegerischen Hilfen einsetzt, sind angestellte Pflegefachkräfte in verschiedenen Aufgabenbereichen tätig: Bei neuen Anfragen übernehmen sie den Erstbesuch, um den Pflege- und Handlungsbedarf zu ermitteln, sowie ob und welche Hilfe von ehrenamtlichen HelferInnen übernommen werden kann. Sie führen die Schulungen der HelferInnen durch und stehen für Rückfragen zur Verfügung. Zudem unterhält der Verein eine kostenfreie Beratungsstelle für pflegende Angehörige in Form einer Fachstelle (B1).

Im Projekt *PiQ* können pflegende wie auch nicht-pflegende Angehörige die Pflegeplattform nutzen, um Informationen für ihre pflegebedürftigen bzw. vorpflegerischen Angehörigen zu suchen. So ist es beispielsweise möglich, den elektronischen Pflegebericht in die Plattform zu laden, die dann mitteilt, ob die Person sturzgefährdet ist. In diesem Fall werden entsprechende Tipps gegeben (E1).

Teilweise können Pflegekräfte die digitale Lösung zudem nutzen, um mit Angehörigen in Kontakt zu treten und Informationen auszutauschen. Die App *INFODOQ* ist eine Informations-, Abstimmungs- und Kommunikationsplattform für den Einsatz in ambulant betreuten Wohn-Pflegegruppen. Als solches soll es den Austausch zwischen Pflegenden und den Angehörigen erleichtern und zudem als digitale Betreuungsdokumentation die Pflegenden unterstützen (A1). Auch die *Pengueen*-App kann für die Abstimmung zwischen (pflegenden) Angehörigen und Pflegediensten und gemeinsamen Organisation der Pflege einer Person verwendet werden (z.B. Tätigkeitsnachweise, Maßnahmenplanung, Austausch oder strukturierte Informationssammlung) (*Pengueen* 2020c).

4.3.3. Netzwerker / Multiplikator / Kümmerer

Bei einem großen Teil der hier untersuchten Projekte erfolgt die Einführung der digitalen Lösung in eine neue Gemeinschaft (bzw. würde sie bei einer späteren Markteinführung erfolgen) durch eine übergeordnete Instanz, wie z.B. eine Kommune (z.B. *Digitale Dörfer*, *GVI*, *PiQ*, *Pengueen*) bzw. das Quartiersmanagement (*MeineNachbarn*) oder Vereine bzw. Seniorenbeiräte (z.B. *DeinNachbar*, *MeinDorf55+*, *Nachbarschaftshilfe Scheibhardt*, *Pengueen*) und in einem Fall einen Betreiber einer Wohn-Pflege-Gemeinschaft (*INFODOQ*). Grund hierfür ist, dass es bei diesen Projekten Personen vor Ort gibt bzw. geben sollte, die (lokale) Inhalte und Daten einpflegen und laufend aktualisieren und ggf. die Überprüfung der NutzerInnen vornehmen bzw. eine kostenpflichtige Lizenzvergabe bzw. Subscription erforderlich ist (vgl. Kapitel 4.7). Bei *nebenan.de* und

Pengueen (je nach Anwendungsbereich) dagegen können neue Gemeinschaften auch durch Initiative von Einzelpersonen entstehen²¹. Bei technischen oder organisatorischen Fragen können sich die NutzerInnen direkt an die Unternehmen wenden.

Nebenan.de hat ein Konzept mit „Nachbarschaften“ entwickelt, das sich in Städten als Selbstläufer etablierte, sobald eine kritische Masse an NutzerInnen erreicht würde. Besteht bei einer Anmeldung die entsprechende „Nachbarschaft“ noch nicht, können Interessierte die Funktion eines Multiplikators („Key-User“) übernehmen, indem sie zur Verfügung gestelltes Werbematerial verteilen, Freunde, Nachbarn, lokale Gewerbe und Organisationen per Link einladen und erste Beiträge erstellen. Da sich zeigte, dass dies in kleineren Kommunen und insbesondere im ländlichen Raum aufgrund der geringeren Besiedelung nicht funktioniert, werden derzeit in einem Modellprojekt in verschiedenen ländlichen Kommunen in Zusammenarbeit mit lokalen Partnern, bei denen Personen vor Ort als Initiatoren und Multiplikatoren fungieren, Geling-Parameter für den ländlichen Raum erprobt (K1).

Ein Interviewpartner merkt an, dass es für den Start nicht reiche, „wenn man einfach nur den technischen Zugang den Leuten gibt und den Flyer einwirft“, sondern dass vor Ort jemand sein müsse, „(...) der sich hauptamtlich drum kümmert und immer da draufschaut und immer das bisschen befüttert und das am Laufen hält (...)“ (IP3: 396-402). Ein anderes Projekt hat die Erfahrung gemacht, dass „man gerade, wenn man in den ländlichen Raum geht, unbedingt einen Multiplikator oder einen Initiator vor Ort braucht, der sich auch mehr darum kümmert, als einfach nur zu sagen, wir wollen jetzt die [digitale] Nachbarschaft eröffnen.“ (IP13: 366-368). Auch für die Koordination von ehrenamtlichen Bringdiensten sei ein Kümmerer notwendig, damit Bestellungen fristgerecht geliefert werden können (IP15: 156-164). Ein weiterer Interviewpartner geht für seine digitale Lösung sogar noch weiter: „(...) es ist ja nicht nur die App, die dafür notwendig ist, um das, ja, am Laufen zu halten, sondern vor allem auch die Organisation dahinter. Also letztendlich ist das ja ein soziotechnisches System, was wir da haben, und da ist die App nur ein kleiner Teil davon.“ (IP1: 137-10). Man benötige demnach nicht nur einen Kümmerer, sondern eine „etablierte Struktur“ (IP1), z.B. hinsichtlich der Angebote, die über die Plattform vermittelt werden sollen. Auch ein anderer erwähnt, dass der Erfolg eines sozialen Netzwerkes in einer Region davon abhängig sei, wie gut diese selbst das Projekt begleitet, dort präsent ist und BürgerInnen anstößt, teilzunehmen (IP15). In vielen Projekten gibt es daher Personen, Personengruppen oder Institutionen, die z.B. den NutzerInnen als Ansprechpartner bei der Verwendung der digitalen Lösung zur Verfügung stehen, (lokale) Inhalte einpflegen, als lokale Netzwerker vor Ort tätig sind oder einen (ersten) technischen Support übernehmen. Dabei sei es wichtig, „überall Präsenz und Gesicht [zu] zeigen, dass die Leute wissen, die gibt es und was machen die überhaupt und so.“ (IP18: 433-434). Eine derartige Projektbetreuung sei für das nachhaltige Bestehen eines solchen Projekts „absolut unabdingbar, weil es sich nicht selber trägt, also von der Dynamik her“ (IP11: 190-191).

Einige Interviewpartner heben die Bedeutung dieser Funktion in räumlicher Nähe der NutzerInnen hervor. Es sei wichtig, „(...) dass die Leute auch wissen, sie haben einen Ansprechpartner (...)“ (IP18: 132-134). Dieser müsse niedrigschwellig erreicht werden können (IP18: 145-146, 163-165), am besten aus dem Ort kommen und einen „Draht zu unseren Bürgern“ (IP18: 162, 181) haben. Dies müssten allerdings nicht Vertreter aus der Verwaltung sein, sondern könnten auch Personen

²¹ Im Zuge der Corona-Pandemie wurde die App „DorfFunk“ der Digitalen Dörfer in ganz Rheinland-Pfalz freigeschaltet. Hier können nun Einzelpersonen selbst Gruppen anlegen. Die übrigen Apps sind hiervon jedoch ausgenommen.

von z.B. diakonischen Trägern sein. Wichtig sei es, dass sich diese mit den örtlichen Strukturen auskennen und „**Verantwortung vor Ort**“ übernehmen (IP13: 372). Auch wenn Hardwaretechnik Teil des Projekts ist, sei es wesentlich, einen Kümmerer vor Ort zu haben, der die Wartung übernimmt (IP4). In einigen Interviews wird zudem erwähnt, dass es sich hierbei nicht um eine Tätigkeit handeln sollte, die zusätzlich zu bestehenden Aufgaben (z.B. in der Kommunalverwaltung) übernommen werden sollte (IP18). Es solle nach Möglichkeit eine „hauptamtliche“ Tätigkeit sein (IP3) bzw. von einer „festangestellten“ Person übernommen werden (IP11). Dies dürfte insbesondere dann zutreffen, wenn es sich um umfangreiche Projekte mit einem größeren Einzugsgebiet handelt. Die Stelle dürfe zudem vom Umfang her nicht zu gering angesetzt werden – nicht immer reiche eine halbe Stelle aus (W2). Je nach Größe ist es eventuell zudem erforderlich, technischen Support und Netzwerker personell zu trennen. Beim Projekt *Digitale Dörfer* ist beispielsweise eine volle Stelle nur für den Support zuständig (C1), für die rund 1,4 Mio. NutzerInnen von *Nebenan.de* sind es zehn Personen (K1). Bei kleineren Projekten, wie dem Nachbarschaftsverein Scheibhardt, bei dem sich die digitale Lösung auf nur eine Funktion beschränkt, sei es dagegen nicht notwendig, die Kümmererfunktion zu professionalisieren. Hier würden Ehrenamtliche, die im wöchentlichen Wechsel die Betreuung übernehmen und als AnsprechpartnerIn zur Verfügung stehen, ausreichen (W2).

Wer diese Funktion als Netzwerker, Multiplikator oder Kümmerer übernimmt, ist je nach Projekt unterschiedlich. Beispielsweise sitzt bei den „*Digitalen Dörfern*“ ein/e ProjektkoordinatorIn in jeder Projekt-(Verbands-)Gemeinde, im Projekt „*Mein-Rhein-Lahn-Kreis 55 plus*“ (*MeinDorf55+*) kümmern sich eine Gemeindepädagogin der ev. Kirche Nassauer-Land sowie Ehrenamtliche aus der Initiative 55 plus-minus um die Anliegen der NutzerInnen, das Projekt *MeineNachbarn* setzt auf eine starke Zusammenarbeit mit dem Quartiersmanagement, das u.a. Nachbarschaftshilfe unterstützt (J1) und im Fall der *SusiTD/STuDi*-Projekte übernehmen Pflegeberater sowohl präventive Hausbesuche als auch die Funktion als erster Ansprechpartner bei technischen Fragen (G2; G5). Für eine Realisierung außerhalb des Forschungsprojekts wäre es denkbar, Digitalpflegeberater vor Ort zu schaffen (G4), die sowohl gesundheitliche, präventive Beratung machen, als auch Beratung hinsichtlich digitaler Lösungen geben.

Im geförderten Projekt *Mein Rhein-Lahn-Kreis 55 plus* (Nachfolger von *MeinDorf55+*) ist eine Projektbetreuerin mit einer halben Stelle bei der evangelischen Kirche in Hessen und Nassau für die Dauer der Projektförderung (drei Jahre) angestellt. Sie ist zuständig für die Betreuung der App und übernimmt die Freischaltung von NutzerInnen, leistet (Erst-)Hilfe bei Anfragen und Problemen und bietet u.a. Internetschnupperkurse und Workshops in den Kommunen, sogenannte „App-Cafés“ an, um die App bekannter zu machen und Interessierten näher zu bringen. Aufgrund der Größe der Region und der Nutzerzahl sei eine halbe Stelle im Grunde jedoch nicht ausreichend (W2).

Viele Kommunen (Orts- oder Verbandsgemeinden) hätten häufig nicht die Mittel, eine Kümmererstelle zu finanzieren, so dass es einer Interviewpartnerin zufolge sinnvoll sein könnte, zumindest auf Landkreisebene eine solche einzurichten (IP18). Wenn mehrere Kommunen sich zur gemeinsamen Realisierung einer digitalen Lösung zusammenschließen (wie z.B. in einer Verbandsgemeinde), sei es zudem wichtig, die Belange der kleineren Ortsgemeinden zu berücksichtigen und mit diesen zu kommunizieren (IP18).

4.3.4. Sonstige Beteiligte (z.B. lokale Dienstleister, Lieferdienste)

In einigen Projekten sind lokale Dienstleister bzw. Unternehmen direkt involviert. So kooperieren im Projekt *Digitale Dörfer* in einigen Kommunen lokale Dienstleister bzw. Prozenten oder Händler, um Lieferdienste anzubieten (LieferBar, BestellBar). Dies sei ein „guter Werbeeffect für die Region“, allerdings würden die Händler unterschiedliche Voraussetzungen mitbringen (C1: 168-171). Zudem war es schwierig, Händler zur Teilnahme zu bewegen (C2), so dass in einer Modellregion die LieferBar eingestellt wurde. Eine Interviewte eines anderen Projekts bewertet die Beteiligung und Einbindung des lokalen Einzelhandels als starken Marker für eine gut funktionierende Nachbarschaft, da sie für eine lokale Identifikation und realen Begegnungsorten stehen (IP13).

Das Forschungsprojekt, in dessen Rahmen *MeineNachbarn* entstanden ist, strebte eine Kooperation mit Ärzten an, was jedoch nicht funktioniert hat. Nähere Gründe hierzu konnten nicht genannt werden. Dafür konnten lokale (Gesundheits-)Dienstleister gewonnen werden, wie z.B. ein Yoga-Studio (J1).

In anderen Projekten besteht die Möglichkeit, dass lokale Unternehmen oder Dienstleister auf der Plattform (zielgruppenspezifisch) für sich werben können. Ein Interviewpartner hob hervor, dass bei der Einbindung von Werbung von lokalen Partnern, z.B. Dienstleistungsbetrieben, es u.U. von Vorteil sein könne, keine kommerzielle Plattform zu sein (IP3). Zudem, so ein anderer Interviewpartner, sei es vorteilhaft, wenn Unternehmen oder Dienstleister ihre auf der jeweiligen Plattform gestellten Informationen selbst einstellen und pflegen. Ansonsten benötige man einen Kümmerer oder hätte schnell „das nächste tote Branchenbuch“ (IP12: 333).

Auf der Plattform *Pengueen* gibt es die Möglichkeit, dass Unternehmen bzw. Dienstleister Geschäftspartner als sogenannte „Paten“ definieren und verlinken und ihren Kundinnen und Kunden empfehlen. Beispielsweise können Angehörige von Pflegebedürftigen auf Kontaktdaten von „Paten“ von Pflegediensten (wie z.B. mobile Friseure) zugreifen (I1).

4.4. Erfahrungen mit ausgewählten Funktionen

Im Folgenden werden Erfahrungen mit einigen ausgewählten Funktionen dargelegt, die bei den hier untersuchten, digitalen Lösungen häufiger Teil des Funktionsumfangs waren und die gleichzeitig für die in dieser Studie betrachteten Bereiche von Bedeutung sind.

4.4.1. Austausch und Informationen

Bei einigen Projekten, die dem Bereich Teilhabe und Kommunikation zugeordnet sind, steht Austausch im Fokus. Dabei lässt sich unterscheiden zwischen Funktionen, über die redaktionelle Informationen abgerufen werden können und Funktionen, über die die NutzerInnen selbst aktiv Einträge und Nachrichten verschicken bzw. veröffentlichen.

In zwei Projekten (*INFODOQ*, *Pengueen*) erleichtert der Austausch von und Zugriff auf gemeinsame Dokumente den Informationsaustausch und die Organisation im pflegerischen Bereich (vgl. Kapitel 4.4.3). Auch lokale bzw. regionale Veranstaltungskalender bzw. geteilte Kalender werden zur Vernetzung eingesetzt. Bei *MeineNachbarn* sei der Quartierskalender sogar die meist genutzte Funktion (J1). Darüber hinaus werden beispielsweise im Projekt *MeinDorf55+* digitale Austauschmöglichkeiten im Vorfeld und Nachgang von Veranstaltungen (z.B. Informationen zum Ablauf, Teilnehmerlisten, Diskussionen oder Austausch von Dokumenten und Fotos) eingesetzt. Rund 80 Akteure sind in diesem Fall sogenannte Projektbetreuer, die Projekttermine und Veranstaltungen eintragen und organisieren (F1).

Bei der Möglichkeit, Informationen hochzuladen, wurde bei *MeineNachbarn* die Erfahrung gemacht, dass diese häufig die digitale Version von analogen Informationen darstellen (J1). Auch die *DorfPages* der *Digitalen Dörfer* seien eine Art digitales Amtsblatt und die *DorfNews* eine Art digitale Gemeindezeitung, in der auch BürgerInnen als Autoren auftreten (C1; C2).

Bei einigen Projekten können die NutzerInnen darüber hinaus direkt miteinander kommunizieren. Dies geschieht entweder über einen Newsfeed, in dem die Einträge nach Verfassungsdatum strukturiert sind, in offenen und geschlossenen Gruppen zu bestimmten Themen oder als persönliche Nachrichten. Es werden z.B. Gruppen gegründet, um Unterstützung zu organisieren, z.B. für Alleinerziehende im Quartier (K1) oder zur individuellen Organisation von Veranstaltungen oder Treffen für Ältere, z.B. Wanderausflüge oder Erzählcafés (F1). Sofern es eine Suche-Biete-Funktion gibt, können darüber Dinge getauscht, geliehen und verkauft oder Hilfen und Unterstützung gesucht, angeboten und angenommen werden (vgl. Kapitel 4.4.2). Bei *nebenan.de* sei dies sogar die meistgenutzte Funktion (K1).

Eine Besonderheit der *Digitalen Dörfer* ist der Sag's-uns-Kanal, in dem BürgerInnen über den *DorfFunk* ihr Anliegen direkt der Verwaltung melden können und diese darauf reagiert. Anfangs gab es Befürchtungen seitens der Verwaltungen, dass dies einen Mehraufwand bedeute, was sich aber nicht bestätigte. Stattdessen würde die interne Organisation optimiert werden (C2).

Wie stark die Austauschfunktionen genutzt, bzw. die Einträge gelesen werden, ist abhängig davon, wie interessant die Inhalte bewertet werden, wobei „Skandale“ die Nutzung fördern würden sowie eine proaktive Auseinandersetzung vor Ort mit dem Projekt: „[Deswegen, wenn jetzt eine Region einen sehr tollen Prozess macht, um die Bürger zu partizipieren, die Lösungen zu nutzen, und auch selbst präsent ist, funktioniert es in der Regel viel besser als wenn jemand sagt, hey, wir machen jetzt DorfFunk, und gucken wir mal](#)“ (C1: 368-374).

Existieren öffentliche Beiträge der NutzerInnen, sind die Betreiber verpflichtet, diese Inhalte zu moderieren. In allen untersuchten Projekten, auf die dies zutrifft, wird nur eingegriffen, wenn Inhalte oder NutzerInnen gegen die Nutzungsbedingungen (z.B. Diskriminierungen, Beschimpfun-

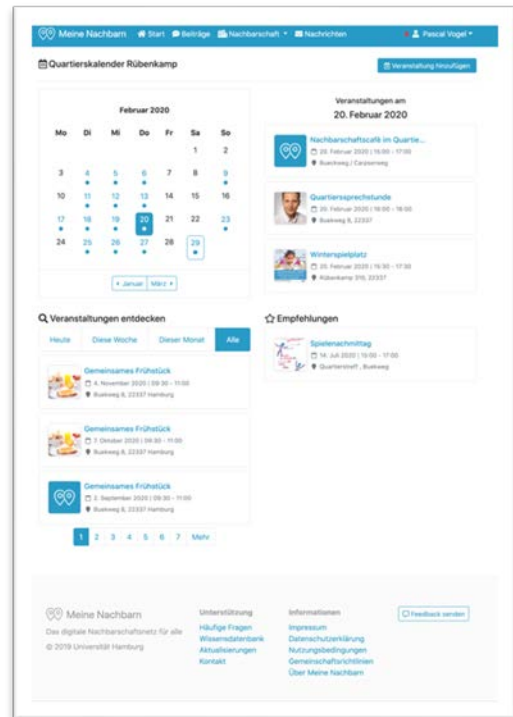


Abbildung 5: Kalender MeineNachbarn

gen) verstoßen (IP15; IP13). Darüber hinaus wird nicht moderierend in die Unterhaltungen eingegriffen. Die Seltenheit der Regelverstöße sei auf die Verwendung von Klarnamen und auf die nachbarschaftliche Verortung zurückzuführen (IP13). Wo die Moderation angesiedelt ist, ist unterschiedlich. So übernimmt beispielsweise bei *MeineNachbarn* das Quartiersmanagement die Moderation, bei *MeinRhein-Lahn-Kreis55+ (MeinDorf55+)* eine Gemeindepädagogin bzw. VertreterInnen des Seniorenvereins. Bei den *Digitalen Dörfern* und *nebenan.de* übernehmen die Betreiber die Moderation.

Aufgrund des Datenschutzes liegen keine Daten vor, über die sich Aussagen über die Erfahrungen mit einer privaten Chat- oder Plauschfunktion treffen lassen. Eine Interviewpartnerin sagte aus, dass vieles, das auf der Plattform eingestellt würde, nicht unbedingt dort weitergeführt würde. Ginge es um beispielsweise Leihgaben, gäbe es unter Umständen auf der Plattform keine Reaktion, da die private Nachrichtenfunktion genutzt wurde (IP13). Die Technik solle „**eigentlich ein Türöffner sein (...), um sich im echten Leben zu begegnen**“ (ebd.), denn im besten Falle sei das Digitale eine Förderung des Analogen (IP18: 661).

4.4.2. Vermittlung von ehrenamtlicher (Nachbarschafts-)Hilfe

Zehn der zwölf hier betrachteten Projekte haben auch die digitale Unterstützung gegenseitiger Hilfe als Ziel. Dies beinhaltet z.B. ehrenamtliche Besuchs- oder Begleitdienste, den Austausch von Gegenständen wie z.B. Werkzeugen, Einkaufs- oder Lieferdienste, oder die Organisation von Fahrten eines Bürgerbusses.

Einige der untersuchten Projekte verfügen über Suche-/Biete-Portale (z.B. *MeinDorf55+*, *Digitale Dörfer*, *Meine Nachbarn*, *PiQ*), über die von den NutzerInnen Hilfsanfragen bzw. -angebote eingestellt werden können²². In diesen Fällen suchen sich jeweilige Hilfesuchende bzw. HelferInnen das passende Pendant bzw. lässt sich ggf. durch das System Vorschläge unterbreiten und kontaktiert dieses. In einem Teil der Projekte erfolgt die Vermittlung der Nachbarschaftshilfe über eine Zwischeninstanz, wie z.B. einen Nachbarschaftshilfeverein. Diese führen über die digitale Lösung Helferlisten und Kontaktprofile, d.h. die digitale Lösung wird hier zur Organisationsunterstützung verwendet, ohne dass die Hilfesuchenden selbst mit der Lösung in Kontakt treten. Die Hilfesuchenden wenden sich z.B. telefonisch an den Verein, der dann mithilfe der digitalen Lösung HelferInnen vermittelt (z.B. *Nachbarschaftshilfe Scheibenhardt*) oder teilanonymisiert Hilfesuche nur für die HelferInnen veröffentlicht (z.B. *DeinNachbar*). Bei *Penguin* kann ein „vollautomatisches“ System die Vermittlung übernehmen, indem es Hilfesuchende und HelferInnen in einer Karten-

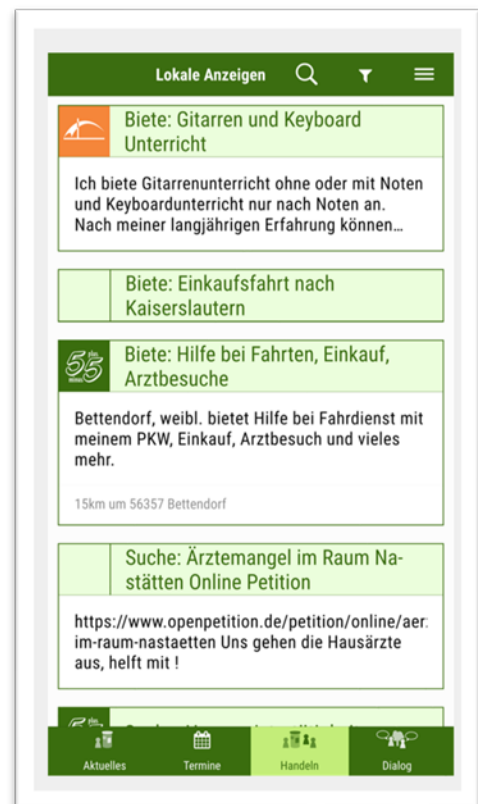


Abbildung 6: „Handeln“ (MeinDorf55+)

²² Bei *nebenan.de* werden Hilfsangebote in der Regel in „Selbstregie“ vermittelt, jedoch wurde im April 2020 die „Corona-Hilfe“ eingeführt (vgl. Kapitel 6).

übersicht passend anzeigt (I1). Um den Aufwand für Koordinatoren so gering wie möglich zu halten, kann es u.U. sinnvoll sein, dass NutzerInnen, HelferInnen, Institutionen und alle anderen die Pflege ihrer Daten selbst übernehmen und entsprechend aktualisieren (IP12; IP9).

Hilfegesuche kämen zwar regelmäßig (IP14), Hilfen würden aber nicht wie erwartet angenommen. Grund sei die Zurückhaltung bei der Inanspruchnahme von Hilfe von Fremden und „soziale Hürden“: „Das habe ich nicht nötig, von so einer fremden Person...‘ (...) Das sind soziale Hürden. Die mögen im ländlichen Raum vielleicht größer sein als in der Stadt, keine Ahnung, aber hier ist nicht alles rosarot.“ (IP1). Im Forschungsprojekt zur App *MeineNachbarn* wurde der Ansatz verfolgt, das freiwillige Engagement mit einem professionellen Betreuungsangebot zu ergänzen. Dies konnte jedoch nicht weiterverfolgt werden, „(...) weil eben nie der Ansatz so wirklich kam, dass viele Leute um Hilfe gefragt haben. Also die haben immer gesagt, in unseren Vorstudien auch, wir würden sofort jemandem helfen, wenn da eine Anfrage kommt, aber wir haben jetzt nicht das Bedürfnis nach Hilfe zu fragen (...)“ (J1: 322-326). Auch in einem anderen Projekt wird berichtet, dass die über die digitale Lösung vermittelten Hilfsangebote „erfreulicherweise noch relativ wenig“ angenommen werden. Gemeint ist, dass es noch eine funktionierende „analoge“ Nachbarschaft gibt, die unterstützt. Am ehesten würden noch Fahrdienste in Anspruch genommen werden (IP7:153).

Beim Einsatz von digitalen Lösungen zur Vermittlung von Hilfeleistungen müssen neben den Hilfesuchenden auch die Hilfeleistenden berücksichtigt werden. Hierbei handelt es sich häufig um eine überwiegend ältere Personengruppe. In einem Projekt musste die über die digitale Lösung organisierte Nachbarschaftshilfe in einer Gemeinde nach nur einem halben Jahr eingestellt werden, da ein Großteil der Helfenden im Ort nicht über Computer oder Smartphone verfügten und daher die Plattform nicht nutzen konnten. Für die Koordinatorin (Verwaltungsmitarbeiterin der Kommune) bedeutete dies keine Zeitersparnis gegenüber der herkömmlichen, analogen Herangehensweise (IP6). Die gleiche Plattform wird jedoch in einer anderen Kommune erfolgreich in der Nachbarschaftshilfe eingesetzt. Hier übernehmen freiwillige Helferinnen „jenseits der 65-70 Jahre“ die Koordination (IP12). Ein weiterer Interviewpartner betont die Flexibilität, die man den Helfenden einräumen müsse: „(...) man muss viel mehr auf die Bedürfnisse der Helfer eingehen und da ist es auch egal wie alt die [HelferInnen] sind. Also auch die Pensionisten haben ganz andere Ansprüche. Die wollen halt für zwei Monate im Winter auf die Kanaren und die wollen sich dann nicht drum kümmern müssen, wer versorgt jetzt meine Klienten“ (IP9). Daher sei es notwendig, dass sich ein Verein o.ä. um die Koordination kümmert (ebd.; vgl. Kapitel 4.3.3). Um Rücksicht auf ehrenamtlich Helfende zu nehmen, sollten zudem nur Zeiten berücksichtigt werden, in denen diese auch tatsächlich helfen wollen, in geographischen Wunschgebieten. Diese passgenaue Vermittlung sei mit einer digitalen Lösung deutlich einfacher umzusetzen (IP9).

4.4.3. Einsatz im (vor-)pflegerischen Bereich

Nur ein Teil der Projekte sieht Funktionen vor, die die Pflege von Personen unterstützen bzw. in der vorpflegerischen Phase eingesetzt werden können.

Über die jeweiligen Apps der Projekte *INFODOQ* und *Pengueen*²³ kann z.B. der Austausch von (pflegenden) Angehörigen mit professionell Pflegenden in geschützten Bereichen über Mitteilungen oder Terminkalender (z.B. zu Arztterminen der pflegebedürftigen Angehörigen) über die digitale Lösung erfolgen. Zudem können Dokumente, wie z.B. Tätigkeitsnachweise, hochgeladen und

²³ Hier am Beispiel der gemeinsamen Organisation der Pflege einer Person durch ambulante Pflegedienste und Angehörige über die App.

geteilt werden. Die App aus dem Forschungsprojekt *INFODOQ* wird zudem in Wohn-Pflege-Gemeinschaften getestet, um die bislang handschriftlich erfolgte Betreuungsdokumentation digital abzubilden, für die Patientenakten und die Prüfung des Medizinischen Dienstes der Krankenversicherung (MDK) (A1; A3). Die Erfahrungen sind bislang überwiegend positiv: Das System ergänze die digitale Pflegedokumentation und die App werde von den Pflegenden sehr gut angenommen, in den (Arbeits-)Alltag integriert und als Mehrwert wahrgenommen (A2, A3). Allerdings sei der Einsatz auf Wohn-Pflege-Gemeinschaften und ggf. eine Tagespflegeeinrichtung beschränkt (vgl. Kapitel 4.8).

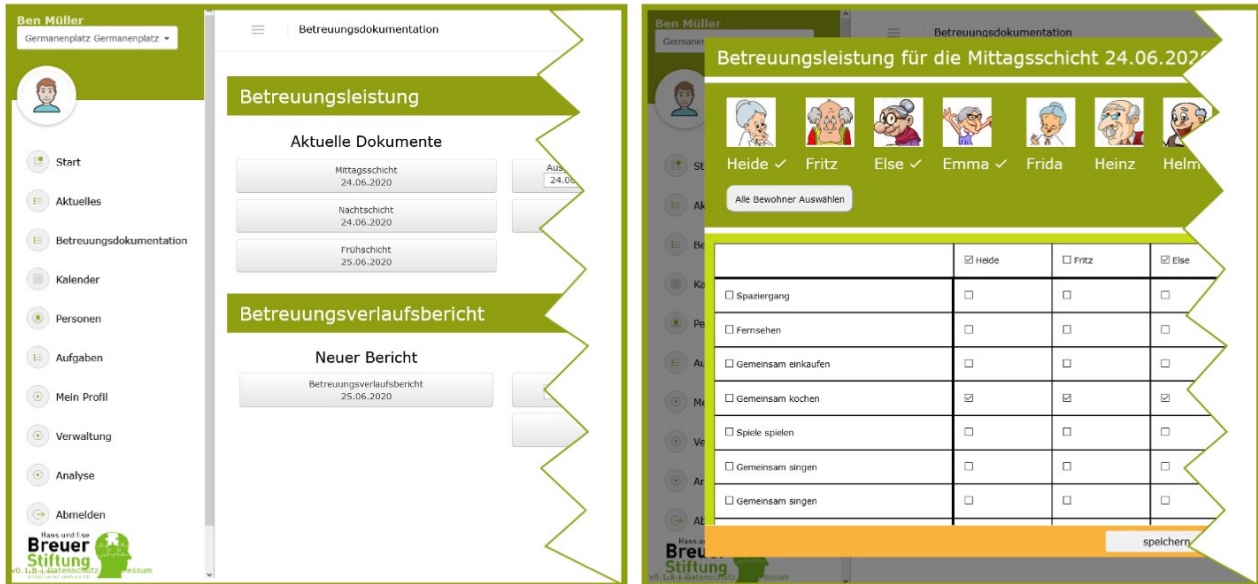


Abbildung 7: Betreuungsdokumentation bei INFODOQ aus Sicht der Pflegenden. Ausschnitt.

Das Projekt *DeinNachbar* hat sich zum Ziel gesetzt, ältere und hilfsbedürftige Menschen lokal zu unterstützen und so pflegende Angehörige in der häuslichen Pflege zu entlasten. Hierbei werden über eine App geschulte HelferInnen vermittelt und die Vermittlung über eine eigens entwickelte Software koordiniert. Vermittelt werden jedoch nur nicht-pflegerische Leistungen. Die Hilfsbedürftigen erhalten zudem eine (analoge) Erstberatung, die den Bedarf ermittelt²⁴.

Im Projekt *MeineNachbarn* war vorgesehen, professionelle Gesundheitsdienstleister, wie z.B. Ärzten, einzubeziehen. Dies konnte allerdings nicht umgesetzt werden. Nähere Gründe hierzu wurden nicht genannt. Auch die geplante Ergänzung des freiwilligen Engagements mit einem professionellen Betreuungsangebot wurde nicht weiterverfolgt (J1).

Über andere Apps (*GVI*, *PiQ*, *MeineNachbarn*) werden zielgerichtete Informationen z.B. zum Thema Alter und Altern oder Gesundheit, bereitgestellt. Daneben können digitale Lösungen auch dafür eingesetzt werden, Netzwerke z.B. des Quartiers oder der Gesundheitswirtschaft zu unterstützen. Diese beinhalten beispielsweise lokale Adressverzeichnisse von professionellen Dienstleistern, die über die App kontaktiert werden können oder „Empfehlungen“ von bereits bestehenden Kontakten (vgl. Kapitel 4.3.4).

²⁴ Das Projekt nimmt daher eine gewisse Sonderstellung ein, da es sich nicht um einen rein technischen Ansatz handelt, sondern eine entsprechende Organisationsstruktur erfordert, die sich der Technik bedient.

In dem Projekt *Gut versorgt in...* wurde festgestellt, dass es einen hohen Bedarf an leicht zugänglichen Informationen rund ums Älter werden gibt. Durch die barrierearme App haben die NutzerInnen Zugang zu entsprechenden Dienstleistern, Ansprechpartnern Ärzten und Angeboten, die aktualisiert sind und direkt über die App kontaktiert werden können. Darüber hinaus gibt es Fort- und Weiterbildungen, Unterhaltungsempfehlungen und Ratgeber speziell für Ältere.

Auch im persönlichen Gesundheitsbereich können digitale Lösungen unterstützend sein: Bei zwei Projekten (*PiQ*, *Pengueen*) können Medikationspläne über die digitale Lösung eingegeben und damit entsprechende Erinnerungen ausgelöst werden, das jeweilige Medikament einzunehmen (E1; I1). Teilweise kann auch der bundeseinheitlichen Medikationsplan eingescannt werden, um diesen im Smartphone bei sich tragen zu können (E1). Das Projekt *STuDi* sah ein Trinktagebuch vor, das über das Tablet geführt werden konnte (G3) sowie auch eine Hilflosigkeitserkennung auf Basis von (In)Aktivitätsmessung (vgl. Kapitel 4.4.4). Hier konnte allerdings festgestellt werden, dass das System nicht von allen TeilnehmerInnen in den Alltag integriert wurde, was u.a. auf die projektbedingte Vorauswahl der TeilnehmerInnen zurückgeführt wurde, da diese „noch zu fit für das System“ gewesen seien (G3: 268). Von den Interviewten wurde angenommen, dass die Nutzung mit dem Unterstützungsbedarf steigen dürfte (G2).

Eine digitale Vorsorgemappe für zukünftige Situationen, in denen für sich selbst oder nahe Angehörige Hilfe bzw. Unterstützung benötigt werden, wie sie derzeit von *Pengueen* angeboten wird, sei bislang nicht so erfolgreich wie erhofft, weil das Interesse seitens der NutzerInnen gering sei, sich mit eventuellen zukünftigen Situationen auseinanderzusetzen (I1).

4.4.4. Akute Hilfe in Notsituationen

In vier Projekten besteht bzw. bestand die Möglichkeit, in dringenden Situationen Hilfe über die digitale Lösung zu verständigen. Im Projekt *Pflege-im-Quartier* kann z.B. über die App ein Notruf mit Standort an eine ausgewählte Bezugsperson gesendet werden (Böckmann 2019). In *Pengueen* kann im Rahmen des Auffang-Netzwerkes ein individueller Notfall-Code²⁵ - auch von Personen, die das System selbst nicht nutzen, wie z.B. Nachbarn oder Passanten - verwendet werden, um zuvor definierte Notfall-Kontakte datenschutzkonform zu informieren. Die Eingabe des Codes erfolgt über eine frei zugängliche Website (*Pengueen 2020b*). Der digitale Dorfhilferuf des Projekts *Gut-versorgt-in...* ist eine Funktion, die dazu genutzt werden soll, dass alleinlebende ältere Personen in nicht-medizinischen, akuten „Notsituationen“ auf Hilfe zurückgreifen können. Es handelt sich hierbei nicht um einen klassischen „Notruf“ an den Pflegedienst, Polizei, Feuerwehr, Rettungsdienst etc., sondern um einen „Hilferuf“ innerhalb des eigenen Dorfes/Quartiers. Registrierte ehrenamtliche HelferInnen im Dorf/Quartier erhalten eine Nachricht und übernehmen diese einmalige Anfrage. Der Hilferuf ist demnach mehr eine schnelle und spontane Nachbarschaftshilfe.

Während in den drei o.g. Projekten der Hilferuf von der betroffenen Person bzw. anderen Personen persönlich erfolgen muss, wurde in den Projekten *SusiTD* bzw. *STuDi* eine automatische Hilflosigkeitserkennung eingesetzt. Mittels Sensoren, die in den Wohnungen installiert und in das System integriert wurden, wurden Informationen zur Aktivität bzw. Inaktivität der BewohnerInnen analysiert, die Hinweise darauf geben konnten, ob sich die jeweilige Person in einer hilflosen Lage

²⁵ Über ein Starterpaket werden Aufkleber und Plastikkarten mit dem individuellen Notfall-Code an die NutzerInnen verteilt, die dann z.B. im Geldbeutel oder im Auto aufbewahrt werden können.

befindet. Sollte eine Auffälligkeit auftreten, setzt das System automatisch einen Notruf über das angeschlossene Hausnotrufgerät ab. Dass ein solches System funktioniert, konnte im Forschungsprojekt *SusiTD* festgestellt werden: das System hat eine echte Hilflosigkeit erkannt und erfolgreich Hilfe alarmiert (G2). Allerdings ist für diesen Einsatz u.a. eine umfangreiche Ausstattung an Hardware (z.B. Sensoren) und eine Einbindung an das Hausnotrufgerät erforderlich. Aufgrund der notwendigen sozialen Einbindung als auch des technischen Supports (vgl. Kapitel 4.3.3) ist der Einsatz dieses Systems für Einzelpersonen nicht geeignet, könnte aber z.B. über eine Wohnungsgesellschaft (G2) bzw. im Betreuten Wohnen (G5) eingesetzt werden.

4.5. Erfahrungen aus der Nutzung

4.5.1. Akzeptanz der NutzerInnen

Einige Interviewpartner berichten, dass die Akzeptanz der digitalen Lösung teilweise nicht so hoch sei, wie es sich die EntwicklerInnen bzw. Anbieter wünschten, aus unterschiedlichen Gründen: teilweise wird dies auf die parallele Verbreitung eines großen deutschen sozialen Netzwerks zurückgeführt (IP3). Es sei schwer zu kommunizieren, welches die Unterschiede zwischen den Apps seien (IP3; IP12). Zudem konkurrieren Projekte, die einen sozialen Austausch fördern wollen, mit Messenger-Diensten. Interviewpartner berichten von Personen aus der potentiellen Nutzergruppe, die keinen Mehrwert in der digitalen Lösung sehen, weil ihnen WhatsApp-Gruppen reichten (IP12; IP3). Diese seien „quasi ein Activity-Stream“ (Liste von Aktivitäten) und man müsse sich dort nicht registrieren²⁶ (IP3: 508 f.). In einem anderen Projekt wurde die Erfahrung gemacht, dass man die Nutzung eines bekannten, kommerziellen Messenger Dienstes als Funktion integrieren musste, damit die eigene App genutzt wurde (IP21). Zudem hätten viele Personen aus der Zielgruppe der älteren Menschen, insbesondere im hierbetrachteten ländlichen Raum, „keinen natürlichen Zugang“ zu Apps (IP1: 162-164). Ein Interviewpartner einer App, die u.a. den Austausch älterer Menschen unterstützt, fasst das Problem aus seiner Sicht plakativ zusammen: „Ich sage mal, 70 plus hat mit Computer und so nichts am Hut. 70 minus, die haben mit den Alten noch nichts am Hut“ (IP14: 62-63). Hinzu kommt, dass viele (jüngere) Ältere sich scheuen würden, Angebote für Senioren anzunehmen, unabhängig davon ob der Zugang digital oder analog erfolgt. Die Heranführung sei eine „Sisyphusarbeit“ (IP14: 68-69). Die Akzeptanz zur Nutzung steige jedoch, wenn die Motivation hoch ist. So funktionieren Angebote über digitale Themen vor allem dann gut, wenn das Digitale ein Mittel zum Zweck ist und nicht im Fokus steht. Zum Beispiel stieg in einem Projekt das Interesse an der Teilnahme einer digitalen Schulung zur Nutzung eines Videokonferenztools, seit darüber ein Onlinekurs zur Englischkonversation angeboten wird (W2).

Der Markteintritt gestalte sich daher teilweise „ziemlich schwierig“ (IP12: 452-557). Neue Projekte haben es teilweise schwer, Fuß zu fassen und machten „Klimmzüge an Hinführungen zu den Nutzern“ (IP1: 362). Obwohl viel Zeit und Aufwand in Werbung investiert wird, sei es schwierig, „die Leute dazu zu bringen, das zu nutzen“ (IP3: 445). Ein Forschungsprojekt hatte Schwierigkeiten, TestnutzerInnen zu finden (IP21). In einem anderen Projekt musste die digitale Nachbarschaftshilfe-Funktion in einer Gemeinde nach nur einem halben Jahr eingestellt werden, da viele der Ehrenamtlichen, die das System hätten nutzen sollen, weder über Computer noch über Smart-

²⁶ Gemeint ist vermutlich eine Registrierung mit Angabe von persönlichen Informationen zusätzlich zur E-Mail-Adresse.

phone verfügen (IP6; vgl. Kapitel 4.4.2). Beim Forschungsprojekt, in dessen Rahmen die *MeineNachbarn*-Nachbarschafts-App (zunächst) in nur zwei Quartieren eingesetzt wurde, wurde die Erfahrung gemacht, dass die Akzeptanz im Quartier mit vielen Einzelmietern nicht so hoch war, wie in jenem mit vielen Mitgliedern einer Wohnungsgenossenschaft. Auch weil die Wohnungsgenossenschaft selbst auf der Plattform aktiv ist und sich die Mitglieder der Genossenschaft untereinander eher kennen, gäbe es Netzwerkeffekte, die zu einer stärkeren Nutzung der App führen (J1). Bei *nebenan.de* seien es vor allem neu Zugezogene und solche, die Anschluss suchen, die die App eher annehmen würden (K1). Einer interviewten Person zufolge müsse man anerkennen, dass man „manche Leute auch einfach nicht erreicht“ (IP13: 546-559).

Wichtig sei eine „emotionale Markenkommunikation“, d.h. dass sich die NutzerInnen mit der Marke identifizieren können. Hierzu gehört z.B. ein Corporate Design mit sich wiederholenden Elementen und passender Farbgebung (IP15: 251-259), z.B. des Gemeindewappens. Eine zusätzliche Vermarktung erfolgt teilweise auch von lokalen Dienstleistern. Die App *MeineNachbarn* wird z.B. über das Quartiersmanagement bzw. über ein im Quartier ansässiges Wohnungsunternehmen beworben, das Interesse an der Nutzung der Technik hat (J1). Ein Interviewpartner mutmaßt zudem, dass ggf. eine größere Akzeptanz erreicht werden würde, wenn über die digitale Lösung exklusive Inhalte bereitgestellt werden, die nur eingesehen werden können, wenn man sich registriert (IP3).

Auch die Akzeptanz der angemeldeten NutzerInnen der jeweiligen digitalen Lösung ist unterschiedlich. So würden viele registrierte bzw. verifizierte Personen die digitalen Lösungen letztlich doch nicht nutzen oder seien „stille Mitleser“ (W1). Dies hänge teilweise mit den individuellen Einstellungen und Vorlieben der NutzerInnen zusammen. In zwei Forschungsprojekten, in denen es sich bei beiden um eine geschlossene Nutzergruppe handelt (A, G), berichten die Interviewpartner, dass es TeilnehmerInnen gibt bzw. gab, die die digitale Lösung viel nutzen und solche, die sie nicht nutzen. Bei *STuDi* wurde das System, das vor allem auf ältere alleinlebende Personen fokussierte, teilweise sehr gut angenommen und täglich genutzt, teilweise gar nicht. Es wurde u.a. dann nicht genutzt, wenn kein Mehrwert gesehen wurde, weil sich die TeilnehmerInnen nicht einsam fühlten (G3). Auch bei *INFODOQ* gäbe es „immer die Heavy-User wahrscheinlich, die da viel reinschreiben, viel lesen und die, die es halt überhaupt nicht nutzen.“ (A1: 166-168). Als Grund wird teilweise Technikaffinität genannt und „dass es doch halt immer noch leichtere Kommunikationswege gibt. (...) am Ende schreiben dann die Angehörigen dann doch eine SMS lieber. Es geht schneller und sie wissen es kommt direkt an und derjenige sieht das dann, ja.“ (A3: 71-79). Wenn die digitale Lösung mehrere Funktionen beinhaltet, die unterschiedliche Nutzerkompetenzen erfordern, mache es einem Interviewpartner nach Sinn zu prüfen, ob das System modular aufgebaut und auf die Technikkompetenz der NutzerInnen zugeschnitten werden könnte (G4).

In anderen Projekten wurde die Erfahrung gemacht, dass die Aktiven immer die gleichen seien (IP11: 351). Ein Interviewpartner fasst zusammen: „(...) auf so sozialen Netzwerken sagt man ein Prozent der Nutzer erzeugen 99 Prozent der Aktivität, das ist bei uns auch so. (...) die meisten Nutzer, die lesen nur mit, also gucken sich den Kalender an oder lesen die Beiträge von anderen (...)“ (IP3: 223-227). Inhalte würden vor allem von solchen NutzerInnen eingestellt, „die auch sonst offline im Quartier aktiv sind“ (IP3: 223-227). Dagegen konnte bei einer anderen App festgestellt werden, dass nun auch „Leute in Kontakt kommen, die vorher nichts miteinander zu tun hatten.“ (IP18: 23-24) und sich auch Personen engagieren, die nicht „ehrenamtlich in der ersten Reihe immer stehen“ (IP18: 28-29).

4.5.2. Umsetzung vor Ort

Einige Interviewpartner berichten über Schwierigkeiten, in neuen Kommunen Fuß zu fassen. Sie müssten viel in PR-Arbeit investieren und sind teilweise mit den Nutzerzahlen nicht zufrieden (siehe 4.5.1). Andere Projekte haben sich dagegen zu einem Selbstläufer entwickelt, wie z.B. die *Digitalen Dörfer*. Werbung müsse kaum mehr gemacht werden (C1). Bei *nebenan.de* konnte zudem ein „Schneeballeffekt“ festgestellt werden: wenn es in einer Gemeinde funktioniert, möchten die umliegenden Orte in der Region häufig mitziehen (K1).

Die Projekte sehen sich teilweise nicht von der kommunalen Politik wertgeschätzt. Ein Interviewpartner berichtet, dass sie nicht die erhoffte Unterstützung durch Kommunen erhielten. Private Initiativen würden zwar wohlwollend betrachtet, wenn sie kostenfreie Unterstützung für die BürgerInnen bieten, wird das Projekt aber „zu professionell“, sinke die (finanzielle) Unterstützungsbereitschaft durch Kommunen (IP9). Dies läge dem Interviewpartner zufolge daran, dass in den Sozialausschüssen häufig Vertreter von eingesessenen Wohlfahrtsverbänden säßen, die Konkurrenz fürchteten. Hier sei viel Überzeugungsarbeit zu leisten (IP9). Zudem bemängelt ein Interviewpartner, dass in manchen Kommunen – trotz geringer Kosten und Beratungsleistungen, die von den Anbietern der digitalen Lösung geleistet werden – keine Veränderungsbereitschaft vorhanden sei und diese „den demografischen Wandel einfach aussitzen“ würden (IP12: 429-434).

Auch eine andere Interviewpartnerin hebt daher hervor, dass die Unterstützung der Kommunen wichtig sei und dass der „Bürgermeister mitgeht oder auch ein Rat“ und ggf. „Geld in die Hand“ nehme (IP18: 225), insbesondere für die Funktion eines Kümmerers (IP18: 187 f.; vgl. Kapitel 4.3.3 und 4.7). Kooperationen vor Ort seien „total sinnvoll“, bedürfen „aber natürlich wieder jemanden vor Ort der das macht“ (IP13: 611-612).

Dabei könnten Kommunen durchaus von der digitalen Lösung profitieren: Kommunen (oder auch Wohnungsgesellschaften) können eingebunden werden, z.B. indem ihnen Möglichkeiten gegeben werden, auf einer solchen Plattform Beiträge zu verfassen, Veranstaltungen zu bewerben, das Ehrenamt zu fördern, Meinungsbilder abzufragen oder Schadensmeldungen zu sammeln.

Bei *nebenan.de* nutzte beispielsweise eine Kommune die Funktion, um abzufragen, wo weitere Fahrradständer aufgebaut werden sollten. Allerdings möchte der Anbieter verhindern, dass Kommunen bzw. Wohnungsgesellschaften in der App eingreifend tätig werden, weshalb diese nur eine „Schaufensterfunktion“ erhalten, d.h. sie können die nachbarschaftliche Entwicklung verfolgen und Diskussionen anstoßen (K1).

Auch die Interviewpartner im Projekt *Digitale Dörfer* berichten von anfänglichen Befürchtungen innerhalb der Verwaltung, dass die digitale Lösung zu mehr Arbeit führe, was sich jedoch nicht bewahrheitet hätte (C2). Es ginge daher einem anderen Interviewpartner zufolge häufig auch um Überzeugungsarbeit und Beratung und Unterstützung im (Entwicklungs-)Prozess, unabhängig von der Software. Ziel müsse es auch sein, mit z.B. Kommunen an deren Problem zu arbeiten, ihnen die „Angst“ vor der Technik zu nehmen und gemeinsam eine Lösung zu erarbeiten. Die eingesetzte Software wäre „am Ende fast zweitrangig“ (IP12: 303-307).

4.6. Besondere Aspekte von geförderten (Forschungs-)Projekten

Geförderte Projekte, die die Neuentwicklung einer digitalen Lösung zum Ziel haben, sehen sich teilweise besonderen Herausforderungen gegenüber. Vielen der NutzerInnen dürfte bekannt sein, dass es sich um ein Forschungsprojekt handelt, was sich u.U. auf die Nutzung auswirken kann. So könnte die Entwicklung in einem Forschungsprojekt die Nutzung beeinflussen, indem z.B. die NutzerInnen aktiviert werden, das jeweilige System zu nutzen und zu testen (IP2). Wenn das Projekt dann ausläuft, ist die Gefahr groß, dass die Nutzung „einschläft“ (IP2). Zudem sind geförderte Projekte zumeist zeitlich begrenzt, eine Fortführung nach Förderende häufig nicht gesichert, da die Entwicklung eines Geschäftsmodells nicht immer beinhaltet ist. Dies bedeutet auch, dass die Fortführung der Nutzung der digitalen Lösung nach Projektende häufig nicht gewährleistet werden kann. Dies könne Personen und Organisationen abschrecken, sich bei der Plattform anzumelden, da u.a. der Initialaufwand zu hoch sei (IP3). Demgegenüber schaffen beteiligte Forschungseinrichtungen, wie z.B. eine Universität, aber auch Vertrauen der NutzerInnen als verlässlicher Partner, vor allem, wenn es um Datensicherheit geht (IP3; W1).

Teilweise werden die digitalen Lösungen in Beta-Versionen verbreitet, zumindest an bestimmte Nutzergruppen. Nichtsdestotrotz würden die NutzerInnen erwarten, dass die App von Anfang an mit Inhalt befüllt wird, und bekommen einen falschen Eindruck: „(...) damit die Nutzer nicht auf eine leere Plattform kommen. Oder denken, es tut sich nichts auf der Plattform (...)“ (IP3: 217-218). Zudem müsse die Software funktionieren: „(...) mit [den Entwicklern] bin ich schon hart ins Gericht gegangen, wenn das nicht... am Anfang nicht funktioniert hat. Hab ich gesagt, wenn etwas auf dem Markt ist, muss es funktionieren. Wenn ich ein Auto fahre, frage ich auch nicht, warum das Auto läuft. Das hat zu laufen.“ (IP14: 149-151). Gerade wenn eine digitale Lösung noch nicht vollständig ausgereift ist, sei es umso wichtiger, auf Feedback von NutzerInnen zeitnah zu reagieren. Dies könne die Akzeptanz steigern (IP3).

Zwei der befragten Forschungsprojekte haben unabhängig voneinander die Erfahrung gemacht, dass die Zusammenarbeit mit einem externen privaten Entwicklungsbüro nicht funktioniert hat und dann Forschungseinrichtungen (Universität/Hochschule) die Weiterentwicklung übernommen haben (IP16; IP3). Als Grund wird in einem Fall genannt, dass die Vertragskonstruktion mit dem Entwicklungsbüro nicht geeignet war, um den explorativen Ansatz zu verfolgen, da auf Änderungen in der digitalen Lösung nur mit Verwaltungsaufwand reagiert werden konnte (IP3).

4.7. Geschäftsmodell

Für ein Geschäftsmodell einer digitalen Lösung muss u.a. geklärt werden, wie und von wem diese angeboten und betrieben, wie das Angebot finanziert werden soll und ob es ggf. eine Gewinnerzielungsabsicht gibt. Die Hälfte der Projekte gab an, bereits über ein (erstes) Geschäftsmodell (*DeinNachbar*, *Digitale Dörfer (2x)*, *GVI*, *Pengueen*, *Nebenan.de*) zu verfügen. Die übrigen sechs Projekte verfügen über kein Geschäftsmodell bzw. dieses befand sich zum Interviewzeitpunkt in Bearbeitung²⁷. Eine Interviewpartnerin betonte, dass es wichtig sei, das Geschäftsmodell „über einen wirklich langen Zeitraum nachhaltig auf[zubau]en“ (IP13: 646).

²⁷ Für das inzwischen abgeschlossene Forschungsprojekt *STuDi* wurde Ende 2019 ein Geschäftsmodell entwickelt. Es lag den Autorinnen zum Zeitpunkt der Berichterstellung jedoch nicht vor.

Anbieter der digitalen Lösung

Anbieter bzw. Betreiber der jeweiligen digitalen Lösung sind zum Interviewzeitpunkt jeweils unterschiedliche Organisationen bzw. Gruppen. Am häufigsten sind dies aktuell Unternehmen in Form einer GmbH bzw. UG (haftungsbeschränkt) (4) sowie Forschungseinrichtungen (3) (in allen drei Fällen handelt es sich um noch laufende Forschungsprojekte). Jeweils einmal genannt wurde eine Stiftung, ein evangelisches Dekanat und ein Seniorenbeirat bzw. dessen Kommune. Bei den beiden abgeschlossenen Forschungsprojekten gibt es keinen aktuellen Anbieter für die Software²⁸. Ein Interviewpartner spricht sich jedoch dafür aus, dass seine digitale Lösung, da es sich um ein soziales Projekt handelt und werbefrei sein sollte, von einer Kommune angeboten werden sollte und nicht von einem kommerziellen Unternehmen (IP21). Dies sei auch deshalb erforderlich, weil „permanent aktuelle Inhalte eingestellt“ werden müssten. Es sei als „Bürgerservice“ anzusehen und müsse auch von der Kommune finanziert werden (IP1: 300-305; siehe „Kosten und Finanzierung“). Insbesondere bei den laufenden Forschungsprojekten ist teilweise noch offen, wer nach Projektende der spätere Anbieter sein könnte bzw. in welchem Betreibermodell die Lösung angeboten werden soll. Gerade bei Lösungen, die als technische Plattform laufen (vgl. Kapitel 4.1.1), könnte es entweder eine zentrale Plattform eines Betreibers geben, auf der sich neue Organisationen bzw. Kommunen anmelden können, ohne technisch selbst aktiv zu werden. Hierfür wird ein Betreiber- und Geschäftsmodell benötigt, das u.a. auch davon abhängt, ob der Quellcode der Software open source angeboten wird. Oder aber jede Organisation betreibt die Software als eine eigene Instanz auf einem gehosteten oder eigenen Server. Je nach Größe der Organisation wäre es jedoch schwierig bis unmöglich eine eigene Instanz der Software auf Dauer zu betreiben.

Kosten und Finanzierung

Bei der Entwicklung und dem Unterhalt einer digitalen Lösung entstehen Kosten, z.B. Personalkosten für die Programmierung und Aktualisierung der Software, Betriebs- und Nutzungskosten für die genutzte Technik (z.B. Server bzw. Hosting-Gebühren) und ggf. Kosten für die Pflege und das Einstellen von Inhalten, die Moderation und Nutzeradministration.

Ein großer Teil der hier vorgestellten Projekte entstand im Rahmen von Forschungsprojekten, teilweise in zwei oder sogar mehreren aufeinander aufbauenden Projekten. Sieben Projekte erhielten Forschungs- und Entwicklungsgelder von z.B. Landes- oder Bundesministerien oder EU-EFRE Mittel. Die übrigen Projekte wurden durch private Gelder und Spenden (teil-)finanziert, im Unternehmen intern querfinanziert oder erhielten sonstige Fördermittel, z.B. von Investoren oder Sponsoren. Eine digitale Lösung wurde ehrenamtlich entwickelt, die (geringen) Betriebskosten von der Kommune übernommen.

Bei den Projekten geht es jedoch häufig nicht um eine Gewinnerzielungsabsicht. So wurden einige Funktionen aus dem Forschungsprojekt *Digitale Dörfer* nicht in der Absicht entwickelt, einen Gewinn zu erzielen oder um ein kommerzielles Geschäftsmodell zu entwickeln, es wäre mehr um eine „Daseinsvorsorgeverbesserungsabsicht“ gegangen (C1: 458-462).

In keinem der hier vorgestellten Projekten müssen private NutzerInnen für die Nutzung bezahlen. Bei *nebenan.de* können NutzerInnen freiwillige Förderbeiträge leisten. Einige der Projekte, die über ein Geschäftsmodell verfügen, erhalten Einnahmen über eine Lizenzvergabe bzw. Subscription oder über Nutzungsgebühren von z.B. Kommunen oder Vereinen, die die jeweilige digitale

²⁸ Technischer Anbieter bei *SusiTD/STuDi* war ein kooperierendes Unternehmen.

Lösung in ihrem Ort bzw. für ihre Mitglieder nutzen möchten (z.B. zum Aufbau einer Nachbarschaftshilfe). Eine weitere Einnahmequelle sind Nutzungsgebühren durch (Dienstleistungs-)Unternehmen. Dabei wird gewerblichen oder auch anderen Anbietern die Möglichkeit gegeben, gegen Entgelt Werbung auf der jeweiligen Seite zu schalten oder sich als „Netzwerkpartner“ empfehlen zu lassen. Hierbei sei es jedoch wichtig, dass das Projekt nicht zu einer „Werbeplattform“ verkommt und es ist daher erforderlich, die Sichtbarkeit von Werbung zu reglementieren. Eine Möglichkeit könnte sein, ein abgestuftes Preismodell anzubieten, je nachdem wie groß die geografische Reichweite der Werbung sein soll (IP13). Gemeinnützige Organisationen zahlen teilweise keinen oder einen geringeren Beitrag für die Sichtbarkeit auf der Plattform (IP9; IP13). Einnahmen kommen auch von Anschubfinanzierungen vor Ort²⁹ und durch Vergütungen bei der Inanspruchnahme von Leistungen durch Hilfsbedürftige (z.T. über Pflegekassen).

Vier Projekte, die noch über kein Geschäftsmodell verfügen, geben an, dass der Quellcode der digitalen Lösung möglichst als Open Source-Software verfügbar sein soll, d.h. kostenlos übernommen werden kann (*PiQ*, *MeinDorf55+*, *Nachbarschaftshilfe Scheibenhardt*, *MeineNachbarn*; vgl. Kapitel 4.7).

Bei *Pengueen* wurde die Erfahrung gemacht, dass die digitale Lösung von Privatpersonen weniger als gehofft genutzt wird (vgl. auch Kapitel 4.5.1). Daher wurden die zunächst angesetzten Gebühren für Privatpersonen für eine Premiumnutzung gestrichen und ein Fokus auf Geschäftskunden und Kommunen gelegt. Die Entwickler hoffen dadurch, dass sich mehr NutzerInnen anmelden, die dann (zusätzlich) privat weitere Funktionen nutzen (I1). Der Interviewpartner berichtet jedoch auch, dass – im Gegensatz zum privaten Endnutzern – die Nutzung für Unternehmen, Kommunen oder Vereine nicht kostenfrei sein sollte. Viele Kunden hätten die Einstellung, dass nur kostenpflichtige Angebote den Ansprüchen, z.B. hinsichtlich des Datenschutzes, genügen würden und würden daher „**lieber ein bisschen Geld zahlen und dann wissen, dass ihre Daten sicher sind (...)**“ (I1: 362-365).

Neben den Kosten für die Nutzung der Technik als solche, können Personalkosten durch Verwaltungsmitarbeiter oder „Kümmerer“ (vgl. Kapitel 4.3.3) entstehen. Ein Interviewpartner ist der Auffassung, dass es sich hierbei um eine „soziale Infrastruktur“ handeln würde, die „**ähnlich wie andere soziale Infrastrukturen irgendwie so finanziert werden**“ müsse (IP11: 201-203). Auch ein anderer Interviewpartner sieht in Bezug auf die Finanzierung einer Arbeitskraft, die Inhalte einpflegt und administrative Tätigkeiten übernimmt, vor allem Kommunen in der Pflicht, die Kosten hierfür zu tragen: „**Dadurch würde man natürlich jetzt kein Geld einnehmen, das heißt es wäre also eine soziale Plattform, ein bezuschussendes Business.**“ (IP21: 300-305).

Weitere Kosten betreffen die Inanspruchnahme der vermittelten Services (sofern angeboten). Gerade in ländlichen Gegenden kämen häufig Anfragen an Pflegedienste, ob diese „**mal eben gucken gehen**“ könnten, ob es den Angehörigen gut gehe. Diese Leistung ist jedoch im Leistungsrecht nicht vorgesehen. Auch die Möglichkeit, über Videotelefonie nach dem Rechten zu sehen oder darüber Beratungsleistungen nach § 37 Abs. 3 SGB XI durchzuführen, gebe es nicht. Dabei könnten digitale Lösungen dazu beitragen, Ressourcen einzusparen, weil keine langen Fahrwege getätigt werden müssen. Hier wäre eine Kostenübernahmeregelung bei den Sozialhilfeträgern auch bei den gesetzlichen Pflegeversicherungen zu klären (G5).

²⁹ Bei einem dieser Projekte müssen neue Niederlassungen in Vorleistung gehen, das Modell würde sich aber nach rund drei Jahren tragen(B1).

4.8. Räumliche Dimension

Wenngleich einige digitale Lösungen bundesländerübergreifend oder sogar in ganz Deutschland verfügbar sind, erstreckt sich das konkrete Einsatzgebiet zumeist auf Orts- bzw. Verbandsgemeindeebene (7), ansonsten auf Quartiers- bzw. Stadtteilebene (4), (mehrere) Kreise (3) und in einem Fall auf eine einzige Wohnung (Wohn-Pflege-Gemeinschaft). Nur zwei Plattformen zielen dabei auf zwei bzw. mehrere Gebietsgrößen ab: *Nebenan.de* richtet sich in großen Städten auf „Nachbarschaften“, also auf Quartiersebene, im ländlichen Raum überwiegend auf Ortsebene. Was im konkreten Fall als „Nachbarschaft“ definiert wird, müsse lokal und straßengenau entschieden werden (K1). *Pengueen* kann je nach Einsatzbereich auf unterschiedlichen Ebenen eingesetzt werden.

Die „richtige“ räumliche Dimension zu finden, gestaltet sich teilweise als nicht so einfach. Laut einer Interviewpartnerin würde eine kritische Masse an NutzerInnen benötigt, damit die digitale Lösung zu einem „Selbstläufer“ und „von sich alleine heraus lebendig“ (IP13: 360-362) wird, d.h. ohne besondere Unterstützung durch den Anbieter oder von kommunaler Seite funktioniere. Hierzu zählen neben Privatpersonen auch z.B. Vereine, der lokale Einzelhandel oder andere gewerbliche Unternehmen, sofern diese in das (Finanzierungs-)Konzept eingebunden sind. Diese könne in Großstädten allein durch die räumliche Dichte schneller erreicht werden. Mitglieder von „Nachbarschaften“ unterhalb einer gewissen Grenze würden häufig wieder austreten, da zu wenige Informationen geteilt werden und so das Interesse sinkt. Zudem liegen die Betreiberkosten bei einer geringen Nutzerzahl im Verhältnis deutlich höher. Zudem sind die Einnahmen bei einer kleineren Anzahl lokaler Gewerbetreibender niedriger. Die definierte kritische Masse (bei *nebenan.de* sind dies 100 NutzerInnen) könne aber aus strukturellen Gründen in einigen Gemeinden und Dörfern nicht erreicht werden. Hier sei es sinnvoll, Partnerschaften mit Kommunen einzugehen, die einen Teil der laufenden Kosten der ansonsten kostenlosen App übernehmen. Im ländlichen Raum brauche man zudem „wirklich eine ganz andere Art von Betreuung“ (K1: 799; vgl. Kapitel 4.3.3).

Während einerseits demnach eine Mindestnutzerzahl erforderlich ist, erwähnt ein anderer Interviewpartner, dass es andererseits auch eine räumliche und zahlenmäßige Obergrenze geben müsse. Zum einen betrifft dies die Betreuung: Nachdem die App *MeinDorf55+* auf das Gebiet des Rhein-Lahn-Kreises (*Mein-Rhein-Lahn-Kreis55+*) ausgeweitet wurde, käme der Verein, der die App mitbetreut, teilweise an seine Grenzen (F2). Dies dürfte sowohl an der gestiegenen Nutzeranzahl als auch an den weiteren Wegstrecken liegen. Zum anderen versteht sich die App als Angebot „in der Region für die Region“. Um Angebote wahrzunehmen, die über die App vermittelt werden, wäre keiner bereit, längere Strecken zurückzulegen. Man wäre damit „im Umkreis von 30 Kilometern oder so festgelegt“ (F1: 548-553). Ähnliches gilt für die Berater bzw. den technischen Support in den Forschungsprojekten *SusiTD/STuDi* (G3). Auch für das Projekt *INFODOQ*, das eine Umsetzung in Wohn-Pflege-Gemeinschaften vorsieht, wird eine Übertragung auf z.B. die herkömmliche ambulante oder die stationäre Pflege als nicht praktikabel angesehen, da es sich um eine überschaubare Gruppe an Akteuren handeln sollte. Gegebenenfalls wäre ein Einsatz in der Tagespflege denkbar (A3). Auch für die Nutzung selbst könnte eine Obergrenze der Nutzerzahlen sinnvoll sein. So hat *nebenan.de* die Erfahrung gemacht, dass „eine Nachbarschaft zum Beispiel in Berlin fast zu groß wird, also wenn zu viele Menschen sich plötzlich dann anmelden“ (K1: 727 f.). Dabei bestehe die Gefahr der Anonymisierung und „dass man sich nicht mehr nachbarschaftlich fühlt“ (K1: 729). Gleichzeitig sollte das Angebot aber nicht auf eine Region begrenzt bleiben (F1).

Ziel müsste es demnach sein, die räumliche Dimension der digitalen Lösung so zu wählen, dass es sowohl aus finanziellen, organisatorischen und strukturellen Gegebenheiten sinnvoll ist. Bei größeren Projekten bietet es sich ggf. an, die NutzerInnen selbst entscheiden zu lassen, in welchen Einzugsbereich sie sich digital bewegen möchten und entsprechend Informationen mit anderen teilen können: entweder über einen wählbaren konzentrischen Radius, über vorgegebene räumliche Strukturen (z.B. Dörfer, Quartiere, Stadt- und Ortsteile) oder frei wählbar. Im Projekt *meinDorf55+* wurden im Frühjahr 2020 sogenannte „Heimaten“³⁰ eingeführt, d.h. Gruppen innerhalb des Gesamtsystems (W1).

In ländlichen und städtischen Räumen ergeben sich durch die unterschiedliche räumliche Dichte unterschiedliche Herausforderungen (IP13). Ein weiterer genannter Aspekt betrifft die erforderliche Internetverfügbarkeit. So berichten Interviewpartner aus dem Projekt *STuDi*, dass damals (in den Jahren 2017/2018) einige Interessierte aus ländlichen Regionen nicht als TestnutzerInnen am Forschungsprojekt teilnehmen konnten, da deren Internetanbindung nicht ausreichend war. Gefordert waren durch die Funktion der Videotelefonie mindestens 6 Mbit/s (G4). Dies dürfte mit der Verbesserung des Breitbandausbaus inzwischen deutlich seltener ein Problem darstellen. Nichtsdestotrotz gibt es gerade im ländlichen Raum, auch in Rheinland-Pfalz, noch „weiße“ Flecken im Breitbandausbau (BMVI 2020: 22).

4.9. Verzahnung digital – analog

Im Folgenden werden weitere Erfahrungen aus den Projekten aufgelistet, die sich keinem der o.g. Überschriften zuordnen lassen.

Digital vs. analog

Die hier vorgestellten Projekte verfolgen das Ziel, ältere Menschen und/oder andere Nutzergruppen mithilfe einer digitalen Lösung zu unterstützen. Vielfach werden Informationen, die vorher analog, d.h. auf Papier (z.B. im Amtsblatt, auf Plakaten oder als Listen), mündlich oder per E-Mail verteilt wurden, nun (zusätzlich) digital verbreitet.

Dabei dürfe man „**nicht einfach die Technik über die Menschen stülpen**“ (IP18: 680 ff.), nur weil es technisch möglich sei. Alle Menschen und insbesondere Ältere, die bislang keine oder nur wenige Erfahrungen mit digitalen Medien gesammelt haben, müssten „mitgenommen“ werden (ebd.). In 15 Jahren, so eine Interviewpartnerin, wäre die Digitalisierung auch der älteren Menschen weiter fortgeschritten. In der Zwischenzeit müsse man jedoch Digitales und Analoges „**noch parallel laufen lassen (...) und das ist auch wichtig. Weil sonst verliert man da eine ganz, ganz große Gruppe, die eigentlich sehr stark von Digitalisierung profitieren kann**“ (IP18: 680ff). Gleichzeitig müsse einem anderen Interviewpartner zufolge vermieden werden, dass eine digitale Lösung zu einer Sekundärdokumentation verkommt (IP12).

Wichtig sei es hierbei nicht nur, sinnvolle digitale Alternativen zu analogen Prozessen zu entwickeln, sondern auch wieder in das Analoge zurückkommen zu können. So wurde die digitale Be-

³⁰ D.h. neben dem Seniorenverein können „Heimaten“ weiterer Einrichtungen, Gruppen oder Institutionen etabliert werden, die dann ihren Inhalts- und Personenbereich moderieren. NutzerInnen können wählen, an Inhalten welcher "Heimat" sie Interesse haben und die Beitragsmenge filtern (F3).

treuungsdokumentation im Projekt *INFODOQ* von den Pflegekräften als Erleichterung wahrgenommen, da diese nun „anstatt zehn Zettel auszufüllen innerhalb einer Minute alle Dokumente, bzw. alle Strukturen sich zusammenklicken können“ (A2: 155-157). Zum Vorteil wurde dies aber erst dadurch, weil die digitale Betreuungsdokumentation zu Dokumentationszwecken ausgedruckt werden kann (A2). Auch bei *MeinDorf55+*, in dem die digitale Lösung zur Organisationsunterstützung für Veranstaltungen, Diskussionsrunden oder Exkursionen etc. eingesetzt wird, sei es wichtig, dass die Dokumente (z.B. Teilnehmerlisten) individuell bearbeitet und ausgedruckt werden können (F2).

Digitale Förderung sozialer Teilhabe

In einigen Projekten ist die Förderung analoger Kontakte explizites Ziel. Ziel der digitalen Lösung sei „das Hinführen zum Realkontakt. Also die App als Überbrückung, als kurzfristige, technisch unterstützte Überbrückung, falls eben andere Wege nicht da sind“ (IP11: 354-356). Einige Interviewpartner merkten an, dass sich durch den digitalen Austausch auch physische Kontakte ergeben würden. So berichtet eine Interviewpartnerin, dass sich u.a. im Bereich „Biete/Tausche/Leihe“ neue direkte Kontakte in der Nachbarschaft ergäben (IP13: 172). Die digitale Lösung sei ein „Türöffner“, „um sich im echten Leben zu begegnen“ (IP13: 589 f.). Eine andere sieht in ihrer digitalen Lösung ein „digitales Werkzeug“, das „die Leute auch wieder analog zusammengebracht hat. Und wo dann Projekte auch entstanden sind.“ (IP18: 33-34). Im Forschungsprojekt SusiTD, welches bereits 2014 abschloss, würden sich einige NutzerInnen des Systems immer noch treffen (G2). Einschränkend wurde teilweise allerdings darauf hingewiesen, dass Kontakte außerhalb des öffentlichen Bereichs der digitalen Lösung von den Projektverantwortlichen nicht weiterverfolgt werden, z.B. weil die Kommunikation über private Nachrichten oder offline erfolgt, so dass quantitativ keine Aussagen darüber gemacht werden können, inwiefern digitale Kontakte zu mehr persönlichen Kontakten führen.

Um das soziale Miteinander zu stärken, hat *nebenan.de* die *nebenan.de*-Stiftung gegründet, die ein „Engagement-Team“ stellt, das Stammtische und Hofflohmärkte zusammen mit den NutzerInnen organisiert, den „Tag der Nachbarn“ plant und den „Nachbarschaftspreis“ vergibt. *Nebean.de* sieht sich trotz der Organisationsform als GmbH als „Sozialunternehmer“ (K1).

„... wir brauchen Menschen“

Eine digitale Lösung könne einem Interviewpartner zufolge Netzwerke unterstützen, aus Technik heraus könne jedoch nichts entstehen, noch könne Technik (analoge) Netzwerke ablösen. Es dürfe nicht Ziel sein, einen digitalen Ersatz aller (sozialen) Dienste zu schaffen und dies sei auch nicht möglich. Um z.B. Tätigkeiten im Haushalt zu erledigen (z.B. Glühbirnenwechsel), seien Menschen erforderlich (IP12). Daher müssten „wir lernen, als Gesellschaft wieder mehr zusammenzurücken“ (IP12: 81-85). Auch einem anderen Interviewpartner nach könne „nur die Gesellschaft“ das Problem des Pflegefachkräftemangels lösen und dazu müsse „jeder so seinen Teil dazu beitragen“ (IP9: 33-49). Soziales Engagement müsse für den Einzelnen zu einer „Bereicherung“ werden, „nicht zur Belastung“. An dieser Stelle könnten digitale Lösungen ansetzen, die die gegenseitige Hilfe unterstützen (ebd.).

Bewusstsein Schaffen und frühzeitiges Handeln

Ein wichtiger Aspekt sei, dass ein Bewusstsein dafür geschaffen wird, welche (allgemeinen und spezifischen) Probleme in den Orten vorhanden sind und wie diese gelöst werden können. Dies müsse nicht zwingend immer eine digitale Lösung zur Folge haben (IP18). Auch vor dem Hinblick des demografischen Wandels in die Zukunft, sei es wichtig, sich jetzt mit der Thematik auseinander zu setzen und auszuprobieren, welche technischen Möglichkeiten es gibt und welche zukünftig helfen könnten (IP12). Es sei ein „Entwicklungsprozess“, bei dem man Kommunen bzw. andere Anwender begleiten und unterstützen müsse (IP12).

Digitale Projekte können auch als Anstoß dienen. Bei *Digitale Dörfer* wurde beispielsweise ein erprobter digital organisierter Lieferdienst aus unterschiedlichen Gründen eingestellt. Ein ortsansässiger Supermarkt hat jedoch die Idee aufgegriffen und einen eigenen Hol- und Bringservice eingerichtet (C2). Auch andere Händler in der Region haben daraufhin Online-Vertriebskanäle eröffnet (C1). Die Unternehmen wurden demnach durch das Projekt motiviert und angestoßen, so dass aus einer (gescheiterten) Projektidee heraus ein neues, privates Konzept zur Unterstützung der Region entstanden ist.

Hierzu können auch Leuchtturmprojekte beitragen. So habe das Projekt *Digitale Dörfer* über die Grenzen Rheinland-Pfalz' hinaus Impulse für die Digitalisierung im ländlichen Raum gegeben. Unter anderem sei eine „Welle“ entstanden, die dazu geführt hat, dass in vielen Bundesländern Förderinitiativen sowie Bundesprogramme zur Stärkung von digitalen Lösungen im ländlichen Raum entstanden sind (C1). Gleichzeitig wurde betont, dass es wichtig sei, dass „(...) nicht nur so einen Leuchtturm aufgebaut [wird], der wieder einreißt. Sondern, dass halt wirklich überall kleine Leuchttürme entstehen und das dann flächendeckend genutzt wird. (...)“ (C2: 739 ff).

5. Übertragbarkeit der digitalen Lösungen

Einige Projekte entwickeln die technische Lösung erstmal für sich, d.h. unter ihren lokalen, spezifischen Gegebenheiten. Eine Übertragbarkeit oder ein Geschäftsmodell steht erst einmal nicht im Fokus. Das gilt teilweise auch für Projekte, die im Rahmen von Forschungsprojekten laufen. Die Interviewpartner wünschen sich dennoch eine stärkere Verbreitung ihrer digitalen Lösung in Zukunft. Dabei geht es nicht nur um die Steigerung der Nutzerzahlen, sondern auch um die Verbreitung in die Fläche, d.h. in weitere Gemeinden, Landkreise oder Regionen (IP15). Technisch gesehen sind alle hier untersuchten Projekte übertragbar bzw. dürften dies prinzipiell sein. Allerdings müssten bei der Übertragung auf andere Regionen individuelle Gegebenheiten berücksichtigt werden, es „**passt nicht alles auf jeden**“ (IP18: 739 ff).

Die Wiederverwendung bestehender digitaler Lösungen sei sinnvoll. Eine Interviewpartnerin merkt an, dass es öfter Kommunalverwaltungen gäbe, die versuchen würden, eigene Plattformen zu entwickeln, obwohl inzwischen einige Alternativen auf dem Markt sind. Dabei sei es nicht das Problem, eine Plattform zu entwickeln, dies sei „**auf jeden Fall kein Hexenwerk**“ (IP13: 787-790). Die Schwierigkeit liege vielmehr in der Umsetzung und dem „**was halt dahintersteckt**“ (ebd.). Zudem können Entwicklungskosten eingespart werden, indem „Dinge“ wiederverwendet werden, z.B. durch die Nutzung eines gemeinsamen Back-Ends (IP15). Eine „dynamische“ Entwicklung des Frontends sei wichtig, wenn die technische Lösung übertragen werden soll (IP5).

Bei einigen technischen Plattformlösungen (z.B. *Digitale Dörfer, Pengueen*) wird ein Geschäftsmodell eingesetzt, bei dem der Anbieter vollständig bzw. überwiegend die Verwaltung der Ressourcen (Rechenkapazitäten, Speicher oder Netzwerkkapazitäten, Programmiermodelle, Entwicklerwerkzeuge etc.) und des zugrundeliegenden Betriebssystems inklusive der Einspielung von Aktualisierungen übernimmt (Software as a Service - SaaS). Der Anwender nutzt die Softwareanwendungen, ohne sich um technische Infrastrukturen kümmern zu müssen (Berg et.al 2019: 36).³¹

Vier Projekte, die noch über kein Geschäftsmodell verfügen, geben an, dass der Quellcode der digitalen Lösung möglichst als Open Source-Software verfügbar sein soll, d.h. kostenlos übernommen werden kann (vgl. Kapitel 4.7). Zu beachten sei jedoch, dass hierbei teilweise ein erheblicher Programmierungs- und (Weiter-)Entwicklungsaufwand entsteht, die Lösung auf die jeweiligen Gegebenheiten vor Ort anzupassen und mit Daten zu füllen (IP11). Bei *MeinDorf55+* hätte es bereits Anfragen aus anderen Regionen gegeben, jedoch habe niemand die Software übernommen, weil durch die Anpassung und Pflege (Personal-)Kosten entstehen (F3, F2). Ist die initiale Entwicklung einmal abgeschlossen, seien die Personalkosten für die Moderation, das Betreiben und Nutzer-Schulungen höher als die laufenden Kosten für den Unterhalt und die Weiterentwicklung der digitalen Lösung (F3).

³¹ Im Gegensatz zu den übrigen hier betrachteten digitalen Lösungen übernehmen bei Pengueen (Teile der) NutzerInnen eine stärkere administrative Rolle ein. Dort legen Gemeinschaften selbst ihre Funktionen, sogenannte Kategorien (z.B. Kalender, Pläne, etc.), über eine Vorlage fest (I1), d.h. sie bestimmen selbst, wie die Software von den Mitgliedern der Gemeinschaft genutzt werden soll. Zudem ist künftig geplant, dass sich Unternehmen selbst Kategorien anlegen können, d.h. quasi selbst ihre Tools über das Backend entwickeln können (Pengueen 2020a). Pengueen versteht ihr „digitales Werkzeug“ dabei als Einsteigertool (I1) und soll so auch Personen ohne Programmierkenntnissen den Zugang zur Administration ermöglichen.

„(...) Ja, wir reisen von der Nordsee bis zu den Alpen und stellen die App vor. (...) und wir sagen auch die ist frei verfügbar. Da ist ja kein Schutz drauf. Und dann meinen die, sie können die App übernehmen und morgen geht es los. Nee, Pustekuchen. Das muss sich entwickeln. Das stelle ich also immer wieder fest (...) Die sind alle begeistert und schwärmen davon. Aber ich hab gesagt das kann man nicht eins zu eins übernehmen. Da muss auch Personal dahinter sein.“ (F2: 133-139).

Für Kommunen, die digitale Lösungen für ihren Ort einsetzen möchten, um z.B. ein digitales soziales Netz aufzubauen, gäbe es Fördermöglichkeiten z.B. in den Bereichen Digitalisierung, Nachhaltigkeit oder Mobilität. Allerdings seien die Antragsmodalitäten personell aufwändig und langwierig (IP13). Wichtig sei es zudem, den Kommunen Planungssicherheit und die Möglichkeit, etwas auszuprobieren, zu geben. Daher sollte es einem Interviewpartner zufolge (bei einem Betreibermodell) keine Mindestlaufzeiten oder Kündigungsfristen geben (IP12).

Wird Hardware-Technik eingesetzt, lohne sich die Nutzung aus Betreibersicht erst ab einer gewissen Nutzergröße von mehreren Hundert Personen, da die Technik gewartet werden muss (G2), was Personalkosten verursacht. Je größer die Region, desto weiter sind die Anfahrtswege, so dass der verstreute Einsatz in ländlichen Gebieten eine zusätzliche Hürde darstellt. Zudem sei die Bereitschaft, für (Leih-)Geräte (z.B. Tablets) zu zahlen, gering und liege maximal bei 20-50 € im Monat (G4). Der Einsatz von Hardware, die nicht allgemein vorausgesetzt werden kann, bedarf daher einer anderweitigen Finanzierung.

Wenn eine digitale Lösung von Privatpersonen oder einem Verein von Ehrenamtlichen entwickelt und betrieben wird, stellt sich nach einiger Zeit auch die Frage nach der Übernahme durch andere Personen, wenn sich die Gründungsmitglieder z.B. aus Altersgründen nicht mehr einbringen können oder wollen (IP14). Finden sich keine Ehrenamtlichen, die das Projekt weiterführen können, muss eine andere Form der Organisation gefunden werden, damit das Projekt weiterlaufen kann. Auch bei der Ausgründung aus Forschungsprojekten stellt sich häufig die Frage, in welcher Form die digitale Lösung nach Projektabschluss weitergeführt werden kann. Soll sie nicht als individuelle Insellösung z.B. in einer Kommune angewendet werden, die diese als eine eigene Instanz auf einem Server alleine betreibt, sondern als Plattformlösung (vgl. Kapitel 4.1.1), wird ein Betreiber benötigt. Dies müsse einem Interviewpartner zufolge ein Non-Profit-Betreiber sei, der die Daten der NutzerInnen nicht an Dritte weitergibt. Hierfür müsse es einen „Verein geben, oder eine Datengenossenschaft oder sowas“ (IP3: 429-435). Bei neuen Projekten werde häufig nicht beachtet, dass Personen für den Support (z.B. Anfragen, Passwort vergessen etc.) und das Beschwerdemanagement zuständig sein müssen. Es reiche für das Betreiben einer Plattform daher nicht, diese nur zur Verfügung zu stellen, sondern es müssen dauerhafte Strukturen geschaffen werden (IP13). Ein anderer Interviewpartner schlägt hierfür eine gemeinnützige GmbH, eine Stiftung oder einen Trägerverein vor, die übergeordnet die interessierten Institutionen (z.B. Quartiere, Kommunen, Kreise) vereinigt, die App betreibt und gleichzeitig die Moderation finanziert (IP11). Auch eine Genossenschaft als organisatorische Basis wäre denkbar (IP1). Neben technischer Pflege und Support wird zudem für die vielfach erwähnte Kümmererfunktion (vgl. Kapitel 4.3.3) ein Träger benötigt.

6. Auswirkungen der Coronakrise

Die Corona-Pandemie und vor allem die damit einhergehenden Kontaktbeschränkungen wirken sich auf viele Lebensbereiche aus. Insbesondere ältere Menschen gelten als gefährdet, besonders stark am Virus zu erkranken. Die während dieser Studie eingeführten Gebote und Verbote u.a. zu Kontaktbeschränkungen – auch zu jüngeren Familienangehörigen – sollen insbesondere diese Bevölkerungsgruppe schützen. Einige der hier vorgestellten digitalen Lösungen bieten die Möglichkeit, Hilfen zu vermitteln, wenn z.B. familiäre Unterstützung nicht möglich ist. Zudem gibt es einige Projekte mit Informations- und Austauschfunktionen. Daher stellte sich auch für die Forscherinnen dieser Studie die Frage, welche Bedeutung die Corona-Krise für die digitalen Lösungen hat.

Um zu erfahren, inwiefern der Lockdown bzw. das Kontaktverbot eine Auswirkung auf die Nutzung und das Angebot der digitalen Lösungen haben, wurde eine Kurzumfrage bei den Projekten durchgeführt. Zehn Projekte wurden hierzu Mitte April 2020 und damit rund vier Wochen nach Einführung des Kontaktverbots in Rheinland-Pfalz per E-Mail um eine Einschätzung mittels Kurzfragebogen gebeten. Vertreter von sieben Projekten füllten den Fragebogen aus.

Fünf der sieben Projekte verzeichnen seit der Einführung des Kontaktverbots einen Nutzungsanstieg. Die Projekte berichten etwa über eine Steigerung der Seitenansichten oder einer Zunahme der aktiven NutzerInnen (in einem Projekt um ca. 30%). Bei einem Projekt, das sehr vielfältig eingesetzt werden kann, kam es vor allem zu einem Nutzungsanstieg durch Unternehmen (*Penguin*) im Zuge von Home-Office. Die digitale Lösung der Nachbarschaftshilfe in Scheibhardt, die ausschließlich der Vermittlung von Nachbarschaftshilfe dient, berichtet dagegen über keinerlei Anfragen in dieser Zeit (s.u.). Dies liege an der dörflichen Struktur: so seien mehr Familienangehörige zuhause, die z.B. Einkäufe erledigen könnten.

Auch die Anzahl der NutzerInnen hat in allen Projekten zugenommen, wenn auch unterschiedlich stark. Teilweise konnten sogar fünfmal so viele Neuanmeldungen wie üblich festgestellt werden. Allerdings überschneidet sich das Kontaktverbot in drei Projekten zeitlich mit der Ausweitung der App in neue Gebiete, so dass auch mehr Personen Zugriff auf die Systeme haben. Zudem berichtet ein Projekt, dass es zu einem Anstieg an Kontaktaufnahmen von Firmen und Kommunen kam, die digitale Lösungen einsetzen möchten. Dies erfolge nicht zwangsläufig aufgrund der Corona-Pandemie, aber ausgelöst dadurch, dass prinzipiell etwas geändert werden sollte (*Penguin*).

Teilweise werden die digitalen Lösungen anders genutzt, als vor den Kontaktbeschränkungen. Bei *MeineNachbarn* und *nebenan.de* wird darüber berichtet, dass NutzerInnen vereinzelt bzw. vermehrt Hilfsleistungen für Ihre Nachbarschaft über die Plattformen anbieten würden (s.u.). In einem Projekt hat die Zahl der Biete / Suche-Angebote zugenommen, es finden häufiger digitale „Kaffeekränzchen“ statt und die Newsletter-Funktion würde stärker nachgefragt (*MeinDorf55+*). In einem anderen Projekt nutzten Städte häufiger die Möglichkeit der Push-Nachrichten-Funktion, um aktuelle Hinweise und Nachrichten an die NutzerInnen zu senden (*GVI*). Zudem wird darüber berichtet, dass mehr Informationen geteilt werden, z.B. zu Hilfsangeboten der Stadt, Corona-Seniorenhotline, telefonische Gesundheitsberatung, Einkaufshilfen etc. (*MeineNachbarn*). Ein weiteres Projekt erhalte mehr E-Mails mit Fragen zu lokalen Hilfsangeboten, die diese dann vermittelt (*GVI*). Gleichzeitig konnte in einem Projekt festgestellt werden, dass die bislang am häufigsten genutzte Funktion des Veranstaltungskalenders aufgrund der Absage nahezu aller Veranstaltungen nun seltener aufgerufen wird, was sich auch auf die generelle Nutzung der App auswirken dürfte (*Meine Nachbarn*; W1, W2).

Zwei Projekte berichten über eine Zunahme an Hilfsangeboten und/oder Unterstützungsanfragen, z.B. von Organisationen, dem Quartiersmanagement und von Nachbarinnen und Nachbarn über die App. Während Unterstützungsanfragen in einem Projekt jedoch nur vereinzelt erfolgen würden (*MeineNachbarn*), beschreibt ein anderes, dass in der Corona-Krise besonders häufig Unterstützung für Risikogruppen (z.B. Einkaufshilfe) und Menschen in systemrelevanten Berufen (z.B. 1zu1-Kinderbetreuung) angeboten würde (*nebenan.de*). Dieser Unterschied dürfte auch an den unterschiedlichen Zielgruppen der jeweiligen Apps liegen. So schreiben zwei Projekte, dass Hilfsangebote aufgrund des Kontaktverbots und der Zugehörigkeit der ehrenamtlichen HelferInnen zur Risikogruppe größtenteils unterbleiben würden. Sie empfehlen ihren ehrenamtlichen HelferInnen, auch in Bezug auf Nachbarschaftshilfe, von unnötigen persönlichen Kontakten möglichst Abstand zu nehmen. Die App werde daher vor allem genutzt, um auf andere Dienste aufmerksam zu machen (*MeinDorf55+*, *Nachbarschaftshilfe Scheibenhardt*).

Einige der Projekte haben technische Änderungen an ihren Apps vorgenommen, um auf die Corona-Situation zu reagieren. Dies reicht von der Überarbeitung von Funktionen, wie das Teilen von PDFs oder der Funktion „Nachbarschaftshilfe“, über den (geplanten) Einsatz von Videotelefonie, bis zur Erhöhung der Serverleistung. Auch wurden beispielsweise Links und Informationen zu lokalen, regionalen oder bundesweiten Informationsseiten und Angeboten, eine zusätzliche Seite zur Bündelung von Hilfe-Gesuchen sowie auch Tipps und Ratschläge aufgenommen. In der App *Gut-versorgt-in...* wurden Anleitungen für Bewegungsübungen zu Hause und ein Wegweiser für die Internetnutzung für ältere Menschen eingefügt. Zwei Projekte öffneten aufgrund der Corona-Krise ihre digitale Lösung für neue Organisationen bzw. für neue Nachbarschaften, auch im ländlichen Raum, um die jeweilige Plattform zur Unterstützung der Nachbarschaftshilfe anzubieten. Auch über ein weiteres Projekt, das den Fragebogen zu den Auswirkungen von Corona nicht ausgefüllt hat, ist bekannt, dass eine landesweite Öffnung der App erfolgte.

Zwei Teilnehmer an dieser Kurzzumfrage merkten an, dass die Corona-Krise zu einer stärkeren Auseinandersetzung mit digitalen Unterstützungsmöglichkeiten geführt habe. Man würde erkennen, dass Potenzial in digitalen Lösungen bzw. onlinebasierten Systemen stecke. Es werde mehr ausprobiert und getestet, was funktioniert. Auch Senioren würden für das Thema „Digitalisierung“ offener werden. Gleichzeitig zeige die Tatsache, dass mehr Hilfswillige und Angebote vorhanden sind als Personen, die Hilfe in Anspruch nehmen (wollen) und dass darüber nachgedacht werden müsse, ob dieser Ansatz der richtige ist und die Entwicklungsrichtung stimmt.

7. Anforderungskatalog

Aufbauend auf den Ergebnissen aus den Experteninterviews wurden Anforderungen und Kriterien für digitale Lösungen zur Vernetzung in Wohn- und Versorgungsformen für ältere Menschen ausgearbeitet. Die untersuchten Projekte wurden so ausgewählt, dass sie ein möglichst breites und aktuelles Anforderungsspektrum abdecken, vor allem hinsichtlich der Nutzung im ländlichen Raum. Von dieser Basis an werden aus 12 Best-Practice-Beispielen die Anforderungen abgeleitet und sind dahingehend als qualitative Ergebnisse zu verstehen und nicht als quantitative Ergebnisse auf Basis einer großen Anzahl von Antworten. Entsprechend können hier auch keine allgemeingültigen Aussagen getroffen werden.

Allgemeine Rahmenbedingungen

1. Bewusstsein vor Ort schaffen

- Aufklärung, Beratungs- und Überzeugungsarbeit bei Entscheidungsträgern vor Ort: Digitalisierung als Anstoß verstehen, dass etwas getan werden muss (technische Lösung häufig zweitrangig)
- Vernünftige Bedarfsermittlung und Auseinandersetzung mit Problemen vor Ort und der Frage, wie diese gelöst werden können; die Lösung muss nicht zwangsläufig (rein) digital sein: „Digitalisierung nicht um jeden Preis“
- Aufklärung und Beratung der BürgerInnen sowie Aufzeigen (digitaler und analoger) Möglichkeiten, BEVOR Unterstützungs- oder Pflegebedarf entsteht; frühzeitige Auseinandersetzung mit der Thematik und Vorsorge für mögliche spätere Inanspruchnahme

2. Schaffung geeigneter allgemeiner Rahmenbedingungen

- Gewährleistung von Mindest-Internetverfügbarkeit insbesondere im ländlichen Raum (Erschließung von weißen Flecken, auch in Ortsrandlagen)
- Unterstützung bestehender und neuer analoger Angebote vor Ort (Nachbarschaftshilfe, Treffs, Austausch etc.) zur Vernetzung mit der digitalen Lösung
- Regelung der Kostenübernahme beim persönlichen „nach dem Rechten sehen“ oder über Videotelefonie durch einen Pflegedienst (Übernahme in Leistungskatalog)
- Schaffung struktureller Förderungen im ländlichen Raum für Ehrenamt, um bestehende, funktionierende soziale Strukturen zu unterstützen
- Berücksichtigung der Bedarfe von Hilfeleistenden; Flexibilität berücksichtigen; Passgenaue Vermittlung von Hilfsangeboten kann mit digitaler Lösung deutlich einfacher umgesetzt werden

3. Realistische Einschätzung über den Nutzen

- Nicht erwarten, dass Einführung einer digitalen Lösung zu mehr Akzeptanz von z.B. organisierter Nachbarschaftshilfe führt; Zurückhaltung bei der Inanspruchnahme von fremder Hilfe liegt nicht unbedingt am digitalen Zugang
- Erwartungen an Erfolge von geförderten Projekten dämpfen (NutzerInnen sind u.U. durch Sondersituation beeinflusst)

Individuelle Lösungen

4. Anpassung an lokale Bedürfnisse

- Vorgelagerte Untersuchung der Potentiale und Hilfsangebote vor Ort, um eine passgenaue digitale Lösung zu finden
- Modulare Systeme, bei denen auch nur bestimmte Funktionen bzw. Tools ausgewählt werden können (Freischaltung nur relevanter Optionen; ggf. gestaffelte Nutzungsg Gebühr)
- Bei Betreibermodell: Organisationen Möglichkeit geben, etwas auszuprobieren: keine Mindestlaufzeiten oder Kündigungsfristen

5. Auswahl einer geeigneten räumlichen Dimension

- Sinnvolle Wahl der räumlichen Dimension der digitalen Lösung nach finanziellen, organisatorischen und strukturellen Gegebenheiten
- Einerseits kritische Masse an NutzerInnen notwendig (insb. bei sozialen Medien mit Austauschfunktionen), damit digitale Lösung zu einem Selbstläufer wird; andererseits maximale Obergrenze der NutzerInnen, um Anonymisierung zu vermeiden und Aufwand für Administration zu begrenzen
- Festlegung einer (individuellen) maximalen räumlichen Ausdehnung, damit Identifizierung der NutzerInnen gewährleistet bleibt, Entfernungen zu (analogen) Angeboten und Ehrenamtstätigkeiten nicht zu weit sind und ggf. Anfahrtswege für die Administration nicht zu lang werden

Organisation und Trägerschaft

6. Trägerschaft in Kooperation

- Kooperation z.B. mit Partnern, Nachbarkommunen oder innerhalb eines Landkreises für eine regionale Lösung oder in Form von z.B. einer gemeinnützigen GmbH, Stiftung, eines Trägervereins oder auch einer Datengenossenschaft als Non-Profit-Betreiber, die übergeordnet die interessierten Organisationen (z.B. Quartiere, Kommunen, Landkreise, Wohn-Pflege-Gemeinschaften) vereinigt, die digitale Lösung betreibt und gleichzeitig eine Moderation und Administration finanziert

7. Nutzung von Synergien bei der Organisation

- Nutzung von Plattformsystemen, die es mehreren Organisationen (Kommunen, Quartiere etc.) ermöglichen, auf das gleiche System zuzugreifen, was für die einzelnen Organisationen Entwicklungs- und Wartungsarbeit minimiert (erfordert jedoch i.d.R. ein Betreiberkonzept)
- Schneeballeffekte nutzen: wenn es in einer Gemeinde funktioniert, ziehen umliegende Orte in der Region eher mit
- Aufgreifen vorhandener Strukturen vor Ort, z.B. Vereine, Nachbarschaftshilfe etc., bevor ein neues Projekt oder eine neue Technik entwickelt wird

8. (Kommunale) Unterstützung vor Ort

- Begleitung der Digitalprojekte durch kommunale Entscheidungsträger vor Ort: zumindest ideell, ggf. zudem personell und finanziell
- Proaktives Auseinandersetzen vor Ort: VertreterInnen von Kommunen (BürgermeisterIn, Rat) sollten präsent sein und BürgerInnen anstoßen, an der digitalen Lösung zu partizipieren

9. Verteilung von administrativen Aufgaben

- Festlegung von Personen oder Organisationen, die (lokale) Inhalte und Daten einpflegen und laufend aktualisieren und ggf. moderieren und neue NutzerInnen freischalten sowie Unterstützung durch ehrenamtliches Engagement
- Einstellung und Aktualisierung der Daten durch Anwender (NutzerInnen, HelferInnen, Institutionen), um den Aufwand für Koordinatoren so gering wie möglich zu halten
- Pflege der Informationen von bereits involvierten Händlern, Dienstleistern und Werbepartnern durch diese selbst, zur Vermeidung eines „toten Branchenbuchs“

10. Sicherung dauerhafter Strukturen

- Verankerung in geeigneten und außerhalb befristet geförderter Strukturen, um längerfristigen Einsatz zu gewährleisten
- Erarbeitung von Geschäftsmodellen bei Neuentwicklungen zur Voraussetzung für Fördermaßnahmen machen.
- Trägerschaft in Händen der kommunalen Verwaltung, je nach Ausrichtung aber auch bei einem kirchlichen Träger, einem Verein, dem Quartiersmanagement, Pflegedienst oder bei Wohnungsunternehmen denkbar; ggf. als Zusammenschluss mehrerer Organisationen
- Sicherung einer „Nachfolge“, sofern eine digitale Lösung von Privatpersonen oder einem Verein von Ehrenamtlichen entwickelt und betrieben wird

Schaffung einer Kümmererfunktion

11. Schaffung der Stelle eines hauptamtlichen, niedrigschwellig zu erreichenden Kümmerers in räumlicher Nähe zu den NutzerInnen...,

- ...der/die sich mit örtlichen Strukturen auskennt, (lokale) Inhalte einpflegt, als Multiplikator und lokaler Netzwerker vor Ort tätig ist und ggf. einen (ersten) technischen Support und das Beschwerdemanagement übernimmt
 - Ggf. personelle Trennung des technischen Supports vom Netzwerker/Kümmerer
 - Je nach Ausrichtung auch als kombinierter „Digitalpflegeberater“ zur Erst-Information
 - Je nach räumlicher Ausdehnung sollte der Kümmerer an einem zentralen Anlaufort ansprechbar sein oder durch die Orte „Tingeln“
 - Anlaufort nach Synergieeffekten wählen (z.B. Kaffeetreff im Vereinshaus, Seniorbüro etc.)

Kosten

12. Beachtung von Aufwand und (Folge-)Kosten

- Realistische Einschätzung des personellen Aufwands, bei der Entwicklung und des Betriebs einer digitalen Lösung: Programmierung und Aktualisierung der Software, Pflege und Einstellen von Inhalten, Moderation und Nutzeradministration
- Berücksichtigung entsprechender Personal-, Betriebs- und Nutzungskosten (z.B. Server- bzw. Hosting- und Lizenz-Gebühren)
- Berücksichtigung von Kosten, auch bei der Anpassung von Software mit Open Source Quellcodes, an die Gegebenheiten vor Ort: eigene Inhaltserstellung, Administration, Anpassung, Service und Server(miete) etc.

13. Universeller Einsatz der Technik

- Vermeidung des Einsatzes von zusätzlicher bzw. spezifischer Hardware (Tablets, Smartphones) bzw. nach Möglichkeit Verwendung von Endgeräten, die ohnehin in Haushalten bzw. bei NutzerInnen vorhanden sind (z.B. Smartphones), um zusätzliche Kosten und technischen Support zu vermeiden

14. Nutzung von Synergien in der Entwicklung

- Prüfung der Verwendung von erprobten digitalen Lösungen und bestehenden Software-Komponenten, sofern vorhanden, bevor zeit- und kostenintensiven Selbstentwicklungen bzw. -programmierungen in Auftrag gegeben werden
- Wiederverwendung und Weiterentwicklung bestehender digitaler Lösungen, anstatt Neuentwicklungen und „Insellösungen“

Nutzung und Akzeptanz

15. Hohe Nutzerfreundlichkeit

- Berücksichtigung einfacher, intuitiver und barrierearmer Bedienung, um Akzeptanz zu erhöhen
- Bedarfsgerechte Gestaltung und Darstellung, die sich an den Nutzungsschwerpunkten und -zielgruppen orientiert
- Zugang zu öffentlichen Informationen ohne Registrierung ermöglichen, um Hürden in der Nutzung zu verringern (mehrstufiges Anmeldeverfahren)
- Dauerhaft kostenlose Nutzung für private NutzerInnen; geringe finanzielle Beteiligung von lokalen und regionalen Unternehmen/Vereinen

16. Förderung des Nutzungserlebnis

- Regelmäßiges Einstellen von interessanten und aktuellen Einträgen
- Plattform von Anfang an mit Inhalt befüllt bereitstellen
- Plattform muss funktionieren, sobald sie veröffentlicht wird
- zeitnahe Reaktion auf Feedback, um Akzeptanz zu steigern
- Digitale Lösung auf aktuellen Stand halten sowohl technisch als auch redaktionell
- Keine Werbepattform schaffen / Vermeidung von aufdringlicher Werbung (sofern vorhanden)

17. Stärkung der Identifikation zur Förderung der Nutzung

- Auswahl geeigneter Gebietsgrößen und Nutzungsszenarien, mit denen sich die BürgerInnen identifizieren
- lokale und straßengenaue Definition von „Nachbarschaft“
- Berücksichtigung individueller lokaler bzw. regionaler Gegebenheiten bei der Übertragung auf andere Regionen, insbesondere im ländlichen Raum, wenn es die Definition der „Nachbarschafts“-grenzen betrifft
- Lokales Corporate Design mit passender Farbgebung, z.B. der Kommune (Wiedererkennungswert)
- Sofern Werbung möglich ist: Beschränkung auf lokale und regionale Werbepartner

18. Mehrwerte schaffen

- Funktionen integrieren, die einen Mehrwert bringen, um Nutzung zu erhöhen, z.B.
 - Möglichkeit schaffen, über digitale Lösung mit Verwaltung und lokalen Dienstleistern in Kontakt treten zu können (kein reines Adressverzeichnis)
 - Einstellen exklusiver Inhalte oder Angebote
 - Vernetzung vor Ort: Einbezug von Kommunen und Vereinen
 - Digitale Lösungen zur Unterstützung von persönlichen Kontakten und analogen Netzwerken: Anstoßen und Förderung realer Treffen und Veranstaltungen über die digitale Lösung
 - Schnittstellen zu anderen digitalen Hilfen (z.B. zu AAL-System oder Notruf-taste; Verwendung des digitalen Netzwerkes, um in Notsituationen Hilfe verständigen zu können)
 - Lokale Kalenderfunktion
- Einbindung von Wohnungsgesellschaften, Kommune(n), Vereinen, Quartiersmanagement etc., um Netzwerkeffekte zu nutzen
- Digitale Lösungen zur Förderung „echter“ Kontakte: Keine Schaffung eines digitalen Ersatzes aller (sozialen) Dienste
- Digitalisierung als Mittel zum Zweck nutzen: Die Bereitschaft, sich Digitalem zu öffnen, ist höher, wenn die Motivation hoch ist (z.B. Erlernen von Videotelefonie für die Teilnahme an Online-Kursen)
- Digitale Lösung sollte darüber hinaus gehen, lediglich analoge Informationen digital abzubilden; Entwicklung sinnvoller digitaler Alternativen zu analogen Prozessen
- Vermeidung von Sekundärdokumentationen beim Einsatz in der Organisationsunterstützung (nicht digital UND analog)
- Möglichkeiten schaffen, in das Analoge zurückkommen zu können (z.B. digitale Dokumente ausdrucken), um den Nutzwert zu erhöhen
- Datenschutzkonformer Export von Informationen zu Veranstaltungen und Aktivitäten in andere soziale Netzwerke und Printmedien (Werbung, Einladungen)

19. Begleitung der NutzerInnen bei der Digitalisierung

- Hinführen älterer Personen mit keiner oder wenig Interneterfahrung
- Angebot von Workshops und/oder niedrigschwelligem Zugang zu Ansprechpartnern vor Ort, für Einführungen und bei Nutzungsproblemen beim Umgang mit der digitalen Lösung, evtl. kombiniert mit allgemeiner Smartphone-, Computer- oder Digital-Schulung.

20. Einbezug aller Personen aus der Zielgruppe

- „Mitnehmen“ aller Bevölkerungsgruppen bzw. Personen innerhalb der Zielgruppe
- Aktivierung von „stillen Mitlesern“
- Achten auf einfache und intuitive Bedienung
- Analog und Digitales noch eine Zeitlang parallel laufen, um Übergang zu erleichtern
- Schaffung einer analogen Schnittstelle (z.B. Kontaktperson als VertreterIn im System), um Beteiligte ohne Computer und/oder Smartphone partizipieren zu lassen
- Modularer Aufbau (sofern mehrere Funktionen beinhaltet sind), um unterschiedliche Nutzerkompetenzen zu berücksichtigen
- Bei Smartphone-App (zusätzlicher) Zugang über Webbrowser ermöglichen, um Personen ohne Smartphone oder Erfahrungen mit der mobilen Nutzung zu berücksichtigen
- Andocken an bestehende Mitglieder- und Interessenstrukturen (z.B. von Wohnungsgenossenschaften, Vereinen); gleichzeitig aber neue Strukturen, z.B. nach Interessen, schaffen

Sicherer Zugang

21. Verfolgung eines aktiven Datenschutzes

- Erstellung eines Datenschutzkonzeptes
- Vermeidung eines Geschäftsmodells, das Datenverkauf beinhaltet
- Vermeidung der Einbindung von Drittanbietern, die persönliche Daten nutzen, um Befürchtungen vor Gefahren im Internet zu mildern
- Aktive Aufklärung, welche Daten benötigt werden, wie sie verarbeitet werden und wer Zugriff zu diesen Daten haben wird, sowohl für direkte NutzerInnen, als auch indirekt beteiligte Personen (z.B. Unterstützungsbedürftige deren Daten weitergegeben werden)
- Nutzung des eigenen Datenschutzkonzeptes, um sich von anderen (kommerziellen) Angeboten mit fraglichem Datenschutz abzuheben (Aufzeigen der Unterschiede)

22. Vermeidung von Missbrauch bei sozialen Medien

- Verwendung von Klarnamen, um Regelverstöße zu vermindern
- Abwägung: Authentifikation der NutzerInnen kann einerseits helfen, Missbrauch oder straffälliges Verhalten zu vermeiden bzw. Ermittlungen dahingehend zu erleichtern und ein Vertrauensgefühl herzustellen, kann aber andererseits eine zusätzliche Hürde bei der Anmeldung darstellen und erfordert zusätzliche Administration
- NutzerInnen sollten selbst entscheiden können, welche persönlichen Daten preisgegeben werden (Teiltransparenz); restriktive Voreinstellung

Finanzielle Förderung

23. Finanzielle Unterstützung vor Ort

- Finanzielle Unterstützung digitaler Lösungen als „Bürgerservice“ durch Kommunen, Wirtschaftsförderung oder z.B. Wohnungsgesellschaften, z.B.
 - Finanzierung einer Arbeitskraft, die Inhalte einpflegt und administrative Tätigkeiten übernimmt
 - Finanzierung einer Kümmererstelle
 - Übernahme von Lizenz- und Nutzungsgebühren
 - Sofern gewerbliches Modell: Überprüfung der Möglichkeit zur Anschubfinanzierung vor Ort, bis sich digitale Lösung durch Einnahmen selbst trägt

24. Top-Down – Förderstrukturen

- Schaffung von Fördermöglichkeiten zur Einführung von digitalen Lösungen für Kommunen, Vereine oder andere Träger, die ohne großen Personalaufwand beantragt werden können
- Aufbau einer nachhaltigen Förderstruktur, um etablierte Projekte dauerhaft am Leben zu erhalten
- Förderung nicht nur von Neuentwicklungen, sondern auch von Verwendung/Übernahme und Weiterentwicklung bestehender digitaler Lösungen
- Finanzierung einer Beratung hinsichtlich datenschutzrechtlicher und juristischer Aspekte, Wirtschaftsprüfer, Unternehmensberatung (hinsichtlich Organisationsform, Geschäftsmodell)

8. Literatur

- CIBEK GmbH (2020): Funktion & Nutzen meinPAUL. <https://cibek.de/meinpaul/> (21.05.2020).
- BAGSO Service Gesellschaft; Deutschland sicher im Netz e.V. (2019): Anleitung 2.2 Soziale Netzwerke – Ein eigenes Profil einrichten am Beispiel *nebenan.de*. <https://www.digital-kompass.de/materialien/anleitung-22-soziale-netzwerke-ein-eigenes-profil-einrichten-am-beispiel-nebenande> (22.05.2020).
- Berg, M., Giehl, Ch., Koch, M., Memmel, M; Spellerberg, A., Walter, R. (2019): „Gutachterliche Stellungnahme zu den Auswirkungen künstlicher Systeme im Speziellen und der Digitalisierung im Allgemeinen auf das kommunale Leben in Rheinland-Pfalz 2050.“ URN: <urn:nbn:de:hbz:386-kluedo-57395>.
- Böckmann, Britta (2019): Projektvorstellung [Pflege-im-Quartier]. <https://www.pflege-im-quartier.de/projektvorstellung/> Zuletzt aufgerufen am 11.06.2020.
- Gebert, A.; Weidner, F.; Putz, W.; Schmitt, M.; Moucha, C.; van Lengen, R.H.; Schröder, M. (2015) Abschlussbericht zum Projekt „SUSI TD – Sicherheit und Unterstützung für Senioren durch Integration von Technik und Dienstleistung“. https://www.dip.de/fileadmin/data/pdf/projekte/SUSI_TD-Abschlussbericht.pdf. Zuletzt aufgerufen am 26.06.2020.
- Initiative D21 e.V. (Hg): (2019): „D21-Index 2019/2020. Jährliches Lagebild zur Digitalen Gesellschaft“. https://initiated21.de/app/uploads/2019/01/d21_index2018_2019.pdf. Zuletzt aufgerufen am 28.05.2020.
- Pengueen (2020a): Videohilfe Kategorie für CRM anlegen. <https://www.Pengueen.de/hilfe/videohilfe-kategorie-fuer-crm-anlegen>. Zuletzt aufgerufen am 02.06.2020.
- Pengueen (2020b): Das Pengueen Starterpaket. Sicherheit durch Sichtbarkeit. <https://www.pengueen.de/was-ist-pengueen/dein-starterpaket>. Zuletzt aufgerufen am 03.06.2020.
- Pengueen (2020c): Unsere Gemeinschaften. <https://www.Pengueen.de/unternehmen/unsere-gemeinschaften>. Zuletzt aufgerufen am 03.06.2020.

9. Bildquellen

Abbildung 1: eigene Darstellung.

Abbildung 2: Forschungsverbund STuDi / Fraunhofer IESE (2020): STuDi-Flyer. Per Mail.

Abbildung 3: Nebenan.de (2020): Produktbild. <https://presse.nebenan.de>

Abbildung 4: Universität Hamburg (2020): MeineNachbarn Geräte. <https://meinenachbarn.hamburg/static/myneighbors/assets/img/about/download/Meine%20Nachbarn%20-%20Geräte%201.png>

Abbildung 5: Universität Hamburg (2020): Kalender. Per Mail.

Abbildung 6: Patongo (2020): App-Handeln. Per Mail.

Abbildung 7: Lehrgebiet Webbasierte Anwendungen, Hochschule Rhein-Main (2020): Betreuungsdokumentation INFODOC. Per Mail.