

**Soziale Inklusion durch technikgestützte Kommunikationsangebote  
im Stadt-Land-Vergleich**



## **PRAXISLEITFADEN**

**Hinweise für die Etablierung eines eigenen,  
lokal verankerten Teilhabe-Projekts**

## Praxisleitfaden:

### Hinweise für die Etablierung eines eigenen, lokal verankerten Teilhabe-Projekts

Im baden-württembergischen Projekt „SONIA – Soziale Inklusion durch technikgestützte Kommunikationsangebote im Stadt-Land-Vergleich“ wurde über drei Jahre die soziale Teilhabe älterer Menschen in sowohl städtisch als auch ländlich geprägten Sozialräumen gefördert, und zwar zum einen durch eine über Tablet-PCs bereitgestellte Kommunikationsplattform und zum anderen durch das Erlernen digitaler Kompetenzen und die Verbindung mit nicht-virtuellen Aktivitäten. Der Praxisleitfaden basiert auf den gesammelten Erfahrungen aus diesem Projekt und richtet sich an Akteure aus Kommunen, Wirtschaft, Sozialarbeit und Wissenschaft, die an der Umsetzung ähnlicher Initiativen interessiert sind. Ihnen möchte er Hilfestellung bei der Konzeption und Implementierung bieten. Die Hinweise im Leitfaden gelten gleichermaßen für ländliche und städtische Sozialräume.\*

Zusätzlich zu den im Folgenden beschriebenen Schritten und Aspekten empfehlen wir, die Möglichkeit einer wissenschaftlichen Evaluation zu prüfen. Diese kann wichtige Faktoren und Strategien für die nachhaltige Etablierung Ihrer Initiative benennen. Außerdem besteht grundsätzlich ein wissenschaftliches Interesse an solchen neuen Ansätzen zur sozialen Inklusion, auch aus dieser Sicht wäre daher Offenheit für eine Zusammenarbeit mit der Wissenschaft wünschenswert.

Der Praxisleitfaden ist wie folgt gegliedert:

1. Projektleitung und -organisation
2. Bedarfsermittlung
3. Konzeption
4. Implementierung
5. Routinebetrieb und Nachhaltigkeit

## 1. Projektleitung und -organisation

Selbstverständlich ist für die erfolgreiche Umsetzung einer SONIA-Initiative eine kompetente Projektleitung notwendig. Auf allgemeine Anforderungen des Projektmanagements soll hier nicht eingegangen werden, dazu gibt es die entsprechende Ratgeberliteratur. Wir möchten lediglich auf ein paar SONIA-spezifische Erfahrungen hinweisen:

- Schon zu Beginn der Planung sollte für die Finanzierung ein Grobkonzept entwickelt werden. Dies sollte Personalkosten für die nachfolgend beschriebenen Aktivitäten umfassen sowie Anschaffungskosten für die Tablet-PCs, Kosten für die einzurichtende Kommunikationsplattform, Internetzugang, Raummieten, Veranstaltungs-, Druck- und Materialkosten und gegebenenfalls eine wissenschaftliche Evaluation.
- Neben Finanzierungsfragen ist auch ein Zeitplan mit ausreichendem Spielraum für Verzögerungen notwendig. Es ist zu beachten, dass die erforderlichen Schulungen äußerst zeitaufwendig sind und dass bei der Beteiligung von ehrenamtlichen Partnern mit langsameren Zeitverläufen zu rechnen ist.
- Auch sollten frühzeitig interessierte Mitstreiter gefunden werden, die das Projekt mitentwickeln und Ideen beisteuern möchten (s. Abschnitt 3 – Partnerschaften und Partizipation).

\* Zur Schaffung günstiger Rahmenbedingungen für eine technikgestützte soziale Teilhabe wurden darüber hinaus Empfehlungen an die Politik, Sozialraum-Akteure und Technikentwickler formuliert. Sie finden sich im Internet unter [http://verbundprojekt-sonia.de/fileadmin/content/ergebnisberichte/SONIA\\_Handlung.pdf](http://verbundprojekt-sonia.de/fileadmin/content/ergebnisberichte/SONIA_Handlung.pdf).

## 2. Bedarfsermittlung

Die umfangreiche Bestandsaufnahme der Bedarfe älterer Menschen, die für eine SONIA-Initiative gewonnen werden sollen, ist entscheidend für die zielgerichtete Entwicklung und spätere Akzeptanz und Nutzung. Zwar ließen sich im SONIA-Projekt keine grundsätzlichen Unterschiede zwischen Stadt und Land beobachten, verschiedene Sozialräume unterscheiden sich dennoch hinsichtlich der spezifischen Gegebenheiten vor Ort und der persönlichen Situation der Beteiligten, woraus sich z.B. unterschiedliche Anforderungen an die Inhalte der Kommunikationsplattform ergeben können. Aus unserer Erfahrung ist es daher sehr wichtig, diese spezifischen Charakteristika ausreichend zu erfassen und sie in die Konzeption der Initiative einfließen zu lassen. Die Erarbeitung der Bedarfe unter Einbeziehung der Expertise verschiedener fachlicher Disziplinen hat sich als besonders hilfreich erwiesen. Wir empfehlen, folgende Punkte zu berücksichtigen:

### **Information**

- Die Information potenzieller Nutzerinnen und Nutzer sollte über verschiedene Wege erfolgen (z.B. Flyer, Informationsveranstaltungen). Eine Kombination aus persönlicher, telefonischer und schriftlicher Information ist besonders effektiv.
- Bei Informationsveranstaltungen ist die Präsenz der Projektleitung und Projektbeteiligten zur Vertrauensbildung am wichtigsten, zusätzlich kann auch eine Ansprache durch die Bürgermeisterin bzw. den Bürgermeister sinnvoll sein.

### **Rekrutierung**

- Für die Gewinnung von Seniorinnen und Senioren für die Bedarfsermittlung (die auch einen Teil der späteren Nutzerinnen und Nutzer ausmachen werden) ist neben der Möglichkeit, sich bei Informationsveranstaltungen zu registrieren, auch die Einbindung von so genannten Multiplikatoren hilfreich. Dies können zum einen gut vernetzte Seniorinnen und Senioren sein, zum anderen aber auch Sozialstationen und Pflegedienste, über die z.B. auch isoliertere Menschen erreicht werden können. Zusätzlich kann auf diesem Weg auch die Perspektive dieser Akteure in die Bedarfsanalyse integriert werden.

### **Erhebung**

- Eine Charakterisierung des anvisierten Sozialraums wird empfohlen, und zwar hinsichtlich der Bevölkerungsstruktur (Alter, Geschlecht, sozio-ökonomischer Status, Migrationshintergrund etc.), Infrastruktur (insbesondere das Vorhandensein professioneller Strukturen zur Unterstützung eines SONIA-Projekts, darüber hinaus die Existenz von Dienstleistern, Einkaufsmöglichkeiten, öffentlichem Nahverkehr, ärztlicher Versorgung, kultureller Angebote, Internet-Anbindung etc.) und Sozialstruktur (Wohnformen, Vereinswesen, Nachbarschaft, Netzwerke etc.).
- Bei der partizipativen Ermittlung der persönlichen Bedarfe und Kompetenzen der beteiligten Seniorinnen und Senioren eignet sich ein breiter Ansatz, der erst einmal die Lebenssituation der Beteiligten erfasst (z.B. Wohnsituation, Mobilität, Gesundheit, soziale Einbindung, finanzielle Ressourcen), bevor konkrete Wünsche hinsichtlich der sozialen Inklusion adressiert werden. Auch Sekundärnutzer (Angehörige, Pflegedienste) können einen Beitrag zur Erfassung der Bedarfe leisten.
- Die qualitativen Methoden der empirischen Sozialforschung bieten für die Bedarfsermittlung ein umfassendes Methodenspektrum (beispielsweise Interviews, Fokusgruppen, ethnographische Beobachtungen).

### 3. Konzeption

Besteht ein klares Verständnis der konkreten Bedarfe, gilt es, ein detailliertes Konzept für die geplante Initiative zu erarbeiten. Dessen Erfolg ist wesentlich davon abhängig, dass alle relevanten Akteursgruppen in diesen Prozess eingebunden werden. Dabei sollte von Anfang an eine Verbindung von Online- und Offline-Aktivitäten angestrebt werden: Während der virtuelle Austausch reelle Interaktionen fördert, zeigt unsere Erfahrung, dass umgekehrt auch reelle Begegnungen für die langfristige Weiterführung der virtuellen Kommunikation notwendig sind. Folgende Punkte sind zu berücksichtigen:

#### **Räumliche Verortung**

- Um eine ausreichende Identifikation („Wir-Gefühl“) der Seniorinnen und Senioren mit der Initiative und miteinander zu erreichen, ist eine klare räumliche Eingrenzung notwendig. Diese darf durchaus auch subjektiv sein und muss sich nicht unbedingt an politisch-administrativen Grenzen orientieren. Wir gehen von einer idealen Größe in der Größenordnung eines Stadtteils, Dorfs (gegebenenfalls auch mehrerer ländlicher Gemeinden) oder eines Quartiers mit einer Bevölkerung von ca. 2.000 im städtischen bis ca. 10.000 Personen im ländlichen Raum aus.
- In ländlichen Regionen kann die Internet-Anbindung schlecht sein, dies ist bei der Konzeptentwicklung zu berücksichtigen. Bei fehlender Breitband-Anbindung kann z.B. der Einsatz von mobilem Internet Abhilfe schaffen.
- Weist der Sozialraum eine dichte Struktur auf (wie z.B. ein Quartier) oder lässt sich keine ausreichende Internet-Anbindung realisieren, kann auch anstatt der Ausstattung aller Beteiligten mit Tablet-PCs die Möglichkeit geprüft werden, mehrere Geräte anzuschaffen und diese in einem Gemeinschaftsraum zur Verfügung zu stellen.

#### **Partnerschaften und Partizipation**

- Ein Akteur, dessen Unterstützung früh gewonnen werden sollte, ist die Kommune, z.B. in Person der Bürgermeisterin bzw. des Bürgermeisters oder der Ortsvorsteherin bzw. des Ortsvorstehers. Die Zuständigkeit sollte dabei möglichst dem ausgewählten Sozialraum entsprechen. Abhängig von den identifizierten Bedarfen sollten weitere Akteure ausgewählt werden, wie z.B. Dienstleister, Sozialakteure, Ehrenamtliche und engagierte Bürgerinnen und Bürger, Bildungseinrichtungen und gegebenenfalls eine wissenschaftliche Einrichtung für die Evaluation. Es kann zwischen Primärnutzern, also Seniorinnen und Senioren selbst, und Sekundärnutzern, also Akteuren, die über die Kommunikationsplattform Dienstleistungen anbieten oder eher indirekt beteiligt sind (z.B. Pflegedienste, Angehörige), unterschieden werden.
- Darüber hinaus ist die enge Anbindung an lokale Strukturen wichtig (z.B. Quartiersmanagement, nicht-professionelle Strukturen wie Vereine). Nur so kann sichergestellt werden, dass es vor Ort einen sog. „Kümmerer“ gibt und dass zusätzlich zur virtuellen Welt auch ein physischer Raum zum Austausch zur Verfügung steht. Dabei ist die Neutralität dieses zentralen Partners wichtig.
- Unsere Erfahrung zeigt, dass Partnerschaften mit externen Dienstleistern schwierig aufzubauen sind und nur zustande kommen, wenn eine Win-Win-Situation geschaffen werden kann. Möglicherweise ist für die Vermittlung die Einbeziehung von Intermediären wie einem Gewerbeverein sinnvoll.

### **Inhalte der Kommunikationsplattform**

- Die Inhalte der Kommunikationsplattform sollten gemeinsam mit zukünftigen Nutzerinnen und Nutzern in einem partizipativen Prozess erarbeitet werden. Im Rahmen des SONIA-Projekts haben wir gute Erfahrungen mit Kreativworkshops gemacht. Die aktive Gestaltung durch die Seniorinnen und Senioren schafft ein Gefühl von Eigenverantwortung, gleichzeitig können bereits erste Kontakte geknüpft werden. Auch Dienstleister, an deren Angeboten ein Bedarf ermittelt wurde, sollten einbezogen werden. Um zu gewährleisten, dass alle Beteiligten sich einbringen können, spielt die Moderation eine zentrale Rolle.
- Ein Nutzen für Seniorinnen und Senioren ist besonders bei denjenigen Online-Angeboten zu erwarten, die einen eindeutigen Mehrwert gegenüber der nicht-virtuellen Welt aufweisen, also z.B. Kommunikationsanwendungen wie E-Mail, Chat, Internet, digitales Schwarzes Brett. Weniger Nutzen ist dagegen bei solchen Angeboten zu erwarten, die ebenso gut ohne Tablet-PC genutzt werden können wie z.B. Radio, Kalender, Zeitung und Spiele. Thematische Gruppen (z.B. zu Hobbys) können Gleichgesinnte zusammenbringen.
- Damit Erwartungen gemanagt und Enttäuschungen möglichst vermieden werden, ist es ratsam, anfänglich nicht zu viel zu versprechen, sofern Anwendungen nicht in der Standard-Ausstattung der Plattform enthalten sind und noch entwickelt werden müssen.

### **Technikwahl**

- Im SONIA-Projekt haben sich Tablet-PCs als mobile Endgeräte aufgrund ihrer Größe (nicht zu klein, noch gut handhabbar und transportierbar) und Bedienbarkeit als gut geeignet erwiesen. Smartphones hingegen sind für Seniorinnen und Senioren in der Regel zu klein.
- Eine einfache Bedienbarkeit kann durch einen berührungsempfindlichen Bildschirm und die Bereitstellung einer zusätzlichen Bluetooth-Tastatur gewährleistet werden (auf Kabel sollte möglichst verzichtet werden).
- Bei der Auswahl oder gegebenenfalls Entwicklung einer Kommunikationsplattform ist auf folgende Punkte zu achten: i) Verwendung aussagekräftiger Symbole für die intuitive Bedienung; ii) Vermeidung von unnötigen Verschachtelungen im Aufbau; iii) Einsatz eines Menü-Knopfs für eine schnelle Rückkehr zum Ausgangspunkt; iv) Vermeidung englischer Begriffe; v) gegebenenfalls Verwendung regionaler Mundart, Farben, Logos etc., um die Identifikation mit der Technik zu erhöhen; vi) Möglichkeit akustischen Feedbacks zur Ergänzung visueller Rückmeldungen; vii) wenn möglich der Verzicht auf Scroll-Balken; viii) eine kontrastreiche Darstellung sowie ix) die Verwendung einer Standard-Schriftgröße von 12-14 Punkten und eines doppelten Zeilenabstands.
- Die Plattform sollte Hardwareunabhängig sein, da sonst keine eigenen Geräte der Nutzerinnen und Nutzer verwendet werden können. Eine zu große Vielfalt bei den Endgeräten erschwert allerdings auch die Schulungen und kann zu Verwirrungen führen, insbesondere wenn die Seniorinnen und Senioren keine oder nur geringe Computer-Kompetenzen aufweisen. Aus diesem Grund sollten auch unterschiedliche Versionen der Plattform-Software möglichst vermieden werden.
- Zu Beginn ist eine zentrale Anwendung, die alle Angebote bündelt, zu empfehlen. Mit wachsenden Kompetenzen der Nutzerinnen und Nutzer können auch weitere Anwendungen hinzugefügt werden bzw. kann den Nutzerinnen und Nutzern die Möglichkeit gegeben werden, selbständig neue Anwendungen zu installieren.

### **Nachhaltigkeit**

- Bereits im Konzept sollte die nachhaltige Ausrichtung der Initiative geplant werden. Dies beinhaltet die langfristige Sicherstellung der Finanzierung und die Festlegung von Verantwortlichkeiten (z.B. durch strategische Partnerschaften, Ermittlung der Zahlungsbereitschaft). Ein Geschäftsmodell muss nicht notwendigerweise privatwirtschaftlich sein, auch soziale/kommunale Initiativen sind möglich. Dort ist die Etablierung einer sich selbst tragenden Management-Struktur besonders wichtig. Auch können Nutzerinnen und Nutzer als Mitglieder eines Leitungsteams fungieren.

## **4. Implementierung**

Die Umsetzung der Initiative kann beginnen, sobald ein solides Konzept vorliegt. Im Idealfall konnte in den vorherigen Phasen ein ausreichend großes Nutzerkollektiv gewonnen werden, das in der Implementierungsphase an der gemeinsam konzipierten Kommunikationsplattform geschult wird. Falls noch weitere Nutzerinnen und Nutzer gesucht werden, bietet sich die Rekrutierung über Multiplikatoren an (s. Abschnitt 2 - Rekrutierung).

### **Schulung**

- Die Schulungen erfordern viel Zeit und Ausdauer, im Zweifelsfall sollte daher großzügig geplant werden.
- Vor Beginn der Schulungen muss ein entsprechendes Konzept, das als fortlaufender Kurs geplant ist und unterschiedliche Erfahrungsstufen umfasst, entwickelt werden. Wichtig dabei ist, eher wenige Inhalte pro Sitzung zu vermitteln, viele Wiederholungen einzuplanen und das Ausprobieren des Gelernten zu ermöglichen. Kleingruppen sind für dieses Format gut geeignet. Durch Hausaufgaben können die Inhalte gefestigt werden. Das Konzept muss zudem flexibel genug sein, um z.B. längere Ausfälle durch Krankheit zu kompensieren und Möglichkeiten zum Aufholen der verpassten Lernblöcke zu bieten.
- Für den Erfolg der Schulungen ist es wichtig, dass die Schulenden vertrauenserweckend wirken und gute didaktische Fähigkeiten haben. Die Schulungen sollen den Seniorinnen und Senioren Spaß machen und sie bei ihrem individuellen Wissensstand abholen.
- Die Teilnehmenden sollten je nach Kenntnisstand in verschiedene Gruppen eingeteilt werden, z.B. 1) keine Vorerfahrungen, 2) Grundlagenwissen, 3) mittlere bis gute Kenntnisse. Seniorinnen und Senioren, die bereits kompetent im Umgang mit Tablet-PCs sind, benötigen nur wenig Unterstützung und können bei Interesse auch in die Schulungen der weniger Erfahrenen eingebunden werden.
- Schulungen sollten ausreichend Raum für den Kontaktaufbau bieten, da dieser eine wichtige Grundlage für den späteren Austausch und die Teilhabe darstellt.
- Es ist hilfreich, die Schulungsinhalte in einem Handbuch zusammenzustellen, das den Teilnehmerinnen und Teilnehmern ausgehändigt wird. Dort sollten auch kleinste Schritte beschrieben werden, so kann das Handbuch später für Referenzzwecke genutzt werden.
- Für die Schulungen wird ein barrierefreier Raum mit WLAN benötigt. Dieser dient neben dem Lernen auch als Ort der Begegnung.

### **Moderation und Kommunikation**

- Bei Bedarf können unterschiedliche thematische Gruppen gebildet werden, z.B. zu Interessen wie Backen oder Wandern. Die Zuordnung sollte auf freiwilliger Basis erfolgen, nur dann ist eine aktive Teilnahme zu erwarten.
- Der Austausch innerhalb der thematischen Gruppen setzt die Initiierung durch das Projektteam voraus, später reicht eine punktuelle Begleitung. Dafür sollten die Mitglieder der Gruppen angehalten werden, aus ihrem Kreis für die Moderation eine Leiterin bzw. einen Leiter zu wählen.
- Die Kommunikation über die Plattform ist gut geeignet, um reelle Veranstaltungen zu planen. Diese stärken das Gemeinschaftsgefühl und können genutzt werden, um Ideen für die Weiterentwicklung der Plattform zu diskutieren.

### **Technische Betreuung**

- Für die verschiedenen Dienste (z.B. E-Mail, Chat) sollte möglichst nur ein einziges Benutzerkonto eingerichtet werden, damit es nicht zu Verwirrungen mit unterschiedlichen Benutzernamen und Passwörtern kommt.
- Bei technischen Problemen sollten Ansprechpersonen auch außerhalb der Schulungen zur Verfügung stehen – möglicherweise ist dies mit ehrenamtlichem Engagement kombinierbar.
- Software-Aktualisierungen der Plattform sollten idealerweise automatisch stattfinden, ohne dass die Nutzerin oder der Nutzer aktiv werden muss. Alternativ hat im SONIA-Projekt aber auch der Versand per E-Mail und die Installation durch die Seniorinnen und Senioren funktioniert.
- Mit wachsendem Kompetenzniveau kann bei Seniorinnen und Senioren der Wunsch entstehen, zusätzliche Anwendungen selbständig zu installieren und direkten Zugang zum Internet-Browser zu bekommen. Wurde mit einer geschlossenen Plattform gestartet, kann diese nach und nach geöffnet werden.

### **Evaluation**

- Vor einer Überführung in den Routinebetrieb sollte die bisherige Umsetzung der Initiative evaluiert werden, im Idealfall durch die einbezogene wissenschaftliche Einrichtung oder einen anderen externen Partner, andernfalls durch die Projektleitung selbst. Nur so kann überprüft werden, ob die angestrebten Ziele der Initiative mit dem ausgearbeiteten Konzept und den aufgebauten Strukturen vor Ort auch tatsächlich erreicht werden können. Auf dieser Basis lassen sich dann gegebenenfalls entsprechende Anpassungen vornehmen.

## 5. Routinebetrieb und Nachhaltigkeit

Wurde die Initiative erfolgreich umgesetzt, gilt es, sie in den Routinebetrieb zu überführen und langfristig für ihre Nachhaltigkeit zu sorgen. Dazu gehört auch der Umgang mit Veränderungen in der Mitgliedschaft. Neue Mitglieder können durch Patenschaften bereits etablierter Nutzerinnen und Nutzer in der Anwendung der Plattform geschult und in die Plattform-Gemeinschaft eingeführt werden. Bei bestehenden Mitgliedern ist bei veränderten Lebenssituationen und einem höheren Risiko der sozialen Exklusion, z.B. durch zunehmende körperliche Einschränkungen, Tod oder Pflegebedürftigkeit des Partners bzw. der Partnerin, darauf zu achten, dass sie bei Interesse weiterhin ein Teil der SONIA-Gemeinschaft bleiben. Die Initiative sollte regelmäßig evaluiert werden.

Die Plattform bedarf langfristig einer regelmäßigen Weiterentwicklung, um an veränderte Bedarfe und Interessen der Mitglieder, das regionale Informations-, Bildungs- und Dienstleistungsangebot sowie notwendige technische Neuerungen angepasst zu werden. Außerdem muss letztlich ein Konzept für die nachhaltige Finanzierung der Initiative gefunden und umgesetzt werden. Die konkrete Ausgestaltung kann je nach Konzept stark variieren.



# PROJEKTSTECKBRIEF

<b>Titel:</b>	SONIA – Soziale Inklusion durch technikgestützte Kommunikationsangebote im Stadt-Land-Vergleich
<b>Projektlaufzeit:</b>	01/2013 – 01/2016
<b>Webseite:</b>	<a href="http://www.verbundprojekt-sonia.de">www.verbundprojekt-sonia.de</a>
<b>Mittelgeber:</b>	Ministerium für Arbeit und Sozialordnung, Familie, Frauen und Senioren Baden-Württemberg
<b>Projektleitung:</b>	Hochschule Furtwangen
<b>Verbundpartner:</b>	Fraunhofer-Institut für Arbeitswirtschaft und Organisation IAO Fraunhofer-Institut für System- und Innovationsforschung ISI Geriatrisches Zentrum am Universitätsklinikum Tübingen Entwicklungszentrum Gut altwerden GmbH Paul Wilhelm von Kepler-Stiftung



[www.verbundprojekt-sonia.de](http://www.verbundprojekt-sonia.de)