

# Transferkoffer

Zur Umsetzung des Projekts **KommmiT**  
– Kommunikation mit intelligenter Technik –  
in anderen Kommunen



|                                                                                        |    |
|----------------------------------------------------------------------------------------|----|
| Vorwort .....                                                                          | 6  |
| 1 Einleitung .....                                                                     | 7  |
| 2 Testimonials .....                                                                   | 9  |
| 3 Einführung in das Thema Projekte im Quartier/Sozialraum .....                        | 14 |
| 3.1 Das Quartier – der Sozialraum .....                                                | 14 |
| 3.2 Quartiersarbeit – Projekte im Quartier .....                                       | 15 |
| 3.3 Praxisbeispiel: Projekt „Kommmit“ .....                                            | 16 |
| 4 Die Sozialraumanalyse .....                                                          | 17 |
| 4.1 Die Sozialraumanalyse als Grundlage für Projekte .....                             | 17 |
| 4.2 Die Sozialraumanalyse bei Kommmit .....                                            | 17 |
| 4.3 Hilfreiche Fragen und Checkliste für eine Sozialraumanalyse .....                  | 18 |
| 5 Öffentlichkeitsarbeit .....                                                          | 19 |
| 5.1 Was ist Öffentlichkeitsarbeit? .....                                               | 19 |
| 5.2 Warum braucht es Öffentlichkeitsarbeit? .....                                      | 20 |
| 5.3 Wie geht Öffentlichkeitsarbeit? .....                                              | 20 |
| 5.4 Öffentlichkeitsarbeit bei Kommmit .....                                            | 22 |
| 6 Netzwerkarbeit .....                                                                 | 24 |
| 6.1 Was ist Netzwerkarbeit? .....                                                      | 24 |
| 6.2 Wie funktioniert Netzwerkarbeit .....                                              | 24 |
| 6.3 Erfolgsfaktoren für die Netzwerkarbeit .....                                       | 25 |
| 6.4 Netzwerkarbeit bei Kommmit .....                                                   | 27 |
| 6.5 Das 1x1 für ein gelingendes Netzwerk zusammengefasst .....                         | 28 |
| 7 Veranstaltungen .....                                                                | 28 |
| 7.1 Erste Schritte der Veranstaltungsplanung .....                                     | 28 |
| 7.2 Tipps für eine erfolgreiche Veranstaltungsplanung .....                            | 29 |
| 7.3 Veranstaltungen bei Kommmit .....                                                  | 30 |
| 7.4 Checkliste für Veranstaltungen .....                                               | 30 |
| 7.5 Anerkennungskultur .....                                                           | 31 |
| 7.6 Bürgerschaftliches Engagement im Projekt Kommmit .....                             | 32 |
| 8 Das medienpädagogische Konzept - Kurzfassung .....                                   | 33 |
| 9 Kernelemente des medienpädagogischen Konzepts im Projekt Kommmit .....               | 34 |
| 9.1 Das Kommmit-Schulungskonzept für Begleiterinnen und Begleiter .....                | 34 |
| 9.2 Kommmit-Grundausbildung: Hintergrund und Ablauf .....                              | 34 |
| 9.2.1 Die Installation der Leih-Tablets .....                                          | 35 |
| 9.2.2 Die Kommmit-Grundausbildung: Basis- und Plus-Schulungstage .....                 | 35 |
| 9.2.3 Die Betreuung und Qualifizierung der Kommmit-Begleiterinnen und -Begleiter ..... | 36 |
| 9.3 Das Curriculum zur Ausbildung und die dazugehörigen Schulungsunterlagen .....      | 36 |
| 9.3.1 Das Curriculum .....                                                             | 36 |
| 9.3.2 Lernziel: Grundlagen kennenlernen .....                                          | 37 |
| 9.3.3 Lernziel: Kommmit-Oberfläche und Kommmit-Apps kennenlernen .....                 | 37 |
| 9.3.4 Lernziel: Kommmit-Oberfläche verlassen .....                                     | 37 |
| 9.3.5 Lernziel: Kommmit-Begleiterin bzw. -Begleiter werden .....                       | 37 |
| 9.3.6 Wissenschaftliche Erfahrungen und Grundlagen .....                               | 37 |

|        |                                                                                                                                           |    |
|--------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| 9.4    | Materialien für die Begleiterinnen und Begleiter                                                                                          | 39 |
| 9.4.1  | Die Schulungsunterlagen .....                                                                                                             | 39 |
| 9.4.2  | Interner Begleiterbereich und der YouTube-Kanal.....                                                                                      | 40 |
| 9.5    | Das Kommmit-Begleitungskonzept                                                                                                            | 40 |
| 9.6    | Lerneinheiten für Nutzerinnen und Nutzer sowie Begleiterinnen und Begleiter                                                               | 40 |
| 9.7    | Train-the-Trainer-Module für Multiplikatorinnen und Multiplikatoren                                                                       | 41 |
| 10     | Bürgerschaftliches Engagement im Projekt „Kommmit“ .....                                                                                  | 43 |
| 10.1   | Hauptansatz: Bestehende Strukturen nutzen                                                                                                 | 43 |
| 10.2   | Gewinnung von bürgerschaftlich Engagierten                                                                                                | 44 |
| 10.2.1 | Gewinnung über eine zentrale Anlaufstelle.....                                                                                            | 44 |
| 10.2.2 | Attraktives, neues Ehrenamt.....                                                                                                          | 45 |
| 10.3   | Welche Strukturen des bürgerschaftlichen Engagement der Landeshauptstadt Stuttgart bestehen konkret und wie gelang die Nutzung im Projekt | 46 |
| 10.4   | Klare Konzeption, klare Zielgruppe, erprobte Standards sowie Einsatz von Hauptamt bei der Begleitung der bürgerschaftlich Engagierten     | 47 |
| 10.5   | Begleitung und Betreuung der bürgerschaftlich Engagierten                                                                                 | 48 |
| 10.5.1 | Medienverleih an bürgerschaftlich Engagierte.....                                                                                         | 49 |
| 10.5.2 | Verabschiedung aus dem Engagement.....                                                                                                    | 49 |
| 11     | Technisches Konzept – Kurzfassung .....                                                                                                   | 50 |
| 12     | Technisches Konzept .....                                                                                                                 | 50 |
| 13     | Übersicht Kommmit-Apps und verwendete Drittanbieter-Apps .....                                                                            | 52 |
| 14     | Für Kommmit entwickelte Apps.....                                                                                                         | 53 |
| 14.1   | Das 3-Stufenkonzept                                                                                                                       | 53 |
| 14.2   | Die CareCM Verwaltungsplattform                                                                                                           | 54 |
| 14.3   | Startbildschirm zur Projektlaufzeit                                                                                                       | 54 |
| 14.4   | App-Verwaltung                                                                                                                            | 55 |
| 14.5   | Startbildschirm nach Projektlaufzeit                                                                                                      | 55 |
| 14.6   | Einstellungen                                                                                                                             | 56 |
| 14.7   | E-Mail (Post)                                                                                                                             | 57 |
| 14.8   | Memorino                                                                                                                                  | 58 |
| 14.9   | Schwarzes Brett                                                                                                                           | 59 |
| 14.10  | Angebote-App                                                                                                                              | 60 |
| 14.11  | Infopool                                                                                                                                  | 62 |
| 15     | Drittanbieter-Apps.....                                                                                                                   | 63 |
| 15.1   | Kommunen App (Landeshauptstadt Stuttgart):                                                                                                | 63 |
| 15.2   | ARD Mediathek (Tagesschau):                                                                                                               | 64 |
| 15.3   | E-Mail Provider (Gmail):                                                                                                                  | 64 |
| 15.4   | Galerie-App / Kamera-App:                                                                                                                 | 64 |
| 15.5   | Google-Kontakte                                                                                                                           | 64 |
| 15.6   | Internet Browser (Firefox):                                                                                                               | 65 |
| 15.7   | Messenger (Wire):                                                                                                                         | 65 |
| 15.8   | Nachrichten regional (Stuttgarter Zeitung):                                                                                               | 65 |
| 15.9   | Nahverkehr (VVS):                                                                                                                         | 66 |
| 15.10  | Navigation (Google Maps):                                                                                                                 | 66 |

|                                                                 |    |
|-----------------------------------------------------------------|----|
| 15.11 Spiel / Beschäftigung (Kopfrechentrainer - Secuso):       | 66 |
| 15.12 Video-App YouTube:                                        | 67 |
| 15.13 Wetter (Wetter - Secuso):                                 | 67 |
| 15.14 Wildcard Button                                           | 68 |
| 16 Ethikleitfaden.....                                          | 68 |
| 16.1 Projektziele, Akteure, Zielgruppen und technische Lösungen | 68 |
| 16.1.1 Projektziel.....                                         | 68 |
| 16.2 Akteure                                                    | 70 |
| 16.2.1 Konsortium.....                                          | 70 |
| 16.2.2 Zielgruppen .....                                        | 70 |
| 16.2.3 Anbieter von Dienstleistungen .....                      | 71 |
| 16.3 Organisatorische und Technische Lösung                     | 71 |
| 17 Ethische Grundlagen und Anwendungsperspektiven .....         | 72 |
| 18 Ethik im Kommmit-Projekt.....                                | 76 |
| 18.1 Zielsetzungen                                              | 76 |
| 18.2 Identifizierte ethische Fragestellungen                    | 76 |
| 18.2.1 Selbstbestimmung .....                                   | 76 |
| 18.2.2 Fürsorge .....                                           | 78 |
| 18.2.3 Gerechtigkeit.....                                       | 80 |
| 19 Datenschutz und Datensicherheitskonzept.....                 | 81 |
| 19.1 Zielsetzung                                                | 81 |
| 19.2 Datenschutzrechtlicher Überblick                           | 82 |
| 19.2.1 Grundlage des Datenschutzrechts .....                    | 82 |
| 19.3 Anwendungsbereich des Datenschutzrechts                    | 83 |
| 19.4 Prinzipien des Datenschutzrechts                           | 83 |
| 19.4.1 Rechtmäßigkeit .....                                     | 83 |
| 19.4.2 Zweckbindung .....                                       | 84 |
| 19.4.3 Datensparsamkeit .....                                   | 84 |
| 19.4.4 Transparenz.....                                         | 84 |
| 19.4.5 Datensicherheit.....                                     | 85 |
| 19.4.6 Betroffenenrechte .....                                  | 85 |
| 20 Grundlegende Systemarchitektur .....                         | 85 |
| 21 Kommmit-Startbildschirm und Apps.....                        | 86 |
| 21.1 Kommmit-Apps                                               | 86 |
| 21.1.1 Anmeldung bei der Kommmit-Plattform .....                | 87 |
| 21.1.2 E-Mail .....                                             | 87 |
| 21.1.3 Schwarzes Brett.....                                     | 87 |
| 21.1.4 Angebote.....                                            | 88 |
| 22 ServiceBüro .....                                            | 88 |
| 23 Kommmit-Backend.....                                         | 89 |



|      |                                                                                                                                                                                |     |
|------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----|
| 24   | Anbieter-Portal .....                                                                                                                                                          | 89  |
| 25   | Wissenschaftliche Begleitstudie .....                                                                                                                                          | 89  |
| 26   | Usability-Studie.....                                                                                                                                                          | 90  |
| 27   | Maßnahmenkatalog.....                                                                                                                                                          | 90  |
| 27.1 | Technische Maßnahmen .....                                                                                                                                                     | 90  |
| 27.2 | Organisatorische Maßnahmen .....                                                                                                                                               | 90  |
| 28   | Häufige Fragen.....                                                                                                                                                            | 91  |
| 29   | Einwilligungserklärung für Interessierte zur Speicherung von Kontaktdaten.....                                                                                                 | 92  |
| 30   | Einwilligungserklärung zur Teilnahme am Forschungsprojekt Kommmit .....                                                                                                        | 93  |
| 31   | Leihvereinbarung für Tablets.....                                                                                                                                              | 96  |
| 32   | Anforderungsprofil an bürgerschaftlich Engagierte im Projekt Kommmit.....                                                                                                      | 98  |
| 33   | Vereinbarung zur Übernahme einer ehrenamtlichen Tätigkeit als Technik- und Alltagsbegleiter im Projekt Kommmit Im Auftrag des Sozialamtes der Landeshauptstadt Stuttgart ..... | 99  |
| 34   | Regelungen und Standards für das bürgerschaftliche Engagement im Rahmen des Projekts Kommmit.....                                                                              | 101 |
| 35   | Einverständniserklärung für die Veröffentlichung von Bildmaterial im Rahmen der Begleiter-Grundausbildung .....                                                                | 106 |
| 36   | Bürgerschaftlich Engagierte – Leitfaden für ein Erstgespräch .....                                                                                                             | 107 |
| 37   | Literaturverzeichnis .....                                                                                                                                                     | 109 |

## Abbildungsverzeichnis

|               |                                                                                        |    |
|---------------|----------------------------------------------------------------------------------------|----|
| Abbildung 1:  | Kommmit-Schulungskonzept.....                                                          | 34 |
| Abbildung 2:  | Beispiel für Button mit Text in Bild .....                                             | 51 |
| Abbildung 3:  | Das 3-Stufenkonzept .....                                                              | 54 |
| Abbildung 4:  | Kommmit Startbildschirm .....                                                          | 55 |
| Abbildung 5:  | Kommmit Startbildschirm nach Projektende .....                                         | 56 |
| Abbildung 6:  | Einstellungen App von Kommmit .....                                                    | 57 |
| Abbildung 7:  | Auswahl, ob E-Mail an das ServiceBüro oder den Begleiter geschrieben werden soll ..... | 58 |
| Abbildung 8:  | Memorino-App.....                                                                      | 59 |
| Abbildung 9:  | Kommmit Schwarzes Brett – Übersicht über die Kategorien.....                           | 60 |
| Abbildung 10: | Übersicht über Angebote in der Angebote--App .....                                     | 62 |
| Abbildung 11: | Übersicht der Informationen aus dem Infopool .....                                     | 63 |
| Abbildung 12: | Gesamtübersicht Projekt Kommmit.....                                                   | 69 |
| Abbildung 13: | Organisatorische Darstellung der Kommmit-Lösung .....                                  | 71 |
| Abbildung 14: | Technische Darstellung der Kommmit-Lösung .....                                        | 72 |
| Abbildung 15: | Grundlegende Architektur des Kommmit-Systems. ....                                     | 86 |

## Vorwort

Der demografische Wandel verändert Deutschland. Ältere Menschen stehen vor großen Herausforderungen, beispielsweise bei der Versorgung mit gesundheitlichen und sozialen Leistungen oder mit Blick auf Angebote für die persönliche Mobilität. Aus diesem Grund hat das Bundesministerium für Bildung und Forschung (BMBF) den Demografiewettbewerb „Innovationen für Kommunen und Regionen im demografischen Wandel“ initiiert, der Innovationen der Mensch-Technik-Interaktion fördert, die zu konkreten Verbesserungen für die Menschen vor Ort führen. Insgesamt fünf Projekte mit insgesamt 23 Mio. Euro wurden im Rahmen des Wettbewerbs bei der Umsetzung ihrer Ideen aus den Bereichen Wohnen, Mobilität, Gesundheit, Pflege und Teilhabe unterstützt.

Die Förderung richtete sich an Wissenschafts-Praxis-Kooperationen, die nachhaltige Lösungen für die Probleme von Kommunen und Regionen im demografischen Wandel entwickeln. Ein besonderer Fokus lag auf der Einbindung kommunaler und regionaler Akteure, um die Passgenauigkeit der Innovationen sicherzustellen und Beispiele für eine positive Gestaltung des demografischen Wandels zu schaffen.

Ein solches Beispiel ist das Projekt „Kommmit“, das die Medienkompetenz und Teilhabe bei Seniorinnen und Senioren verbessern soll. Ein lokales Servicebüro dient als persönliche Anlaufstelle, in der ehrenamtlich engagierte, ältere Menschen anderen Seniorinnen und Senioren Technik anhand von Tablet-PCs erklären und auf Augenhöhe kommunizieren. Zusätzlich gibt es eine digitale App, die nach den Bedürfnissen älterer Menschen gestaltet ist und unter anderem ein digitales schwarzes Brett sowie Informationen zu Wohn-, Mobilitäts- und Pflegedienstleistungen enthält.

Das Besondere am Projekt „Kommmit“ ist die vorbildliche Zusammenarbeit von kommunalen Trägern, ehrenamtlich Engagierten und Forschenden verschiedener Disziplinen. Die Ergebnisse dieser Kooperation verbunden mit umfangreichem Material, Tipps und Hinweisen, wie die „Kommmit“-Idee auch in anderen Kommunen umgesetzt werden kann, finden Sie in diesem Transfer-Koffer.

Ich kann Ihnen die Lektüre sehr ans Herz legen und wünsche Ihnen viel Erfolg bei der Umsetzung Ihrer Ideen.

Sybille Quenett  
Leiterin im Referat „Mensch-Technik-Interaktion“  
Bundesministerium für Bildung und Forschung



©BMBF

## 1 Einleitung

Unser Alltag wird zunehmend digital, dies gilt nicht nur für das Berufsleben, auch im Privaten werden immer mehr Aspekte digital abgewickelt, sei es das Einkaufen im Internet, die Nutzung von Unterhaltungs- und Informationsangeboten oder einfach der digitale Stromzähler. Häufig ist es dem Nutzer freigestellt, die Angebote analog oder digital zu nutzen, aber oft gibt es auch keine analogen Alternativen oder diese sind dann mit Einschränkungen oder Mehrkosten verbunden. Eine Online-Petition schließt Menschen aus, die nicht online sind; die Buchung von Eintrittskarten und Bahntickets oder der Download von Anleitungen, Beipackzetteln, Formularen und weiterführenden Informationen steht nicht allen offen. Auch die Teilnahme an unserem gesellschaftlichen Leben ist inzwischen ohne Zugang zum Internet nur eingeschränkt möglich. Nicht nur, dass viele Informationen nur noch online zugänglich sind („weitere Informationen und Hintergründe finden Sie im Netz...“), auch die Meinungsbildung, der Diskurs und der Dialog zu politischen und gesellschaftlichen Themen finden in vielfacher Weise schon – und teilweise ausschließlich – online statt.

Der Zugang zum Internet ist folglich nicht nur eine Frage der Bequemlichkeit und der Vereinfachung von Vorgängen, sondern auch ein elementarer Bestandteil der gesellschaftlichen Teilhabe. Wenn nun auch im Zuge der Digitalisierung der Verwaltung auf kommunaler Ebene zunehmend Angebote digital vorgehalten werden, seien es die Vereinfachung von Verwaltungshandeln durch Online Formulare oder die Buchung von Beratungsterminen, so sind die Kommunen in der Pflicht, ihren Bürgerinnen und Bürgern Angebote zu machen, um mit den neuen technischen Möglichkeiten zurechtzukommen und Menschen, die bislang keinen Kontakt zum Internet hatten, hierbei zu beraten und begleiten.

Gerade für die Kommune, die sich um die Daseinsvorsorge ihrer Bürgerinnen und Bürger kümmert, ist es nicht nur eine Herausforderung, die Menschen bei der Digitalisierung mitzunehmen, sondern auch eine große Chance, die Potentiale der Digitalisierung insbesondere für ältere Menschen zu nutzen.

Für ältere Menschen gewinnt oftmals aufgrund zunehmender Verbundenheit und abnehmender Mobilität der unmittelbare Wohn- und Sozialraum an großer Bedeutung.

Dabei sind in besonderer Weise ältere Personen, die in ihrer Mobilität eingeschränkt sind oder über geringe soziale Netzwerke und Unterstützungsstrukturen verfügen, von sozialer Teilhabe und bürgerschaftlicher Partizipation ausgegrenzt.

Das Internet und digitale Anwendungen können hierzu neue Möglichkeiten und Zugänge bieten: Sei es durch lokale Lieferdienste, Onlinebanking oder kommunale Informations- und Veranstaltungsseiten. Ebenso können mobiles Internet und Soziale Medien im Alter helfen, Kommunikations- und Handlungsräume im Sozialraum zu erhalten und zu erweitern. Nicht zuletzt eröffnen digitale Nachbarschaftsplattformen und „digitale Marktplätze“ Potentiale zur Nachbarschaftshilfe, zum Erhalt der Nahversorgung oder auch zum Diskurs zwischen Verwaltung und Bürgerschaft.

Diese Chancen für ältere Menschen nutzbar zu machen, ist die Aufgabe des Projekts KommmiT (**Kommunikation mit intelligenter Technik**). In diesem vom Bundesministerium für Bildung und Forschung geförderten Projekt wurde in Stuttgart eine Infrastruktur aufgebaut, um ältere Menschen zu informieren, zu beraten und zu begleiten, ihnen den Weg ins Internet so leicht wie möglich zu machen und den Bürgerinnen und

Bürgern auch ohne digitale Vorerfahrung ein selbstbestimmtes und aktives Leben in unserer digitalen Welt zu ermöglichen. Im Projekt können sich die Seniorinnen und Senioren auch über ihre neuen Erfahrungen austauschen.

Mit einem explizit erarbeiteten Schulungskonzept wurden Ehrenamtliche geschult. Auf Basis dieser Qualifikation konnten diese wiederum den Projektteilnehmerinnen und Projektteilnehmern Schritt für Schritt die Welt des Internets erklären und anhand realer und lokaler Beispiele den Mehrwert aufzeigen, endlich auch online zu sein. Durch die Möglichkeit, kostenfrei Tablets für den Einstieg ausleihen zu können, stand das Projekt allen Menschen unabhängig von ihren finanziellen Ressourcen offen. Die Infrastruktur von Kommmit wirkt auf verschiedenen Ebenen: Die Ehrenamtlichen begleiten die Nutzerinnen und Nutzer auf ihrem Weg und letztere erschließen sich Schritt für Schritt das Internet. Für die sozialen Dienste ergeben sich neue Möglichkeiten der Kommunikation und des Kontakthaltens mit ihren Bürgerinnen und Bürgern, auch in den Institutionen der Erwachsenenbildung bringt Kommmit neue Impulse. Schließlich hat die digitale Kommunikation immer das Ziel, reale Treffen zu erleichtern oder anzustoßen. Nicht zuletzt werden auch zunehmend im Gesundheitswesen und in der Pflege digitale Kompetenzen verlangt, um alle medizinischen Dienstleistungen nutzen zu können oder sich ausführlich zu informieren.

Älteren Menschen einen Anschluss an das Internet zu erleichtern, ist eine freiwillige, aber zunehmend wichtige kommunale Aufgabe. Ein ganzheitlich angelegtes Projekt wie Kommmit stärkt den Zusammenhalt in der Gesellschaft, sorgt für eine bessere Vernetzung und gibt älteren Menschen die Chance (weiterhin) aktiv im Sozialraum und in der Kommune teilhaben zu können und als Bürger und Bürgerin zu partizipieren und Mitverantwortung zu übernehmen. Gesellschaftliche Teilhabe ist ein wichtiger Faktor für ein gesundes und zufriedenes Altern...und welche Kommune möchte nicht aktive, zufriedene und gesunde Bürgerinnen und Bürger?

### 2 Testimonials



Arnulf Rupp, 63 Jahre, KommMiT-  
Begleiter

Junge Menschen handhaben heute souverän den digital vernetzten Alltag. Die ältere Generation muss das beruflich und privat nötige Wissen und Können rund um Internet und Co. parat haben. Und die noch älteren Menschen? Das KommMiT-Projekt bringt ihnen, schrittweise und partnerschaftlich begleitet durch Ehrenamtliche, die „Welt des Digitalen“ altersgerecht nahe und fördert damit selbstständiges Handeln!"



Christa Bellon, 82 Jahre, KommMiT-  
Nutzerin

"Oftmals wird für nähere Auskunft auf das Internet verwiesen. Unendlich viele Informationen sind im Internet in kürzester Zeit greifbar. Und wer diese Möglichkeit nicht hat? Das Projekt KommMiT bietet Seniorennen und Senioren den Einstieg in die digitale Welt. Daran nehme ich teil. Ideal ist für mich der Einzelunterricht mit einem ehrenamtlichen Begleiter. Inzwischen bin ich dadurch selbständiger und dankbar für mehr Lebensqualität."





Dr. Michael Doh, Universität Heidelberg, Wissenschaftlicher Leiter: Projekt KommMiT

„Viele ältere Menschen und insbesondere hochaltrige Frauen finden noch keinen Zugang zum Internet und den digitalen Technologien. Aus der Forschung wissen wir, dass ein bedeutender Faktor hierfür die Selbstwirksamkeit spielt, also ob man sich zutraut, sich mit den modernen Technologien auseinanderzusetzen. KommMiT setzt mit dem Begleiterkonzept an der richtigen Stelle an, indem altersähnliche Begleiterinnen und Begleiter als Vorbilder fungieren und durch individuelle Unterstützung helfen, die digitale und auch analoge Selbstwirksamkeit der Techniknovizen zu erhöhen.“



Prof. Dr. Hans-Werner Wahl, Universität Heidelberg, Mitglied der Altenberichts-kommission

"Die digitale Transformation der Gesellschaft birgt das Risiko, dass insbesondere hochaltrige Personen ausgeschlossen werden. Dabei birgt ein digital souveräner Umgang mit dem Internet und modernen Technologien vielfältige Ressourcen für ein erfolgreiches Altern. KommMiT bietet hierzu mit seinem Begleiterkonzept einen substanziellen Beitrag zur digitalen Inklusion im Alter und fördert zudem digitale Kompetenzen und soziale Teilhabe."



Thomas Reusch-Frey, Pfarrer  
Leiter Treffpunkt 50plus/Evangelische  
Akademie Bad Boll

„Lebenslanges Lernen gewinnt angesichts der Digitalisierung an Bedeutung. ‚Ich fühle mich abgehängt. Mit vielen Begriffen kann ich gar nichts anfangen. In der modernen Gesellschaft komme ich nicht mehr mit‘, so schildern nicht wenige Ältere ihre Lebenssituation. Kommmit wird gerade von ihnen als eine große Hilfe empfunden, die neuen Möglichkeiten des Internets zu nutzen. Die Tandem-Konstellation, in der eine ehrenamtlich engagierte Person eine andere bei ihrem Weg ins Internet begleitet, schafft soziale Beziehung. Es geht also um weit mehr als um Wissensvermittlung. Im Netz angekommen stößt das Thema „Gesundheit“ auf besonders großes Interesse. Der Nutzen des Internets zeigt sich sehr schnell.“



Jörg Günther, Dipl.-Sozialpädagoge Bürgerservice Leben im Alter, Fachstelle bürgerschaftliches Engagement

„Für uns in der Sozialen Arbeit mit älteren Menschen beim Bürgerservice Leben im Alter der Landeshauptstadt Stuttgart, ob in der Einzelfallhilfe oder im Quartier, gewinnen digitale Medien zunehmend an Bedeutung. Ist die Brücke in die digitale Welt gemeinsam mit bürgerschaftlich Engagierten für unsere Klienten gebaut, greifen auch unsere Unterstützungsangebote zielgerichteter. Das gemeinsame Lernen im Projekt KommMiT stärkt soziale Beziehungen und trägt zu gutem Altern und Autonomie bei.“



Alexander Günsilius, Sozialplaner Abteilung Sozialplanung, Sozialberichterstattung und Förderung der Stadt Stuttgart

„Ziel des Vorhabens KommMiT ist, die soziale und digitale Teilhabe von älteren Menschen sowie die von ihnen benötigten Unterstützungs- und Versorgungsstrukturen zu stärken, damit sie möglichst lange in Autonomie in ihrer eigenen Häuslichkeit wohnen bleiben können. Mit diesem Vorhaben wird auf die spezifische Bedarfslage von Bürgern in der Landeshauptstadt Stuttgart reagiert. Die Teilhabe am gesellschaftlichen Leben im Sozialraum und an der zwischenmenschlichen Kommunikation wird durch das Projekt KommMiT vorbildlich umgesetzt.“



„Online zu sein ist heute nicht mehr nur eine Option. Es ist Voraussetzung dafür, am öffentlichen Leben teilzuhaben – und zwar für alle Generationen. Sich im Internet zurechtzufinden ist jedoch nicht immer leicht. Mit Kommmit bieten sich speziell für ältere Menschen Möglichkeiten, sich der digitalen Welt schrittweise zu nähern, die Chancen des digitalen Zeitalters zu erkennen und zu nutzen und gleichzeitig das soziale Miteinander vor Ort zu stärken. Ein vielversprechender Ansatz der hoffentlich in vielen Kommunen Nachahmer findet.“

Dr. Wolfgang Kreißig Präsident Landesanstalt  
für Kommunikation

## Quartierskonzept – Kurzfassung

Der Quartiersarbeit kommt in KommmiT aufgrund der sozialräumlichen Auslegung eine besondere Bedeutung zu. Zur Erschließung der Quartiere ist eine vorangehende Sozialraumanalyse unerlässlich, um Ziele und notwendige Maßnahmen für die Projektdurchführung ableiten zu können. In KommmiT war die quartiersbezogene Öffentlichkeitsarbeit ein wesentlicher Bestandteil zur Gewinnung von Teilnehmerinnen und Teilnehmern, aber auch von Schlüsselpersonen sowie Multiplikatorinnen und Multiplikatoren.

Durch die Nutzung verschiedener Medien und Veranstaltungsformate konnte nach und nach ein Netzwerk aufgebaut werden, welches zum Ende der Projektlaufzeit vor allem durch den hohen Wiedererkennungswert sowie durch Mund-zu-Mund-Propaganda teilweise zum Selbstläufer wurde. Ebenfalls zielführend war die Nutzung bereits bestehender Kontakte und die Andockung an bereits bestehende Organisationen und Veranstaltungen im Quartier. Zur visuellen Verstetigung der „Marke“ KommmiT im Sozialraum hat sich die Gestaltung diverser Werbemittel als sehr nützlich erwiesen.

Daneben war allerdings auch die „persönliche“ Sichtbarkeit im Quartier ein wesentlicher Bestandteil des Projekts. Hierzu zählen Sprechstunden in zentralen Büros, Aktionsstände sowie die Präsenz bei entsprechenden Veranstaltungen.

## 3 Einführung in das Thema Projekte im Quartier/Sozialraum

### 3.1 Das Quartier – der Sozialraum

#### DEFINITION QUARTIER:

„Quartiere sind nicht notwendigerweise deckungsgleich mit verwaltungstechnischen Grenzen wie (Klein-) Stadt, Gemeinde, Ortsteil, Stadtteil etc. Quartiere zeichnen sich immer durch eine gewisse Bindung und Vertrautheit der Bürgerinnen und Bürger zueinander und zu dem Ort aus. Die Größe eines solchen, emotional besetzten Raumes mit sozialen Beziehungssystemen kann erheblich schwanken und von wenigen Straßenzügen bis zu Stadtteil ähnlichen, größeren Arealen reichen. Unter dem Aspekt der Größe sind es insbesondere die Quartiere, die im Sinne einer sozialraumorientierten, kooperativen Quartiersentwicklung in den Blick genommen werden.“ (Uhl et al. 2017, S. 6)

„Quartiere sind geprägt durch:

- verschiedene räumliche Merkmale (zum Beispiel geografische Lage, Wohnungsbestand),
- die Menschen, die in diesem Raum leben oder sich darin bewegen,
- die in diesem Raum bestehenden Beziehungen (wie zum Beispiel Nachbarschaft, lokale Gruppen, Vereine und Organisationen).“ (Uhl et al. 2017, S. 6)

#### DEFINITION SOZIALRAUM:

„Der Sozialraum wird definiert als sozialgeografisch abgrenzbarer Lebensraum, der sowohl durch strukturelle als auch durch soziale Merkmale gekennzeichnet ist: Als Bezirk, Stadtteil oder Dorf hat der Sozialraum für die kommunale Verwaltung und Planung sowie als politisches Gemeinwesen räumlich und objektiv fassbare Grenzen und Strukturen. Zugleich ist der Sozialraum als Wohn- und Lebensumfeld eine subjektiv wahrgenommene Kategorie. Er wird durch soziale Beziehungen, Aktivitäten und persönliche Interessen im



Alltag jeder Person und damit durch ihre jeweils individuelle lebensweltliche Realität bestimmt." (Neher 2013, S. 2).

### 3.2 Quartiersarbeit – Projekte im Quartier

Für das Gelingen eines Projekts im Quartier ist es wichtig, dass das Vorhaben auf die einzelnen Sozialräume und dessen Merkmale ausgelegt wird. Es muss dabei auf verschiedene soziale Herausforderungen reagiert und ein umfassendes Konzept erstellt werden.

Die Projekte müssen immer ganzheitlich und damit auf die Wünsche der Bürgerinnen und Bürger ausgelegt sein. Fünf praxisorientierte Prinzipien geben Orientierung bei der Planung und Durchführung von Projekten (vgl. Wössner/Schaffert 2017, S. 7).

- Die Basis und Ausgangslage eines Projekts wird immer durch den Willen, die Bedarfe und die Interessen der Bürgerinnen und Bürger bestimmt.
- Alle Maßnahmen und Ziele des Projekts müssen auf die Zielgruppe und auf die Merkmale des Sozialraums ausgelegt werden.
- Die Durchführung des Projekts wird immer durch sozialräumliche und personale Ressourcen wesentlich beeinflusst.
- Für einen langfristigen Erfolg müssen Bürgerinnen und Bürger mit in Projekte einbezogen und an Entscheidungen beteiligt werden.
- Die Zusammenarbeit und Kooperation zwischen Haupt- und Ehrenamtlichen trägt immer zum Gelingen eines Projekts bei (vgl. Wössner/Schaffert 2017, S. 7).



#### Das Quartiersprojekt – erste Schritte

- ✓ Titel für das Projekt
- ✓ Idee- und Konzeptentwicklung mit Definition von Zielen und Mehrwerten
- ✓ Benennung eines Ansprechpartners
- ✓ Akquise für Mitwirkende (Haupt- und Ehrenamtliche, Teilnehmende)
- ✓ Definition der Zielgruppen
- ✓ Eingrenzung des Quartiers
- ✓ Entwicklung Öffentlichkeitsarbeitskonzept (Mittel und Medien)
- ✓ Klärung von Räumlichkeiten für Büros und Treffen
- ✓ Erstellung eines Netzwerks
- ✓ Kalkulation der Kosten

(vgl. Stadtteilvernetzer Stuttgart e.V. 2018, S. 16ff.)



---

### 3.3 Praxisbeispiel: Projekt „KommmiT“

#### BESCHREIBUNG PROJEKT KOMMMiT:

KommmiT steht für „Kommunikation mit intelligenter Technik“. Ziel des Projekts „ist, die soziale und digitale Teilhabe von älteren Menschen sowie die von ihnen benötigten Unterstützungs- und Versorgungsstrukturen zu stärken, damit sie möglichst lange in Autonomie in ihrer eigenen Häuslichkeit wohnen bleiben können. Mit diesem Vorhaben wird auf die spezifische Bedarfslage von Bürgerinnen und Bürgern in der Stadt Stuttgart reagiert [...]. Die Teilhabe am gesellschaftlichen Leben im Sozialraum und an der zwischenmenschlichen Kommunikation wird durch den Einsatz von Informations- und Kommunikationstechnologien (IKT) in Form einer nutzerorientierten modularen Applikation (App) über ein Tablet gefördert. Die App bietet neben dem Bereich für Kommunikation auch Angebote zur Unterhaltung, umfassende Informationen, Hilfen zur Tagesgestaltung und die Möglichkeit, Dienstleistungen zu bestellen. Gleichzeitig wird, aufbauend auf die bereits bestehenden Strukturen, ein Angebot geschaffen, in dem sich Menschen bürgerschaftlich engagieren können. Die Stärkung des bürgerschaftlichen Engagements bezieht sich insbesondere auf Angebote, die zur Befähigung und Förderung der Medien- und Alltagskompetenz angeboten werden. Denn für den Umgang mit den modernen Technologien fehlt es in besonderer Weise unter älteren Personengruppen an der dafür erforderlichen Kompetenz [...]. Daher wird für diese Schlüsselaktivität ein spezifisch ausgearbeitetes Medienpädagogisches Konzept zugrunde gelegt. Nur so können die IKT-Lösungen nachhaltig und erfolgsweisend greifen und zu einer lebendigen Interaktion zwischen Menschen führen.“ (KommmiT 2015, S. 9).

---

## 4 Die Sozialraumanalyse

### 4.1 Die Sozialraumanalyse als Grundlage für Projekte

Eine Sozialraumanalyse ist für das Gelingen eines Projekts unverzichtbar, da alle Ziele, Handlungsfelder und Maßnahmen eines Projekts auf die Lebenslagen und Bedarfe der im Sozialraum lebenden Bürgerinnen und Bürger abgestimmt werden müssen. Durch eine umfassende Analyse der Ist-Situation des Sozialraums können spezifischen Bedarfe und Bedürfnisse der Bürgerinnen und Bürger ermittelt werden. Außerdem dient diese einer Bewertung und Darstellung von zeitlichen Entwicklungstrends und skizziert u. a. öffentliche Einrichtungen, Ansprechpartner zu den Themen Gesundheit und Pflege, Vereine sowie Bereiche mit öffentlichem WLAN, Kirchengemeinden und Restaurants/Cafés.

Auf Basis der gewonnenen Daten kann eine Definition von Handlungsfeldern, Zielgruppen und Versorgungslücken sowie die Ableitung von Maßnahmen und Zielen für das Projekt erfolgen. Die Sozialraumanalyse dient außerdem der Öffentlichkeitsarbeit, der Akquise von Teilnehmenden sowie der Einbindung externer Kooperationspartnern und Dienstleister (vgl. Uhl et al. 2017, S. 18).

### 4.2 Die Sozialraumanalyse bei KommMiT

Im Projekt KommMiT wurde eine Sozialraumanalyse im Rahmen des ersten Teilprojekts durchgeführt, da sie die Basis des Vorhabens bildete und aus ihr Ziele und Maßnahmen für das Projekt abgeleitet wurden. Für eine ausführliche Sozialraumanalyse stellte die Stadt Stuttgart eine Datengrundlage für die ausgewählten Sozialräume zur Verfügung. Die Datengrundlage beinhaltete eine anonymisierte Auswertung der Datenbank des Bürgerservice im Alter und stellte Bedarfe der Sozialräume dar. Diese wurde durch intensive Recherchen sowie durch Befragungen aktualisiert und verifiziert.

Aus dem identifizierten Bedarf der Sozialräume wurden für das Projekt Szenarien, nutzerzentrierte Spezifikationen und spezifische Use Cases abgeleitet. Weiter wurde für das Projektvorgehen, basierend auf den Ergebnissen, ein Ansprachekonzept zur Gewinnung von bürgerschaftlich Engagierten, Nutzerinnen und Nutzern, Multiplikatorinnen und Multiplikatoren sowie Dienstleistungserbringern erarbeitet, um die Sozialräume für das Projekt erschließen zu können (vgl. KommMiT 2015, S. 32).

### 4.3 Hilfreiche Fragen und Checkliste für eine Sozialraumanalyse



#### **Hilfreiche Fragen** für Zahlen, Daten, Fakten

##### Ökologische Daten

- Wohnsituation
  - Wie sind die Wohnsituationen der Bürgerinnen und Bürger?
  - Welche Wohnformen gibt es?
  - Wie lange ist die Wohndauer der Bürgerinnen und Bürger im Sozialraum?
- Verkehrssituation
  - Wie sind die öffentlichen Verkehrsanbindungen, die Höhe des Verkehrsaufkommens?
- Landschaft und Lage
  - Welche Faktoren beeinflussen die Landschaft/Umgebung?
  - Werden Arbeits- und Lebensbedingungen von der Landschaft beeinflusst?

##### Soziale Daten

- Familienformen
  - Welche Familienformen sind im Sozialraum anzutreffen?
- Arbeit und Bildung
  - Sind ausreichend Arbeitsplätze im Sozialraum vorhanden?
  - Wie sind die Zukunftsperspektiven?
  - Wie hoch ist die Arbeitslosigkeit?
- Religion, Kultur und Brauchtum
  - Gibt es traditionelle Bräuche und Feste im Sozialraum?
  - Gibt es Subkulturen?
  - Welche Kulturen leben im Sozialraum?

##### Freizeitangebote, Freizeitverhalten und Konsum

- Was unternehmen die Bürger\*innen unter der Woche, an Wochenenden/Feiertagen?
- Welche Ansprüche werden hinsichtlich der Freizeitmöglichkeiten gestellt?
- Wie viele Freizeitangebote/Vereine gibt es?

(vgl. Familienstützpunkt – Ein Netzwerk für Eltern in katholischen Kindertagesstätten der Erzdiözese Bamberg et al. 2009, S.1-3)

## Checkliste

Name

Adresse

Telefon

E-Mail

Homepage

- Nahversorgung und Einzelhandel (z. B. Supermärkte, Gärtner, Bäcker)
- Firmen
- Gesundheit und Pflege (z.B. Ärzte, Apotheken)
- Öffentliche Einrichtungen (z. B. Schulen, Kindergärten, Theater, Schwimmbäder, Bibliotheken, Familientreffs)
- Glaube und Religion (z. B. Kirchen und Gemeindezentren)
- Gastronomie (z. B. Restaurants, Kneipen)
- Vereine, Initiativen
- Medien (z.B. Zeitungen, Radiosender)
- WLAN-Orte
- Grünanlagen, Grünflächen
- Sonstiges (weitere Einrichtungen, Räume oder Orte)

(vgl. Stadtteilvernetzer Stuttgart e.V. 2018, o.S.)

## 5 Öffentlichkeitsarbeit

### 5.1 Was ist Öffentlichkeitsarbeit?

Öffentlichkeitsarbeit (oder PR für Public Relations) dient dazu, die Interessen eines Unternehmens, einer Organisation oder eben auch eines Netzwerks oder Projekts zu vertreten und das öffentliche Interesse zu steigern. Ziel ist es, ein positives Image für die Organisation aufzubauen, das Image zu verbessern oder aufrechtzuerhalten. Zudem ist es wichtig, dass regelmäßig gezielt über die Arbeit, die Ziele und die Organisation im Allgemeinen informiert wird.



### 5.2 Warum braucht es Öffentlichkeitsarbeit?

Eine gute Idee oder ein gutes Projekt zu haben, reicht nicht aus. Ganz nach dem Motto: „Tue Gutes und rede darüber“ müssen die Idee, die Ziele und auch die Ergebnisse an die Öffentlichkeit kommuniziert werden. Die Öffentlichkeitsarbeit soll die Bürgerinnen und Bürger sowie die kommunalen Kräfte vor Ort persönlich oder auch indirekt (beispielsweise durch die Presse) über die Arbeit beziehungsweise die Projektarbeit informieren und sie so vernetzen.

Hierfür braucht es nicht unbedingt teure Werbemaßnahmen, sondern eine gute, vernetzte Kommunikation. Eine transparente Berichterstattung in lokalen Medien (insb. Gemeindeblatt) oder auch Informationsveranstaltungen und andere öffentliche Aktionen und Werbemaßnahmen (z.B. Handzettel Hauswurf, Infostände Wochenmarkt) können helfen, ein positives Image aufzubauen. Dies ist wiederum wichtig, wenn Hilfe (finanziell oder Arbeitskraft) benötigt wird, Teilnehmerinnen und Teilnehmer für das Projekt gesucht werden oder auch Kooperationspartnerinnen und Kooperationspartner sowie „Türöffner“ (Menschen, die gut vernetzt sind und sich positiv über ihr Projekt äußern und so helfen, Unterstützung zu erhalten) gefunden werden sollen (vgl. Stadtteilvernetzer Stuttgart e.V. 2018, o.S.)

### 5.3 Wie geht Öffentlichkeitsarbeit?

Ziel ist es, die Öffentlichkeit über die Aktivitäten, Ideen und Taten des Netzwerks, der Organisation oder des Unternehmens zu informieren und zusätzlich Mitmacherinnen und Mitmacher, Unterstützerinnen und Unterstützer sowie Multiplikatorinnen und Multiplikatoren zu finden und auch eventuell Spenden zu generieren. Es sollte zunächst überlegt werden, welche Netzwerke und Kontakte bereits bestehen und welche für das Projekt genutzt werden können (z.B.: Kontakt zu Unternehmen, Kooperationspartnerinnen und Kooperationspartnern aus vorangegangenen Projekten oder persönlicher Kontakt zu Unternehmen, Vereinen usw.). Zudem sollte das Projekt wichtigen

#### Potenzielle Medien:

- Aushänge
- Apps
- Banner/Transparente
- Broschüren
- E-Mail
- Events
- Social Media (Facebook, Instagram, Snapchat, Twitter)
- Eigene Homepage
- Briefe
- Einladungen
- Veranstaltungen (z. B. Tag der offenen Tür)
- Flug-/ Faltblätter
- Gruppen/ Gruppierungen
- Flyer/Handzettel
- Informationsstände
- Informationsveranstaltung
- Intranet
- Jahresberichte
- Newsletter
- Plakate/Poster
- Pressemappen
- Protokolle
- Raumgestaltung
- Rundschreiben
- Schwarzes Brett
- Vorträge
- Wandzeitung
- Stadtteilzeitungen
- Zeitschriften

Personen in der direkten Umgebung präsentiert werden, bspw. im Gemeinderat, Bezirksbeirat oder in der direkten Nachbarschaft/dem Quartier (vgl. Stadtteilvernetzer Stuttgart e.V. 2018, o.S.).

### Tipps für erfolgreiche Öffentlichkeitsarbeit:

#### ZIELGRUPPENORIENTIERUNG UND VIELFALT DER MEDIEN

Um mit der Kommunikation die passenden Adressaten anzusprechen, ist es wichtig, die Zielgruppe zu definieren. Jede Zielgruppe muss mit anderen Medien und anderen Inhalten angesprochen werden, z. B. die potenziellen Teilnehmerinnen und Teilnehmer anders als die Kooperationspartnerinnen und Kooperationspartner. Für jede Idee und jedes Projekt müssen die richtige Zielgruppe und passend sinnvolle Maßnahmen gefunden werden. Eine gelingende Öffentlichkeitsarbeit sollte über mehrere Wege funktionieren, auch gerne parallel (vgl. Macherauch 2015, S. 4).

**Beispiel:** Während z. B. jüngere Menschen vorrangig über digitale und soziale Medien angesprochen werden können, gilt es für ältere Menschen klassische Medien wie Lokalpresse und Rundfunk einzusetzen.

#### POTENZIELLE MEDIEN:

Speziell die digitalen Medien bieten gute Möglichkeiten, Informationen ziel- und passgenau zu streuen. Gerade Foren für den direkten Austausch mit der Zielgruppe bieten die Chance, aktuell und direkt an der Zielgruppe „dran“ zu bleiben und sich über anstehende Themen direkt auszutauschen.

Nicht zu vergessen sind die Darstellung und das Auftreten der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter oder Akteure (vgl. Stadtteilvernetzer Stuttgart e.V. 2018, o.S.)



#### Hilfreiche Fragen

- Wen will man wie mit der Öffentlichkeitsarbeit ansprechen?
- Werden die Medien zielgruppenorientiert ausgewählt?
- Wird eine zielgruppengerechte Ansprache gefunden?
- Wird durch Umfragen, Interviews, persönliche Gespräche gezieltes Feedback (Rückmeldung) eingefordert, um den (Miss-)Erfolg zielgruppenorientierter Öffentlichkeitsarbeit zu prüfen und somit die Kommunikation dauerhaft zu verbessern? (vgl. Macherauch 2015, S. 3).

#### KONTINUITÄT / AKTUALITÄT

Bei der Öffentlichkeitsarbeit ist es wichtig, dass ein regelmäßiger Informationsfluss gegeben sein sollte. Die Öffentlichkeit sollte also immer wieder von dem Projekt oder der Idee hören, um langfristig einen guten Eindruck zu gewinnen. Ein anhaltendes positives Image beziehungsweise eine langanhaltende Wirkung baut sich nur über einen längeren Zeitraum auf (vgl. Macherauch 2015, S. 2).

Hierzu helfen folgende Punkte:

Planung der Arbeit im Voraus, so bleibt Zeit, um Maßnahmen zu planen und Kooperationspartner und die Presse zu informieren. Jedoch sollte die Aktualität beachtet werden. Aber langfristige Konzepte und Aktualität schließen sich nicht gegenseitig aus. Es muss langfristig ein Netzwerk mit wichtigen Vertreterinnen

und Vertretern der Presse sowie Kooperationspartnerinnen und Kooperationspartnern aufgebaut werden. Regelmäßige Treffen mit den Verantwortlichen helfen: Wo eine gute Beziehung vorhanden ist, wird auch wertschätzender berichtet (vgl. Macherauch 2015, S. 2).

### KOOPERATION / VERNETZUNG

Wie bereits erwähnt, ist das Finden von Kooperationspartnerinnen und Kooperationspartnern sowie Unterstützerinnen und Unterstützern immens wichtig für eine erfolgreiche Öffentlichkeitsarbeit. Ohne entsprechende Vernetzung wird es schwierig, sich ein positives Image aufzubauen (vgl. Macherauch 2015, S. 8).



#### Hilfreiche Fragen:

- Wer könnte Kooperationspartnerin/Kooperationspartner, „Türöffner“ oder Kontaktperson sein?
- Bestehen regelmäßige Kontakte zu Pressevertretern (verschiedener Zeitungen)?

## 5.4 Öffentlichkeitsarbeit bei KommMiT

Es wurden alle bestehenden lokalen Netzwerke genutzt, um Begleiterinnen und Begleiter sowie Nutzerinnen und Nutzer zu gewinnen und das Projekt im Sozialraum zu platzieren.

Die Öffentlichkeitsarbeit für KommMiT wurde an bereits bestehende Veranstaltungen angegliedert, insbesondere an Veranstaltungen, die themenspezifisch passen und niederschwellige Angebote beinhalten.

### Informationsaktivitäten im Projekt KommMiT:

- Ins Netz gehen – Aktionstag Digitalisierung für Ältere
- UFA Palast: Gemeinsamer Kinonachmittag mit Kaffee und Kuchen
- VdK Gesundheitstag
- Europäisches Filmfestival der Generationen
- Informationsveranstaltungen in Stadtteilbibliotheken
- Direkte Anfrage bei Vereinen
- Informationsveranstaltungen in WohnCafés des Wohlfahrtswerks Baden-Württemberg
- Informationsveranstaltungen bei anderen Trägern (AWO, Diakonissenmutterhaus der Olgaschwestern, Diakonissenanstalt)
- Kooperationen mit regelmäßigen Veranstaltungen wie beispielsweise der digitale Stammtisch des treffpunkts 50+
- Aktionsstände vor Begegnungsstätten (Beantragung über das Ordnungsamt)
- Informationsstände in den Stadtteil-Bibliotheken

### FACHVERANSTALTUNGEN MIT VORTRÄGEN FÜR MULTIPLIKATORINNEN UND MULTIPLIKATOREN:

- Werkzeugkoffer des Stadtteilnetzwerkers Stuttgart
- Senioren im Internet: Qualifizierungsseminar
- Austauschtreffen mit Bibliotheken
- AOK Veranstaltung: AOK Fachkongress "Alter plus 3"

- Tagung zum Thema „Wie Pflege und Versorgung gemeinsam am Ort geleistet werden können“
- Einbindung des Stadtseniorenrats sowie des Arbeitskreises für Stadtteilarbeit, Einbindung des Gemeindewesens

### INFORMELLE KONTAKTE UND VERANSTALTUNGEN:

- Teilnahme an regelmäßig stattfindenden Veranstaltungen und Festivitäten, z. B. Südfeuer in Heslach, Kastanienalleefest Bad Cannstatt
- Stand am Wochenmarkt (z. B. Wangen im Rahmen des Quartiersprojekts ab Mai 2019)
- Persönliche Kontakte der Begleiterinnen und Begleiter sowie der hauptamtlichen Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter nutzen, um das Projekt bekannt zu machen

DAS PROJEKT KOMMMiT WURDE IN STUTTGART-WEST IN FOLGENDEN EINRICHTUNGEN DES WOHLFAHRTSWERKS VORGESTELLT UND DURCH AUSHÄNGE AM SCHWARZEN BRETT BEWORBEN:

- Ludwigstift
- Betreutes Wohnen Stuttgart-West (drei Häuser)
- Generationenhaus West

In den Einrichtungen wurden Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter des Wohlfahrtswerks als Multiplikatorinnen und Multiplikatoren für die Akquise gewonnen, in das Projekt eingearbeitet und mit einem Starterpaket ausgestattet.

Das Starterpaket verfügt unter anderem über einen KommmiT-Rucksack. In diesem befindet sich ein KommmiT-Ordner mit allen relevanten Dokumenten, Vorlagen und Prozessen. Außerdem sind eine KommmiT-Mappe, Plakatrollen, Taschen, ein USB-Stick, alle Folder, entsprechende Visitenkarten sowie Give-aways wie bspw. Kugelschreiber und Blöcke Teil der Ausstattung.

Im Diakonissenhaus konnte eine Begleiterin als Multiplikatorin für das Projekt gewonnen werden. Mit ihr wird ein enger Kontakt gepflegt. Zweimal im Monat wird im Generationenhaus West in der Internet-sprechstunde auf das Projekt KommmiT hingewiesen. Im Zeitraum von März bis August 2019 fand jeden zweiten Donnerstag ein Internetcafé im Betreuten Wohnen in der Reinsburgstraße statt. Auch hier wurden Begleiterinnen und Begleiter sowie Nutzerinnen und Nutzer über das Projekt informiert. Neben der Tip-On Karte auf der Stuttgarter Zeitung wurde ein Artikel im Westblättle zum Projekt veröffentlicht, um gezielt Teilnehmerinnen und Teilnehmer gewinnen zu können.

Zusätzlich wurden für die Akquise und Öffentlichkeitsarbeit in einzelnen Restaurants, Cafés und Geschäften Plakate aufgehängt sowie Folder ausgelegt. Es wurde außerdem ein Plakat für bspw. Supermärkte angefertigt und aufgehängt, welches die Möglichkeit bietet, bei Interesse die Adresse vom ServiceBüro abzureißen und mitzunehmen.

Während der Projektlaufzeit hat sich gezeigt, dass sich im Stuttgarter Westen eine Mund-zu-Mund-Propaganda entwickelte und sowohl Begleiterinnen und Begleiter als auch Nutzerinnen und Nutzer zur Akquise beitragen.

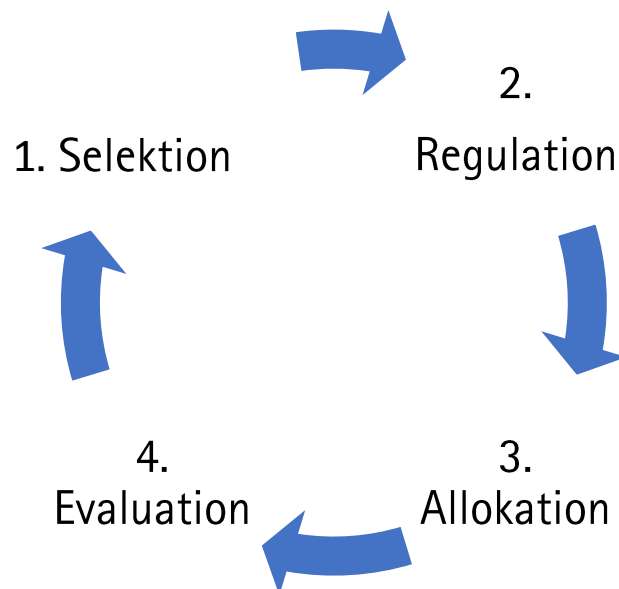
## 6 Netzwerkarbeit

### 6.1 Was ist Netzwerkarbeit?

Netzwerkarbeit ist der Zusammenschluss von einzelnen Institutionen, Einrichtungen, Organisationen, Projekten und weiteren Akteuren. Dies macht vor allem Sinn, wenn die Projektarbeit über den Sozialraum/das Quartier hinaus geht und unterschiedliche Perspektiven und Kompetenzen gefragt sind. Netzwerkarbeit wird immer wichtiger, da der gesellschaftliche Wandel und die ansteigenden komplexen Aufgaben oft als einzelne Institution gar nicht mehr möglich sind. Netzwerke helfen dabei, Ressourcen zu bündeln und somit auch eine bessere Projektumsetzung oder Zielerreichung zu ermöglichen. Es muss nicht als einzelne Institution innovativ gedacht werden und auch Hindernisse können gemeinsam bewältigt werden (vgl. Stadtteilvernetzer Stuttgart e.V. 2018, o.S.).

### 6.2 Wie funktioniert Netzwerkarbeit

Zunächst sollte überlegt werden, wer Teil des Netzwerks sein soll und was das gemeinsame Ziel sein könnte. Um ein stabiles Netzwerk aufzubauen, braucht es vier Phasen (vgl. Büttner et al. 2015):



#### SELEKTION / AUSWAHLPHASE

In dieser Phase müssen die richtigen Netzwerkpartnerinnen und Netzwerkpartner gefunden, für das Netzwerk gewonnen und eingebunden werden. Hier muss geklärt werden: Wer gehört zum Netzwerk beziehungsweise wer sollte zum Netzwerk gehören? Und wie ist es möglich, diese Akteure zu erreichen?

### REGULATION / REGULIERUNGSHASE

Wenn die Netzwerkpartnerinnen und Netzwerkpartner gefunden sind, sollten Abläufe festgelegt werden, z.B.: Wann finden Treffen statt? Wie wird innerhalb des Netzwerks kommuniziert? Wofür braucht es Regeln und welche Strukturen braucht, es um diese Regeln einzuhalten?

### ALLOKATION / HANDLUNGSPHASE

In dieser Phase sollen die Zuständigkeiten und Aufgaben verteilt werden und Ressourcen abgeklärt werden. Also folgende Fragen stellen sich:

Wer macht was?

Und welche Mittel stehen den einzelnen Netzwerkpartnern und auch dem gesamten Netzwerk zur Verfügung?

### EVALUATION / AUSWERTUNGSPHASE

Das Netzwerk muss regelmäßig den Netzwerkerfolg analysieren. Hierzu gehört, die Ergebnisse zu sichern und diese Ergebnisse in die Netzwerkstrukturen zu spiegeln. Bei regelmäßigen Netzwerktreffen sollte über den Netzwerkerfolg gesprochen werden,

hier sind folgende Fragen zu klären:

Welche Erfolge sind im Netzwerk zu verzeichnen?

Wie werden Erfolge und Misserfolge an wen kommuniziert?

Wie gelangen Forderungen und Ergebnisse in die Netzwerkstruktur?

Diese vier Phasen haben keinen festgelegten Zeitraum und können auch teilweise parallel stattfinden. Im besten Fall wiederholen sich die Phasen, um das Netzwerk weiterhin zu optimieren, also beispielsweise:

Selektion: Wer könnte noch Partnerin oder Partner werden, um das Netzwerk zu optimieren?

Regulation: Sind die Abläufe optimal, braucht es neue Abläufe und Strukturen?

Allokation: Haben sich neue Aufgaben ergeben? Gibt es neue Ressourcen oder müssen wir unsere Ressourcen optimaler nutzen?

Evaluation: Die Netzwerkerfolge sollten immer wieder analysiert, kommuniziert und gemeinsam reflektiert werden.

## 6.3 Erfolgsfaktoren für die Netzwerkarbeit

### VISIONEN UND ZIELE

Gemeinsame Visionen und Ziele sind die Grundlage für eine gelungene Netzwerkarbeit. Auch eine klare Definition der Zusammenarbeit ist wichtig, also wer hat welche Kompetenzen und welche Aufgaben bei dem gemeinsamen Projekt. Jede Netzwerkpartnerin und Jeder Netzwerkpartner muss trotz des gemeinsamen Ziels auch mit seinen Erwartungen und Kompetenzen wahrgenommen werden, sonst wird die Zusammenarbeit schwierig. Deshalb ist es wichtig, gemeinsame Visionen und Ziele zu entwickeln und rasch abzuklären, wer welche Aufgaben und Arbeitsleistung erbringen will oder kann.



---

### FOLGENDE FRAGEN SIND ZU KLÄREN:

- Welche Visionen hat und welche Ziele verfolgt das Netzwerk?
- Was wird vom Netzwerk erwartet?
- Welche Kompetenzen kann jede/r konkret in die Netzwerkarbeit einbringen?

### IDENTIFIKATION MIT DEM NETZWERK

Eine Identifikation mit dem Netzwerk ist dann möglich, wenn die Netzwerkakteure sich als Teil des Ganzen, also als Vertreter der gemeinsamen Vision beziehungsweise des gemeinsamen Ziels sehen und auch Verantwortung für die Erfüllung des Ziels übernehmen. Dies gelingt nur, wenn die Partnerinnen und Partner sich vorab gewürdigt und eingebunden gefühlt haben.

### VERTRAUEN INNERHALB DES NETZWERKS

Jede Netzwerkpartnerin und jeder Netzwerkpartner muss dem Netzwerk Vertrauen entgegenbringen, denn Vertrauen ist die Grundlage für eine erfolgreiche Zusammenarbeit. Eine offene Kommunikation entsteht nur bei Vertrauen und diese ist essentiell für die gemeinsame Arbeit.

### KOMMUNIKATION

Die Kommunikation ist einer der wichtigsten Bestandteile während der Netzwerkarbeit, aber auch schon im Vorhinein. Regelmäßige Treffen und Gesprächsrunden sind ein „Muss“ für ein funktionierendes Netzwerk. Auch zwischen den persönlichen Treffen sollte ein Kommunikationsweg gesichert sein, der den schnellen Austausch von Informationen und Dokumenten möglich macht, beispielsweise durch virtuelle Plattformen, aber auch Telefon und E-Mails.

### KONTINUITÄT

Netzwerke können nur durch Kontinuität zusammenwachsen und stabil werden. Wie erfolgreich das Netzwerk ist, hängt nicht nur von zeitlicher, sondern auch von personeller Stabilität ab. Somit sind regelmäßige Treffen und regelmäßiger Austausch wichtig. Ebenso ist eine personelle Stabilität wünschenswert.

### TRANSPARENZ

Gegenüber der Öffentlichkeit sollte das Netzwerk eine gewisse Transparenz möglich machen. Wer ist Ansprechpartnerin oder Ansprechpartner für welche Themen und Fragen? Es muss abgeklärt werden, wer über welche Anfragen und Sachverhalte Bescheid wissen muss und auch, wie die Informationen zu den anderen Netzwerkakteuren kommen. Wie und wann wird die Öffentlichkeit über die Ansprechpartnerinnen und Ansprechpartner und die Tätigkeit des Netzwerks informiert?

### VERFAHREN BEI KONFLIKTEN

Konflikte innerhalb des Netzwerks sind auf Grund der verschiedenen Akteurinnen und Akteure und deren unterschiedliche Perspektiven möglich. Konflikte können jedoch als Chancen angesehen werden, wenn sie bearbeitet werden. So helfen Konflikte z. B., die Arbeit des Netzwerks und der einzelnen Akteure neu zu definieren oder zu optimieren und können auf diese Weise die Arbeit positiv beeinflussen. Sie können aber

auch das gemeinsame Projekt und die Ziele negativ beeinflussen. Ein gutes Netzwerk hat zu Beginn der Zusammenarbeit schon Konfliktmaßnahmen vorbereitet, im besten Fall werden diese nie benötigt.

### NETZWERKPARTNERSCHAFTEN

Ein stabiles Netzwerk sollte immer beobachten, ob und welche weiteren Netzwerkpartnerinnen und Netzwerkpartner sinnvoll wären. Zeitweise oder längerfristige Kooperationen können dem Netzwerk helfen, das gemeinsame Ziel zu erreichen.

Es stellt sich also die Frage:

Wer hat Ideen, Fähigkeiten oder Kontakte, die das Netzwerk weiterbringen? (vgl. Stadtteilvernetzer Stuttgart e.V. 2018, o.S.).

## 6.4 Netzwerkarbeit bei KommmiT

Eine gewisse Vernetzung war durch Teilnehmerinnen und Teilnehmer der stadtteilbezogenen Arbeitsgemeinschaften Leben im Alter bereits vorhanden (Pflegedienste, mobile Dienste, Nachbarschaftshilfen, Beratungsdienste, stationäre Einrichtungen, Begegnungsstätten, Stadt seniorenräte aus den Stadtteilen nehmen teil, aktuelle Angebote von Dienstleistern werden dort regelmäßig vorgestellt).

Das Projekt wurde mehrfach in den Arbeitsgemeinschaften vorgestellt und es wird auch weiterhin vom Sachstand berichtet.

Quartiersprojekte werden in den Sozialräumen (SR) 1, 2 und 3 durchgeführt

- „Heslach im Blick“ (SR 1)
- „Quartier Nord“ (SR 1)
- „Feuerbacher Balkon“ (SR 2)
- „Gemeinsam für die Neckarvorstadt“ (SR 3)
- „Quartier 2020“ (SR 3)
- „Oase Rot“ (SR2)
- „Generation 50plus“ (SR2)

In den Projekten engagieren sich Bürgerinnen und Bürger ehrenamtlich für ihren Stadtteil und bilden eine gute Ressource im Rahmen von bürgerschaftlichem Engagement bzw. für den Zugang zu Nutzerinnen und Nutzern.

Kontakte zu Bezirksvorsteherinnen und Bezirksvorstehern und die Vorstellung des Projekts im Bezirksrat führen zur Berichterstattung durch die Presse und machen das Projekt in der Politik bekannt. Das kann im Sinne der Nachhaltigkeit zielführend sein. Die Einbindung von Begegnungsstätten hat sich ebenfalls als zielführend erwiesen. Treffpunkte, wie z. B. in Rot oder GPZ Freiberg, Seniorentreffs (Café Kitz, Baptistische Gemeinde Zuffenhausen) sowie weitere kirchliche Angebote dienen zudem als Anlaufstelle für das Projekt.

### 6.5 Das 1x1 für ein gelingendes Netzwerk zusammengefasst

- ✓ Offenheit für den anderen mitbringen
- ✓ Vielfalt als Bereicherung begreifen
- ✓ Begegnungen schaffen
- ✓ Wechselseitiges Vertrauen aufbauen
- ✓ Fähigkeit und Erfahrungen beim anderen entdecken und anerkennen
- ✓ Sich auf Augenhöhe begegnen
- ✓ Bedürfnisse und Interessen thematisieren
- ✓ Das Mitmachen ermöglichen
- ✓ Gemeinsame Themen aufgreifen
- ✓ Gemeinsame Aktionen durchführen
- ✓ Unterstützerinnen finden
- ✓ Missverständnisse und Konflikte offen ansprechen.

## 7 Veranstaltungen

### 7.1 Erste Schritte der Veranstaltungsplanung

Wie bereits beschrieben, ist es bei Netzwerkarbeit und auch für die Öffentlichkeitsarbeit wichtig, sich persönlich zu treffen und regelmäßig Veranstaltungen zu planen und durchzuführen.

Zunächst müssen grundlegende Fragen geklärt werden:

1. Kann die Projektidee klar und verständlich dargestellt werden?
2. Was für eine Veranstaltung soll geplant werden?
3. Welches Ziel soll die Veranstaltung haben?
4. Wie hoch ist das Budget für die Veranstaltung beziehungsweise wie könnte die Veranstaltung finanziert werden?

Erst wenn diese Fragen geklärt sind, kann mit der Planung richtig begonnen werden.

### 7.2 Tipps für eine erfolgreiche Veranstaltungsplanung

#### DER RICHTIGE ORT MUSS GEFUNDEN WERDEN

Für die Veranstaltung muss der richtige Ort gefunden werden.

Zunächst die Frage: Gibt es vielleicht eigene Räume, die passend sind und kostenlos genutzt werden können? Falls nicht, gibt es die Möglichkeiten, im Quartier in Einrichtungen die Räume kostenfrei zu nutzen oder gegen eine kleine Gebühr, z. B.-in Gemeindehäusern, Begegnungsstätten, Mehrgenerationenhäusern usw. Am besten ist es, die Location zu besichtigen, um die Größe und die vorhandenen Gegebenheiten einschätzen zu können (vgl. Stadtteilvernetzer Stuttgart e.V. 2018, o.S.).

#### Hilfreiche Fragen

- Ist der Ort gut erreichbar? Gute Anbindung an die öffentlichen Verkehrsmittel? Gibt es Parkmöglichkeiten?
- Gibt es Toiletten?
- Reicht der Platz für die Zahl der Gäste?
- Gibt es Medien, die genutzt werden können? (Laptop, Leinwand, Flipchartständer, Stifte, Beamer, Pinnwände)
- Gibt es einen barrierefreien Zugang/Aufzüge?

#### TERMINFINDUNG

Die Veranstaltung sollte so früh wie möglich geplant werden. Es sollte ein Wochentag und eine Uhrzeit festgelegt werden. Hier kommt es auf die Zielgruppe an, die erreicht werden soll. Sollen berufstätige Menschen erreicht werden, ist eine Veranstaltung am Abend sinnvoll, da diese tagsüber bei der Arbeit sind. Bei Senioren ist eine Veranstaltung vormittags oder am frühen Nachmittag sinnvoll, da diese abends ungern aus dem Haus gehen. Bei der Terminfindung sollen Ferienzeiten, Brückentage und andere Veranstaltungen beachtet werden. Wird ein Quartiersfest geplant und es findet an dem geplanten Abend beispielsweise bereits ein großes Stadtfest statt, ist die Wahrscheinlichkeit groß, dass weniger Gäste kommen.

#### BEGRÜßUNG

Es mag simpel wirken, jedoch ist es elementar für das Image und die Außenwirkung, wie die Gäste begrüßt werden. Werden die Gäste freundlich empfangen, hinterlässt das einen positiven Eindruck. Dies kann eine persönliche Begrüßung per Handschlag sein, aber auch freundliche Worte an die Gäste.

#### CATERING

Es muss kein großes Buffet sein, aber kleine Snacks und Getränke sollten für die Gäste bereitstehen. Das fördert die Motivation und hilft den Gästen, untereinander in Kontakt zu kommen (vgl. Stadtteilvernetzer Stuttgart e.V. 2018, o.S.).

#### ZEIT ZUM OFFENEN AUSTAUSCH EINPLANEN

Nach oder während der Veranstaltung sollten die Gäste die Möglichkeit haben, sich auszutauschen. Dies gilt nicht nur für die Gäste, sondern auch für den Veranstalter. Natürlich ist der Gastgeber bei einer Veran-

staltung eingespannt, aber es braucht Zeit, in Kontakt zu treten und sich um alle Gäste zu kümmern, daher sollte sich auch der Gastgeber genug Zeit einplanen, um zu „netzwerken“.

### GUTE VORBEREITUNG IST VIEL WERT

Es hilft, auf mögliche Eventualitäten vorbereitet zu sein. Wenn die Veranstaltung beispielsweise im Freien geplant ist, sollte es eine Raualternative für schlechtes Wetter geben.

## 7.3 Veranstaltungen bei KommMiT

### ORGANISATION UND DURCHFÜHRUNG VON VERANSTALTUNGEN IM SOZIALRAUM:

KommMiT-Veranstaltungen im Sozialraum wurden zum Teil über die Presse angekündigt, um eine größere Aufmerksamkeit zu erzeugen. In den Sozialräumen gibt es zunehmend Einrichtungen, die eine Projektvorstellung wünschen und Räumlichkeiten für Gruppenangebote anbieten. So wurden die Veranstaltungen teilweise gemeinsam mit den Einrichtungen geplant und umgesetzt. Des Weiteren entwickelte sich unter den Nutzerinnen und Nutzern als auch unter den Begleiterinnen und Begleitern schnell eine Mund-zu-Mund Propaganda, die dabei half, kommende Veranstaltungen bekannt zu machen.

## 7.4 Checkliste für Veranstaltungen

- ✓ Projektidee klar und verständlich darstellen
- ✓ Ziel der Veranstaltung festlegen
- ✓ Zielgruppe und Gästeliste definieren
- ✓ Budget abklären
- ✓ Veranstaltungsort und -datum festlegen
- ✓ Programmplanung festlegen
- ✓ WLAN im Veranstaltungsraum
- ✓ Einladungen erstellen und versenden
- ✓ Catering festlegen
- ✓ Vorbereitungen treffen (z. B. Namensschilder vorbereiten, Informationsunterlagen erstellen)
- ✓ Mindestens eine Stunde vorher vor Ort sein (Technik prüfen, Raum vorbereiten)
- ✓ Wenn alles kontrolliert ist – Durchatmen!



### 7.5 Anerkennungskultur

Die Anerkennung hinsichtlich des Einsatzes ist für die Motivation, die Zufriedenheit und die Dauer des Engagements für bürgerschaftlich Engagierte besonders wichtig. Dabei ist kein monetärer Ausgleich notwendig, da dies im Widerspruch zu dem freiwilligen Charakters eines Engagements steht (vgl. Freiwilligenzentrum im Kreis Plön (o. J.), S. 1). Eine gelebte Anerkennungskultur vereinfacht eine routinierte Anerkennung, so dass diese in Projektphasen nicht zu kurz kommt. Es ist wichtig, eine Anerkennungskultur zu schaffen, welche das Bewusstsein schärft, dass die Zusammenarbeit mit bürgerschaftlich Engagierten nicht selbstverständlich ist. Besonders zu beachten ist, dass Anerkennung Zeit und personelle Ressourcen braucht (vgl. Freiwilligenzentrum im Kreis Plön (o. J.), S. 1f.). Auch wenn das bürgerschaftliche Engagement durch eine freiwillige Bereitschaft geprägt ist, zeigen Engagierte durchaus Erwartungen. Besonders wichtig ist es, Engagierten ein positives Feedback zu geben sowie eine wertschätzende Bestätigung ihrer Arbeit. Zudem wünschen sich Engagierte persönliche Entfaltungsmöglichkeit in ihrem Engagement. Auch die Mitbestimmung ist eine Erwartung vieler bürgerschaftlich Engagierter, ebenso wie das Zugehörigkeitsgefühl und die Gemeinschaft (vgl. Freiwilligenzentrum im Kreis Plön (o. J.), S. 2).

#### Anerkennungsideen



- Einladung zu Festen
- Stammtisch für Engagierte
- Geburtstagskarte
- Weihnachtsgruß
- Ansprechpartner für Engagierte
- Jubiläumsfeier nach bestimmter Dauer
- Auszeichnungen und Ehrungen
- Teilnahme an Fort- und Weiterbildung
- Zeugnis/Nachweis für Einsatz
- Nutzung der Räumlichkeiten für Engagement
- Mitbestimmung und Partizipation bei Entscheidungen
- Feedback geben
- Dank und Anerkennung durch Worte
- Regelmäßiger Kontakt
- Übernahme von Fahrtkosten
- Verantwortung übergeben
- Bereitstellung von Materialien
- „Dankeschön“- Fest/Jahresfeier



#### Merke:

- Anerkennung braucht Zeit und personelle Ressourcen.
- Anerkennung soll kontinuierlich und nicht einmalig stattfinden.
- Anerkennung ist der Lohn für die Zeit und das Tun von bürgerschaftlich Engagierten.

Darstellung in Anlehnung Freiwilligenzentrum im Kreis Plön (o. J.), S. 1

Anerkennung sollte nicht willkürlich und unüberlegt stattfinden. Sie sollte persönlich sein und einen gewissen Bezug zum Projekt und der Arbeit aufzeigen. Anerkennung und Wertschätzung sollten unter keinen Umständen einen Verpflichtungscharakter haben (vgl. Freiwilligenzentrum im Kreis Plön (o. J.), S.1).



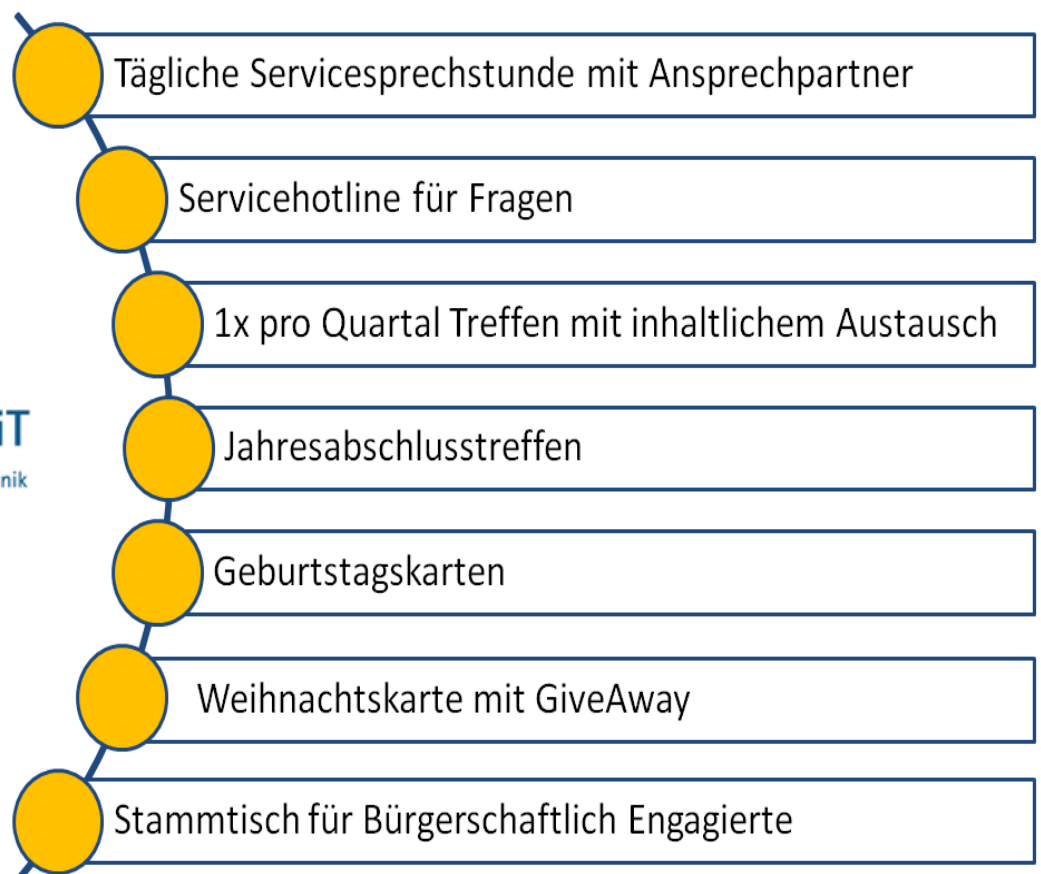
### 7.6 Bürgerschaftliches Engagement im Projekt KommmiT

„Das Projekt „KommmiT“ sieht vor, bürgerschaftliches Engagement, Strukturen der Nachbarschaft und sozialen Teilhabe zu fördern. Dabei sollen vorhandene Potenziale und Ressourcen älterer Menschen einbezogen und gestärkt werden.“ (KommmiT 2015, S. 8)

Aus diesem Grund wurde entschieden, dass bürgerschaftlich Engagierte als KommmiT-Alltags- und Technikbegleiter für teilnehmende Nutzergruppen wirken und tätig sein sollen (vgl. KommmiT 2015, S. 8).

„Es handelt sich hierbei um einen Personenkreis, der sich in seiner Nachbarschaft bzw. im Quartier bürgerschaftlich engagieren will und vorrangig zum „Dritten Alter“ gehört und insofern relativ gesund, aktiv und technikaffin ist. Durch die räumliche Nähe können informelle Unterstützungsangebote besser gewährleistet werden. Wichtig ist, dass dieser Personenkreis ein gewisses Maß an Technikaffinität und Technikkompetenz, aber auch an Sozialkompetenz und Begeisterungsfähigkeit sowie Empathie mitbringt. Durch Schulung sollen diese engagierten Bürgerinnen und Bürger soweit qualifiziert werden, dass sie den technikunerfahrenen Personen beim Zugang und Umgang mit der KommmiT-Plattform assistieren können. Darüber hinaus erscheint das Konzept „Senioren für Senioren“ innovativ und vielversprechend zu sein, um neue Zielgruppen älterer, technikdistanter Personen erschließen zu können [...]“ (KommmiT 2015, S. 8)

## Anerkennungskultur bei KommmiT



## 8 Das medienpädagogische Konzept – Kurzfassung

### Kernelemente

- **KommmiT-Schulungskonzept für Begleiterinnen und Begleiter:**
  - **KommmiT-Grundausbildung (Peer-to-Peer/Train-the-Trainer-Ansatz):** Ausbildung bürgerschaftlich Engagierter (BE) zu KommmiT- Begleiterinnen und -Begleitern als Vorbereitung auf die Arbeit mit technikdistanten Nutzerinnen und Nutzern.
  - **KommmiT-Curriculum:** Das Curriculum zur Grundausbildung berücksichtigt entsprechend der beiden Zielgruppen (Begleiterinnen/Begleiter und Nutzerinnen/Nutzer) Lernziele auf beiden Ebenen.
  - **Fortwährende Betreuung und Qualifizierung** der Begleiterinnen und Begleiter.
  - **KommmiT-Materialien:** Schulungsunterlagen in Form einer Schulungsmappe mit Materialien aller in der Ausbildung behandelten Themen, Zugang zu einem internen Begleiterbereich auf der Projektwebseite sowie dem KommmiT-Youtube-Kanal.
- **Das KommmiT-Begleitungskonzept:** Die Begleitung der unerfahrenen Tablet-Nutzerinnen/-Nutzer zielt darauf ab, Ängste vor der Nutzung der mobilen Endgeräte zu nehmen und die Selbstwirksamkeit zu stärken.

### Umsetzung in KommmiT

- **Erprobung, Evaluation und Anpassung des Konzepts** im Rahmen der zehn KommmiT-Grundausbildungen sowie der Betreuung der KommmiT- Begleiterinnen/-Begleiter.
- **Erfahrungen der KommmiT-Begleiterinnen/-Begleiter** mit Nutzerinnen/Nutzern sind stets in das Konzept miteingeflossen.

### Eventuelle Schwierigkeiten und Hindernisse und wie damit umgegangen wurde

- **Anpassungen:** Im Rahmen der Ausbildungen wurden die Inhalte (Umfang/Fokus) immer wieder an die Bedürfnisse der Zielgruppe angepasst. Auch Rahmenbedingungen bspw. die Gruppengröße und das Anforderungsprofil der bürgerschaftlich Engagierten (BE) wurden immer wieder justiert, um optimale Lernbedingungen zu schaffen.

### Unsere Empfehlungen

- **Zielgruppenorientierte Vorgehensweise ist essentiell:** Was ist das Ziel der Ausbildung/ Begleitung? Welche Kompetenzen sollen vermittelt werden? Was wird dafür benötigt? Wie können die Begleiterinnen und Begleiter bestmöglich betreut und weitergebildet werden?

## 9 Kernelemente des medienpädagogischen Konzepts im Projekt KommMiT

### 9.1 Das KommMiT-Schulungskonzept für Begleiterinnen und Begleiter

Im Rahmen von KommMiT wurde ein umfassendes medienpädagogisches Schulungskonzept entwickelt, welches auf der Ebene der Bürgerschaftlich Engagierten (BE) zum einen die Ausbildung zukünftiger KommMiT-Begleiterinnen und Begleiter und damit deren Vorbereitung auf die ehrenamtliche Arbeit mit technikdistanten Nutzerinnen und Nutzern vorsieht und zum anderen die fortwährende Betreuung und Qualifizierung der bürgerschaftlich Engagierten auf verschiedenen Ebenen forciert:

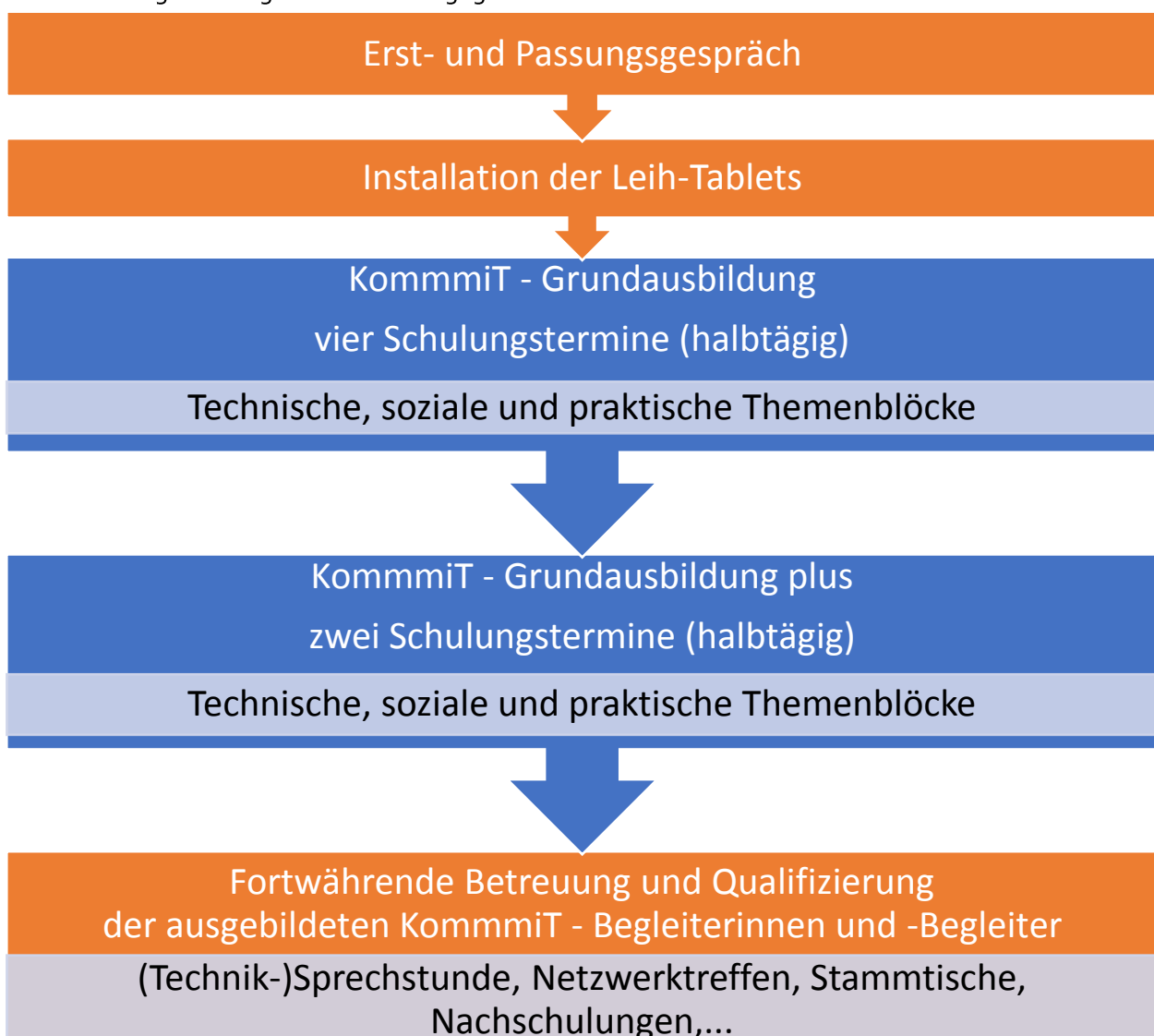


Abbildung 1: KommMiT-Schulungskonzept

### 9.2 KommMiT-Grundausbildung: Hintergrund und Ablauf

Bei der Grundausbildung der zukünftigen KommMiT-Begleiterinnen und -Begleiter handelt es sich um einen Train-the-Trainer-Ansatz. Die hier auszubildenden Bürgerschaftlich Engagierten sollen dazu befähigt

werden, nach der Ausbildung technikdistante Menschen über einen längeren Zeitraum hinweg prozess- und problemorientiert zu begleiten.

Die in der Grundausbildung vermittelten Kompetenzen und Lerninhalte dienen dabei als Vorbereitung auf eine 1:1 Begleitung. Neben den inhaltlichen Themen, die den technikunerfahrenen Nutzerinnen und Nutzern weitergegeben werden sollen, spielen entsprechend auch Lerninhalte rund um Didaktik und Hintergrundwissen der Begleitung eine wichtige Rolle. Grundlage für die Konzeption der Begleiterschulung waren sowohl die Nutzergruppe (Teilnehmerzentrierung) als auch die Zielgruppe der Begleiterinnen und Begleiter.

Die Ausbildung der Bürgerschaftlich Engagierten zu KommmiT-Begleiterinnen und -Begleitern erfolgte in einer sechstägigen standardisierten KommmiT-Grundausbildung (jeweils ca. 3 Stunden pro Schulungstag) nach einem zuvor durchgeführten Erst- und Passungsgespräch, in dem Voraussetzungen für die Begleitung und Eignung der Interessierten abgeklärt wurden. So sollten Interessierte bspw. erste Erfahrungen mit mobilen Endgeräten besitzen sowie mit den Regelungen/Standards des bürgerschaftlichen Engagements in KommmiT einverstanden sein (weitere Informationen hierzu siehe auch Anforderungsprofil und Regelungen im bürgerschaftlichen Engagement).

### 9.2.1 Die Installation der Leih-Tablets

Vor jeder Grundausbildung gab es einen separaten Installationstermin, bei dem die mobilen Endgeräte gemeinsam mit den zukünftigen KommmiT-Begleiterinnen und -Begleitern für die Grundausbildung und den darauffolgenden Einsatz in der Begleitung vorbereitet wurden. Dabei wurden nach der Erstellung eines eigenen Google-Kontos, die in KommmiT selbstprogrammierten Apps (wie z. B. die Vernetzungs-App „Schwarzes Brett“) wie auch ausgewählte Apps externer Anbieter (wie z. B. die Browser-App „Firefox“) auf das Leih-Tablet der Begleiterin oder des Begleiters installiert. Zusätzlich wurde jeder Teilnehmerin und jedem Teilnehmer auf dem Leih-Tablet eine vereinfachte Benutzeroberfläche zur Verfügung gestellt: der KommmiT-Launcher. Die zukünftigen Begleiterinnen und Begleiter mussten aus Datenschutzgründen eigenständig die Installationen und Anmeldungen an ihrem Leih-Tablet durchführen. Jede Begleiterin und jeder Begleiter erhielt bei der Installation eine 1:1 Unterstützung eines KommmiT-Mitarbeitenden.

### 9.2.2 Die KommmiT-Grundausbildung: Basis- und Plus-Schulungstage

Die Begleiterschulung selbst teilt sich in zwei Abschnitte: In der viertägigen Basisschulung werden grundlegende Themen in den Bereichen Technik und Didaktik (Tablet-Grundlagen, das KommmiT-Stufenkonzept (Launcher & Apps), Internetverbindungen etc.) sowie Soziales und Didaktik (Begleitungskompetenzen, Hintergrundwissen rund um die Begleitung etc.) vermittelt. In zwei weiteren Zusatzterminen (KommmiT-Grundausbildung plus) stehen vor allem praktische Übungen und Rollenspiele zur Vorbereitung auf die Arbeit mit den Nutzerinnen und Nutzern im Mittelpunkt. Alle sechs Termine waren für zukünftige Begleiterinnen und Begleiter verbindlich. Am Schluss erhielten die Begleiterinnen und Begleiter ein Zertifikat über die Inhalte der sechstägigen Ausbildung.

Bereits nach der Basisschulung können erste Treffen zwischen der KommmiT-Begleiterin bzw. dem KommmiT-Begleiter und der zu begleitenden Seniorin bzw. dem zu begleitenden Senior stattfinden, damit

diese praktischen Begleitungserfahrungen wiederum in die KommMiT-Grundausbildung plus einfließen können.

Im Zuge der Grundausbildung erhalten die KommMiT-Begleiterinnen und -Begleiter neben den Leih-Tablets auch eine Schulungsmappe mit Materialien aller in der Ausbildung behandelten Themen (weitere Informationen hierzu siehe Abschnitt *Das Curriculum zur Ausbildung der KommMiT-Begleiterinnen und Begleiter und die Schulungsmappe im Rahmen der Schulung*).

### 9.2.3 Die Betreuung und Qualifizierung der KommMiT-Begleiterinnen und -Begleiter

Die ausgebildeten KommMiT-Begleiterinnen und -Begleiter wurden im Rahmen ihrer ehrenamtlichen Arbeit auch nach der Grundausbildung durch verschiedene Angebote fortwährend begleitet: Zum einen wurden vom lokalen KommMiT-ServiceBüro in Stuttgart regelmäßig

(Technik-)Sprechstunden angeboten. Hier konnten sie sich mit allen Fragen rund um die Begleitung und Technik hinwenden. Zum anderen gehörten auch regelmäßige Veranstaltungen wie Stammtische, Netzwerktreffen sowie Nachschulungen zur Begleitung. Bei diesen Treffen hatten die Begleiterinnen und Begleiter die Möglichkeit, sich untereinander über ihre Arbeit mit den Nutzerinnen und Nutzern auszutauschen. Darüber hinaus wurde in diesem Zusammenhang auch immer wieder über inhaltliche Themen informiert und damit den KommMiT-Begleiterinnen und -Begleitern eine Gelegenheit zur eigenen Weiterbildung geboten.



## 9.3 Das Curriculum zur Ausbildung und die dazugehörigen Schulungsunterlagen

### 9.3.1 Das Curriculum

Bei der Entwicklung des Curriculums zur Ausbildung der KommMiT-Begleiterinnen und -Begleiter wurden entsprechend der beiden Zielgruppen (Begleiterinnen/Begleiter und Nutzerinnen/Nutzer) Lernziele auf verschiedenen Ebenen mitgedacht.

Auf Ebene der Nutzerinnen und Nutzer geht es zum einen um die Vermittlung von Grundkompetenzen und eine gute Begleitung bei den ersten Schritten in die digitale Welt. Zum anderen sind deren Lernziele sehr individuell und erweitern sich mit der tatsächlichen Nutzung und dem Erwerb von Kompetenzen sowie der Interessen- und Bedürfnislage der Einzelnen. Ein wichtiger Aspekt in der Begleitung ist daher, immer wieder auf die individuellen Interessen und Bedürfnisse der zu begleitenden Personen einzugehen und die KommMiT-Begleiterinnen und -Begleiter im Rahmen der Schulung darauf vorzubereiten, entsprechend flexibel agieren zu können. Zudem geht es auf dieser Ebene auch um soziale Themen, didaktische Aspekte und Anforderungen im bürgerschaftlichen Engagement.

Im Folgenden werden die vorab definierten Lernziele umrissen, auf deren Grundlage das Curriculum entwickelt und die Schulungsmappe für die Grundausbildung erstellt wurde.

### 9.3.2 Lernziel: Grundlagen kennenlernen

Als Grundlagen werden Lernziele verstanden, die nicht unmittelbar von Nutzerinnen und Nutzern artikuliert werden. Hierzu gehören bestimmte Wissens Elemente rund um das Tablet und um Apps im Hinblick auf deren Eigenschaften und Funktionalitäten (Begrifflichkeiten, Einsatzmöglichkeiten eines Tablets, KommmiT-Apps etc.), Fertigkeiten der Handhabung (An- und Ausschalten, Aufladen, Wischen, Tippen etc.) sowie Hintergrundwissen rund um die digitale Welt und Kenntnisse grundlegender Internetthemen.

### 9.3.3 Lernziel: KommmiT-Oberfläche und KommmiT-Apps kennenlernen

Hierunter werden die Funktionalitäten der KommmiT-Oberfläche sowie der KommmiT-Apps verstanden. Diese Lernziele sind nicht zwangsläufig deckungsgleich mit den selbst artikulierten der Nutzerinnen und Nutzer, weil sie durch die App vorgegeben sind. Umso wichtiger war hier, den Mehrwert dieser vorgegebenen Funktionalitäten aufzuzeigen und sie dafür zu begeistern.

Die KommmiT-Begleiterinnen und -Begleiter lernten dementsprechend im Zuge ihrer Ausbildung das dem KommmiT-Launcher und den KommmiT-Apps zugrundeliegende Stufenkonzept und dessen Vorteile für die Begleitung unerfahrener Nutzerinnen und Nutzer kennen.

### 9.3.4 Lernziel: KommmiT-Oberfläche verlassen

Im Idealfall äußerten Nutzerinnen und Nutzer irgendwann von selbst den Wunsch, auch außerhalb der KommmiT-Oberfläche und der KommmiT-Apps Dienste und Anwendungen zu nutzen, die für ihre Lebenssituation und ihre Bedürfnisse passgenau sind. Deshalb ist dieser Punkt sehr breit gefächert und schließt sehr viele verschiedene Themen ein. Ein wichtiger Faktor in diesem Zusammenhang ist, dass die Begleiterinnen und Begleiter in der Lage sind, diesen Schritt ebenfalls zu unterstützen und entsprechend auf die Interessen und Bedürfnisse der zu begleitenden Personen eingehen.

### 9.3.5 Lernziel: KommmiT-Begleiterin bzw. -Begleiter werden

Die Lernziele für die KommmiT-Begleiterinnen und -Begleiter waren breit gefächert. Neben Wissens Elementen rund um digitale Themen (siehe oben) und deren Vermittlung (Didaktik), gehören auch soziale Fragestellungen zu den Lerninhalten, die ihnen im Rahmen der Grundausbildung vermittelt wurden. Des Weiteren war auch das Wissen um die Anforderungen des bürgerschaftlichen Engagements und die Aufgaben im Rahmen der Begleitung von Nutzerinnen und Nutzern Gegenstand der Ausbildung zur KommmiT-Begleiterin bzw. zum KommmiT-Begleiter genauso wie wichtige Aspekte und Ziele des Projekts an sich.

### 9.3.6 Wissenschaftliche Erfahrungen und Grundlagen

Das Curriculum und die Umsetzung der Ausbildung basieren einerseits auf wissenschaftlich-theoretischen Bezugspunkten aus der Pädagogik und der sozialen Lerntheorie (Stichwort: Selbstwirksamkeit). Anderer-



seits auf praktisch-empirischen Befunden aus der Begleitforschung zu der 2013 vom BMBF initiierten bundesweiten Initiative „Senioren-Technik-Botschafter – Wissensvermittlung von Älteren für Ältere zu neuen Informations- und Kommunikationstechnologien“ (Projekt „FUTA“: „Förderliche und hinderliche Faktoren im Umgang mit neuen Informations- und Kommunikationstechnologien im Alter“; Doh et al., 2018). und der Begleitforschung.

Hierbei stellt die Selbstwirksamkeit ein bedeutsames Konzept dar, welches sowohl auf Seiten der Begleiter\*innen als auch auf Seiten der technikunerfahrenen Teilnehmer\*innen als zentrale Ressource angesehen wird. Die Selbstwirksamkeit beschreibt die eigene Einschätzung, Herausforderungen aufgrund der eigenen Kompetenz bewältigen zu können. Die Selbstwirksamkeit ist hierbei nicht zu verwechseln mit Wissen oder Kompetenz, sondern beschreibt das Vertrauen in sich selbst. Im Zeitalter der Digitalisierung mit den immerzu neuen technischen Innovationen wird diese spezifische Form der Selbstwirksamkeit im Alltag zunehmend bedeutsam. Denn das bloße Wissen, wie eine App zu bedienen ist, oder wo ein bestimmter Button liegt, kann nach dem nächsten Update schon veraltet sein. Die Selbstwirksamkeit steht hierbei für die Fähigkeit, sich immer wieder den neuen Anforderungen und Aufgaben zu stellen und Barrieren und Ängste zu überwinden. Eine Förderung der Selbstwirksamkeit bedeutet somit auch einen Grad an Autonomie zu erreichen, der es erlaubt, sich unabhängig von Ängsten und Befürchtungen mit modernen Technologien auseinandersetzen zu können.

Hieraus ergeben sich für das Curriculum und die Ausrichtung des KommmiT Projektes zwei Implikationen. Erstens muss die Selbstwirksamkeit der Begleiter\*innen im Rahmen der Grundausbildung gesteigert werden. Diese betrifft jedoch nicht nur den Umgang mit modernen Technologien, sondern auch zwischenmenschliche, soziale und emotionale Aspekte in der Rolle als begleitende Wissensvermittler\*in. Erst durch ein Mindestmaß an Selbstwirksamkeit kann eine erfolgreiche Begleitung gewährleistet werden. Auf Seiten der Begleiter\*innen wird dieser Prozess durch die Schulung initiiert und gefördert und durch die daran anknüpfende ehrenamtliche Tätigkeit als Begleiter\*in fortgeführt.

Zweites sollten die Begleiter\*innen das Konzept der Selbstwirksamkeit kennen und im Umgang mit den Teilnehmer\*innen berücksichtigen. Insbesondere die älteren technikunerfahrenen Teilnehmer\*innen sind charakterisiert durch eine höhere Verunsicherung und geringere Selbstwirksamkeit in Bezug auf digitale Technologien. Für das Curriculum der Begleiterschulung bedeutet dies, dass Strategien zur Steigerung der Selbstwirksamkeit vermittelt werden sollen. Dies kann z.B. dadurch geschehen, indem man die individuellen Wünsche, Interessen, Bedarfe und Fähigkeiten der zu begleitenden Person berücksichtigt.

## 9.4 Materialien für die Begleiterinnen und Begleiter

### 9.4.1 Die Schulungsunterlage

#### Das medienpädagogische Stufenkonzept: Der einfache Einstieg über die KommmiT-Oberfläche (Launcher)

Das im Rahmen von KommmiT entwickelte medienpädagogische Konzept zielt darauf ab, Berührungsängste abzubauen und Interesse für die digitale Welt zu wecken. In diesem Sinne wurde ein modulares App-System realisiert, das innerhalb einer auf wenige Anwendungen reduzierten Lernumgebung technikdistanteren Menschen ermöglicht, erste Schritte ins Netz zu wagen. Dieses System besteht aus eigens für das Projekt programmierten Apps, ausgewählten Apps anderer Anbieter sowie einer speziellen KommmiT-Oberfläche.

Die Idee des dahinterstehenden medienpädagogischen Stufenkonzepts ist, dass die Bedienoberfläche als vereinfachte Startseite gegenüber einer normalen Tablet-Startseite fungiert und unerfahrenen Tablet-Nutzerinnen und -Nutzern im Sinne einer Komplexitätsreduktion eine geschützte und überschaubare Lernumgebung bietet. Die KommmiT-Apps bieten die Möglichkeit, einfache Anwendungen erst einmal spielerisch auszuprobieren, sich miteinander zu vernetzen (App Schwarzes Brett, App Post) oder auch via App (App Angebote) über Dienstleister im eigenen Stadtbezirk zu informieren (Stufe 1). Wird mit Kompetenzzuwachs der Wunsch laut, auch „normale“ Apps zu integrieren, ist dies ebenfalls im Rahmen der KommmiT-Oberfläche möglich, da diese den Bedürfnissen der einzelnen Personen entsprechend individuell angepasst und je nach Bedarf erweitert werden kann (Stufe 2).

Idealerweise kann ab einem bestimmten Zeitpunkt die geschützte KommmiT-Oberfläche verlassen und der Weg über die „normale“ Tablet-Startseite gewählt werden (Stufe 3).

Im Rahmen der KommmiT-Grundausbildung erhielten die Begleiterinnen und Begleiter eine Schulungsmappe mit Materialien aller in der Ausbildung behandelten Themen, die während der Ausbildungsphase nach und nach gefüllt wurde und ihnen im Anschluss als Nachschlagewerk sowie als Werkzeug für die Begleitung der Nutzerinnen und Nutzer zur Verfügung stand. Zielgruppe der Schulungsmappe waren dementsprechend in erster Linie die KommmiT-Begleiterinnen und -Begleiter. Bestimmte Schulungsinhalte waren ausschließlich für sie vorgesehen und entsprechend markiert.

Andere Inhalte wiederum waren auch für die zu begleitenden Personen geeignet und konnten im Rahmen der Begleitung zum Einsatz kommen wie z. B. Anleitungen oder Beschreibungen.

Entsprechend der Ausbildungstage wurden in sechs Kapiteln folgende Inhalte vermittelt:

#### → KommmiT-Begleitung:

Soziale Aspekte der Begleitung

#### → Das KommmiT-Tablet:

##### KommmiT-Oberfläche

(Launcher) mit vorinstallierten KommmiT-Apps sowie Apps anderer Anbieter

→ **Hintergrundwissen** rund um Internetverbindungen und Play Store, Browser und Internet, E-Mail und Messenger

→ **KommmiT in der Praxis:** Praktische Übungen am Tablet

Die Inhalte wurden im Rahmen der Schulung mit **verschiedenen Methoden** vermittelt, Input-Phasen wechselten sich je nach Themengebiet mit moderierten Diskussionen, selbständigem Erkunden (z.B. von Tablets und Apps) und Praxisübungen (z. B. Rollenspiele KommmiT-Begleiterin/-Begleiter und Nutzerin/Nutzer) ab.

### 9.4.2 Interner Begleiterbereich und der YouTube-Kanal

Neben der Schulungsmappe erhielten die KommmiT-Begleiterinnen und -Begleiter einen Zugang zum **internen Begleiterbereich auf der Webseite und auf den KommmiT-YouTube-Kanal**. Hier finden sich Dokumente und Links der in der Ausbildung vermittelten Inhalte und weiterführende Erklär- und Informationsvideos.

### 9.5 Das KommmiT-Begleitungskonzept

In einer sich stetig wandelnden Online-Welt ist es sogar für die geübten Tabletnutzerinnen und -nutzer unmöglich, sich bei allen Anwendungen und technischen Neuerungen auszukennen. Eine relevante Kompetenz ist infolgedessen, sich zunehmend zu trauen, selbstständig nach digitalen Problemlösungen zu suchen oder diese aktiv einzuholen. Das Ziel der Begleitung sollte aus diesem Grund sein, den unerfahrenen Tabletnutzerinnen und -nutzern ihre Ängste vor der Nutzung des mobilen Endgerätes zu nehmen und nach und nach ihre Selbstwirksamkeit zu stärken. In der Grundausbildung können die Begleiterinnen und Begleiter die Struktur, Lerninhalte und Übungen sowie die sozialen Aspekte der Begleitung kennenlernen, welche sie in gleicher Weise in ihrer Begleitung der älteren Nutzerin bzw. des älteren Nutzers transferieren können. Durch eigene Erfahrungen in den Grundausbildungs-Übungen zu den installierten Apps (KommmiT-Apps und ausgewählte Apps externer Anbieter) lernen die Begleiterinnen und Begleiter, sich in die Situation der Technikunerfahrenen hineinzusetzen und Lösungsstrategien souverän zu bewältigen. Der Ablauf einer Begleitung besteht dabei immer zunächst aus dem praktischen Üben mit dem Tablet, basierend auf dem Bedarf der zu begleitenden Person. Eine vorgegebene Lern- und Hausaufgabe kann dabei zusätzlich den Mehrwert der Tabletnutzung aufzeigen. Erst durch die Wiederholungen wird der routinierte Umgang der unerfahrenen Nutzerin bzw. des unerfahrenen Nutzers mit dem mobilen Endgerät verfestigt. Ferner sollten die Vorteile der Kommunikations-Apps (Messenger-App oder Mail-App) dargestellt werden und die Nutzerinnen und Nutzer dazu aktiviert werden, diese zu nutzen.

### 9.6 Lerneinheiten für Nutzerinnen und Nutzer sowie Begleiterinnen und Begleiter

Im Rahmen des Schulungskonzepts sind insgesamt **zwölf Lerneinheiten** entstanden, die auch die Basis für die Grundausbildung zur KommmiT-Begleiterin bzw. zum KommmiT-Begleiter darstellten. Diese Lerneinheiten wurden für den Transferkoffer entsprechend aufbereitet, so dass diese auch unabhängig vom Projekt KommmiT von Interessierten genutzt werden können. Thematisch geht es um Wissens Elemente rund um die digitale Welt sowie den Umgang, die Handhabung und Eigenschaften von Tablet, Apps & Co:

1. **Lerneinheit: Medienbiografie.** Eine Zeitreise in die eigene Medienvergangenheit
2. **Lerneinheit: Internetverbindungen.** Online sein – zu Hause und unterwegs
3. **Lerneinheit: Das Tablet einrichten.** Das Google-Konto und andere Einstellungen
4. **Lerneinheit: Tablet-Erkundung.** Erste Schritte in der digitalen Welt
5. **Lerneinheit: Tablet-Navigation.** Bediengesten, Eingaben und Einstellungen
6. **Lerneinheit: Registrierung und Anmeldung im Internet.** Der Schlüssel ins Netz
7. **Lerneinheit: Passwörter.** Die Qual der Wahl
8. **Lerneinheit: Apps im Play Store.** Installieren, deinstallieren und aktualisieren
9. **Lerneinheit: Orientierung in Apps.** Sich in Apps zurechtfinden
10. **Lerneinheit: Kommunikation.** In Kontakt kommen und bleiben via E-Mail
11. **Lerneinheit: Kommunikation.** In Kontakt kommen und bleiben via Messenger und Videotelefonie
12. **Lerneinheit: Browser und Suchmaschinen.** Suchen und Stöbern im Internet

Die Lerneinheiten sind sowohl für Begleiterinnen und Begleiter als auch für Nutzerinnen und Nutzer gedacht. Die Einheiten verfügen über einen ähnlichen Aufbau und können unabhängig voneinander genutzt werden. Neben Hintergrundwissen und Sachinformationen zum Thema wurden für die Begleitung unerfahrener Nutzerinnen und Nutzer die im Projekt gewonnen Erfahrungen noch einmal speziell aufbereitet und sind in Form von didaktischen Tipps für die Begleitung in die Lerneinheiten eingeflossen. Übungsaufgaben sowie weiterführende Informationen zu den Themen in Form von Linklisten komplettieren die Lerneinheiten.

Für die Lerneinheiten wird ein Leitfaden bereitgestellt, der noch einmal den genauen Aufbau der Lerneinheiten, die Zielsetzung, Einsatzmöglichkeiten sowie die Zielgruppe beschreibt.

Vor dem Hintergrund des Projekts fokussieren die Lerneinheiten die Nutzung von Android Tablets. Die Nutzung von Smartphones wird bei kongruenten Themen ebenfalls aufgegriffen.

Die Lerneinheiten sowie die Linklisten stehen kostenlos als PDF-Dokumente zum Herunterladen und Ausdrucken zur Verfügung: [www.kommmiT.info/startseite/materialien](http://www.kommmiT.info/startseite/materialien)

## 9.7 Train-the-Trainer-Module für Multiplikatorinnen und Multiplikatoren

Sowohl die Lehrinhalte als auch die Erfahrungen der dozierenden Multiplikatorinnen und Multiplikatoren von insgesamt zehn durchgeführten standardisierten Grundausbildungen wurden in der Konzeption der Train-the-Trainer-Module berücksichtigt. In den Train-the-Trainer-Modulen erhalten Begleiterinnen und Begleiter fundiertes Hintergrundwissen, erprobte Methoden und Tipps für ältere Menschen mit wenig bzw. keinen Tableterfahrungen. In Verbindung mit den Lerneinheiten können z. B. Tablet-Einsteigerkurse für diese Zielgruppe angeboten werden. In den Modulen erhalten Multiplikatorinnen und Multiplikatoren beispielsweise Einblick, wie ältere Menschen lernen, welche Bedürfnisse sie haben, was es hinsichtlich Lern-

setting, Lernstoff etc. zu beachten gilt und wie die Selbstwirksamkeit gefördert werden kann, damit die Nutzerinnen und Nutzer neue oder schwierige Anforderungen in der Online-Welt selbstständig meistern können.

## Begleiterkonzept – Kurzfassung

### Kernelemente

- Regelungen und Standards für das bürgerschaftliche Engagement
  1. Erwartungen an die und Eignung der bürgerschaftlich Engagierten
  2. Ausbildung der bürgerschaftlich Engagierten
  3. Vereinbarungen mit den bürgerschaftlich Engagierten
  4. Passung der KommmiT-Begleiterinnen und -Begleiter sowie -Teilnehmerinnen und -Teilnehmer
  5. Anlaufstelle für die bürgerschaftlich Engagierten
  6. Betreuung und Anerkennungskultur für die bürgerschaftlich Engagierten
  7. Verabschiedung der bürgerschaftlich Engagierten
  8. Beteiligung von bürgerschaftlich Engagierten
- Bestehende Strukturen des bürgerschaftlichen Engagements der Landeshauptstadt Stuttgart für das KommmiT Projekt nutzen

### Umsetzung in KommmiT

- Ansiedlung der Engagierten bei der Landeshauptstadt Stuttgart
- Hauptamtliche Begleitung der Engagierten durch ein multidisziplinäres Team
- Einbindung von städtischen Strukturen, Diensten und freien Trägern
- Gewinnung von Engagierten durch Netzwerke in Quartieren, Zentrales ServiceBüro und dezentrale Anlaufstellen in ausgewählten Sozialräumen
- Ausbildung durch Ausbildungsteam, Begleitung durch Netzwerktreffen, Stammtische und individuelle Hilfestellungen
- Beteiligung der Engagierten durch Einbindung in die verschiedenen Arbeitsebenen und Angebote

### Hindernisse, die bewältigt wurden

- Verschiedene Projektpartnerinnen und Projektpartner mit unterschiedlichen Erfahrungen zum Thema Engagement
- Hoher Aufwand bei der Begleitung
- Erarbeitung eines klaren Anforderungsprofils für Engagierte
- Digitale Infrastruktur, WLAN-Verfügbarkeit

### Unsere Empfehlungen

Gute Engagementbedingungen schaffen:

- Personelle Ressourcen für die Begleitung der Engagierten sicherstellen
- Grundausstattung digitaler Infrastruktur bereitstellen, WLAN, Zugang zu Leihgeräten

- Engagierte sind bereit, unterschiedliche Aufgaben zu übernehmen, deshalb sollten sie eingebunden und beteiligt werden
- Anerkennungskultur, regelmäßige Treffen, informelle Austauschformen

## 10 Bürgerschaftliches Engagement im Projekt „KommmiT“

Der Einsatz von Ehrenamtlichen, im Folgenden „bürgerschaftlich Engagierten (BE)“, war ein wesentlicher Gelingensfaktor für das Projekt KommmiT.

Einer der Hauptbeiträge der Landeshauptstadt Stuttgart (LHS) war die konsequente Einbindung bestehender Strukturen aus dem Bereich bürgerschaftliches Engagement.

Das Team der LHS bestand aus Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern des Sozialamts in verschiedenen Funktionen:

Alexander Günsilius, Altenhilfeplaner beim Sozialamt Stuttgart (Projektleiter der LHS),

Stephan Schumacher, Ehrenamtsbeauftragter und Verantwortlicher für Wissensmanagement beim Sozialamt Stuttgart (Stellvertretender Projektleiter),

Jörg Günther, Fachdienst Bürgerservice Leben im Alter Stuttgart, Fachstelle Bürgerschaftliches Engagement (Projektmitarbeiter).

Durch diese Funktionen war eine starke Verbindung zur Engagementpraxis der LHS gegeben.

### 10.1 HAUPTANSATZ: BESTEHENDE STRUKTUREN NUTZEN

Bestehende Strukturen, Standards und Netzwerke waren bereits zu Projektbeginn gegeben. Beim Sozialamt gab es eine Struktur, die verschiedene Engagementfelder umfasste. Beim Bürgerservice Leben im Alter existierte bereits seit 2013 ein Engagementprojekt, das Seniorinnen und Senioren beim selbstständigen Leben in der eigenen Häuslichkeit unterstützt und unter dem Namen "Nachbarschaftsbrücke – gemeinsam durch den Alltag" kurz- und längerfristige Hilfen für Seniorinnen und Senioren durch BE anbietet.

Auch die Sozialplanung und die soziale Arbeit folgen unter dem Leitsatz „Ambulant vor stationär“ dem Ausbau von Angeboten des bürgerschaftlichen Engagements.

Der Ausbau der Quartiersarbeit im Rahmen der partizipativen Altersplanung war ebenfalls sehr hilfreich. Mehrere Modellprojekte wurden seit 2013 realisiert. Strukturen und Standards lagen auch hierzu vor und ein Ausbau ist vorgesehen.

Träger der freien Wohlfahrtspflege in Stuttgart, neben dem Wohlfahrtswerk für Baden- Württemberg und der Evangelischen Akademie Bad Boll als Träger des „treffpunkt 50plus“ als Projektpartner, vor allem die Begegnungsstätten der Arbeiterwohlfahrt hatten eine erste Angebotsstruktur zum Thema Digitales für Seniorinnen und Senioren geschaffen. Daneben existierten PC-Treffs in Stadtteilen.

Der Stadt seniorenrat der LHS wurde bereits bei der Projektplanung eingebunden und wurde als Projektpartner und Multiplikator genutzt.



Städtische Strukturen wurden, beginnend mit einer Auftaktveranstaltung 2016, konsequent genutzt, wichtige Ämter bzw. Stabstellen der Stadtverwaltung wurden eingebunden, dazu gehören:

- Stabstelle Kommunikation beim Oberbürgermeister
- Städtischer Ehrenamtsbeauftragter, Freiwilligenagentur
- Digitale Kommunikation
- Amtsblatt
- Referat Soziales und Gesundheit
- E-Gouvernance
- Sozialamtsleitung
- EDV
- Stiftungsamt
- Abteilungsleitungen des Sozialamts
- Personalrat des Sozialamts.

Diese Stellen wurden im Projekt beteiligt bzw. laufend informiert.

## 10.2 GEWINNUNG VON BÜRGERSCHAFTLICH ENGAGIERTEN

Zu Projektbeginn war unklar, ob dieses neue Engagementfeld und die Begrenzung auf Engagierte in der nachberuflichen Phase (ab 60 Jahren) auf ausreichend Interesse stoßen würde. Insgesamt 128 Engagierte im Projektverlauf zeigen, dass das Interesse tatsächlich besteht. Tatsächlich mussten bei der letzten, der 10., Schulung für bürgerschaftlich Engagierte Interessierte auf Folgeprojekte außerhalb des Projektrahmens verwiesen werden.

Sehr wichtig war in einem ersten Schritt die Ansiedlung der Ehrenamtlichen bei der Landeshauptstadt, um Neutralität und Seriosität zu sichern.

Für die Gewinnung wurden sämtliche Formate der Öffentlichkeitsarbeit genutzt:

- Messen und Kongresse
- angekündigte Großveranstaltungen in Stadtteilen zum Auftakt
- Veranstaltungen im kleineren Formaten bei bestehenden Gruppen, häufig mit Stadtteilbezug
- Flyer
- Anzeigen in Tageszeitungen und Fachmedien
- Tipp-On Karten
- Artikel in Tageszeitungen
- Artikel im Amtsblatt (laufend)
- Filmbeiträge
- Videos
- Ansprache in Beratungsformaten.

### 10.2.1 GEWINNUNG ÜBER EINE ZENTRALE ANLAUFSTELLE

Die zentrale Anlaufstelle, das "KommmiT-ServiceBüro" direkt in der Stuttgarter Stadtmitte im Gebäude der Volkshochschule, im trepppunkt 50plus, garantiere eine barrierearme Erreichbarkeit. Die Öffnungszeit an

fünf Tagen in der Woche, teilweise von 9-17 Uhr, gewährleistete einen sehr niederschweligen Zugang zum KommmiT-Projekt.

Kombiniert wurde das Angebot mit Sprechstunden zu digitaler Technik. Dieses Vorgehen sorgte für gute Ansprechbarkeit.

Im Gebäude finden täglich einige Veranstaltungen für Seniorinnen und Senioren statt, die zum Teil von 50-100 Personen besucht werden. Neben der Volkshochschule im Gebäude ist es vor allem der Treffpunkt 50plus, der hier im Fokus steht. Auch eine Reihe von ehrenamtlichen Projekten ist hier angesiedelt bzw. nutzt die Räumlichkeiten.

Regelmäßig finden themenbezogene Veranstaltungen für die Zielgruppe der Seniorinnen und Senioren statt. Auch die meisten Schulungen der ehrenamtlichen Begleiter fanden hier statt. Begleitende Veranstaltungen zu digitaler Technik wurden in Zusammenarbeit mit dem Projekt in den Räumlichkeiten etabliert. Dadurch entstand eine hohe Identifikation mit der Räumlichkeit, teilweise wurde sie als „KommmiT Wohnzimmer“ bezeichnet.

### 10.2.2 ATTRAKTIVES, NEUES EHRENAMT

Der Impuls vieler Engagierter der ersten Phase 2016 bis 2017 lag in einem Win-Win Gedanken: Ich engagiere mich im Digitalen, um selbst auf dem Laufenden zu bleiben. Die Technik im privaten Bereich beherrsche ich, aber ich habe das Gefühl, nicht immer auf dem neuesten Stand zu sein. Ich schätze es, Gleichgesinnte zu treffen.

Häufig wurde auch geäußert: Ich wollte mich schon immer engagieren, fand aber bisher kein passendes, mir entsprechendes Engagementfeld, in dem ich meine Erfahrungen einbringen kann.

In dieser Phase wurden viele KommmiT-Begleiter ausgebildet, deren Betreuung auch Aufwand von Seiten des hauptamtlichen Teams in der Anlaufstelle verursachte. Hier wurden Grenzen des Engagementsbereichs deutlich.

Einige KommmiT-Begleiter aus dieser Anfangsphase beendeten dann ihr Engagement.

Tatsächlich führte eine sichere Beherrschung der Technik und die Auswahl geeigneter Engagierter in einem multidisziplinären Team zur verbesserten Auswahl von Engagierten. Regelmäßige Teambesprechungen, begleitende Einzelgespräche mit bürgerschaftlich Engagierten sowie thematische Veranstaltungen führten von Ende 2017 bis Anfang 2020 zu einer großen Gruppe von Engagierten, die sich mit dem Projekt stark identifizierte.

Eine Begrenzung ist lediglich das Lebensalter einzelner Engagierter, das mit gesundheitlichen Einschränkungen einhergeht. Bei Engagierten in der Altersgruppe 60-70 ist das nur natürlich und zu berücksichtigen.

#### WICHTIGE FAKTOREN WAREN:

- klares Anforderungsprofil
- klare Zielgruppe
- Standards wie Erstgespräch und folgende Passungsgespräche
- Ausbildung

- Fortbildung
- laufende Netzwerktreffen
- Anerkennung und Würdigung.

### QUALIFIKATIONEN IM AUSBILDUNGSTEAM:

Medienpädagoginnen und Medienpädagogen, Medieninformatikerinnen und Medieninformatiker, Gerontologinnen und Gerontologen, Diakoninnen und Diakone, Sozialpädagoginnen und Sozialpädagogen.

### 10.3 WELCHE STRUKTUREN DES BÜRGERSCHAFTLICHEN ENGAGEMENT DER LANDESHAUPTSTADT STUTTGART BESTEHEN KONKRET UND WIE GELANG DIE NUTZUNG IM PROJEKT

Jede dritte Bürgerin bzw. jeder dritte Bürger in Baden-Württemberg engagiert sich ehrenamtlich. Die seniorenpolitischen Leitgedanken für Baden-Württemberg (siehe Kompass Seniorenpolitik Baden-Württemberg) beinhalten Engagement als Handlungsfeld für die Gestaltung von "gutem Altern".

Engagementförderung findet auf allen Ebenen der Kommune statt. Insbesondere auf der Stadtbezirksebene – die LHS ist in 23 Stadtbezirke gegliedert – wird Engagement durch die Bezirksvorsteherinnen und Bezirksvorsteher gefördert. In den 152 Stuttgarter Stadtteilen findet vielfältiges Engagement statt. Jedes städtische Amt hat Engagementverantwortliche, die Ehrenamtsbeauftragten. Über zwei Ehrenamtsbörsen werden Ehrenämter vermittelt.

KommmiT wurde beim Sozialamt der Landeshauptstadt angesiedelt, das vielfältige und interessante Engagementangebote vereint. Seit 2010 werden hier konsequent hauptamtliche Stellen für bürgerschaftliches Engagement geschaffen. Eine Vielzahl von Zielgruppen der sozialen Arbeit wird ehrenamtlich unterstützt. Zu den Engagementfeldern zählen die Arbeit mit Geflüchteten, Unterstützungsleistung im Bereich der Betreuungsbehörde, ehrenamtliche Hilfen für Familien in Sozialpensionen, die ehrenamtliche Arbeit in den Generationenhäusern und die ehrenamtlichen Angebote für ältere Menschen.

Die Finanzierung erfolgt in der Altenhilfe nach § 45 SGB XI, durch Landesmittel für bürgerschaftliches Engagement im Rahmen des Versicherungsschutzes und erhebliche Eigenmittel der LHS. Mehrere Stiftungen unterstützen die Arbeit mit bürgerschaftlich Engagierten, im Falle von KommmiT stellte die Wöbner-Schwab-Stiftung Mittel zur Beschaffung von Tablets zur Verfügung. In mehreren Engagementbereichen werden, wie auch bei KommmiT, Projektmittel eingesetzt.

Nicht nur bei der LHS, sondern auch bei den freien Trägern im Bereich der Altenhilfe existieren vielfältige Engagementangebote mit der Zielgruppe Ältere, mit Trägern wie der Arbeiterwohlfahrt, der Evangelischen Gesellschaft, dem Caritasverband für Stuttgart und der Stuttgarter Jugendhausgesellschaft besteht in Bereich Engagement bereits eine enge Zusammenarbeit.

Gerade das digitale Thema als neuer Engagementbereich traf auf großes Interesse. Tatsächlich gelang es durch dieses Engagementangebot, neue Zielgruppen für den Bereich bürgerschaftliches Engagement zu erschließen. Dazu gehörten Menschen, die sich aufgrund des Themas erstmalig engagierten, bzw. auch Menschen, die sich nach Jahren wieder engagierten. Aber auch vielfältig Engagierte nahmen aufgrund der Attraktivität ein weiteres Engagement bei KommmiT auf.

### 10.4 KLARE KONZEPTION, KLARE ZIELGRUPPE, ERPROBTE STANDARDS SOWIE EINSATZ VON HAUPTAMT BEI DER BEGLEITUNG DER BÜRGERSCHAFTLICH ENGAGIERTEN

Im Rahmen der Teilprojekte 3 und 4 von KommmiT erfolgten die Gewinnung, Schulung und Begleitung der bürgerschaftlich Engagierten.

Der Zugriff auf ein bewährtes Rahmen-Konzept der LHS zur ehrenamtlichen Begleitung von Seniorinnen und Senioren bildete eine gute Grundlage für das im multidisziplinären Team entstandene KommmiT-Konzept für BE.

Ein klares Anforderungsprofil und eine eingegrenzte Zielgruppe, in diesem Fall medienaffine Menschen in der nachberuflichen Phase mit Interesse am Ehrenamt für die Zielgruppe ältere Menschen, erleichterten die Gewinnung und Ansprache von potentiellen BE.

Erstellte Leitfäden für Erstgespräche ermöglichten die zielgerichtete Auswahl.

Grundregel war auch die zeitliche Befristung. Nach etwa drei Monaten des gemeinsamen Lernens waren die Seniorinnen und Senioren bereits in der Lage, Erlerntes entsprechend ihren persönlichen Bedürfnissen anzuwenden. Die BE konnten dann an neue Interessierte vermittelt werden. Klar wurde signalisiert, dass dieser Rahmen als Richtwert für Begleitungen besteht. BE waren dadurch nicht dauerhaft gebunden und das hauptamtliche Team übernahm die Vermittlung von Anschlussangeboten und sorgte für die Vermittlung von interessierten Senioren an die BE nach entsprechender Passung.

Dauerhafte Beziehungen konnten darüber hinaus ebenfalls entstehen. Eine Verpflichtung bestand jedoch nicht.

Wichtige Standards im BE-Bereich der LHS wurden auf das Projekt übertragen, dazu gehören vor allem

- Vorlage eines Polizeilichen Führungszeugnisses
- Vereinbarung mit der LHS zur Übernahme einer ehrenamtlichen Tätigkeit
- Teilnahme an verschiedenen Schulungsmodulen
- Teilnahme an Netzwerktreffen im Sinne von Fortbildungen
- Übernahme von Fahrtkosten
- Versicherungsschutz (Haftpflicht- und Unfallversicherung)

Wichtig ist, dass es sich im BE-Bereich der LHS um rein ehrenamtliche Tätigkeiten handelt, die grundsätzlich nicht vergütet werden. Tatsächlich anfallende Kosten im Einzelfall werden nach vorheriger Rücksprache erstattet.

Der Einsatz von hauptamtlichen Stellenanteilen ist bei allen Feldern des bürgerschaftlichen Engagements unerlässlich. Im KommmiT-Projekt wurden 60% hauptamtliche Stellenanteile vorrangig für das Aufgabenfeld bürgerschaftliches Engagement und Quartiersarbeit eingesetzt (Qualifikation Dipl.-Sozialpädagoge). Ergänzt wurden diese Stellenanteile durch eine Praktikantenstelle Sozialpädagogik (Anerkennungsjahr) Ende des zweiten und dritten Projektjahres, die vorrangig im Servicebüro eingesetzt wurde. Hier fielen neben der sozialpädagogischen Tätigkeit der Begleitung von bürgerschaftlich Engagierten auch administrative Tätigkeiten wie Technikeinrichtung, Vorbereitung von Veranstaltungen, Technikverleih an.

### 10.5 BEGLEITUNG UND BETREUUNG DER BÜRGERSCHAFTLICH ENGAGIERTEN

Die BE im Projekt wurden bei ihrer Tätigkeit umfassend durch Hauptamtliche begleitet. Das Basiswissen wurde durch ein Ausbildungsteam unter Leitung der Landesanstalt für Medienkunde (LFK) sichergestellt. Nach vier Schulungseinheiten war der Transfer in die Praxis möglich, weitere zwei Schulungseinheiten folgten i. d. R. nach ersten Praxiserfahrungen.

Dabei kam dem ServiceBüro eine wesentliche Rolle zu. Hier wurde bedürfnisgerecht auf Fragen der Engagierten eingegangen. Das Team unter der Teilprojektleitung des Wohlfahrtswerks für Baden-Württemberg war neben diesem Projektpartner auch durch den treppunkt 50plus und die LHS besetzt. Das Servicebüro war an fünf Wochentagen geöffnet, so dass eine maximale Erreichbarkeit sichergestellt war.

Da die BE in verschiedene Settings arbeiteten, das heißt sowohl in der 1:1 Begleitung, in der ein BE einen älteren Menschen begleitete, oder aber auch in Kleingruppen, waren unterschiedliche Anforderungen an die Betreuung gegeben.

Die Ausrichtung des Projekts war sozialräumlich und aktivierend, Ziel war eine Begleitung älterer Menschen möglichst im öffentlichen Raum und bewusst nicht in der eigenen Häuslichkeit.

Dazu wurden verschiedene Standorte bespielt. Zugrunde lag das Sozialraumkonzept von KommmiT. Die Erschließung der Räumlichkeiten zum gemeinsamen Lernen barg Herausforderungen. Die technischen Voraussetzungen an den ausgewählten Orten, in der Regel zwar mit WLAN versehen, waren unterschiedlich. Bei der Zusammenarbeit mit Partnerinnen und Partnern der Altenhilfe in Begegnungsstätten, Generationenhäusern, Quartierstreffs wurde deutlich, dass eine digitale Infrastruktur häufig erst im Entstehen war. Hier wurden durchaus gemeinsam mit den Engagierten im Projektverlauf gute Lösungen entwickelt. Laufend wurden dazu Rahmenbedingungen optimiert.

Von großer Bedeutung war der Austausch der bürgerschaftlich Engagierten untereinander. Bereits in den Schulungseinheiten entstanden erste Kontakte. In der Regel nahmen 12-15 Personen an den Schulungen teil.

Für den Austausch untereinander wurden Messengergruppen angelegt. Der Kontakt über E-Mail fand ebenfalls rege statt. Für alle Begleiterinnen und Begleiter stand ein zentrales digitales Schwarzes Brett für aktuelle Informationen bereit. Später gab es auch stadtteilbezogene Schwarze Bretter für die Begleitung.

Von den BE, durch hauptamtliche Hilfen unterstützt, wurden Stammtische eingerichtet, die der Wissenserweiterung dienten.

Hauptamtlich organisiert wurden in vierteljährigen Abständen Netzwerktreffen. Ein soziales oder digitales Thema wurde als Input gesetzt und ein weiterer Teil diente dem Austausch. Dabei standen die einzelnen Projektpartnerinnen und Projektpartner für Fragen zur Verfügung. Die in der Regel sehr gut besuchten Veranstaltungen ermöglichten Engagierten, die zu unterschiedlichen Zeitpunkten an der KommmiT-Ausbildung teilgenommen hatten, ein Kennenlernen und einen Austausch. Im Verlauf der zehn Ausbildungen entstand eine „KommmiT-Community“.

Wesentliches Element für die Anerkennung und Würdigung bildete das Jahresabschlusstreffen. Der große Raum des Projektpartners 50plus wurde festlich hergerichtet. Über Caterer wurde Essen bestellt. Ein kultu-

relles Begleitprogramm wurde organisiert. Auch hier boten sich eine Vielzahl von Gelegenheiten zum Austausch. Alle Ehrenamtlichen erhielten ein Präsent als Anerkennung. Die Finanzierung erfolgte aus Projektmitteln der Partnerinnen und Partner. Von den BE wurden diese Treffen als Würdigung wahrgenommen und geschätzt.

### 10.5.1 MEDIENVERLEIH AN BÜRGERSCHAFTLICH ENGAGIERTE

Im Projekt lernten Nutzerinnen und Nutzer und lehrten BE vorerst an einer Oberfläche, dem KommmiT-Startbildschirm. Die vorbereiteten Tablets wurden über das ServiceBüro ausgeliehen. Für die BE bestand die Ausleihe für die gesamte Dauer des Ehrenamts. Dieses Vorgehen erleichterte den Zugang zum Ehrenamt und die Schulung der bürgerschaftlich Engagierten erheblich. Auch die lernenden Seniorinnen und Senioren erhielten das gleiche Tablet-Modell, leihweise für drei Monate, mit Verlängerungsoption.

Auf dieser Grundlage wurden die ehrenamtlichen Begleiterinnen und Begleiter für die Begleitung der Seniorinnen und Senioren gut ausgestattet. Das gemeinsame Lernen wurde dadurch erleichtert und diese Zugangsbarriere zum digitalen Ehrenamt verringert.

Eine Leihvereinbarung wurde abgeschlossen.

### 10.5.2 Verabschiedung aus dem Engagement

Modernes Ehrenamt hat immer auch temporären Charakter. Wegen des hohen Aufwands an Schulung verpflichteten sich KommmiT-BE für ein Jahr zur Ausübung des Engagements.

Dieser Rahmen wurde mit dem Wissen gesetzt, dass es sich um eine Orientierung handelte. In der Praxis gab es aufgrund der Zielgruppe Ältere für dieses Engagementfeld häufig gesundheitliche Gründe für ein früheres Ausscheiden aus dem Projekt.

Standard war in allen Fällen der Beendigung des Engagements ein persönliches Gespräch und eine Dokumentation der Begründung.



### 11 Technisches Konzept – Kurzfassung

Das zentrale Element für das technische Konzept war die Reduktion der komplexen und leicht überfordern- den Tablet-Oberfläche auf einfache grundlegende Funktionalitäten. Durch das im Projekt konzipierte und in den Apps umgesetzte 3-Stufenkonzept kann die Nutzerin bzw. der Nutzer selbst festlegen, in welchem Tempo sie/er weiter Funktionalitäten freischaltet und dann lernen kann. Durch eine durch das KommMiT Projekt geprüfte Liste an vorausgewählten Apps können verschiedene Arten von Apps (Wetter, Video, Spiele etc.) näher gebracht werden, ohne dass die Nutzerin oder der Nutzer wissen muss, welche der Apps aus der Auswahl der vielen Apps denn nun die beste, sicherste etc. ist.

In KommMiT wurde eine feste Liste von Apps direkt in den eigens entwickelten KommMiT-Startbildschirm integriert, so dass die App-Auswahl am Anfang stark beschränkt ist. Zusätzlich wurde das Thema Einstieg in die sozialen Netzwerke durch die Entwicklung des eigenen Schwarzen Bretts realisiert. Nur hier konnte die gewünscht Einschränkung der Funktionalität entsprechend des 3-Stufenkonzepts sowie eine sichere Lernumgebung garantiert werden.

Die Beschränkung der ausgewählten Apps stellte sich als größeres Problem heraus als anfänglich vermutet. Viele Rückmeldungen deuteten darauf hin, dass viele Nutzerinnen und Nutzer eine bestimmte App/Funktionalität verwenden wollten, um das Tablet kennenzulernen. Wenn diese nicht in der Vorauswahl war, stellte sich dies als schwer heraus. Deshalb wurde die Möglichkeit eingeführt, eine beliebige App im KommMiT-Startbildschirm hinzuzufügen und dem Nutzer so mehr Freiheit zu ermöglichen.

Es hat sich als vorteilhaft herausgestellt, die Tablets vor der ersten Verwendung durch die Nutzerin oder den Nutzer bereits einzurichten und entsprechend vorausgewählte Apps bereits zu installieren. Durch die Vorgabe von Empfehlungen wird das Gefühl der Überforderung durch viele Entscheidungen (Welche App brauche ich? Welche App ist die beste in ihrem Bereich?) stark reduziert und die Nutzerinnen und Nutzer können sich auf das Erlernen des Umgangs mit dem Tablet konzentrieren.

### 12 Technisches Konzept

KommMiT steht mit seinen Apps für eine sichere Lernumgebung, welche individuell gestaltet und den eigenen Bedürfnissen entsprechend verändert werden kann. Im Folgenden erfahren Sie mehr über die KommMiT-eigenen Apps sowie geprüfte Drittanbieter-Apps und welche davon für Sie und die Bedarfe Ihrer Mitbürgerinnen und Mitbürger interessant sein können. Auf Basis dessen sollen Sie entscheiden können, welche Apps in Ihrem Quartier eingesetzt werden können.

Ein Ziel des Projekts KommMiT ist die Stärkung der digitalen Teilhabe durch die KommMiT-Apps. Durch sie sollen der Zugang zu den entwickelten Versorgungsstrukturen gestärkt und die Seniorinnen und Senioren im Umgang mit dem Medium Tablet geschult werden.

Im Rahmen des speziell entwickelten Begleiter-Schulungskonzepts werden Seniorinnen und Senioren durch das KommMiT-Team im Umgang mit den Apps geschult und zu Begleitern ausgebildet. Anschließend sind sie

selbst als Begleiterin oder Begleiter tätig und geben das erworbene Wissen wiederum an interessierte Nutzerinnen und Nutzer weiter.

Um den Umgang mit den Apps so einfach wie möglich zu gestalten, wurde bei der Entwicklung insbesondere auf die Anforderungen der Zielgruppe geachtet. So werden beispielsweise große Schriftgrößen und Schaltflächen („Buttons“) verwendet, hohe Kontraste eingesetzt und auch durchgängig deutsche Begriffe verwendet. Zudem wurde ein sogenanntes 3-Stufenkonzept (Details im Kapitel „Das 3-Stufenkonzept“) entwickelt, durch welches die Möglichkeiten bestimmter Apps individuell auf die Fähigkeiten einer Nutzerin oder eines Nutzers eingestellt werden können. So können Nutzerinnen und Nutzer, die sich schon sicher im Umgang mit den Apps fühlen, selbstständig neue Funktionen und Rechte freischalten, um beispielsweise ins Internet zu gelangen oder neue Apps zu installieren. Nutzerinnen und Nutzer, welche zunächst noch mehr Sicherheit erlangen wollen, können sich wiederum durch das Rechtevergabesystem sicher sein, dass sie nicht ungewollt ins Internet gelangen, beispielsweise durch versehentliches Anklicken eines Links.

Um die verschiedenen Angebote von Kommmit nutzen zu können, sind unterschiedliche Voraussetzungen notwendig. So kann der Startbildschirm auch ohne einen weiteren Account genutzt werden und bedarf lediglich eines Tablets, während Apps, mit denen kommuniziert werden kann, einen Kommmit-Account für die Authentifizierung benötigen. Der Kommmit-Account wird über die CareCM Verwaltungsplattform (Details im Kapitel „Die CareCM

Verwaltungsplattform“) angelegt. Diese Voraussetzungen sind jeweils im Vorfeld der App-Erklärung im Kapitel „Für Kommmit entwickelte Apps“ aufgeführt.

### Hinweis zu diesem Dokument:

Buttons (Knöpfe oder auch Schaltflächen genannt), welche in den Apps vorkommen und ggf. in Abbildungen zu sehen sind, werden durch einen Rahmen mit grauem Hintergrund dargestellt. Dabei stimmt der hier formulierte Text mit dem aus der App überein.

Beispiel:

Welche Apps angezeigt werden, kann unter **App-Verwaltung** eingestellt werden, siehe Abbildung 2.

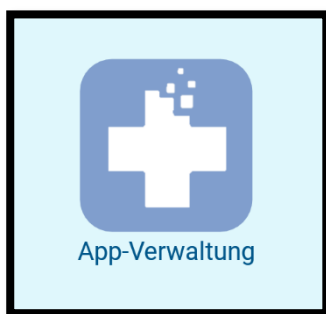


Abbildung 2: Beispiel für Button mit Text in Bild

### 13 Übersicht Kommmit-Apps und verwendete Drittanbieter-Apps

Unten sehen Sie die im Projekt verwendeten Apps als kurze Übersicht.

Erklärungen zu den für Kommmit entwickelten Apps sowie den Drittanbieterapps finden Sie im nächsten Kapitel. Die Drittanbieter-Apps wurden entsprechend der Kriterien Benutzerfreundlichkeit und Datenschutz für die jeweilige Kategorie ausgewählt. Hinsichtlich der Kategorien wurde versucht, für die grundsätzlichen Bedarfe jeweils eine repräsentative App auszuwählen.

#### Kommmit-Apps

- ☐ Startbildschirm
- ☐ Einstellungen
- ☐ Post
- ☐ Memorino
- ☐ Schwarzes Brett
- ☐ Angebote-App

#### Drittanbieter-Apps

- ☐ ARD Mediathek (Tagesschau)
- ☐ E-Mail-Provider (Gmail)
- ☐ Galerie-App/ Kamera-App
- ☐ Google-Kontakte
- ☐ Internet Browser (Firefox)
- ☐ Kommunen-App (Landeshauptstadt Stuttgart)
- ☐ Messenger (Wire)
- ☐ Nachrichten Regional (Stuttgarter Zeitung)
- ☐ Nahverkehr (VVS)
- ☐ Navigation (Google Maps)
- ☐ Spiel/ Beschäftigung (Kopfrechentraine-Secuso)
- ☐ Video-App (YouTube)
- ☐ Wetter Secuso
- ☐ Wildcard Button (Platzhalter für beliebige App)

### 14 Für Kommmit entwickelte Apps

Im Rahmen von Kommmit werden zwei unterschiedliche Kategorien von Apps eingesetzt. Zum einen werden für Kommmit entwickelte Apps, aber auch Drittanbieter-Apps, welche bereits im App Store erhältlich sind, eingesetzt.

Die für Kommmit entwickelten Apps sind in der Zusammenarbeit von Expertinnen und Experten konzipiert und umgesetzt worden. Hier wurde ein besonderes Augenmerk auf die Nutzerfreundlichkeit sowie den Datenschutz gelegt. Je nach App gibt es unterschiedliche technische Voraussetzungen, diese sind:

- Tablet
- Google-Account
- Kommmit-Account (CareCM Verwaltungsplattform)
- Internet (mobil: SIM Karte)

Sie finden bei jeder App-Beschreibung, welche technische Voraussetzung erfüllt werden muss.

Damit alle Nutzerinnen und Nutzer, egal welchen Wissensstand sie haben, in Kommmit eine sichere, aber auch selbstständige Lernumgebung finden, wurde das 3-Stufenkonzept in einigen Apps umgesetzt.

#### 14.1 Das 3-Stufenkonzept

Ziel des 3-Stufenkonzepts ist es, den Teilnehmerinnen und Teilnehmern eine sichere und dabei trotzdem selbstbestimmte Lernumgebung zu bieten, in welcher der Teilnehmende selbst bestimmen kann, wann er den nächsten Schritt gehen möchte oder auch noch nicht. Durch diese Individualität soll die Selbstbestimmtheit und Selbstverantwortlichkeit der Seniorinnen und Senioren beibehalten und gestärkt werden.

Die erste Stufe ist eine geschützte Lernumgebung. In dieser können Teilnehmerinnen und Teilnehmer die Grundlagen des Tablet-PC kennenlernen ohne von außen beeinflusst zu werden. Dabei wird ein Startbildschirm als Startpunkt verwendet und nur eigenentwickelte Apps angezeigt, in denen verschiedene Einschränkungen realisiert wurden.

In der zweiten Stufe können Berechtigungen einzeln hinzugefügt werden, wodurch es dem Nutzer möglich ist, die sichere Lernumgebung zu verlassen. Fühlt sich die Nutzerin oder der Nutzer dadurch überfordert, kann die Berechtigung wieder abgeschaltet werden.

Weiter können in der zweiten Stufe Drittanbieter-Apps aktiviert werden. Hierzu dient eine Auswahl verschiedener Apps, welche unterschiedliche Bedarfe abdecken und durch Expertinnen und Experten unter unterschiedlichen Gesichtspunkten ausgewählt wurden.

Schließlich erhält die Teilnehmerin bzw. der Teilnehmer in der dritten Stufe die völlige Freiheit und kann weitere Drittanbieter-Apps installieren und den Kommmit-Startbildschirm verlassen.

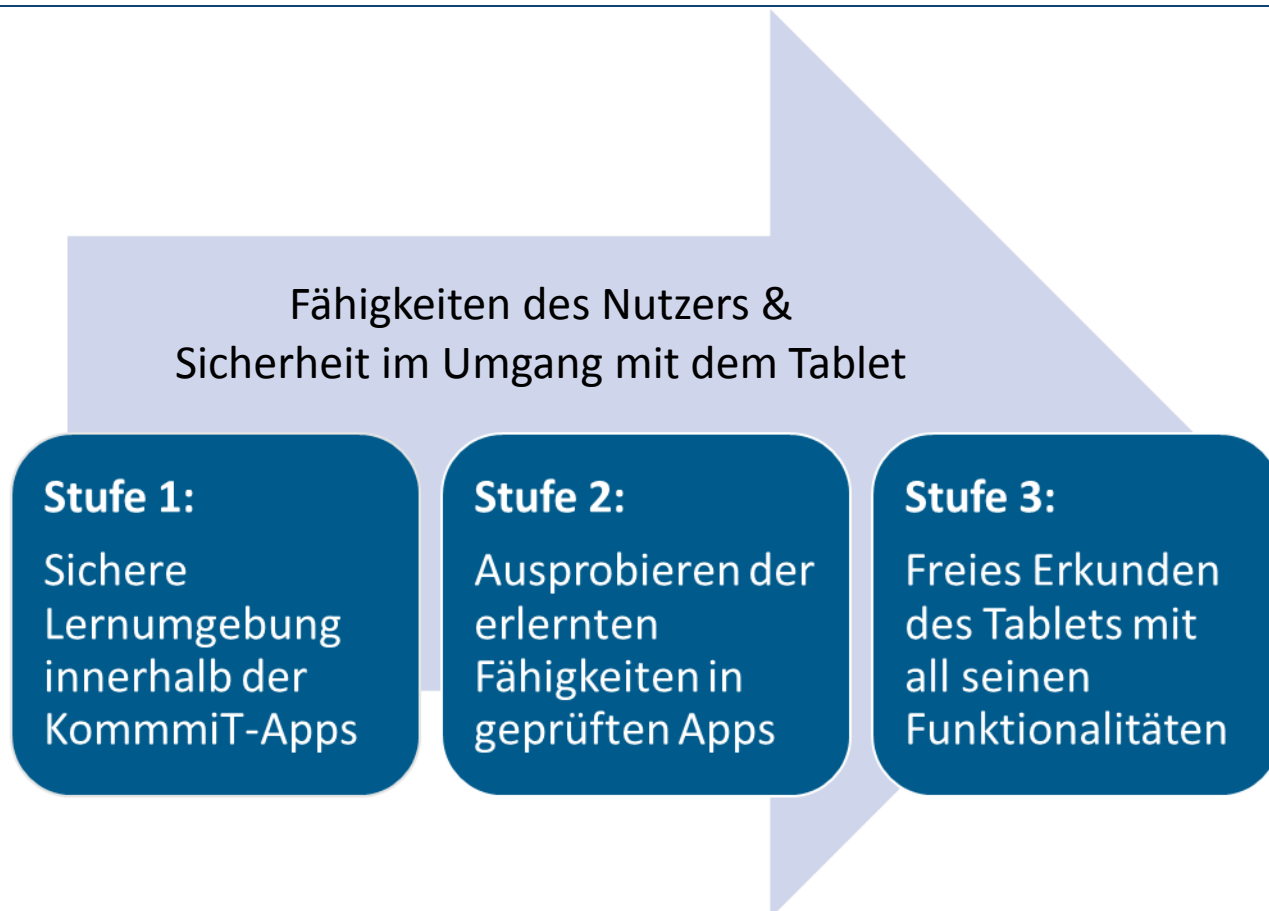


Abbildung 3 Das 3-Stufenkonzept

### 14.2 Die CareCM Verwaltungsplattform

CareCM ist eine Webanwendung, die die Dokumentation von Beratungs- und Koordinationstätigkeiten ermöglicht und die Netzwerkarbeit unterstützt. Darüber hinaus ermöglicht CareCM auf einfache Weise die Verwaltung der Bewohnerinnen und Bewohner, Dienstleister und bürgerschaftlichen Akteure sowie deren Angebote im Sozialraum. Eine elektronische Akte, in welcher alle mit dem Fall zusammenhängenden Dokumente, Termine, Telefonate, E-Mails und Kontakte hinterlegt sind, sorgt für Transparenz und bietet eine Übersicht über den aktuellen Stand eines Falles. Mit der integrierten Schnelldokumentation ist auch das Erfassen anonymer Beratungsgespräche möglich. Dank automatisierter Statistiken können Leistungsnachweise per Knopfdruck erstellt werden.

Mit Hilfe der angebundenen KommmiT-Apps (Schwarzes Brett-App und Angebote-App) können Klientinnen und Klienten sowie Bewohnerinnen und Bewohner von Quartieren gezielt in die Versorgung eingebunden werden und so eine „digitale Nachbarschaft“ als Ergänzung der Präsenzangebote unterstützt werden.

### 14.3 Startbildschirm zur Projektlaufzeit

Im Zentrum steht ein Startbildschirm, also die Startseite von KommmiT, siehe Abbildung 4.

Hier können die Nutzerinnen und Nutzer die Apps in Form von Kacheln sehen und einfach aufrufen. Welche Apps angezeigt werden, kann unter **App-Verwaltung** eingestellt werden. Weiterhin können Apps aktiviert (angezeigt) und deaktiviert (nicht angezeigt) werden.

Für Kommmit wurden spezielle Apps entwickelt, welche mit Hilfe des Curriculums vermittelt werden sollen. Nur in diesen Apps ist auch das 3-Stufenkonzept enthalten. Die hier gezeigte Variante des Kommmit-Startbildschirms mit vorausgewählten Apps wird nach Ende der Projektlaufzeit durch den Startbildschirm nach Projektlaufzeit ersetzt. Es ist jedoch auch möglich, eine an ihre projektspezifischen Anforderungen angepasste Version des Startbildschirms wie in diesem Kapitel beschrieben zu erstellen.



Abbildung 4: Kommmit Startbildschirm

### 14.4 App-Verwaltung

Welche Apps im Startbildschirm angezeigt werden und in welcher Reihenfolge, kann in der App-Verwaltung eingestellt werden. Hierfür müssen die Apps, welche angezeigt werden sollen, jedoch vorinstalliert sein. Momentan ist es lediglich möglich, die hier vorgestellten Apps (sowohl Kommmit als auch Drittanbieter-Apps) zu verwalten.

### 14.5 Startbildschirm nach Projektlaufzeit

Der Startbildschirm, welcher während der Projektlaufzeit entwickelt wurde, ist genau auf die Anforderungen des Projekts zugeschnitten gewesen und hat die Möglichkeit der Appauswahl stark eingeschränkt. Deshalb wird nach Projektende eine Version des Startbildschirms veröffentlicht, welcher deutlich flexibler einsetzbar ist. Die Verflechtung mit Kommmit-Apps, die einen Account benötigen, wird aufgehoben. Auch



wird es keine Liste mehr mit vorausgewählten Apps geben. Vielmehr wird die Möglichkeit geschaffen, jede auf dem Tablet installierte App dem Kommmit-Startbildschirm hinzuzufügen. So wird sichergestellt, dass jeder, der den Startbildschirm einsetzen möchte, sei es in einer Schulung oder bei seinen Verwandten, den Startbildschirm entsprechend deren Bedürfnisse anpassen kann.



Abbildung 5 Kommmit Startbildschirm nach Projektende

### 14.6 Einstellungen

In den Einstellungen können die Schriftgröße, die Helligkeit, die Anzeige (Hintergrund, Ansichtsmodus, Schriftgröße, Bildschirmschoner, Augen schonen, Helligkeit, Farbtemperatur, Ruhezustand, Display automatisch drehen) und die Eingabehilfe (TalkBack, Vorlesen, Schalterzugriff, Bildunterschriften, ...) angepasst werden, ohne dass in den Einstellungen des Tablets danach gesucht werden muss, siehe Abbildung 6.



Abbildung 6: Einstellungen App von Kommmit

### 14.7 E-Mail (Post)

Technische Voraussetzungen:

- Google-Account
- Internet (mobil: SIM Karte)

Bei der Kommmit-Post handelt es sich um eine sichere Lernumgebung, die dafür gedacht ist, den Umgang mit dem Medium E-Mail und der Tablet-Tastatur zu lernen. Das Schreiben von E-Mails ist der erste Schritt zur digitalen Kommunikation, hier sollen erste Erfahrungen gesammelt werden.

Um den Einstieg leichter zu gestalten, können zunächst nur das ServiceBüro und die Begleiterin bzw. der Begleiter durch die Nutzerin oder den Nutzer angeschrieben werden. Hierfür wird jeweils ein großer Button pro Empfänger angezeigt. Dadurch kann die Empfängerin bzw. der Empfänger ausgewählt werden, ohne dass die E-Mail-Adresse eingegeben werden muss.

Hier stellt vor allem im Normalfall die Eingabe des „@“-Symbols, welches in jeder E-Mail-Adresse vorkommt (MaxMustermann@Mustermail.com), eine Herausforderung dar. Durch Vermeidung dieser Eingabe kann die Nutzerin oder der Nutzer E-Mails schreiben und wird so langsam an die Tastatur herangeführt.

Schickt die Begleiterin oder der Begleiter der Nutzerin bzw. dem Nutzer E-Mails, so wird diese/r animiert, die Tastatur zu benutzen, denn nur so kann sie/er antworten. Da sie sich persönlich kennen, sollen keine Bedenken bei Fehlern entstehen, es ist vollkommen in Ordnung, wenn es Schreibfehler gibt. Ganz im Gegenteil sogar, Fehler werden begrüßt, da nur so die Begleiterin oder der Begleiter erkennen kann, welche Teile der Tastatur (z.B. Großschreibung von Buchstaben) noch einmal geübt werden sollten.



Abbildung 7: Auswahl, ob E-Mail an das ServiceBüro oder den Begleiter geschrieben werden soll

### 14.8 Memorino

Mit der Memorino-App wird spielerisch nicht nur das Gedächtnis, sondern auch der haptische Umgang mit dem Tablet trainiert. Wie beim bekannten Memory-Kartenspiel müssen gleiche Karten gefunden werden, siehe Abbildung 8. Durch Berühren von Karten-Symbolen auf dem Tablet werden diese umgedreht und zeigen ihren Aufdruck. Wird ein Paar aufgedeckt, so wird dieses automatisch entfernt. Parallel wird die Zeit angezeigt und eine Bestenliste erstellt, sodass man sehen kann, ob man sich verbessert hat. Auf diese Weise wird der haptische Umgang mit dem Tablet auf spielerische Art erlernt und somit werden Bedenken im Umgang mit dem Medium Tablet abgebaut.

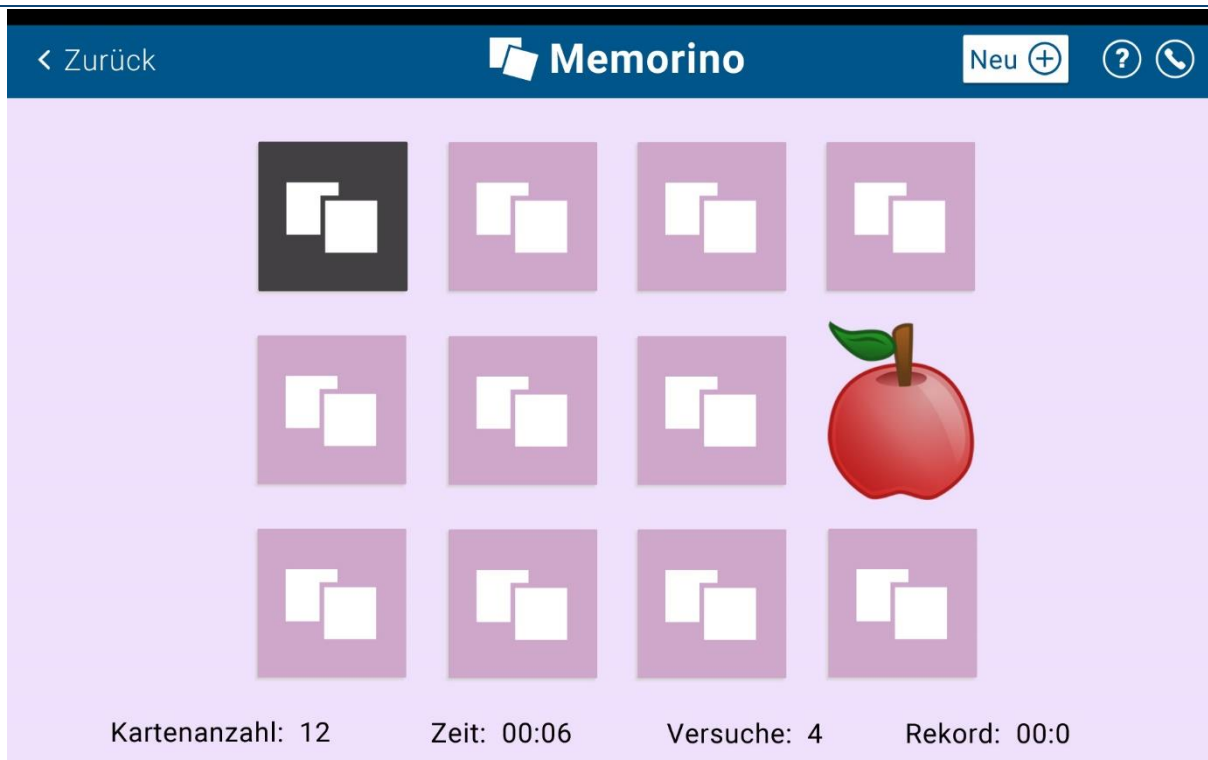


Abbildung 8: Memorino-App

### 14.9 Schwarzes Brett

Technische Voraussetzungen:

- Kommmit-Account (CareCM Verwaltungsplattform)
- Internet (mobil: SIM Karte)

Das Kommmit Schwarze Brett ähnelt einem Schwarzen Brett, das man z. B. aus dem Supermarkt kennt. Hier können eigene Beiträge gepostet werden und die von anderen Nutzerinnen und Nutzern angesehen werden. Hierfür gibt es mehrere schwarze Bretter, welche sich thematisch unterscheiden, siehe Abbildung 9.

Wie bei einem echten Schwarzen Brett werden Kontaktdaten angegeben, um auf die Posts antworten zu können, es ist nicht möglich, direkt auf die Beiträge zu antworten. Die Kontaktdaten können nur von anderen Kommmit-Nutzerinnen und -Nutzern gesehen werden, es wird empfohlen seine E-Mail-Adresse anzugeben.

Ziel ist es, einen digitalen Anstoß für analogen Kontakt zu bieten. Man kann also auf dem Tablet einen Anhang erstellen, ohne das Haus verlassen zu müssen und dann später in der realen Welt Kontakt aufzunehmen.

In dieser App ist auch das 3-Stufenkonzept verankert. Aktivierbare Berechtigungen sind:

- Neue Einträge erstellen
- Links erlauben
- Google Maps erlauben

### NEUE EINTRÄGE ERSTELLEN:

Ist sich eine Nutzerin oder ein Nutzer noch nicht sicher genug, z. B. im Umgang mit der Tastatur, so kann sie/er zunächst darauf verzichten, neue, eigene Beiträge zu erstellen. Sie/er kann jedoch alle Beiträge sehen.

### LINKS ERLAUBEN:

Sollte in einem Beitrag ein Link eingefügt worden sein, so kann dieser ohne die Berechtigung nicht angeklickt werden. Dadurch öffnet sich nicht automatisch ein Internetbrowser-Fenster, welches sich dann auch noch im Vordergrund befindet und den unerfahrenen Nutzer verwirren und verunsichern kann. Wird die Berechtigung erteilt, so wird der Nutzer durch Anklicken des Links weitergeleitet.

### GOOGLE MAPS ERLAUBEN

Ist in einem Beitrag, z. B. bei einer Veranstaltung, der Ort über Google Maps mit angegeben, so muss zunächst die Berechtigung erteilt werden, dass diese auch mittels der App angezeigt werden kann. Hierfür wird jedoch nicht extra Google Maps als weitere App geöffnet, sondern in dem Beitrag eine Karte angezeigt.



Abbildung 9: Kommmit Schwarzes Brett – Übersicht über die Kategorien

## 14.10 Angebote-App

### VORAUSSETZUNGEN:

- Kommmit-Account (CareCM Verwaltungsplattform)
- Internet (mobil: SIM Karte)

In der Angebote-App können unterschiedliche Angebote von Dienstleistern aus dem Umfeld eingesehen werden. Diese Angebote können nicht über die Angebote-App gebucht werden, somit wird vermieden, dass Geld über Kommmit transferiert wird, wodurch der administrative und rechtliche Aufwand nicht beachtet werden muss. Kontakt wird über die angegebenen Daten, wie Telefon oder E-Mail, aufgenommen.

Gibt es viele Angebote, kann der Überblick schnell verloren gehen, deswegen wird eine Möglichkeit angeboten, womit die Angebote sortiert und gefiltert werden können. Hier können Senioren diese gängigen Methoden kennen lernen, wie sie bereits von anderen Unternehmen (Amazon, eBay, etc.) verwendet werden.

Die Angebote können nach dem Alphabet, der Entfernung und den Kosten sortiert werden. Weiter ist es möglich, kostenlose Angebote, Angebote in der Nähe und Angebote mit Heimservice herauszufiltern, sodass nur diese angezeigt werden.

In dieser App ist auch das 3-Stufenkonzept verankert. Aktivierbare Berechtigungen sind:

- Internet Links im Browser öffnen
- Bei Tippen auf E-Mail-Adressen die E-Mail-App öffnen
- Navigationsfunktion auf Landkarte anzeigen

### INTERNET-LINKS IM BROWSER ÖFFNEN:

Sollte in einem Beitrag ein Link eingefügt worden sein, so kann dieser ohne die Berechtigung nicht angeklickt werden. Dadurch öffnet sich nicht automatisch ein Internetbrowser-Fenster, welches sich dann auch noch im Vordergrund befindet und die unerfahrenen Nutzerinnen und Nutzer verwirren und verunsichern kann. Wird die Berechtigung erteilt, so wird der Nutzer durch Anklicken des Links weitergeleitet.

### BEI TIPPEN AUF E-MAIL-ADRESSEN DIE E-MAIL-APP ÖFFNEN:

Erst durch die Erteilung dieser Berechtigung, kann der Nutzer durch Anklicken der E-Mail-Adresse auch direkt eine E-Mail schreiben.

### NAVIGATIONSFUNKTION AUF LANDKARTE ANZEIGEN:

Ist in einem Beitrag, z. B. bei einer Veranstaltung, der Ort über Google Maps mit angegeben, so muss zunächst die Berechtigung erteilt werden, dass diese auch mittels der App angezeigt werden kann. Hierfür wird jedoch nicht extra Google Maps als weitere App geöffnet, sondern in dem Beitrag eine Karte angezeigt.



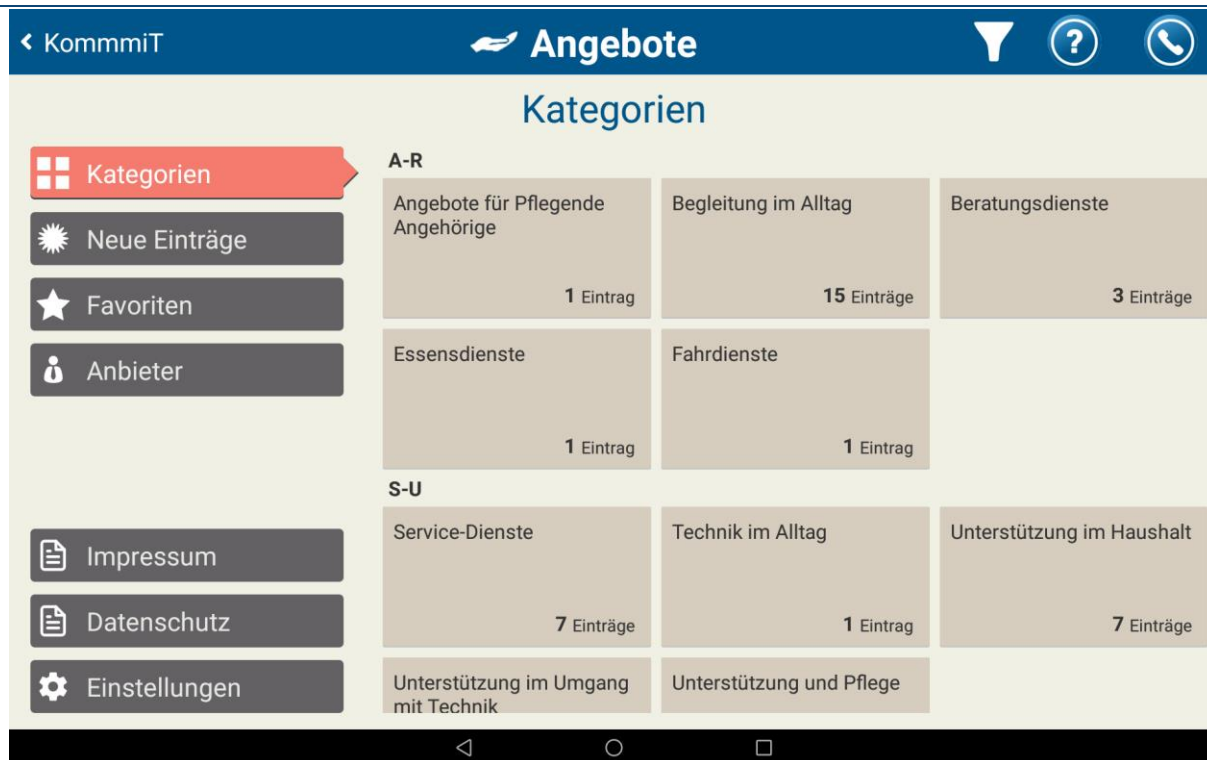


Abbildung 10: Übersicht über Angebote in der Angebote--App

### 14.11 Infopool

#### VORAUSSETZUNGEN:

- Internet (mobil: SIM Karte)

Im Infopool informiert Kommmit über unterschiedlichste Themen des Alltags, welche für Seniorinnen und Senioren interessant sein können. Hier wird darauf geachtet, dass die Sprache einfach gehalten ist, damit auch ohne Vorkenntnisse von Fachbegriffen jeder die Texte verstehen kann. Hierbei handelt es sich nicht um eine App, die nur auf dem Tablet verfügbar ist, sondern der Infopool kann auch an einem Rechner im Internetbrowser aufgerufen werden.

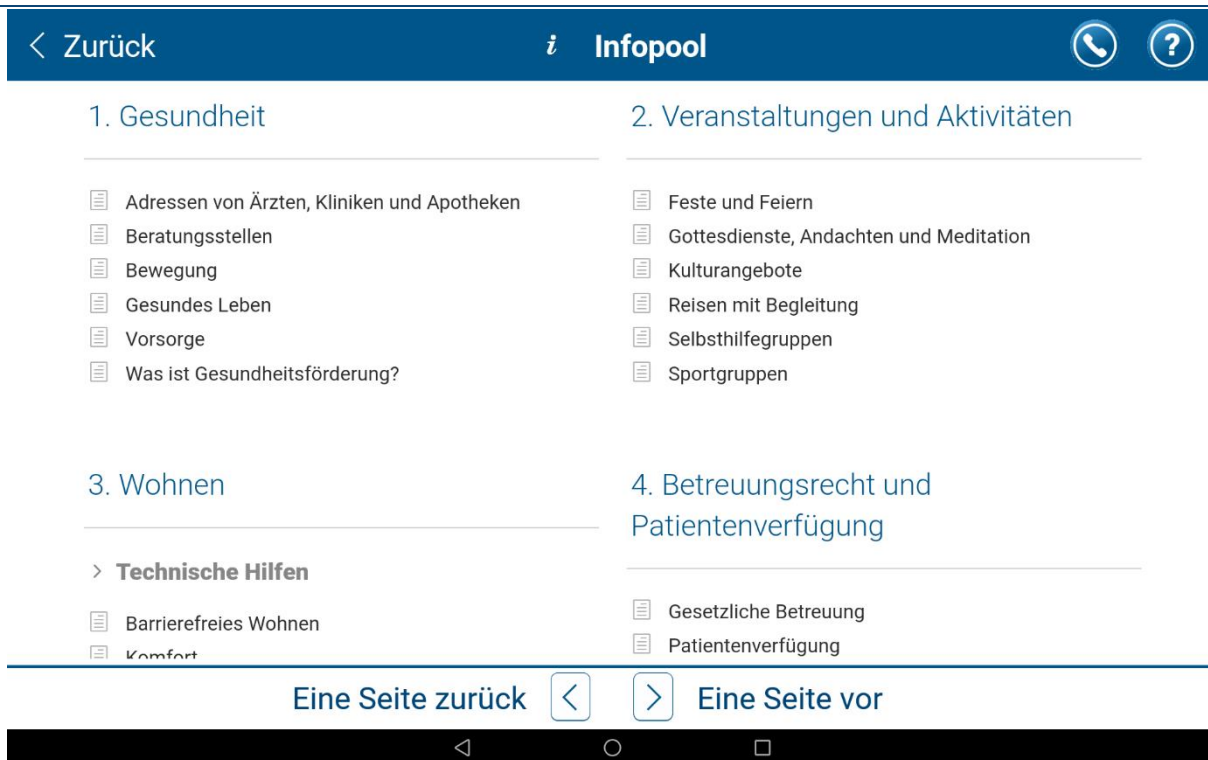


Abbildung 11: Übersicht der Informationen aus dem Infopool

## 15 Drittanbieter-Apps

### 15.1 Kommunen App (Landeshauptstadt Stuttgart):

Zweck: Vermittlung von lokalen Nachrichten

Damit die Nutzerinnen und Nutzer sich mit dem eigenen Umfeld besser auseinandersetzen können und über lokale Angebote informiert werden, wird die App der LHS mit eingebunden. Hier finden die Nutzerinnen und Nutzer unterschiedliche Angebote, Veranstaltungen und Informationen aus ganz Stuttgart.

„Die Stuttgart App bietet Infos für Stuttgarter und alle, die Lust auf Stuttgart haben – eine geballte Ladung Wissen zum Nachlesen – und zwar kostenlos.

Die App ist eine Fundgrube für mobile Leute, die sich von unterwegs Tipps für alle Lebenslagen einfach mal kurz auf ihr Smartphone holen wollen. Sie möchten sich schnell über das Tagesgeschehen informieren und dazu Neuigkeiten aus Stuttgart und dem Land automatisch in einem Rutsch erhalten? Wohin am Wochenende? Ein Veranstaltungskalender informiert Sie über die Termine der kommenden Veranstaltungen. Wann werden Restmüll, Altpapier und Biomüll abgeholt? Alle Leerungstermine werden im Abfuhrkalender angezeigt. Das Serviceportal des Landes Baden-Württemberg ist in dieser Version integriert.“<sup>1</sup>

Sie möchten Ihre eigene Kommunen-App anbieten und haben noch keine? Dann sprechen Sie uns an!

<sup>1</sup> <https://play.google.com/store/apps/details?id=de.stuttgart.app> Zugriffsdatum: 28.05.2020

### 15.2 ARD Mediathek (Tagesschau):

Zweck: Vermittlung von nationalen Nachrichten.

„In der ARD Mediathek können die Nutzer verpasste Sendungen nachträglich anschauen oder live erleben:

Die neue ARD Mediathek ist die Plattform für alle Videos und alle Livestreams der ARD: alle Mediatheken gibt es jetzt in einer App – Das Erste, alle Dritten Programme, ONE und ARD alpha haben ihre eigenen Channels. Hier finden Sie Film- und Serien-Highlights und aufregende Dokumentationen und Reportagen.

Die ARD Mediathek jetzt im neuem Look: große Bildflächen, klare Struktur, mehr Übersicht und leichtere Bedienbarkeit. Sie bietet als gemeinsames Angebot den Zugang zu fast 100.000 Videos. Folgende Funktionen bietet Ihnen die App der ARD Mediathek:

- alle TV-Livestreams
- verpasste Sendungen
- Suche
- Chromecast-kompatibel

Die ARD Mediathek-App ist kostenlos. Da der Abruf von Videos in der Regel hohen Datentransfer verursacht, empfehlen wir die Nutzung mit einer Daten-Flatrate oder im WLAN-Netz.“<sup>2</sup>

### 15.3 E-Mail Provider (Gmail):

Zweck: E-Mails senden und empfangen.

„Gmail ist eine benutzerfreundliche E-Mail-App, die Ihnen viel Zeit erspart und mit der Ihre Nachrichten sicher aufgehoben sind. Sie können Ihre E-Mails über Push-Benachrichtigungen sofort abrufen, online und offline lesen und beantworten und jede E-Mail im Handumdrehen wiederfinden.“<sup>3</sup>

### 15.4 Galerie-App / Kamera-App:

Zweck: Fotos aufnehmen und anschauen.

Der Bedarf in der Gesellschaft, Fotos aufzunehmen, anzuschauen und zu teilen, ist sehr hoch (siehe auch Instagram oder ähnliches), sodass auch den Kommmit-Nutzerinnen und -Nutzern eine Foto-App zur Verfügung stehen soll und natürlich auch die Möglichkeit, die aufgenommenen Fotos im Nachgang erneut anzuschauen. Hier wird den Nutzerinnen und Nutzern vor allem Lust auf mehr gemacht und der Wunsch geweckt, auch Teil der digitalen Welt zu werden. Hierfür wird die auf dem Tablet vorinstallierte App verwendet.

### 15.5 Google-Kontakte

Zweck: Kontaktbuch digitalisieren, Kontakte per Klick nutzen statt manuell eingeben

---

<sup>2</sup> <https://play.google.com/store/apps/details?id=de.swr.avp.ard> Zugriffsdatum: 28.05.2020

<sup>3</sup> <https://play.google.com/store/apps/details?id=com.google.android.gm> Zugriffsdatum: 28.05.2020

In der Kontakte-App können Kontakte angelegt und kontaktspezifische Informationen wie Telefonnummern und E-Mail-Adressen gespeichert werden. Die Kontakte-App verwaltet die Kontakte der Nutzerin bzw. des Nutzers, sodass sie gesammelt für den Rest der Kommunikationsapplikationen wie E-Mail oder Wire nutzbar sind.

### 15.6 Internet Browser (Firefox):

Zweck: Benutzen des Internets

Damit die Nutzerinnen und Nutzer im Internet surfen können, wird der Browser Firefox integriert.

„Firefox ist der unabhängige Browser, für den Menschen im Mittelpunkt stehen. Er wird von Mozilla entwickelt, dem vertrauenswürdigsten Internet-Unternehmen in Sachen Datenschutz.“<sup>4</sup>

### 15.7 Messenger (Wire):

Zweck: Kommunikation

Um das große Bedürfnis nach Kommunikation befriedigen zu können, wird die Wire-App zur Verfügung gestellt. Auch wenn WhatsApp weit verbreitet ist und durch die hohe Nutzerzahl die erste Wahl wäre, so kann diese App nicht verwendet werden, da sie nicht aus dem Play Store installierbar ist. Es gibt keine tabletkompatible Version, daher wird WhatsApp ausgeschlossen.

Die Wire-App wird zur Kommunikation der Nutzerinnen und Nutzer untereinander, aber auch zur Kommunikation mit Familienangehörigen oder anderen Menschen genutzt. Hierfür wurde bereits eine Kommmit-Gruppe für die Begleiterinnen und Begleiter eingerichtet, in der sie Fragen stellen können, und diese von Partnerinnen und Partnern aus dem Konsortium beantworten bzw. bearbeitet werden können.

„Wire sichert geschäftliche und private Chats, Dateien und Anrufe mit Ende-zu-Ende-Verschlüsselung. Alle Informationen unterliegen europäischen Datenschutzgesetzen.

Wire vereint eine starke Ende-zu-Ende-Verschlüsselung mit Benutzerfreundlichkeit und allen Features, um produktiv im Team arbeiten zu können oder Freunde und Familie näher zusammenzubringen. Es werden alle gängigen Plattformen und Geräte unterstützt, sodass die Verläufe von Unterhaltungen einschließlich Dateien und Anrufen synchronisiert überall verfügbar sind.“<sup>5</sup>

### 15.8 Nachrichten regional (Stuttgarter Zeitung):

Zweck: Vermittlung von lokalen Nachrichten

Damit die Nutzerinnen und Nutzer lokale Geschehnisse verfolgen können, wird ihnen die Stuttgarter Zeitungssapp zur Verfügung gestellt.

---

<sup>4</sup> <https://play.google.com/store/apps/details?id=org.mozilla.firefox> Zugriffsdatum: 28.05.2020

<sup>5</sup> <https://play.google.com/store/apps/details?id=com.wire> Zugriffsdatum: 28.05.2020

„Die Stuttgarter Zeitung App bringt Ihnen die wichtigsten Artikel Ihrer Tageszeitung mit einem neuen Lesgefühl auf Ihr Tablet und Smartphone: Extra für die digitale Nutzung aufbereitet und multimedial ergänzt.“<sup>6</sup>

Natürlich kann eine regionale Zeitung aus Ihrer Region integriert werden.

### 15.9 Nahverkehr (VVS):

Zweck: Navigation im Nahverkehr

„VVS Mobil ist die offizielle und umfassende Auskunft-App für den öffentlichen Nahverkehr im Verkehrs- und Tarifverbund Stuttgart. Mit der Fahrplanauskunft in Echtzeit für alle Verkehrsmittel (S-Bahn, Regionalbahn, Stadtbahn, Bus, Nachtverkehre, Ruftaxis), umfangreichen Störungsinfos sowie dem Handyticketkauf setzt die App als mobiler Begleiter Maßstäbe bei der Mobilitätsinformation. Die App enthält eine Vielzahl an nützlichen Komfortfunktionen und Features für eine verlässliche Fahrtbegleitung.“<sup>7</sup>

Natürlich kann eine Nahverkehr-App aus Ihrer Region integriert werden.

### 15.10 Navigation (Google Maps):

Zweck: Navigation im Fernverkehr

Damit die Nutzerinnen und Nutzer sich Orte von Interesse auf einer Karte ansehen können oder an unterschiedlichen Orten navigieren können, wird Google Maps integriert. Google Maps wird unter anderem auch in anderen, vom FZI für Kommmit entwickelten Apps verwendet, um Veranstaltungsorte anzuzeigen.

„Mit Google Maps findest du schneller und einfacher deinen Weg. Google Maps bietet Karten für mehr als 220 Länder und Gebiete mit Millionen von Unternehmen und Orten. Weltweite GPS-Navigation, Verkehrsmeldungen und Nahverkehrsinformationen helfen dir, dich zurechtzufinden, und du erhältst Vorschläge zu interessanten Vierteln, Restaurants, Bars und Event Locations – egal, wo es dich hinverschlägt.“<sup>8</sup>

### 15.11 Spiel / Beschäftigung (Kopfrechentrainer - Secuso):

Zweck: Unterhaltung / Beschäftigung / Aktivierung

Um den Nutzerinnen und Nutzern einen ersten Einblick in die Welt der Spiele-Apps zu geben, wurde entschieden, ein Kopfrechentrainer-Spiel einzubinden. Hierbei wurde wie auch bei der Wetter-App, darauf geachtet, dass sie „Privacy Friendly“ ist, also keine unnötigen Berechtigungen erteilt werden müssen.

„Privacy Friendly Kopfrechentrainer ermöglicht es, Kopfrechenaufgaben in den vier Grundrechenarten spielerisch zu lösen. Für jede Übungsrunde kann der Spieler zwischen den vier Grundrechenarten und verschiedenen Schwierigkeitsstufen (Aufgaben bis zu 10, 100, 1000 oder 10000) wählen.

---

<sup>6</sup> <https://play.google.com/store/apps/details?id=de.msh.android.stz> Zugriffsdatum: 28.05.2020

<sup>7</sup> <https://play.google.com/store/apps/details?id=com.mdv.VVSMobil> Zugriffsdatum: 28.05.2020

<sup>8</sup> <https://play.google.com/store/apps/details?id=com.google.android.apps.maps> Zugriffsdatum: 28.05.2020

Für jede beendete Übungsrunde erhält der Spieler eine Punktzahl, die sich aus der Anzahl an richtig beantworteten Aufgaben und der insgesamt benötigten Zeit zusammensetzt. Nach jedem Spiel kann der Spieler in einer Übersicht alle Aufgaben sowie seine Eingaben und die richtigen Lösungen einsehen. Es ist zudem möglich, in den Einstellungen "Direktes Feedback" einzustellen und so nach jeder einzelnen Aufgabe direkt zu erfahren, ob diese korrekt gelöst wurde."<sup>9</sup>

### 15.12 Video-App YouTube:

Zweck: Schauen und Teilen von Videos

Der Bedarf in der Gesellschaft, Videos anzuschauen und zu teilen, ist sehr hoch (siehe auch Instagram oder andere Plattformen), sodass auch den Kommmit-Nutzerinnen und -Nutzern YouTube zur Verfügung gestellt wird. Hier wird den Nutzerinnen und Nutzern vor allem Lust auf mehr gemacht und der Wunsch geweckt, auch Teil der digitalen Welt und des Internets zu werden.

„Mit der YouTube App für Android-Smartphones und -Tablets kannst du deine Lieblingskanäle verfolgen, zahllose Videos oder Playlists abspielen und die besten Inhalte ganz einfach mit deinen Freunden teilen – ob unterwegs oder zuhause.

Dank dem neuen Design kannst du jetzt noch einfacher genau die Videos entdecken, die dich interessieren und begeistern. Deine Videoempfehlungen, deine Abos und dein Konto sind blitzschnell mit einer kurzen Handbewegung abrufbar. Du kannst Kanäle abonnieren, Playlists gestalten, Videos bearbeiten und hochladen, Kommentare posten, Inhalte mit anderen teilen, Videos auf deinen Fernseher übertragen und vieles mehr – direkt über die App.“<sup>10</sup>

### 15.13 Wetter (Wetter - Secuso):

Zweck: Wettervorhersage

Bei der Wetter-App wurde, wie auch bei der Spiele-App, darauf geachtet, dass sie „Privacy Friendly“ ist, also z. B. minimale Berechtigungen braucht.

„Mit Privacy Friendly Wetter kann das Wetter von Orten eingesehen werden.

Die Daten beinhalten das aktuelle Wetter sowie eine 5 Tage / 3 Stunden Wetter-Vorschau. Die Wetterdaten umfassen u.a. Temperatur, eine Kurzbeschreibung der aktuellen Wetterbedingung sowie Luftfeuchtigkeit. Orte können entweder dauerhaft hinzugefügt werden und werden angezeigt, bis sie manuell entfernt werden, oder nicht-permanent. Dies bedeutet, dass der Ort und die Wetterdaten entfernt werden, wenn die Wetteransicht zu diesem Ort geschlossen wird.

Außerdem bietet Privacy Friendly Wetter eine Umkreissuche. Mit dieser können die Orte um einen gegebenen Ort gefunden werden, an denen das Wetter zurzeit am schönsten ist. Der Suchumkreis kann vom Nut-

---

<sup>9</sup> <https://play.google.com/store/apps/details?id=org.secuso.privacyfriendlyrecknoningskills>

28.05.2020

<sup>10</sup> <https://play.google.com/store/apps/details?id=com.google.android.youtube>

Zugriffsdatum: 28.05.2020

Zugriffsdatum:



zer spezifiziert werden. Temperaturen können in Celsius oder Fahrenheit und Entfernungen in Kilometer oder Meilen angezeigt werden.“<sup>11</sup>

### 15.14 Wildcard Button

Ziel: Individuelle Interessen integrieren

Da mit unserer Vorauswahl nicht alle möglichen Themenbereich abgedeckt sind und Nutzerinnen und Nutzer womöglich ihren Hauptantrieb aus einem der nicht abgedeckten Bereiche ziehen, ist es mit dem Wildcard Button möglich, eine beliebige, bereits auf dem Tablet installierte App im Kommmit-Startbildschirm darzustellen. Welche App mit diesem Button verknüpft ist, kann jederzeit geändert werden.

## 16 Ethikleitfaden

### 16.1 Projektziele, Akteure, Zielgruppen und technische Lösungen

Beschreibung des Projektziels, der beteiligten Akteurinnen und Akteure, der Zielgruppen sowie der entwickelten technischen Lösungen und geplanten Abläufe. Die Beschreibung entspricht dem Stand Anfang 2018.

#### 16.1.1 Projektziel

Kommmit stärkt die **soziale und digitale Teilhabe von älteren Menschen** sowie die von ihnen benötigten **Unterstützungs- und Versorgungsstrukturen**, damit sie möglichst lange in Autonomie in ihrer eigenen Häuslichkeit wohnen bleiben können. Die Teilhabe am gesellschaftlichen Leben im Sozialraum und an der zwischenmenschlichen Kommunikation wird durch den Einsatz von IKT in Form einer nutzerorientierten **modularen Applikation (App)** über ein Tablet gefördert. Die App bietet neben dem Bereich für Kommunikation auch Angebote zur Unterhaltung, umfassende Informationen, Hilfen zur Tagesgestaltung und die Möglichkeit, Dienstleistungen zu bestellen. Gleichzeitig wird, aufbauend auf die bereits bestehenden Strukturen, das **bürgerschaftliche Engagement** von Menschen gestärkt, indem sie Angebote zur Befähigung und Förderung der Medien- und Alltagskompetenz wahrnehmen und die erlernten Kompetenzen anschließend weitergeben können (Multiplikatoren). Für diese Schlüsselaktivität wird ein spezifisch ausgearbeitetes **medienpädagogisches Konzept** entwickelt. Nur so können die IKT-Lösungen nachhaltig und erfolgsweisend greifen und zu einer lebendigen Interaktion zwischen Menschen führen.

In den drei benannten **Sozialräumen** werden für die Bürgerinnen und Bürger der Stadt Stuttgart, insb. für die beschriebenen Zielgruppen, die Angebote zur Teilhabe vor Ort wahrnehmen wollen, die bestehenden Strukturen mit weiteren Aktivitäten gestärkt. Im Weiteren wird für Menschen, die Unterstützung zur Sicherung ihres Alltags benötigen, durch Bündelung, Vernetzung und Weiterentwicklung von bestehenden Beratungs-, Hilfe- und Unterstützungsstrukturen, ein **Kommmit ServiceNetz mit vielfältigen Angeboten und Dienstleistungen** geschaffen. Die Leistungen werden sowohl durch eingebundene professionelle Anbieter, als auch mit Hilfe bürgerschaftlich Engagierter erbracht. Durch diesen Mix an Qualifikations- und

<sup>11</sup> <https://play.google.com/store/apps/details?id=org.secuso.privacyfriendlyweather> Zugriffsdatum: 28.05.2020

Leistungserbringern können die benötigten Leistungen erfüllt und finanziert werden. Denn für professionelle Anbieter wird es auch in städtischen Regionen mittelfristig schwieriger werden, die Nachfrage vollständig abdecken zu können. Durch den Bezug von Leistungen, einerseits auf Basis von bürgerschaftlichem Engagement und andererseits von Anbietern, welche Leistungen anteilig im Rahmen des SGB V, XI und XII erbringen, kann auch eine in der Zukunft finanzierbare Versorgung geschaffen werden. Zugleich kann der Bereich des bürgerschaftlichen Engagements gestärkt werden, indem insb. auch Menschen nach Eintritt in den Ruhestand ein neues Wirkungsfeld finden. Durch Einbindung der professionellen Dienstleistungserbringer, die in Folge des ansteigenden Personalmangels zunehmend Schwierigkeiten haben, ihre Stellen zu besetzen, kann auch die **Teilhabe am Arbeitsleben in den Sozialräumen** gestärkt werden. Eine Besonderheit kann hier auch das Beschäftigen von Angehörigen der türkischsprachigen Zielgruppe sein, wodurch u. a. eine mehrsprachige und kultursensible Leistungserbringung ermöglicht wird.

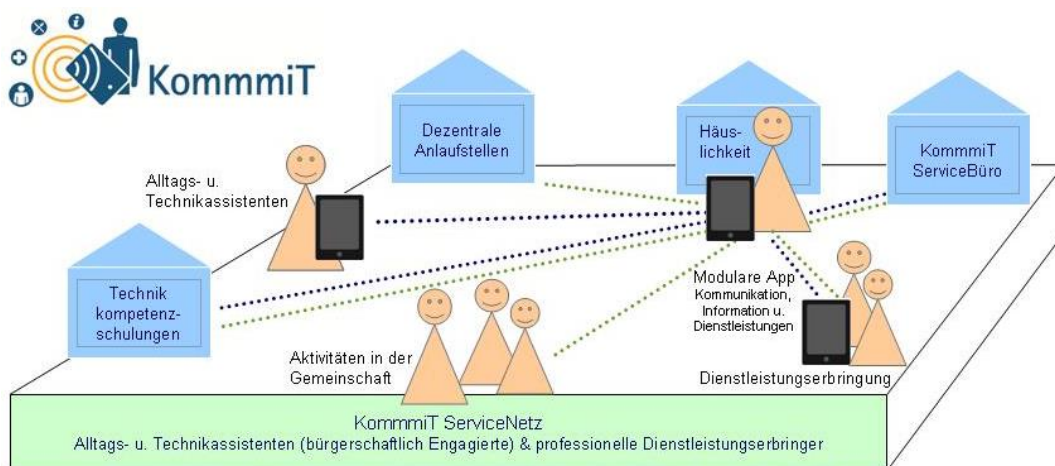


Abbildung 12: Gesamtübersicht Projekt KommmiT

Wesentlich ist, dass durch den Einsatz der modernen Technik **niederschwellige und barrierefreie Zugänge** zu strukturierten Informationen, zur Beratung sowie zu Angeboten und Dienstleistungen geschaffen werden. Dies stellt insofern eine Besonderheit dar, als sich das Angebot an Menschen richtet, die alleine und mit einem brüchigen Netzwerk in einer barriereichen Umwelt (Hanglage, Altbauwohnungen ohne Aufzüge, abnehmende Einkaufsmöglichkeiten etc.) leben. Auch wird durch Bündelung und Bereitstellung von Informationen über die App Transparenz in die unterschiedlichen und vielfältigen Angebotsstrukturen gebracht.

Damit die vielschichtigen Handlungsfelder und der Einsatz von IKT-Lösungen nachhaltig aufgebaut und den Teilnehmergruppen angeboten werden können, bedarf es einer zentralen organisatorischen Einheit. Daher wird ein **KommmiT-ServiceBüro** mit Zentral- und Regional-Verantwortlichen aufgebaut. Es ist die organisatorische Instanz und Anlaufstelle, die Aktivitäten und Angebote im Rahmen von KommmiT bündelt und am Laufen hält. Kernaufgaben der Zentral-Verantwortlichen ist die Koordination und Vermittlung, die Gewinnung von Teilnehmerinnen und Teilnehmern und bürgerschaftlich Engagierten. Auch die Abstimmung mit den bestehenden Strukturen für bürgerschaftliches Engagement sowie die Einbindung von professionellen Dienstleistungserbringern sind Aufgaben dieser Koordinationsstelle. Die kontinuierliche Öffentlichkeitsarbeit und das Projektmarketing sind ebenfalls hier angesiedelt. Die Regional-Verantwortlichen

sorgen in Abstimmung mit den Zentral-Verantwortlichen für die Stärkung und Einbindung der Angebote in den drei Sozialräumen.

### 16.2 Akteure

Bei den Akteurinnen und Akteuren in Kommmit können drei Gruppen unterschieden werden: Die Mitglieder des Projektkonsortiums, die drei im Projekt adressierten Zielgruppen sowie die Anbieter von Dienstleistungen.

#### 16.2.1 Konsortium

Akteurinnen und Akteure in den Sozialräumen Stuttgarts

- Landeshauptstadt Stuttgart
- treffpunkt 50plus/Evangelische Landeskirche in Württemberg
- Wohlfahrtswerk für Baden-Württemberg (Betreiber Kommmit-ServiceBüro)

Technische Entwicklung und Infrastruktur

- FZI Forschungszentrum Informatik (modulare App)
- Nubedian GmbH (Verwaltungsplattform)
- Unitymedia (Kommunikationsinfrastruktur)

Entwicklung medienpädagogisches Konzept

- Landesanstalt für Kommunikation Baden-Württemberg
- Stiftung MedienKompetenz Forum Südwest (MKFS)

Wissenschaftliche Begleitstudie

- Universität Heidelberg, Psychologische Altersforschung (APA)

#### 16.2.2 Zielgruppen

Für Kommmit wurden drei Zielgruppen – zwei Teilnehmergruppen und eine Gruppe von Technikbegleitern – in der Landeshauptstadt Stuttgart ausgewählt:

- Ältere, alleinlebende Menschen mit kleinem sozialen Netzwerk (Teilnehmergruppe 1)
- Ältere Menschen mit türkischem Migrationshintergrund (Teilnehmergruppe 2)
- Ältere Menschen, die sich bürgerschaftlich engagieren und sich als Alltags- und Technikbegleiter einbringen (Gruppe der Technikbegleiter)

Die beiden ersten Zielgruppen zeichnen sich vor allem durch besonders schwierige Personen- und Umwelt-Konstellationen aus. Es bestehen vor allem eingeschränkte Ressourcen zur sozialen und politischen Teilhabe und zum bürgerschaftlichen Engagement sowie verringerte ökonomische Ressourcen. Hinzu kommen Einschränkungen in der Mobilität und Infrastruktur aufgrund von räumlichen Umweltbarrieren. Dies bedingt eine erhöhte Vulnerabilität zur gesellschaftlichen Ausgrenzung sowie Defizite hinsichtlich informeller Unterstützungs- und Versorgungsstrukturen.

### 16.2.3 Anbieter von Dienstleistungen

Als Anbieter tritt bisher (Anfang 2018) lediglich beispielhaft das Wohlfahrtswerk auf.

### 16.3 Organisatorische und Technische Lösung

Abbildung 13 zeigt die organisatorische Lösung von Kommmit. Das Kommmit-ServiceBüro spricht mittels Öffentlichkeitsarbeit potentielle Teilnehmerinnen und Teilnehmer und bürgerschaftlich Engagierte an. Technikbegleiterinnen und -begleiter sowie Teilnehmerinnen und Teilnehmer werden entsprechend dem medienpädagogischen Konzept im Umgang mit Tablets und Apps geschult. Das ServiceBüro verleiht Tablets mit Internetzugang an die Teilnehmerinnen und Teilnehmer und ordnet ihnen Technikbegleiterinnen und -begleiter zu. Darüber hinaus steht das ServiceBüro im Rahmen der Techniksprechstunde für Fragen rund um Kommmit zur Verfügung.

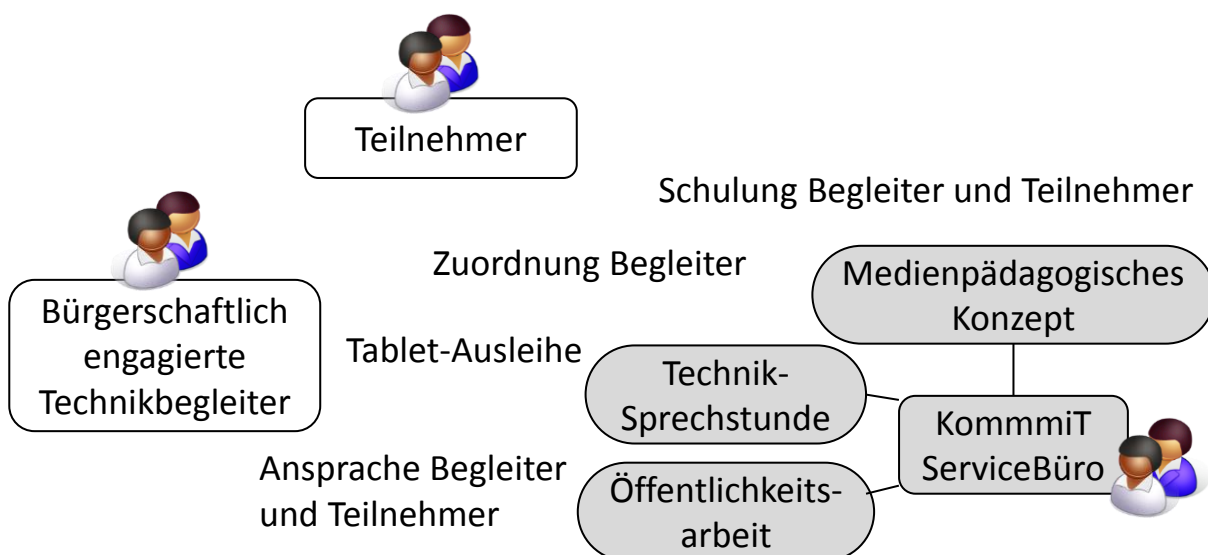


Abbildung 13: Organisatorische Darstellung der Kommmit-Lösung

Im Gegensatz zur organisatorischen Lösung, zeigt Abbildung 14 die technische Lösung von Kommmit. Technikbegleiterinnen und -begleiter sowie Teilnehmerinnen und Teilnehmern stehen auf den Tablets zum einen die Kommmit-Apps, zum anderen aber auch eine Reihe typische Apps Dritter wie YouTube, Skype, Gmail, Wetter, Tagesschau etc. zur Verfügung. Die Festlegung der Apps Dritter ist Teil von Kommmit. Die Kommmit-Apps umfassen eine E-Mail-App, die lediglich den Versand von E-Mails innerhalb eines festen Kreises von Adressaten (Teilnehmer, Begleiter und ServiceBüro) erlaubt. Darüber hinaus, das sogenannte „Schwarze Brett“, um eine Suche/Biete-Funktionalität im Kreis der Begleiterinnen und Begleiter sowie Teilnehmerinnen und Teilnehmer anzubieten. Eine Informations-App bietet allgemeine und aktuelle Informationen zum Projekt Kommmit. Die Angebote-App erlaubt es Anbietern, sich direkt an die Teilnehmerinnen und Teilnehmer zu wenden, z. B. um für die Zielgruppen relevante Veranstaltungen oder Kursangebote zu bewerben.

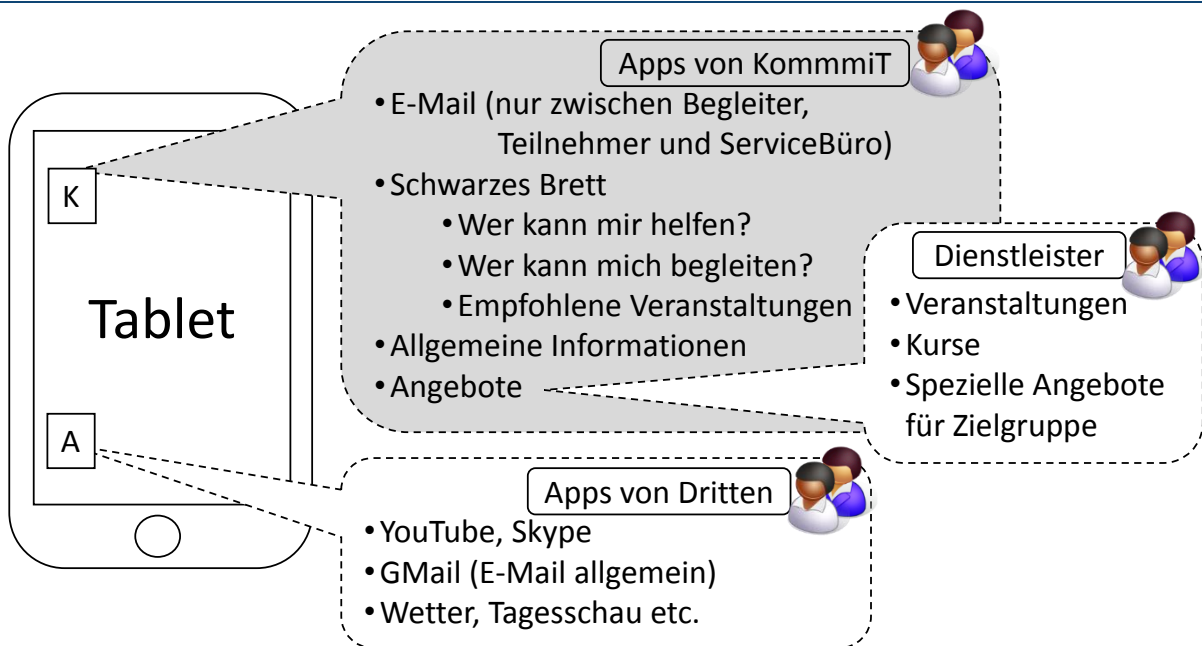


Abbildung 14: Technische Darstellung der Kommmit-Lösung

## 17 Ethische Grundlagen und Anwendungsperspektiven

Im weitesten Sinne ist unter Ethik die systematische theoretische Reflexion der Moral im Hinblick auf ihre Bedeutung und Berechtigung zu verstehen. Der Begriff der Moral bezeichnet dabei die faktisch innerhalb einer bestimmten Gruppe oder Gesellschaft geltenden, z. B. auf Tradition oder Konvention beruhenden sittlichen Orientierungen. Lässt sich die ethische Perspektive so einerseits durch ihre reflexive, auf argumentative Begründung und Rechtfertigung abzielende Ausrichtung von der der Moral abgrenzen, so ist sie andererseits auch vom Bezugsrahmen des Rechtes zu unterscheiden, das eine durch Verfahren legitimierte, gesetzlich kodifizierte und sanktionsbewehrte Form sozialer Regulation darstellt (Vieth 2006).

Die ethische Reflexion zielt auf die Erörterung und Kritik bzw. Rechtfertigung moralischer Normen. Dabei bringen unterschiedliche theoretische Ansätze innerhalb der Ethik unterschiedliche ethische Bewertungsmaßstäbe in Anschlag. So zeichnen sich konsequenzialistische Ansätze dadurch aus, dass sie Handlungen anhand ihrer Folgen bewerten. Der Utilitarismus als prominenteste Form einer konsequenzialistischen Ethik bezieht sich dabei insbesondere auf den Nutzen für die Maximierung eines außermoralischen Guts (Wohlergehen, Interessen). Demgegenüber bewerten deontologische Ansätze wie der Kantianismus Handlungen mit Blick auf ihre Motivationsstruktur und deren Übereinstimmung mit bestimmten allgemeinen Pflichten. Eine moderne Form einer deontologischen Ethik ist die Diskursethik, nach der nur diejenigen Normen Geltung beanspruchen dürfen, über die alle Betroffenen in einem herrschaftsfreien Diskurs argumentativ Konsens erzielt könnten. Schließlich betrachten tugendethische Ansätze weniger einzelne Handlungen oder Handlungstypen, sondern fragen nach den charakterlichen Voraussetzungen einer bestimmten Praxis und Lebensweise. Eine besondere Bedeutung kommt dabei gerade im Bereich von Medizin, Pflege und Gesundheitsversorgung den prominenten fürsorgeethischen Ansätzen zu, die Aspekte wie Empathie, Zuwendung und Verantwortung in sozialen Nahverhältnissen in den Vordergrund stellen.



Gerade im Bereich der angewandten Ethik, die die ethische Reflexion auf einen bestimmten gesellschaftlichen Teilbereich oder eine konkrete professionelle Berufspraxis bezieht (z.B. Medizinethik, Wirtschaftsethik, Forschungsethik, Technikethik, Medienethik) werden vielfach unterschiedliche ethisch relevante Gesichtspunkte auf der Ebene von „Prinzipien mittlerer Reichweite“ berücksichtigt und abgewogen. Ein prominentes Beispiel sind die von Tom Beauchamp und James F. Childress formulierten vier medizinethischen Prinzipien (Beauchamp und Childress 2013):

- **Autonomie:** Achtung des Selbstbestimmungsrechts von Patienten und Probanden mit Blick auf medizinische Diagnosen oder Behandlungen bzw. Forschungsteilnahme, insbesondere durch Informierte Zustimmung (Aufklärung, Verständnis, Einwilligungsfähigkeit und Freiwilligkeit);
- **Nicht-Schaden (Nonmalefizienz):** Vermeidung von Schädigungen und Beeinträchtigungen von Patienten durch ärztliche Behandlung, insbesondere durch Risikoabwägung und Risikominimierung sowie Beachtung von Vorsichtsmaßregeln;
- **Wohlergehen (Benefizienz):** Orientierung ärztlichen Handelns am Wohlergehen des Patienten, das es aktiv zu Schützen und zu fördern gilt, z. B. durch Bedürfnisorientierung oder Beachtung von Best Interest-Standards (wohlverstandenes Interesse);
- **Gerechtigkeit:** Grundsätzliche Gleichbehandlung von Patienten und gerechte Verteilung von Ressourcen unter Absehung von moralisch kontingenten Unterschieden (z. B. Alter, Geschlecht, Herkunft, Nationalität, Religionszugehörigkeit) und Befolgung fairer Verfahren (Transparenz, gleichberechtigte Mitsprache).

In diesen vier medizinethischen Prinzipien kommen – ungeachtet der mitunter beträchtlichen Differenzen auf der Ebene der theoretischen Grundlegung der verschiedenen ethischen Ansätze – sowohl utilitaristische als auch kantianische sowie tugend- und fürsorgeethische Gesichtspunkte zur Geltung. Sie können dabei zum einen als analytische Kategorien zur Analyse ethischer Probleme und Konflikte in konkreten Entscheidungs- bzw. Handlungssituationen herangezogen werden. Zum anderen können sie auch als Bezugspunkte der argumentativen Erörterung und Begründung vertretbarer Lösungsansätze dienen. Inzwischen kommen die vier Prinzipien auch über den ärztlichen Bereich hinaus als Ausgangspunkt ethischer Überlegungen in der Pflege und anderen Gebieten der Gesundheitsversorgung sowie des Sozialwesens verstärkt zum Einsatz. Auch im Hinblick auf weitere praktische Bezugsfelder der angewandten Ethik bilden vergleichbare prinzipienethische Ansätze nicht selten einen wichtigen Ausgangspunkt.

Das KommmiT-Projekt beschäftigt sich mit dem gezielten Einsatz von informations- und kommunikationstechnologischen Ansätzen und Verfahren zur Verbesserung der Lebenssituation und Versorgungslage älterer Menschen im städtischen Raum. Dabei sollen Tablets und geeignete Apps genutzt werden, um die Möglichkeiten der sozialen Teilhabe und Vernetzung der spezifischen Zielgruppe des Projekts zu stärken und ihre Versorgungssituation zu verbessern. Auch kulturspezifische Angebote und Services für ältere Menschen mit einem türkischen Migrationshintergrund sollen dabei entwickelt werden. Mit Blick auf die in diesem Zusammenhang möglicherweise relevanten ethischen Frage- und Problemstellungen kommt daher einerseits dem Bereich der Technikethik und andererseits der Diskussion um die ethischen Aspekte des Alterns und des höheren Lebensalters eine besondere Bedeutung zu.

Die Technikethik beschäftigt sich mit der Erörterung moralischer Fragen in der Entwicklung und Anwendung technischer Gebilde und Verfahren. Sie wendet sich dabei den verschiedensten Einsatzgebieten der moder-



nen Technik zu (z. B. Medizin- und Pflorgetechnik, Kommunikationstechnik, Informationstechnologie, Fahrzeug- und Verkehrstechnik, Agrartechnik, Militärtechnik). Zudem ist sie eng verbunden mit der Technikfolgenabschätzung, also der wissenschaftlichen Beobachtung und Analyse von technischen Entwicklungstrends und einhergehenden gesellschaftlichen Entwicklungen sowie der Abschätzung ihrer Chancen und Risiken. Folgenabschätzung, Risikobewertung und Risikoabwägung, Gefahrenvorsorge und die Prüfung von Technologien im Hinblick auf so genannten „Dual Use“, also auf praktische Missbrauchsmöglichkeiten, machen einen wichtigen Anteil der technikethischen Betrachtung aus.

Die ethische Diskussion des Alterns und des angemessenen Umgangs mit alten Menschen hat sich erst in den vergangenen Jahren unter dem Eindruck der steigenden Lebenserwartung und des demographischen Wandels verstärkt entwickelt und ausdifferenziert (DGGG 2016). Dabei stellt sich zunächst einmal die grundsätzliche Frage, warum bzw. inwieweit ältere Menschen überhaupt eine Gruppe bilden sollten, die einer gesonderten ethischen Betrachtung oder gar Behandlung bedarf. In diesem Zusammenhang wird insbesondere an die egalitären Grundsätze moralischen Denkens und Lebens erinnert und vor der Wirkung vielfach unreflektierter stereotyper Vorstellungen und Vorurteile bezüglich des höheren Lebensalters gewarnt. Soweit in der Debatte tatsächlich spezifische ethische Gesichtspunkte im Hinblick auf das Altern in Anschlag gebracht werden, beziehen diese sich insbesondere auf den Gedanken der Vulnerabilität und die Frage, inwieweit ältere Menschen als eine vulnerable Gruppe zu gelten haben, deren Mitglieder einer besonderen ethischen Aufmerksamkeit und eines besonderen Schutzes bedürfen. Argumente, die zu Gunsten einer solchen Auffassung ins Feld geführt werden, beziehen sich etwa auf die im höheren Lebensalter stärker verbreiteten körperlichen Einschränkungen (z. B. Fragilität), kognitiven Beeinträchtigungen (z. B. durch demenzielle Erkrankungen) und gesellschaftliche Benachteiligungen (Altersdiskriminierung, z. B. im Arbeitsleben).

In der ethischen Diskussion um den Einsatz von Technik in der Versorgung älterer Menschen sind bereits eine Reihe unterschiedlicher Ansätze und Modelle entwickelt worden, die inhaltlich und strukturell vielfach von prinzipienethischen Ansätzen ausgehen und sie weiter differenzieren und ausbauen. Das gilt im deutschsprachigen Raum etwa für das Modell zur ethischen Evaluation sozio-technischer Arrangements (MEESTAR) (Manzeschke et al. 2013) sowie für den Fragen- und Kriterienkatalog „Alter – Technik – Ethik“ (Ammicht Quinn et al. 2015).

Das MEESTAR-Modell ist im Rahmen der Begleitstudie „Ethische Aspekte im Bereich altersgerechter Assistenzsysteme“ im Rahmen der Fördermaßnahme „Altersgerechte Assistenzsysteme für ein gesundes und unabhängiges Leben“ des Bundesministeriums für Bildung und Forschung (BMBF) entstanden. Ziel ist es u. a., die zentralen ethischen Probleme beim Einsatz altersgerechter Assistenzsysteme zu identifizieren und ein ethisches Instrumentarium zum Umgang mit derartigen Problemen für Forschung und Entwicklung sowie Anbieter und Nutzerinnen und Nutzer zu schaffen. Das Instrument besteht in einer dreidimensionalen Bewertungsmatrix zur ethischen Reflexion und Urteilsbildung mit Blick auf altersgerechte technische Assistenzsysteme. Es kombiniert die sieben ethischen Bewertungsdimensionen Autonomie, Fürsorge, Gerechtigkeit, Sicherheit, Privatheit, Teilhabe und Selbstverständnis mit drei Bewertungsebenen (individuell, organisational, gesellschaftlich) und vier Stufen ethischer Sensibilität (von unbedenklich bis abzulehnen) (Manzeschke et al. 2013).

Der Fragen und Kriterienkatalog „Alter – Technik – Ethik“ ist im Rahmen des BMBF-geförderten Projekts „Menschen im Alter und Technik – Ethisch-sozialwissenschaftliche Reflexion auf Inter-Aktion“ (MATERIA)

entstanden. Ziel ist es, ethisch gut begründete Entscheidungen in der Technikentwicklung und Techniknutzung im Kontext älterer Menschen zu unterstützen. Dabei sollen allerdings nicht nur allgemeine ethische Prinzipien in Anschlag gebracht werden, sondern auch ihre praktische Anwendung in konkreten sozialen Kontexten. Ausgehend von grundsätzlichen Überlegungen bezüglich Altern, Technik und Ethik werden vier spezifische Analysefelder identifiziert, für die jeweils Reflexionskriterien und -fragen formuliert werden. So sind mit Blick auf den Bereich „Menschen und Technik“ Fragen bezüglich der Zielgruppe der technischen Intervention, der mit Technik zu lösenden Probleme, der gesellschaftlichen Konsequenzen des Technikeinsatzes sowie der involvierten Interessen zu berücksichtigen. Im Bereich „Technikentwicklung und Partizipation“ sind die bei der Entwicklung technischer Interventionen zu Grunde liegenden Vorannahmen und Wertvorstellungen zu reflektieren. Für den Bereich „Technikgestaltung“ sind Fragen der Sichtbarkeit und Nutzbarkeit von Technik sowie der Datenerfassung und Privatheit zu klären. Im Bereich „Technik für das gute Leben im Alter“ ist über Fragen des Erhalts bzw. der Entwicklung von Fähigkeiten und Handlungsspielräumen sowie die Gestaltung von Fürsorgebeziehungen nachzudenken (Ammicht Quinn et al. 2015).

Derartige Instrumente bieten ein inhaltliches Inventar ethisch relevanter Fragen und Kriterien zu Alter und Technik, die im Rahmen einer ethischen Fallbesprechung zur Analyse und Erörterung konkreter Probleme und Konflikte genutzt werden können. Das grundlegende Konzept der ethischen Fallbesprechung ist eine Form der Ethikberatung, die ursprünglich aus der klinischen Medizinethik stammt, mittlerweile allerdings auch in anderen Bereichen der Gesundheitsversorgung und der Sozialen Arbeit Anwendung findet (Frewer, Bruns, May 2012). Allgemein zielen ethische Fallbesprechungen darauf ab, eine konkrete gegebene Problemsituation aus den verschiedenen beteiligten Perspektiven zu beleuchten und zu erörtern, um gemeinsam zu einem möglichst differenzierten Verständnis sowie zur Entwicklung eines möglichst einvernehmlichen Lösungswegs zu gelangen. Dabei zeichnen die verschiedenen Modelle jeweils konkrete Vorgehensweisen vor, mit deren Hilfe man sich einem ethischen Problem sukzessive annähern, es gemeinsam analysieren und erörtern und schließlich einer Lösung zuführen kann. Gemeinsam ist allen, dass bestimmte Spielregeln der Gesprächsführung zu beachten sind (z.B. Moderation, gleichberechtigte Teilnahme an der Besprechung, direkte Ansprache und Interaktion, einander ausreden lassen und nicht ins Wort fallen).

Inzwischen haben sich verschiedene Modelle und Vorgehensweisen der ethischen Fallbesprechung entwickelt. Sie kommen auch in anderen gesellschaftlichen Bereichen als Medizin und Gesundheitswesen zum Einsatz, insbesondere im ökonomisch-industriellen und technisch-ingenieurwissenschaftlichen Kontext (Maring 2017). Aus den verschiedenen Modellen lässt sich dabei die folgende allgemeine Abfolge von Schritten herausarbeiten:

1. **SPONTANE EINSCHÄTZUNG** (> Vergewisserung über die eigenen moralischen Intuitionen und ihre Hintergründe): Welche Reaktion löst der Fall in mir persönlich unmittelbar aus? Wie bewerte ich ihn auf den ersten Blick moralisch? Woher kommt diese erste moralische Einschätzung?
2. **SACHANALYSE** (> Bestandsaufnahme und begriffliche Durchdringung des vorliegenden Sachverhalts): Worum geht es? Was sind die relevanten Fakten? Welche Informationen (z.B. über die beteiligten Personen, sozioökonomischen und soziokulturellen Zusammenhänge, wissenschaftlich-technischen Möglichkeiten und juristischen Rahmenbedingungen) werden zusätzlich benötigt, um den Fall zu beurteilen? Wie lassen sie sich beschaffen bzw. überprüfen?

3. **ETHISCHE ANALYSE** (> Herausarbeitung der relevanten ethischen Gesichtspunkte): Welche berechtigten Interessen, welche Werte und Normen sind in dem gegebenen Fall tangiert / involviert (z. B. ethische Prinzipien)? Welche der beteiligten Parteien vertreten sie jeweils? Wo bestehen Probleme oder Konflikte zwischen den involvierten Interessen, Werten und Normen (und ggf. den beteiligten Parteien)?
4. **ENTWICKLUNG VON HANDLUNGSMÖGLICHKEITEN** (> Sukzessive Erörterung und Bewertung der Optionen): Wie sind die involvierten Interessen, Werte und Normen jeweils zu gewichten? Wie können bestehende Konflikte aufgelöst werden? Wo gibt es Konsens, wo bestehen Kompromissmöglichkeiten? Welche Handlungsmöglichkeiten bestehen und welche konkreten Schritte sind zu ergreifen?
5. **ABSCHLIEBENDE REFLEXION** (> Retrospektive Betrachtung und Evaluierung des Prozesses und seiner Ergebnisse): Wie ist der Anlauf des Verständigungsprozesses insgesamt zu bewerten? Welche Elemente und Vorgehensweisen haben sich bewährt? Welche Fragen und Probleme sind aufgetreten? Wie kann künftig besser mit den betreffenden Fragen und Problemen umgegangen werden?

## 18 Ethik im KommMiT-Projekt

### 18.1 Zielsetzungen

Das KommMiT-Projekt zeichnet sich zunächst einmal selbst durch eine Reihe grundlegender ethischer Vorannahmen bzw. Zielsetzungen aus, die sich z. T. in einem prinzipienethischen Horizont verorten lassen. So verfolgt das Projekt zunächst das Anliegen, die Autonomie älterer Menschen jeweils in ihrer eigenen häuslichen Umgebung zu fördern. Zu diesem Zweck der Aufrechterhaltung einer selbstbestimmten Lebensführung sollen die Unterstützungs- und Versorgungsstrukturen der Zielgruppe und damit ihre gesellschaftliche Teilhabe gestärkt werden. Auf diese Weise werden zugleich auch ethische Aspekte der Fürsorge sowie der Gerechtigkeit zur Geltung gebracht. Insbesondere die Betonung niederschwelliger und barrierefreier Zugänge unterstreicht das gerechtigkeitsethische Anliegen des Abbaus bzw. der Vermeidung einer Diskriminierung vulnerabler Gruppen und der gleichen Teilhabechancen für alle. Schließlich wird mit dem Gedanken einer Stärkung des bürgerschaftlichen Engagements ein zusätzlicher Aspekt einer politischen Ethik und eines moralisch anspruchsvollen Modells von Zivilgesellschaft angesprochen.

### 18.2 Identifizierte ethische Fragestellungen

Die im bisherigen Projektverlauf identifizierten und diskutierten ethischen Fragestellungen lassen sich auf der Grundlage der vorgestellten ethischen Gesichtspunkte im Kontext von Altern und Technik den folgenden drei Themenkomplexen zuordnen.

#### 18.2.1 Selbstbestimmung

- **GOOGLE-ACCOUNT ALS ZUGANGSBEDINGUNG:** Da die Nutzung von Apps auf (Android-) Tablets nur mit einem persönlichen Google-Account möglich ist, werden die Teilnehmerinnen und Teilnehmer zu

- 
- Beginn der Schulung unterstützt, sich einen entsprechenden Google-Account anzulegen. Wie kann man mit einer derartigen weitreichenden, technisch bedingten Restriktion umgehen?
- Eine technische Realisierung der Leih-tablets ohne Google-Accounts wurde untersucht, ist aber nicht praktikabel. Google-Accounts müssen durch die Teilnehmerinnen und Teilnehmer individuell erstellt werden, andere Lösungen sind im Rahmen des Projekts nicht praktikabel.
  - Beim Ethik-Workshop am 19.06.2018 wurde das Problem der Installation der Google-Accounts vor der vollumfänglichen Aufklärung und Einwilligung der Teilnehmerinnen und Teilnehmer erörtert. Die damit einhergehenden Schwierigkeiten bei der Realisierung einer selbstbestimmten Entscheidung könnte durch eine entsprechende Vorabinformation mit Verweis auf die umfangreicheren Folgeinformationen und auf die Möglichkeit zum Rückzug der Einwilligung sowie die Nutzung von eigens zu Einweisungszwecken einzusetzenden „Vorführtablets“ gelöst werden.
- **FREIE MEINUNGSÄUßERUNG:** Das Angebot „Schwarzes Brett“ der Kommmit-Apps erlaubt, in Analogie zu einem realen schwarzen Brett, den Austausch zwischen den Teilnehmerinnen und Teilnehmern. Wie ist dabei z. B. mit Hinweisen auf Veranstaltungen, die politische Ansichten vermitteln, umzugehen? Sollten Kriterien für erlaubte Inhalte festgelegt werden und wenn ja, wie? Muss grundsätzlich eine Moderation des Schwarzen Bretts stattfinden? Sollen Teilnehmer und Begleiter problematische Inhalte melden können?
  - Beim Ethik-Workshop am 19.06.2018 wurde die Frage der freien Meinungsäußerung erörtert. Es wurde betont, dass das Recht auf freie Meinungsäußerung zu den grundlegenden moralischen und juristischen Rechten gehört, die nicht ohne Weiteres einzuschränken sind. Bei etwaigen Einschränkungen ist in jedem Fall dem gerechtigkeitsethischen Bedenken einer Diskriminierung (z. B. von Anhängern bestimmter politischer und religiöser Gruppierungen) Rechnung zu tragen. Um dem Eindruck von Parteilichkeit und Willkür vorzubeugen, müssen die entsprechenden Entscheidungen nach generalisierbaren und transparenten Kriterien bzw. Verfahren getroffen werden. Da die Einhaltung solcher Kriterien und Verfahren überprüft werden muss, erscheint ein gewisses Maß an Moderation unerlässlich. Im Falle von politischen und religiösen Gruppierungen könnte z. B. eine Form der Anbindung an das Projektkonsortium und von ihm definierte gemeinsame Grundsätze in Erwägung gezogen werden.
- **RESTRIKTION DES E-MAIL-VERKEHRS:** Die E-Mail-App von Kommmit ermöglicht lediglich die Kommunikation innerhalb eines geschlossenen Kreises von Adressaten (Teilnehmerinnen und Teilnehmer, Begleiterinnen und Begleiter, ServiceBüro). Ist diese Einschränkung zur Erleichterung der Kommunikation im Einklang mit der Vorstellung von E-Mail als universellem Kommunikationssystem?
  - Es ist per se kein ethisches Gebot, dass der Einsatz von E-Mail-Apps in Übereinstimmung mit bestimmten Vorstellungen von E-Mail als Kommunikationsmedium sein muss. Wichtig erscheint, dass die Teilnehmenden über bestehende Restriktionen aufgeklärt werden. Sollten sie diese als zu einschränkend empfinden, bleibt es ihnen unbenommen, nicht am Projekt teilzunehmen bzw. einen zusätzlichen E-Mail-Account zu nutzen.
-

### 18.2.2 Fürsorge

- **VERANTWORTUNG FÜR INITIIERTE SOZIALE BEZIEHUNGEN:** Kommmit vermittelt bürgerschaftlich engagierte Technikbegleiterinnen und Technikbegleiter an die Teilnehmerinnen und Teilnehmer und baut somit soziale Beziehungen auf. Welche Verantwortung erwächst daraus, wenn z. B. Technikbegleiterinnen und -begleiter gelegentlich wechseln?
  - Beim Ethik-Workshop am 19.06.2018 wurde die Verantwortung für die initiierten sozialen Beziehungen diskutiert. Es wurde festgestellt, dass das Projekt eine besondere Verantwortung und Fürsorgepflicht für die Teilnehmerinnen und Teilnehmer hat, zumal es sich ausdrücklich um besonders vulnerable Gruppen handelt.
  - Am Fall einer ehrenamtlichen Technikhelferin, bei der der Verdacht besteht, dass sie die Technikschiung sowie die Kontakte zu Teilnehmenden nutzt, um parallel zum Kommmit-Projekt eigene, möglicherweise kommerzielle Interessen zu verfolgen, wurde diese besondere Verantwortung und Fürsorgeverpflichtung konkret erörtert. Es wurde besprochen, dass eine Zweckentfremdung von Projektressourcen und finanzielle Ausbeutung von Teilnehmerinnen und Teilnehmern zu unterbinden sei.
  - Im Hinblick auf die Ausbildung und Stärkung eines eigenen gemeinschaftlichen „Ethos“ der ehrenamtlichen Technikbegleiterinnen und -begleiter im Projekt wurde angeregt, auf entsprechenden gemeinsamen Treffen nicht nur technische Fragen und Schwierigkeiten zu besprechen, sondern ausdrücklich auch ethische Fragen und Konflikte auf die Agenda zu setzen und an ihnen konkret zu diskutieren, was es bedeutet und erfordert, ehrenamtlicher Technikbegleiterinnen und -begleiter im Kommmit-Projekt zu sein.
- **REICHWEITE TECHNISCHER UNTERSTÜTZUNG:** In der Techniksprechstunde wird primär bei Problemen mit direktem Bezug zu Kommmit geholfen. Bei weiter gefassten Informationsbedürfnissen – z. B. Schulung Internetnutzung allgemein, Hilfe für Anschaffung eigener Geräte und Internetzugang – kann nur teilweise unterstützt bzw. an andere Angebote verwiesen werden. Wie weit sollte die Unterstützung durch Kommmit gehen, wenn Personen im Rahmen des Projekts an Technik herangeführt werden?
- **AUSWAHL ANGEMESSENER APPS:** Im Rahmen des Kommmit-Projekts werden neben der Entwicklung der Kommmit-eigenen Apps auch die Apps Dritter ausgewählt und auf den Tablet zur Verfügung gestellt. Welche Kriterien sind bei der Auswahl anzuwenden? Welche Bedürfnisse der Teilnehmerinnen und Teilnehmer sind zu berücksichtigen? Wie wird abgewogen, wenn populäre Apps problematische AGBs und Datenschutzbestimmungen haben?
  - Liste von sinnvollen Kategorien wurde bei den Workshops „Öffnung der App“ am 26.01.2017 in Karlsruhe und „3-Stufenkonzept“ am 04.05.2017 in Karlsruhe festgelegt. Finalisierung im Dokument „Protokoll Workshop Ein- und Ausschlusskriterien zu von Kommmit empfohlenen Drittanbieter-Apps“ vom 01.06.2017 in Stuttgart
    - Kategorien: Messenger
      - E-Mail-Provider



- Internet Browser
  - Karte/Navigation
  - Nahverkehr
  - Spiele/Unterhaltung/Gedächtnis
  - Stadt-Stuttgart-App
  - Video-App
  - Foto/Galerie
  - Kunst und Kultur
  - Nachrichten (z.B. ARD, ZDF)
- Ausschlusskriterien
  - App nicht auf Deutsch verfügbar; dabei werden Apps die auch auf Türkisch vorhanden sind, höher bewertet
  - App nicht mit Tablet kompatibel; es sollen keine anderen Quellen für Apps als der AppStore verwendet werden
  - App kostet Geld; da die Finanzierung unklar ist, können Kosten für Apps nicht gedeckt werden.
    - Wenn eine Zahlungsmethode hinterlegt ist, könnte diese auch für andere Apps verwendet werden, ohne dass diese der Nutzerin oder dem Nutzer zusteht. Das Konsortium sieht Probleme bei der Rechtfertigung, wenn Nutzern Leistungen geschenkt werden
    - Die Alternative, dass sozusagen mit den „Nutzerdaten bezahlt“ wird, wird von dem Konsortium in Kauf genommen
- **SCHUTZ DER TEILNEHMER VOR MISSBRAUCH:** Die KommMiT-Apps könnten langfristig auch Personen, die nicht an KommMiT teilnehmen, zugänglich gemacht werden. Hierdurch könnte die Möglichkeit eröffnet werden, dass die Apps genutzt werden, um an die Kontaktdaten älterer Personen zu gelangen bzw. diese sogar direkt anzusprechen. Dies ist problematisch, da ältere Menschen bevorzugt für diverse Betrugsszenarien ausgewählt werden, z. B. „Enkeltrick“. Wie sollten diese Risiken in Bezug auf eine mögliche Strategie zur Sicherung der nachhaltigen Nutzung der Projektergebnisse berücksichtigt werden?
- Beim Ethik-Workshop am 19.06.2018 wurde die Verantwortung für die initiierten sozialen Beziehungen erörtert. Dabei wurde hervorgehoben, dass sich aus dem Projekt eine besondere Verantwortung und Fürsorgepflicht für die Teilnehmerinnen und Teilnehmer ergibt, gerade weil es sich erklärtermaßen um eine besonders vulnerable Gruppe handelt.
- Datenschutz auf Leihtablets
  - Die Leihtablets werden bei Rückgabe zurückgesetzt, d.h. vollständig gelöscht, sodass keine Daten der zuvor nutzenden Person darauf verbleiben. Bevorzugt sollen die Teilnehmerinnen und Teilnehmer die Geräte eigenständig zurücksetzen.



- To Do: Wird den Teilnehmerinnen und Teilnehmer ein Hinweis gegeben, ihren Google-Account zu löschen, sofern sie vollständig aus dem Kommmit-Projekt ausscheiden und auch keine private Nutzung des Accounts mehr planen?

### 18.2.3 Gerechtigkeit

- **AUSWAHL DER TEILNEHMERINNEN UND TEILNEHMER:** Durch die Auswahl von Veranstaltungen, bei denen das Kommmit-Projekt vorgestellt wird, wird indirekt die Ansprache und somit auch Auswahl der Teilnehmerinnen und Teilnehmer sowie bürgerlich engagierter Technikbegleiterinnen und -begleiter gesteuert. Nach welchen Kriterien sollte die Ansprache gestaltet werden? Wie sollten Veranstaltungen ausgesucht werden?
- **ABWÄGUNG ZWISCHEN PROJEKTZIELEN UND INTERESSEN DER BÜRGERSCHAFTLICH ENGAGIERTEN:** Mittels des medienpädagogischen Konzepts werden sowohl die bürgerlich Engagierten als auch die Teilnehmerinnen und Teilnehmer im Umgang mit Tablets sowie Apps geschult. Bei der Auswahl der zu vermittelten Inhalte müssen aufgrund begrenzter Ressourcen Abwägungen vorgenommen werden. Wie wird zwischen Interessen des Kommmit-Projektkonsortiums und den eventuell abweichenden Interessen der geschulten Personen abgewogen?
- **ZUGANG ZU TECHNOLOGIE:** Tablets mit Internetzugang zum Ausleihen stehen nur einer begrenzten Anzahl an Teilnehmerinnen und Teilnehmern zur Verfügung. Die Ausleihe soll nicht dauerhaft erfolgen, sondern nach einer gewissen Zeit durch eigene Geräte und Internetzugänge der Teilnehmerinnen und Teilnehmer ersetzt werden. Wie kann mit dieser Erwartungshaltung an die Teilnehmerinnen und Teilnehmer (mit geringen ökonomischen Ressourcen) umgegangen werden?
  - Bei Fragen zur Vergabe der Leihtablets setzt sich aktuell das Team des ServiceBüros zusammen und entscheidet in der Gruppe.
- **AUSWAHL VON DIENSTLEISTERN/ANGEBOTEN:** Über die Kommmit Angebots-App haben Dienstleisterinnen und Dienstleister die Möglichkeit, Angebote wie Veranstaltungen, Kurse, etc. direkt an die Teilnehmerinnen und Teilnehmer zu richten. Nach welchen Kriterien können bzw. sollten derartige Angebote zugelassen werden?
  - Beim Ethik-Workshop am 19.06.2018 wurde über die Frage einer angemessenen Auswahl an Dienstleisterinnen und Dienstleistern sowie Angeboten im Rahmen der Kommmit-App gesprochen. Dabei wurde darauf hingewiesen, dass eine Lösung in dieser Frage unter gerechtigkeitsethischen Gesichtspunkten in jedem Fall faire, d.h. transparente und nachvollziehbare Kriterien und Verfahren vorsehen muss. Verschiedene Kriterien und Verfahrensweisen wurden diskutiert.
  - Kriterien für Zulassung von Dienstleisterinnen und Dienstleistern
    - Idee: Leitlinien/Kriterienkatalog für Zulassung und Ausschluss; Dokumentation problematischer Fälle im Betrieb

- Es können keine harten Kriterien festgelegt werden, stattdessen wird man Leitlinien festlegen, die im Laufe der Zeit spezifiziert werden können
- Anbieter sollen erst nach einem persönlichen Gespräch mit Mitarbeitenden aus dem ServiceBüro eingebunden werden; in Frage kommende Anbieter werden in den 14-tägig stattfindenden Teamrunden diskutiert
- Nach Einbindung eines Anbieters werden aktiv Rückmeldungen von den Kommmit-Teilnehmerinnen und Teilnehmern eingeholt
- Gewünschte Merkmale
  - Regionale Angebote
  - Angebote mit Lieferung im Sozialraum
  - Zu jeder Angebotsart soll es Auswahlmöglichkeiten geben
  - Vorhandene Zertifikate
  - Mehrsprachigkeit
  - Transparente Kostendarstellung
  - Angebot eines Bonusprogramms für Kommmit-Teilnehmerinnen und -Teilnehmern
- Ausschlusskriterien
  - Unseriös wirkende Angebote (z. B. Kaffeefahrten)
  - Wissen über Mängel oder schwebende Verfahren
  - Keine berufliche Qualifizierung/Zulassung vorhanden
  - Kein Mehrwert für Kommmit-Teilnehmerinnen und -Teilnehmer (Liste mit Mehrwerten soll im Laufe des Projekts entstehen)
  - Nicht mit der Kommmit-Ethik vereinbare religiöse Ausrichtung (z. B. keine Mitgliedschaft in der Arbeitsgemeinschaft Christlicher Kirchen)
  - Nicht mit der Kommmit-Ethik vereinbare politische Haltungen
  - Keine Angebote von Parteien
  - Keine Identifikation mit Kommmit und/oder der Zielgruppen
- **ABWÄGUNG ZWISCHEN DEN BEDÜRFNISSEN DER TEILNEHMERINNEN UND TEILNEHMER UND DEN INTERESSEN PROSPEKTIVER BETREIBER:** Für den langfristigen Betrieb der Kommmit-Dienste wird im Rahmen des Projekts nach einem Geschäftsmodell gesucht. Wie kann hier zwischen den Bedürfnissen der Teilnehmergruppen und den Interessen eines Betreibers abgewogen werden?

## 19 Datenschutz und Datensicherheitskonzept

### 19.1 Zielsetzung

Im Projekt Kommmit werden personenbezogene Daten erhoben und verarbeitet. Zur Gewährleistung der Rechtmäßigkeit der Verarbeitung ist es notwendig, den Schutz der Daten durch aktuelle IT-Sicherheitsmaßnahmen zu gewährleisten.

In diesem Dokument werden die Ergebnisse der Teilprojekte 7.2.1 (Datenschutz) und 7.2.2 (Datensicherheit) zusammengefasst.

Die Ergebnisse sind im Einzelnen:

- Überblick über die datenschutzrechtlichen Anforderungen an das System
- Überblick über die geplante Gesamtarchitektur des Systems
- Identifikation der Stellen, an denen Daten erhoben werden
- Identifikation der Datenflüsse innerhalb des Systems
- Technische und organisatorische Maßnahmen zur Sicherstellung der Rechtmäßigkeit der Verarbeitung
- Zugriffskontrollkonzept für die verschiedenen Teile des Systems

### 19.2 Datenschutzrechtlicher Überblick

#### 19.2.1 Grundlage des Datenschutzrechts

Mit dem Datenschutzrecht soll das informationelle Selbstbestimmungsrecht als fundamentales Grundrecht gewährleistet werden. In erster Linie dient das Datenschutzrecht deshalb nicht dem Schutz der Daten, sondern dem Schutz natürlicher Personen bei der Verarbeitung ihrer personenbezogenen Daten. Die Anerkennung des informationellen Selbstbestimmungsrechts als vom Grundgesetz geschütztes Gut nach Art. 1 Abs. 1 iVm Art. 2 Abs. 1 GG geht auf das Volkszählungsurteil des Bundesverfassungsgerichts im Jahre 1983 zurück. Darin hat das Bundesverfassungsgericht seine Entscheidung aus der Gefährdung der freiheitlichen Grundordnung durch von Betroffenen unbeherrschte Datensammlungen unter den Bedingungen moderner Informationstechnik begründet. „Wer nicht wisse oder nicht beeinflussen könne, welche Informationen bzgl. seines Verhaltens gespeichert und vorrätig gehalten werden, werde versuchen, nicht durch abweichende Verhaltensweise aufzufallen. Dies beeinträchtige nicht nur die individuelle Handlungsfreiheit, sondern auch das Gemeinwohl, da ein freiheitlich demokratisches Gemeinwesen der selbstbestimmten Mitwirkung seiner Bürger bedürfe.“

Auf unionsrechtlicher Ebene wurde zunächst die Datenschutzrichtlinie 95/46/EG (Richtlinie zum Schutz natürlichen Personen bei der Verarbeitung personenbezogener Daten und zum freien Datenverkehr) erlassen. Das zu diesem Zeitpunkt bereits existierende BDSG wurde aufgrund der Umsetzung der Datenschutzrichtlinie geändert und angepasst. Die Umsetzung erfolgte allerdings nicht nur im BDSG, sondern auch zum Teil im Telemediengesetz (§§ 11 ff. TMG) und im Telekommunikationsgesetz (§§ 91 ff. TKG).

Mit der neuen DS-GVO soll das europäische Datenschutzrecht vereinheitlicht werden. Die 2018 in Kraft tretende Neuregelung löst das bisherige Konzept der europäischen Datenschutzrichtlinie (95/46/EG) gem. Art. 94 DS-GVO und darauf aufbauender einzelstaatlicher Datenschutzregelungen ab, da Verordnungen im Vergleich zu Richtlinien, die einer nationalen Umsetzung bedürfen, mit dem Tag ihres Inkrafttretens bereits unmittelbare Anwendung erlangen ohne dass es eines entsprechenden Umsetzungsakts durch die Mitgliedstaaten bedarf.

Mit der Verabschiedung der Datenschutz-Grundverordnung musste auch das BDSG entsprechend im Lichte der Verordnung angepasst werden. Das neue BDSG tritt zeitgleich mit der DSGVO am 25.05.2018 in Kraft und löst damit das BDSG idF der Bekanntmachung vom 14.01.2003 ab.

### 19.3 Anwendungsbereich des Datenschutzrechts

Der zentrale Begriff des Datenschutzrechts ist der der *personenbezogenen Daten*– nur für solche Daten ist das Datenschutzrecht überhaupt anwendbar. Der Begriff ist weit zu bestimmen, da es durch die Entwicklung der Informationstechnologie mit ihren umfassenden Verarbeitungs- und Verknüpfungsmöglichkeiten keine „belanglosen“ Daten mehr gibt.<sup>12</sup> Personenbezogen sind Daten dann, wenn anhand der enthaltenen Informationen eine natürliche Person identifiziert oder identifizierbar gemacht werden kann. Die Identifizierbarkeit einer Person ist insbesondere dann anzunehmen, wenn sie mittels Zuordnung zu einer Kennung wie einen Namen, zu einer Kennnummer, zu Standorten, zu einer Online-Kennung oder zu einem oder mehreren besonderen Merkmalen bestimmt werden kann, die Ausdruck ihrer physischen, physiologischen, genetischen, psychischen, wirtschaftlichen, kulturellen oder sozialen Identität sind. Deshalb sind persönliche Angaben als personenbezogene Daten anzusehen, wie z. B. Name, Anschrift, Geburtsdatum, Alter, Herkunft, Geschlecht, Ausbildung, Familienstand, Augenfarbe, Fingerabdrücke, Röntgenbilder, Fotos und Videoaufzeichnungen, persönliche Überzeugungen, Vorliebe oder Einstellung. Aus sachlichen Angaben, wie z. B. die Beziehungen des Betroffenen zu Dritten, Angaben zum Umfeld, zur finanziellen Situation (Vermögen, Gehalt, Kreditwürdigkeit), Vertragsbeziehungen, Freundschaften, Eigentumsverhältnisse, Konsum- oder Kommunikationsverhalten, Arbeitszeiten, können auch Rückschlüsse auf die Person des Betroffenen gezogen werden. Deshalb sind diese Daten auch personenbezogen und von dem Gesetz geschützt. Online-Kennungen wie IP-Adresse, Cookies oder Funkfrequenzkennzeichnungen können ebenfalls Personenbezug besitzen.<sup>13</sup>

### 19.4 Prinzipien des Datenschutzrechts

Im Folgenden werden die Prinzipien des Datenschutzrechts erklärt. Eine Einhaltung dieser Prinzipien ist für eine rechtmäßige Datenverarbeitung unbedingt notwendig.

#### 19.4.1 Rechtmäßigkeit

Integrales Prinzip des Datenschutzrechts ist die Ausgestaltung des § 4 Abs. 1 BDSG als sogenanntes Verbot mit Erlaubnisvorbehalt. Das bedeutet, dass eine Erhebung, Verarbeitung oder Nutzung personenbezogener Daten nur dann zulässig, wenn es dafür eine Rechtsgrundlage (Legitimation) entweder im BDSG selbst, einem anderen Gesetz oder einer anderen Rechtsvorschrift gibt oder wenn der Betroffene ausdrücklich eingewilligt hat. Die Erfüllung dieses Prinzips wird in der Regel über die Einholung einer datenschutzrechtlichen Einwilligung oder über den Abschluss einer Auftragsdatenverarbeitung gewährleistet.

<sup>12</sup> Bereits in BVerfGE 65, 1 Rn. 176

<sup>13</sup> Erwägungsgrund 30.

### 19.4.2 Zweckbindung

Der im Datenschutzrecht verankerte Zweckbindungsgrundsatz findet sich ausdrücklich in Art. 6 Abs. 1 lit. b) der EU-Datenschutzrichtlinie (RL/95/46/EG). Auf nationaler Ebene hatte das Bundesverfassungsgericht im sogenannten „Volkszählungsurteil“ verlangt, dass für den Betroffenen klar sein muss, warum, also zu welchem Zweck, die Datenerhebung stattfindet. Dies setzt voraus, dass er Kenntnis vom Zweck der Datenerhebung hat. Als Zwecke reichen grundsätzlich tatsächliche, ideelle, wirtschaftliche und auch sonstige durch die Rechtsordnung gebilligte Interessen aus. Diesem Grundsatz nach dürfen einmal erhobene Daten nur für genau die Zwecke verwendet werden, für die sie erhoben wurden. Damit soll verhindert werden, dass einmal erhobene Daten für andere Zwecke verwendet werden, von welchen der Betroffene keine Kenntnis hat (Zweckentfremdung). Das Prinzip der Zweckbindung wird einerseits durch die explizite und unmissverständliche Nennung des Zwecks der Verarbeitung auf der Einwilligungserklärung erfüllt und andererseits durch die technische und organisatorische Sicherstellung, dass die erfassten Daten auch tatsächlich nicht für andere Zwecke verwendet werden.

### 19.4.3 Datensparsamkeit

§ 3a BDSG statuiert, dass so wenig personenbezogene Daten wie möglich erhoben, verarbeitet oder genutzt werden. Demnach müssen insbesondere Prozesse technisch so ausgestaltet sein, dass die Erhebung und Verwendung der personenbezogenen Daten begrenzt ist oder idealerweise gänzlich vermieden wird. Vordergründig soll nicht die Menge der Daten generell möglichst klein gehalten werden, sondern lediglich die der personenbezogenen (und damit auch der „personenbeziehbaren“) Daten. Dies lässt sich beispielsweise auch durch Entfernen des Personenbezuges und dauerhaftes Vermeiden der Reidentifikation („Personenbeziehbarkeit“) erreichen.

Sinn und Zweck der Regelung ist es, die Menge an personenbezogenen Daten und damit auch das Risiko eines Eingriffs in das Recht auf informationelle Selbstbestimmung von vornherein möglichst zu minimieren. Dabei kann jedoch im Verhältnis von Schutzzweck und Verwendungszweck der Daten kein unverhältnismäßiger Aufwand verlangt werden. Dieses Prinzip kann unter anderem dadurch erfüllt werden, dass die Erhebung von personenbezogenen Daten nie willkürlich erfolgt, sondern stets auf Basis einer strukturierten und dokumentierten Überlegung, welche personenbezogenen Daten für den konkreten Verarbeitungszweck überhaupt notwendig sind.

### 19.4.4 Transparenz

Um das Recht auf informationelle Selbstbestimmung durchsetzen zu können und damit die mit einer Datenerhebung/-verwendung verbundenen Risiken besser beherrschbar zu machen, gilt das Transparenzprinzip. Der Grundsatz der Transparenz besagt, dass für den Betroffenen ersichtlich (transparent) sein muss, ob und durch wen und für welche Zwecke eine Datenerhebung und Datenverwendung stattfindet. Umgesetzt wird dies zum einen durch die Erfüllung von Informationspflichten der datenerhebenden Stelle, zum anderen durch die vollständige Information über Art, Zweck und Mechanismus der Datenverarbeitung, sowie darüber, welche Daten überhaupt erfasst werden, im Rahmen der Einwilligungserklärung.

### 19.4.5 Datensicherheit

Die zur Gewährleistung eines angemessenen Datenschutzniveaus zusätzlich notwendige Datensicherheit ist in § 9 BDSG geregelt. Die abstrakte Verpflichtung, „die technischen und organisatorischen Maßnahmen zu treffen, die erforderlich sind, um die Ausführung der Vorschriften dieses Gesetzes [...] zu gewährleisten“ wird dabei durch die in der Anlage zu § 9 BDSG formulierten Schutzziele konkretisiert. Zur Erfüllung dieses Prinzips ist der Einsatz von Sicherheitsmechanismen nach Stand der Technik, die im Folgenden noch konkretisiert werden, erforderlich.

### 19.4.6 Betroffenenrechte

Dem von einer Datenerhebung und -verwendung Betroffenen steht sowohl ein Auskunftsanspruch (§ 34 i.V.m. § 6 BDSG) als auch ein Lösungs-, Sperrungs- und Berichtigungsanspruch (§ 35 i.V.m. § 6 BDSG) zu. Damit hat der Betroffene die Möglichkeit, Kenntnis darüber zu erlangen, welche Daten von ihm erfasst sind und deren Richtigkeit zu überprüfen. Dieses Prinzip ist vor allem durch die verantwortliche Stelle zu erfüllen, die gewährleisten muss, jederzeit vollständig und korrekt über die gesammelten Daten und die Datenverarbeitung selbst Auskunft geben zu können und beantragten Löschungen stets entsprechen muss.

## 20 Grundlegende Systemarchitektur

Abbildung 1 zeigt die geplante Architektur des KommMiT-Systems hinsichtlich aller Komponenten, die personenbezogene Daten erheben oder austauschen. Das KommMiT-Backend stellt eine zentrale Plattform zur Verwaltung und Speicherung von allen anfallenden Daten bereit. Im Backend werden nicht nur alle Informationen über die Teilnehmerinnen und Teilnehmer gespeichert (inklusive Account-Daten zur Authentifikation), sondern auch alle Informationen, die auf dem Schwarzen Brett angezeigt werden sollen, sowie alle verfügbaren Angebote. Das Backend dient damit als Datenquelle für die auf dem Endgerät installierten KommMiT-Apps. Eine Ausnahme hiervon bildet die Begleitstudie. Über die App wird ein personalisierter Link zu einer Umfrage aufgerufen, der zwar selbst mit Hilfe von Daten aus dem Backend erstellt wird, die dort erhobenen Daten werden allerdings in Systemen der Uniklinik Heidelberg gespeichert.

Zugriff auf das KommMiT-Backend hat nicht nur das ServiceBüro zur Einrichtung von neuen Teilnehmer-Accounts, sondern auch eine Reihe von zugelassenen Anbietern, die, über ein eigenes Angebots-Portal dort Angebote einstellen und verwalten können. Die Informationen von neuen Teilnehmerinnen und Teilnehmern werden durch das ServiceBüro erhoben, das diese Daten über ein Interface in das KommMiT-Backend, welches nicht von dem ServiceBüro selbst betrieben wird, einpflegt.

Aktuell ist es daher so, dass das ServiceBüro die verantwortliche Stelle (im datenschutzrechtlichen Sinn) ist. Alle anderen Akteure (Betreiber des KommMiT-Backends, Google, Uniklinik Heidelberg) sind daher „Dritte“ (ebenfalls im datenschutzrechtlichen Sinn) – eine Übermittlung der personenbezogenen Nutzerdaten an diese ist zunächst nicht ohne weiteres möglich.



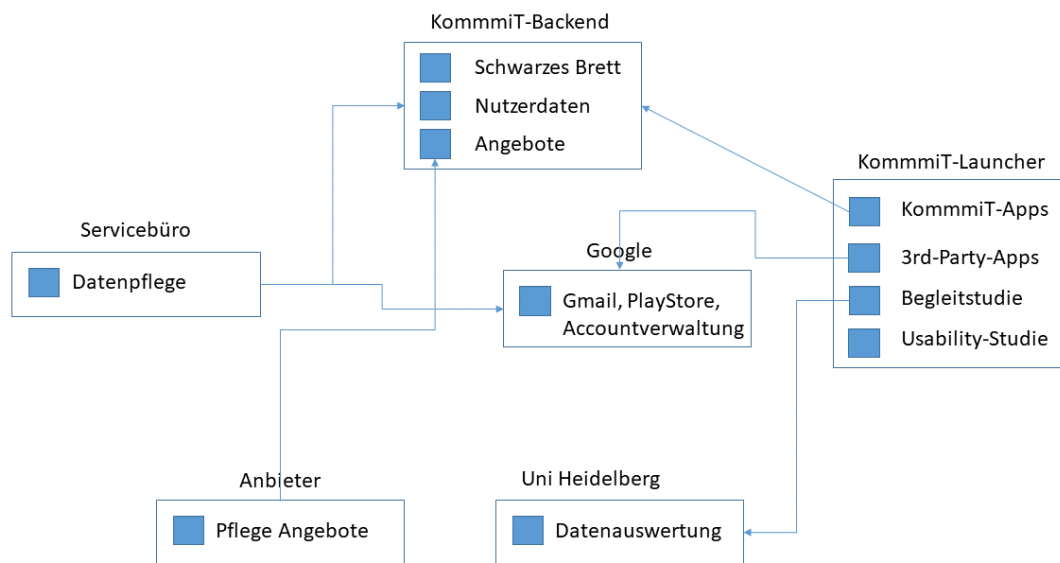


Abbildung 15: Grundlegende Architektur des Kommmit-Systems.

## 21 Kommmit-Startbildschirm und Apps

Der vom FZI entwickelte Kommmit-Startbildschirm dient als Startpunkt für die Benutzung aller in Kommmit verwendeten Apps.

Die installierten Apps lassen sich in Apps, die im Rahmen des Projekts entwickelt wurden (Schwarzes Brett, Memorino, E-Mail) und 3rd-Party-Apps (GMail, Youtube, etc.) unterteilen. Bei der Nutzung von Apps aus beiden Kategorien kann es zur Verarbeitung von personenbezogenen Daten kommen.

### 21.1 Kommmit-Apps

Unter anderem die folgenden Apps werden im Rahmen des Projekts entwickelt und eingesetzt:

- Einstellungen
- E-Mail
- Memorino
- Schwarzes Brett
- Angebote
- Info-Pool

In Hinblick auf Datensicherheit ist es erforderlich, dass für alle selbstentwickelten Apps ein durchgängiges Konzept zur Verteilung von Aktualisierungen (insbesondere Sicherheitsaktualisierungen) besteht. Da die Kommmit-Apps über den Google Play Store verteilt werden, ist diese Anforderung erfüllt. Zudem sollte in allen Fällen sichergestellt werden, dass die Kommunikation der Apps mit dem Kommmit-Backend, unabhängig von der konkreten Anwendung, stets verschlüsselt stattfindet (vorzugsweise über TLSv.1.2).

### 21.1.1 Anmeldung bei der Kommmit-Plattform

Für die Nutzung der meisten Kommmit-Apps ist eine eindeutige Zuordnung des Endgeräts zu einem Kommmit-Account und somit eine Authentifizierung gegenüber dem System notwendig. Bei dieser Anmeldung wird aktuell „Basic Authentication“ verwendet. Da bei dieser Methode Benutzername und Passwort im Klartext übermittelt werden, ist hier unbedingt sicherzustellen, dass die Kommunikation zwischen Endgerät und Backend stets verschlüsselt erfolgt. Passwörter im Backend dürfen außerdem nie im Klartext gespeichert werden, sondern stets mit einem modernen Algorithmus (z.B. SHA-256, bcrypt, bcrypt) ge-hashet. Alternativ kann auch in Betracht gezogen werden, Google über OAuth als Identitätsanbieter zu verwenden.

Für die Nutzung von Android und von Google Services ist außerdem ein Google-Account notwendig. Benutzername und Passwort dieses Accounts sind nur der Teilnehmerin bzw. dem Teilnehmer bekannt und müssen bei der initialen Einrichtung des Tablets eingegeben werden.

### 21.1.2 E-Mail

Die E-Mail-App soll die E-Mail-Kommunikation der Teilnehmerinnen und Teilnehmer so filtern, dass nur Kontakt zu ihren Begleiterinnen und Begleitern bzw. zum ServiceBüro möglich ist. Datenschutzrechtlich relevant ist hier vor allem der Mechanismus, mit dem die Filterung vorgenommen wird. Bei der Umsetzung muss darauf geachtet werden, dass keine E-Mails an andere Systemteile übertragen werden müssen und die Filterung dementsprechend direkt auf dem Endgerät erfolgt. Dies ist aktuell so gelöst, dass E-Mails über POP3 bei Google abgerufen werden und die Filterung in der App erfolgt. Dazu muss initial bei der Einrichtung der E-Mail-App Benutzername und Passwort des Google-Accounts in der App hinterlegt werden. Diese Daten müssen so gespeichert werden, dass keine anderen Apps darauf Zugriff erlangen können. Dies ist aktuell durch die Verwendung einer direkt durch Android bereitgestellten Speicherfunktion, bei der das Betriebssystem die Zugriffskontrolle durchsetzt, sichergestellt. Die E-Mail-Adresse der Begleiterin bzw. des Begleiters kann bei der initialen Anmeldung des Endgeräts bei dem Kommmit-System aus dem Backend übertragen werden. Falls es sich bei dieser Adresse selbst um ein personenbezogene Daten handelt, muss auch hierfür allerdings eine Einwilligung der Betreuerin bzw. des Betreuers vorliegen. Alternativ können auch direkt bei der Einrichtung des Google-Kontos entsprechende Filter im Gmail-Account hinterlegt werden.

### 21.1.3 Schwarzes Brett

Auf dem Schwarzen Brett können sich Teilnehmerinnen und Teilnehmer untereinander austauschen, dafür sind die folgenden Kategorien vorgesehen:

- Wer kann mir helfen?
- Wer kommt mit?

Zusätzlich gibt es noch die Kategorie „Empfohlene Veranstaltungen“, bei der Teilnehmerinnen und Teilnehmer zwar nicht selbst Veranstaltungen einstellen, jedoch ihre Teilnahme daran kundtun können. Alle

Daten des Schwarzen Bretts werden im Kommmit-Backend gespeichert. Auch hier kann es sich um personenbezogene Daten handeln, für deren Übermittlung ggf. eine Einwilligung der Teilnehmerinnen und Teilnehmer erforderlich ist.

### 21.1.4 Angebote

Über die Angebote-App haben Teilnehmerinnen und Teilnehmer die Möglichkeit, sich aktuelle Angebote anzeigen zu lassen. Verschiedene ausgewählte Anbieter können diese Angebote über ein eigens dafür bereitgestelltes Interface verwalten. Wie auch die Nutzerdaten, sind die Angebote auf dem Kommmit-Backend gespeichert und werden von der Angebots-App angezeigt. Voraussichtlich erfolgt hier jedoch keine Übermittlung von personenbezogenen Daten.

## 22 ServiceBüro

Möchte eine neue Teilnehmerin oder ein neuer Teilnehmer das Kommmit-System nutzen, muss er sich an das ServiceBüro wenden. Dort wird er dann zunächst angeleitet, einen Google-Account zu erstellen, der später für die Einrichtung des Android-Tablets benötigt wird. Dabei werden alle Schritte von der Benutzerin bzw. dem Benutzer selbst durchgeführt und das gewählte Passwort ist auch nur ihr oder ihm bekannt. Zusätzlich wird mit der Benutzerin bzw. dem Benutzer zusammen ein Kommmit-Account erstellt. Dieser Account beinhaltet persönliche Informationen, wie Name und Adresse, und wird auf dem Kommmit-Backend gespeichert.

Datenschutzrechtlich handelt es sich hierbei um eine Erhebung und eine Übermittlung von personenbezogenen Daten. Zunächst ist bereits für die Erhebung der Daten eine Einwilligung der Teilnehmer notwendig. Für die Übermittlung der Daten an das Kommmit-Backend sind dann zwei verschiedene Lösungen denkbar:

- Eine zusätzliche Einwilligung der Teilnehmer in die Übermittlung an den Betreiber des Backends (kann eventuell zu Problemen führen, da Nutzer jede Einwilligung separat widerrufen können)
- Abschluss einer Auftragsverarbeitung durch das ServiceBüro mit dem Betreiber des Backends

In beiden Fällen müssen, um dem Datenschutzgesetz zu genügen, sowohl im ServiceBüro als auch bei dem Betreiber des Backends technische und organisatorische Maßnahmen ergriffen werden, um die personenbezogenen Daten zu schützen. Es ist unter anderem sicherzustellen, dass

- Passwörter nie im Klartext, sondern stets nur gehashed abgelegt werden,
- der Zugang zu personenbezogenen Daten nur für befugte Mitarbeiter möglich ist (z. B. durch Absicherung mit Benutzername/Passwort),
- die personenbezogenen Daten getrennt von den Daten anderer Systeme aufbewahrt werden,
- Zugriffe auf personenbezogene Daten protokolliert werden und ein Export in andere Systeme nicht ohne weiteres möglich ist,
- Systeme, die personenbezogene Daten speichern oder verarbeiten, stets durch aktuelle Schutzmaßnahmen nach Stand der Technik geschützt sind (bspw. Nutzung eines aktuellen Betriebssystems und Software-Stacks, Absicherung der Kommunikation nach außen durch Firewalls etc.).

### 23 Kommmit-Backend

Im Kommmit-Backend werden nahezu alle im Rahmen der Nutzung der Kommmit-Infrastruktur anfallenden Daten gespeichert. Die Gewährleistung von Datensicherheit und Integrität ist daher an diesem Punkt von besonders hoher Bedeutung. Dafür geeignete Maßnahmen wurden teilweise bereits in den vorangegangenen Abschnitten besprochen, werden hier der Vollständigkeit wegen aber nochmals aufgelistet:

- Verschlüsselung jeglicher Kommunikation mit externen Komponenten (bspw. durch Einsatz von TLSv1.2)
- Strikt getrennte Datenhaltung der im Rahmen der Nutzung von Kommmit anfallenden Daten von anderen Daten
- Sichere Speicherung von Passwörtern durch Hashing
- Einsatz von aktueller Software mit den neusten Sicherheits-Updates
- Sicherstellung, dass Zugriff auf fremde Daten nicht möglich ist, durch Implementierung eines Rollenmodells mit Zugriffsbeschränkung
- Isolation der personenbezogenen Daten der Kommmit-Teilnehmerinnen und -Teilnehmer von den Daten, die über das Angebots-Portal verwaltet werden (bspw. durch andere Zugriffsrechte auf Betriebssystem-Ebene)

### 24 Anbieter-Portal

Über das Anbieter-Portal können ausgewählte Anbieter neue Angebote in das Kommmit-System einstellen. Da die Accounts der Anbieter sowie die Angebote selbst auf dem gleichen Backend wie auch die Daten der Kommmit-Teilnehmerinnen und -Teilnehmer gespeichert sind, ist hier darauf zu achten, dass eine strikte Trennung der Daten erfolgen muss. Es muss technisch sichergestellt sein, dass keine Anbieter unbefugt Zugriff auf personenbezogene Daten der Kommmit-Teilnehmerinnen und -Teilnehmer erhalten können. Aktuell wird davon ausgegangen, dass Anbieter in dem Fall, dass ein Teilnehmer über die Angebots-App Interesse an ihrem Angebot bekundet, nur über diese Tatsache benachrichtigt werden, jedoch keine personenbezogenen Daten übermittelt bekommen. Sollte das in Zukunft anders gelöst werden (beispielsweise, weil die Anbieter den Namen der Kommmit-Teilnehmerinnen und -Teilnehmer für eine verbindliche Anmeldung übermittelt bekommen) ist auch hier voraussichtlich eine Einwilligung notwendig.

### 25 Wissenschaftliche Begleitstudie

Die Anbindung der wissenschaftlichen Begleitstudie erfolgt durch eine App im Kommmit-Startbildschirm. Wird diese App gestartet, wird ein Link geöffnet, der die Teilnehmerin bzw. den Teilnehmer zur einer personalisierten Webseite weiterleitet, auf der die Befragung durchgeführt wird. Es ist davon auszugehen, dass im Rahmen der Studie personenbezogene Daten erhoben werden. Daher ist auch hierfür eine Einwilligungserklärung notwendig. Diese kann direkt auf der Webseite abgegeben (elektronisch) oder durch Mitarbeitende des ServiceBüros bei der Einrichtung des Endgeräts eingeholt werden (bevorzugt schriftlich). Da auf der Infrastruktur des Betreibers der Umfrage personenbezogene Daten gespeichert und verarbeitet werden, gelten hierfür die gleichen Richtlinien zur Datensicherheit wie auch für den Betreiber des Backends.

## 26 Usability-Studie

Der Einsatz eines automatisierten Usability-Test-Frameworks ist aktuell in Planung. Bei dem Einsatz muss berücksichtigt werden, dass auch hier personenbezogene Daten erhoben werden könnten, für deren Erhebung eine Einwilligung der Betroffenen notwendig ist. Werden die erhobenen Daten von einem Dienstleister ausgewertet und nicht etwa durch das ServiceBüro selbst, kann zusätzlich auch eine Auftragsdatenverarbeitung notwendig sein.

## 27 Maßnahmenkatalog

In diesem Abschnitt werden die bereits diskutierten technischen und organisatorischen Maßnahmen zusammengefasst.

### 27.1 Technische Maßnahmen

- Sicherung jeglicher Übertragung von personenbezogenen Daten in allen Teilen des Kommmit-Systems durch den Einsatz von Protokollen zur Transportverschlüsselung, wie TLSv1.2<sup>14</sup> unter Verwendung eines aktuellen Verschlüsselungsverfahrens mit angemessener Schlüssellänge<sup>15</sup> (bspw. RSA mit mindestens 2048 bit).
- Keine Speicherung von Passwörtern im Klartext, sofern diese nicht für eine automatische Authentifizierung (z. B. bei einem E-Mail-Server) benötigt werden. Stattdessen sollten Passwörter stets nur „gehashed“ und „gesalted“ gespeichert werden. Dafür eignen sich Verfahren wie SHA256, noch besser geeignet sind jedoch Verfahren, die speziell für die Speicherung von Passwörtern entwickelt wurden, wie bcrypt<sup>16</sup> oder scrypt<sup>17</sup>.
- Regelmäßige Wartung und Aktualisierung der für die Datenverarbeitung eingesetzten Systeme, vor allem im Hinblick auf Sicherheitsaktualisierungen
- Erstellung von Zugriffsprotokollen, um nachvollziehbar zu machen, wer wann auf welche personenbezogene Daten zugegriffen hat.

### 27.2 Organisatorische Maßnahmen

- Einholung von Einwilligungserklärungen für die Speicherung der Daten im Kommmit-ServiceBüro (jeweils für Teilnehmerinnen und Teilnehmer sowie Betreuerinnen und Betreuer)

<sup>14</sup> [https://www.bsi.bund.de/SharedDocs/Downloads/DE/BSI/Publikationen/TechnischeRichtlinien/TR02102/BSI-TR-02102-2.pdf?\\_\\_blob=publicationFile&v=6](https://www.bsi.bund.de/SharedDocs/Downloads/DE/BSI/Publikationen/TechnischeRichtlinien/TR02102/BSI-TR-02102-2.pdf?__blob=publicationFile&v=6)

<sup>15</sup> [https://www.bsi.bund.de/SharedDocs/Downloads/DE/BSI/Publikationen/TechnischeRichtlinien/TR02102/BSI-TR-02102.pdf?\\_\\_blob=publicationFile&v=7](https://www.bsi.bund.de/SharedDocs/Downloads/DE/BSI/Publikationen/TechnischeRichtlinien/TR02102/BSI-TR-02102.pdf?__blob=publicationFile&v=7)

<sup>16</sup> <https://de.wikipedia.org/wiki/Bcrypt>

<sup>17</sup> <https://de.wikipedia.org/wiki/Scrypt>

- Abschluss einer Vereinbarung für Auftragsdatenverarbeitung mit dem Betreiber der Kommmit-Plattform-

## 28 Häufige Fragen

### DÜRFEN TEILNEHMERLISTEN AUSGELEGT WERDEN?

*Grundsätzlich stellen auch Teilnehmerlisten eine Erhebung von personenbezogenen Daten dar und sind damit datenschutzrechtlich relevant. Die Datenerhebung kann in vielen Fällen mit dem sog. „Berechtigten Interesse“ (Art. 6 Abs. 1 lit. f DSGVO) begründet werden. Für die Frage der Zulässigkeit ist dann vor allem der Zweck entscheidend. Im Rahmen einer Interessensabwägung muss dargestellt werden können, dass das Interesse die auf der Teilnehmerliste abgefragten Daten zu erheben dem Interesse der Teilnehmerinnen und Teilnehmer, ihre Daten nicht preisgeben zu wollen, überwiegt. Das kann z. B. dann der Fall sein, wenn den Teilnehmerinnen und Teilnehmern durch das Eintragen auf der Liste ein zusätzlicher Vorteil entsteht oder eine Kontaktaufnahme andernfalls nicht möglich ist. In jedem Fall sollte darauf geachtet werden, dass solche Teilnehmerlisten derart gestaltet werden, dass Teilnehmerinnen und Teilnehmer keine Einsicht in fremde Daten erhalten (beispielsweise indem jeder einen eigenen Zettel ausfüllt).*

### DÜRFEN AUF VERANSTALTUNGEN BILDER AUFGENOMMEN WERDEN?

*Für die Beurteilung der Zulässigkeit von Bildaufnahmen auf Veranstaltungen ist nicht nur das Datenschutzrecht relevant, sondern auch das Kunsturhebergesetz. Jeder Person steht ein Urheberrecht am eigenen Bild zu und eine Verwertung der Bilder ist ohne Zustimmung des Urhebers zunächst untersagt. Das Kunsturheberrecht sieht Ausnahmen für Aufnahmen von Menschengruppen auf öffentlichen Veranstaltungen vor. Solche Aufnahmen können (aus urheberrechtlicher Sicht) ohne Zustimmung jeder einzelnen Teilnehmerin bzw. jedes einzelnen Teilnehmers verwertet werden. Bei nichtöffentlichen Veranstaltungen kann es sich anbieten, sich die Verwertungsrechte an erstellten Aufnahmen in den allgemeinen Geschäftsbedingungen der Veranstaltung zu sichern.*

*Datenschutzrechtlich bietet sich häufig das folgende Vorgehen an:*

- Bereits bei der Einladung zu der Veranstaltung wird darauf hingewiesen, dass der Veranstalter beabsichtigt, Foto- oder Videoaufnahmen anzufertigen.
- Auf der Veranstaltung wird mit einem Hinweisschild darauf hingewiesen, dass Foto- oder Videoaufnahmen angefertigt werden und dass bei Bedenken der Fotograf angesprochen werden kann.
- Die Anfertigung von Gruppenbildern kann dann auf das „Berechtigte Interesse“ (Art. 6 Abs. 1 lit. f) gestützt werden.
- Bei Aufnahmen von individuellen Personen (z. B. von Vortragenden) sollte eine Verwertungsvereinbarung geschlossen werden.

### BRAUCHT MAN EINE DATENSCHUTZERKLÄRUNG?

Mit der sog. Datenschutzerklärung kommen die Verantwortlichen für eine Datenverarbeitung ihren gesetzlich vorgeschriebenen Informationspflichten nach. Art. 13 DSGVO fordert, dass Betroffene vor einer Daten-



verarbeitung umfassend informiert werden müssen. Dazu gehören insbesondere die folgenden Informationen:

- Namen und die Kontaktdaten des Verantwortlichen
- Kontaktdaten des Datenschutzbeauftragten
- Zwecke, für die die personenbezogenen Daten verarbeitet werden sollen, sowie die Rechtsgrundlage für die Verarbeitung
- wenn die Verarbeitung auf Artikel 6 Absatz 1 Buchstabe f beruht, die berechtigten Interessen, die von dem Verantwortlichen oder einem Dritten verfolgt werden
- die Dauer, für die die personenbezogenen Daten gespeichert werden
- eine Belehrung über die Betroffenenrechte
- das Bestehen eines Beschwerderechts bei einer Aufsichtsbehörde.

Unabhängig davon, welche Rechtsgrundlage für die Verarbeitung der Daten gewählt wurde (beispielsweise Einwilligung oder berechtigtes Interesse), müssen den Betroffenen in jedem Fall die in Art. 13 genannten Informationen bereitgestellt werden. Ist dies vor der Erhebung nicht möglich (beispielsweise bei einer Videoüberwachung), muss es so schnell wie möglich danach erfolgen.

Art. 13 ist auch die Grundlage für die Datenschutzerklärungen auf Webseiten. Auch wenn Webseiten keine Cookies verwenden und ihren Nutzern auch keine Werbung zeigen, wird in der Regel immer die IP-Adresse des Nutzers gespeichert. Da IP-Adressen personenbezogene Daten sind, muss die Nutzerin bzw. der Nutzer über diese Verarbeitung informiert werden.

## 29 Einwilligungserklärung für Interessierte zur Speicherung von Kontaktdaten

Das Forschungsprojekt KommmiT – Kommunikation mit intelligenter Technik – wird von November 2015 bis Oktober 2020 durchgeführt. Die Projektpartnerinnen und Projektpartner sind im Einzelnen: Landeshauptstadt Stuttgart, treppunkt 50plus, Landesanstalt für Kommunikation Baden-Württemberg, FZI Forschungszentrum Informatik, Psychologisches Institut der Universität Heidelberg, Stiftung MedienKompetenz Forum Südwest, nubedian GmbH, Unitymedia und Wohlfahrtswerk für Baden-Württemberg.

Dem Wohlfahrtswerk für Baden-Württemberg obliegt die Konsortialführerschaft.

### **EINWILLIGUNG:**

Ich willige freiwillig ein, dass meine Kontaktdaten: Name, Adresse, Telefonnummer und die Zuteilung im Projekt zur Abklärung und Beratung meines Anliegens im Rahmen des Forschungsprojektes KommmiT erhoben, verarbeitet und genutzt werden dürfen. Auf diese Daten haben ausschließlich Mitarbeitende der oben genannten Projektpartnerinnen und Projektpartner Zugriff. Die Daten werden nicht an Dritte weitergegeben. Bei Fragen kann ich mich an das KommmiT-ServiceBüro und/oder das Wohlfahrtswerk für Baden-Württemberg wenden:

Kommmit ServiceBüro  
c/o treffpunkt 50plus  
Rotebühlplatz 28  
70173 Stuttgart  
Telefon: 0711/ 25 26 13 20  
E-Mail: [info@kommmit.info](mailto:info@kommmit.info)  
Homepage: [www.kommmit.info](http://www.kommmit.info)

Wohlfahrtswerk für Baden-Württemberg  
N.N.  
Schloßstraße 80  
70176 Stuttgart  
Telefon: 0711/ 61926 – 0  
E-Mail:  
Homepage: [www.wohlfahrtswerk.de](http://www.wohlfahrtswerk.de)

Diese freiwillige Einwilligung können Sie jederzeit widerrufen, ohne dass dadurch Nachteile für Sie entstehen. Ein Widerruf gilt immer nur für die nach dem Widerruf erfolgende geplante Verarbeitung. Hierzu können Sie sich jederzeit an eine/n der oben genannten Kontakte/Stellen wenden.

\_\_\_\_\_  
Ort, Datum

\_\_\_\_\_  
Vor- und Nachname in Druckschrift

\_\_\_\_\_  
Unterschrift Interessent/in

Verantwortlicher im Sinne der Datenschutz-Grundverordnung:

Wohlfahrtswerk für Baden-Württemberg, Schloßstraße 80, 70176 Stuttgart

Telefon: 0711/61926-0, Telefax: 0711/6 1926-199, E-Mail: [info@wohlfahrtswerk.de](mailto:info@wohlfahrtswerk.de)

Datenschutzbeauftragter Alpaslan Küçükcelci, coda Unternehmensberatung

Telefon: 0711/61926-108, E-Mail: [dsb@wohlfahrtswerk.de](mailto:dsb@wohlfahrtswerk.de)

Sie können sich bei allen Fragen zum Datenschutz direkt an unseren Datenschutzbeauftragten wenden.

## 30 Einwilligungserklärung zur Teilnahme am Forschungsprojekt Kommmit

Zwischen dem Wohlfahrtswerk für Baden-Württemberg als Konsortialführer des Forschungsprojektes Kommmit – Kommunikation mit intelligenter Technik – und erster Ansprechpartner der Verantwortlichen Stelle im Sinne der EU-DS-GVO

und Frau/ Herrn \_\_\_\_\_  
(Vor- und Nachname in Druckschrift)  
– nachfolgend „die Teilnehmerin/der Teilnehmer“ genannt –

wird folgende Vereinbarung geschlossen:

### 1. DURCHFÜHRUNG

Das Forschungsprojekt Kommmit wird von November 2015 bis Oktober 2020 durchgeführt. Die Projektpartnerinnen und Projektpartner sind im Einzelnen: Landeshauptstadt Stuttgart, treffpunkt 50plus, Landesanstalt für Kommunikation Baden-Württemberg, FZI Forschungszentrum Informatik, Psychologisches Institut der Universität Heidelberg, Stiftung MedienKompetenz Forum Südwest, nubedian GmbH, Unitymedia und Wohlfahrtswerk für Baden-Württemberg.

### 2. DATENERHEBUNG– UND DATENVERARBEITUNG

Im Kommmit Service Büro werden personenbezogene Daten der Teilnehmerin/des Teilnehmers zur Abklärung und Beratung ihres/seines Anliegens sowie für die passgenaue Zuteilung eines/einer Kommmit-Begleiters/einer Begleiterin erhoben, verarbeitet und genutzt. Dabei handelt es sich z.B. um Name, Adresse oder Geburtsdatum. Es erfolgt eine streng vertrauliche Behandlung jeglicher Informationen und Daten, die im Rahmen des Forschungsprojektes Kommmit erhoben, verarbeitet und genutzt werden. Auf diese Daten haben ausschließlich Mitarbeitende der oben genannten Projektpartnerinnen und Projektpartner Zugriff. Alle Mitarbeitenden unterliegen der Schweigepflicht. Die Speicherung der Daten erfolgt bei einem Partner der nubedian GmbH im Rahmen einer Auftragsdatenverarbeitung. Die Daten werden nicht an Dritte weitergegeben.

### 3. WISSENSCHAFTLICHE BEGLEITSTUDIE UND EVALUATION

Im Rahmen der wissenschaftlichen Begleitstudie und Evaluation des Forschungsprojektes Kommmit finden kontinuierliche Befragungen statt. Die Befragungen und Auswertungen sind freiwillig und werden durch den Projektpartner, das Psychologische Institut der Universität Heidelberg, geleitet. Bei der Datenauswertung durch statistische Verfahren werden keine personenbezogenen Daten verwendet. Ergebnisse der wissenschaftlichen Begleitstudie und Evaluation werden in anonymer Form, die keine Rückschlüsse auf die Teilnehmerin/den Teilnehmer zulassen, veröffentlicht.

Bei Fragen zur Wissenschaftlichen Begleitstudie und Evaluation kann ich mich an das Psychologische Institut der Universität Heidelberg wenden:

Dr. Michael Doh  
Bergheimerstraße 20  
69115 Heidelberg  
Telefon: 06221/ 5481-50  
E-Mail: [kommmit@psychologie.uni-heidelberg.de](mailto:kommmit@psychologie.uni-heidelberg.de)

### BETROFFENENRECHTE

Als betroffene Person werden Sie darüber informiert, dass Sie ein Recht auf Auskunft (Art. 15 DSGVO), Berichtigung (Art. 16 DSGVO), Löschung bzw. Einschränkung (Art. 18 DSGVO) der Verarbeitung oder eines Widerspruchsrechts gegen die Verarbeitung (Art. 21 DSGVO) sowie des Rechts auf Datenübertragbarkeit (Art. 20 DSGVO) haben. Zudem haben Sie das Recht, die Einwilligung im Sinne von Art. 6 Abs. 1 lit. a oder Art. 9 Abs. 2 lit. a DSGVO jederzeit zu widerrufen, ohne dass die Rechtmäßigkeit der aufgrund der Einwilligung bis zum Widerruf erfolgten Verarbeitung berührt wird. Weiter besteht ein Beschwerderecht bei der Aufsichtsbehörde: Landesbeauftragte für den Datenschutz und die Informationsfreiheit

Königstrasse 10a, 70173 Stuttgart, Tel. 0711/615541-0, E-Mail: [poststelle@lfdi.bwl.de](mailto:poststelle@lfdi.bwl.de)

### KOSTEN

Der Teilnehmerin/dem Teilnehmer entstehen durch die Beteiligung am Forschungsprojekt Kommmit, während der Laufzeit vom 01.11.2015 bis 31.10.2020, keine Kosten.

### FREIWILLIGKEIT UND BEENDIGUNG

Die Teilnahme am Forschungsprojekt Kommmit ist freiwillig. Die Teilnehmerin/der Teilnehmer hat das Recht, die Mitwirkung am Forschungsprojekt ohne Angaben von Gründen abzulehnen oder abubrechen. Sie/Er hat das Recht, die Einwilligung auch nachträglich ohne Angaben von Gründen zu widerrufen. Dadurch entstehen keinerlei Nachteile oder Kosten.

### ERKLÄRUNG DER TEILNEHMERIN / DES TEILNEHMERS

Ich bin über das Vorhaben umfassend informiert und über meine Rechte als Teilnehmerin/Teilnehmer des Forschungsprojektes Kommmit aufgeklärt worden und habe alle Informationen und Erklärungen verstanden.

Ich habe eine eigene Ausfertigung der Einwilligungserklärung und ein Informationsblatt erhalten.

Ich bin darauf hingewiesen worden, dass die im Rahmen der vorstehend genannten Zwecke erhobenen persönlichen Daten meiner Person streng vertraulich behandelt und unter Beachtung der EU-DS-GVO (EU-Datenschutzgrundverordnung) erhoben, verarbeitet und genutzt werden. Bei Fragen kann ich mich an das Kommmit-ServiceBüro und/oder das Wohlfahrtswerk für Baden-Württemberg wenden:

Kommmit ServiceBüro  
c/o treffpunkt 50plus  
Rotebühlplatz 28  
70173 Stuttgart  
Telefon: 0711/ 25 26 13 20  
E-Mail: [info@kommmit.info](mailto:info@kommmit.info)  
Homepage: [www.kommmit.info](http://www.kommmit.info)

Wohlfahrtswerk für Baden-Württemberg  
N.N.  
Schloßstraße 80  
70176 Stuttgart  
Telefon: 0711/ 61926 – 0  
E-Mail:  
Homepage: [www.wohlfahrtswerk.de](http://www.wohlfahrtswerk.de)

Ich nehme freiwillig am Forschungsprojekt Kommmit unter Einhaltung der oben genannten Grundsätze teil.

Diese freiwillige Einwilligung können Sie jederzeit widerrufen, ohne dass dadurch Nachteile für Sie entstehen. Ein Widerruf gilt immer nur für die nach dem Widerruf erfolgende geplante Verarbeitung. Hierzu können Sie sich jederzeit an eine/n der oben genannten Kontakte/Stellen wenden.

\_\_\_\_\_  
Ort, Datum

\_\_\_\_\_  
Vor- und Nachname in Druckschrift

\_\_\_\_\_  
Unterschrift Interessent/in

\_\_\_\_\_  
Verantwortlicher im Sinne der Datenschutz-Grundverordnung:

Wohlfahrtswerk für Baden-Württemberg, Schloßstraße, 70176 Stuttgart

Telefon: 0711/61926-0, Telefax: 0711/6 1926-199, E-Mail: [info@wohlfahrtswerk.de](mailto:info@wohlfahrtswerk.de)

Datenschutzbeauftragter Alpaslan Küçükcelci, coda Unternehmensberatung

Telefon: 0711/61926-108, E-Mail: [dsb@wohlfahrtswerk.de](mailto:dsb@wohlfahrtswerk.de)

Sie können sich bei allen Fragen zum Datenschutz direkt an unseren Datenschutzbeauftragten wenden.

### 31 Leihvereinbarung für Tablets

|                     |                   |                                  |
|---------------------|-------------------|----------------------------------|
| Tablet-Gerätenummer | SIM-Karten-Nummer | Entleiher<br>(Vor- und Nachname) |
|---------------------|-------------------|----------------------------------|

#### Leihvereinbarung

Im Rahmen des Projekts Kommmit – Kommunikation mit intelligenter Technik – wird Ihnen folgende Technik kostenfrei für den Zeitraum von \_\_\_\_\_ bis \_\_\_\_\_ zur Verfügung gestellt.

☐ Tablet-PC      ☐ SIM-Karte      ☐ Hülle      ☐ Eingabestift

Die oben angekreuzte Technik (nachfolgend „Geräte“ genannt) ist/sind Eigentum von \_\_\_\_\_ (nachfolgend „Eigentümer“ genannt) und muss/müssen nach Ende der Leihfrist zurückgegeben werden.

Deshalb möchten wir mit Ihnen folgende Vereinbarung schließen:

Ich, \_\_\_\_\_, bestätige mit meiner Unterschrift, dass

- ich die Geräte ausschließlich für die im Projekt „Kommmit“ benannten Zwecke nutze;
- ich die Geräte sachgemäß und sorgsam verwende und Schäden oder Verlust sofort melde. Bei einem Diebstahl erstatte ich nach vorheriger Abstimmung mit dem Eigentümer unverzüglich Anzeige bei der Polizei;
- ich die Geräte nicht an Dritte weitergebe;
- ich keine kostenpflichtigen Sonderrufnummern (z.B. Auskunft, „0900“- oder „0190“-Nummern) und Mehrwertdienste (z.B. Premium-SMS) nutze. Gegebenenfalls trage ich die Kosten in vollem Umfang;
- mir bewusst ist, dass ich für missbräuchliche Nutzung der Geräte haftbar gemacht werden kann;
- mir bekannt ist, dass auf dem Tablet-PC für das Projekt Kommmit relevante Apps vorinstalliert wurden;
- ich mich verpflichte die Geräte vor Rückgabe auf den Werkzustand zurückzusetzen, damit meine persönlichen Daten gelöscht sind. Mir ist dabei bewusst, dass eine spätere Wiederherstellung nicht möglich ist;
- ich die Geräte und die zugehörigen Teile am vereinbarten Rückgabetag und -ort zurück-

gebe (Verlängerung nur nach Rücksprache möglich, s. rückseitiges Formular);

- die Vorschriften nach dem Bürgerlichen Gesetzbuch (BGB) gelten;
- **Vereinbarter Rückgabetag:** \_\_\_\_\_, **Rückgabeort:** \_\_\_\_\_

Mein Ansprechpartner bei Fragen ist das Kommmit-Servicebüro

Datum \_\_\_\_\_

Unterschrift \_\_\_\_\_

## Ausleihe und Rückgabe

|              |                                |                                     |
|--------------|--------------------------------|-------------------------------------|
| Ausleihdatum | Name Entleiher in Druckschrift | Erhalten: Unterschrift Entleiher    |
|              | Name Verleiher in Druckschrift | Ausgeliehen: Unterschrift Verleiher |

|               |                                |                                       |
|---------------|--------------------------------|---------------------------------------|
| Rückgabedatum | Name Entleiher in Druckschrift | Zurückgegeben: Unterschrift Entleiher |
|               | Name Verleiher in Druckschrift | Erhalten: Unterschrift Verleiher      |



### Verlängerung der Leihfrist

Nach Rücksprache ist eine Verlängerung der Leihfrist über die vereinbarte Dauer hinaus möglich. Bitte wenden Sie sich hierfür an das Kommmit-Servicebüro, um eine schriftliche Verlängerung zu vereinbaren.

Neuer Rückgabetag nach Verlängerung: \_\_\_\_\_ Rückgabeort: \_\_\_\_\_

|              |                                |                                                    |
|--------------|--------------------------------|----------------------------------------------------|
| Verlängerung | Name Entleiher in Druckschrift | Verlängerung zugestimmt:<br>Unterschrift Entleiher |
|              | Name Verleiher in Druckschrift | Verlängerung zugestimmt:<br>Unterschrift Verleiher |

### 32 Anforderungsprofil an bürgerschaftlich Engagierte im Projekt Kommmit

Bevor die ehrenamtlichen Begleiterinnen und Begleiter sich für die Teilnahme am Kommmit-Projekt entscheiden, findet ein telefonisches oder persönliches Passungsgespräch statt. Hierbei geht es sowohl darum, über das Projekt zu informieren, als auch wichtige Einschluss- und Ausschlusskriterien zu prüfen. Diese beinhalten Anforderungen, die zur Bewältigung der Aufgaben als Kommmit-Begleiterin und -Begleiter benötigt werden. Sie sollen zudem Personen schützen, die den Herausforderungen und Belastungen nicht gewachsen sind.

Folgende Ausschlusskriterien bzw. Anforderungen sind zu beachten:

- **Unter 55 Jahre** (relevant für die wissenschaftliche Begleitstudie)
- **IKT Fähigkeiten / Technisches Basiswissen:** Die Personen müssen über Grundkenntnisse der Bedienung moderner IKT verfügen. Insbesondere der Umgang mit Tablets und Smartphones sowie die Nutzung des Internets sind Voraussetzungen, um den Inhalten der Schulung folgen zu können
- **Interesse an Mensch und Technik** (nicht nur die Funktionsfähigkeit des Tablets erklären wollen und können)
- **Personen, die hohen Belastungen** ausgesetzt sind. Hierzu zählt bspw. materielle Bedürftigkeit (z. B. nahestehender Wohnungsverlust) und andere private Belastungen (z. B. Pflege von Angehörigen)

- Personen, denen nicht zugetraut wird, im Rahmen der von Kommmit bestehenden Hilfestrukturen die Anforderungen und Belastungen bewältigen zu können
- ggf. Hilfe holen können und annehmen
  - für sich selbst
  - für die Zielgruppe
- **Fehlende soziale Fähigkeiten**, u.a. Umgang mit Distanz und Nähe (sich abgrenzen können), Empathievermögen, Toleranz

### Anforderungen:

- Zuhören können
- Sich in ein Team einbringen können
- das eigene Tun reflektieren und Kritik vom ServiceBüro oder von Kommmit-Verantwortlichen annehmen können
- Interesse, selbst etwas zu lernen
- Sich auf wechselnde unbekannte Situationen / Lebenswelten einlassen
- **Zeitliche Ressource: ca. 2 Stunden / Woche**
- Zeit selbständig einteilen können
- **Verlässlichkeit / Zuverlässigkeit**, kann sich an Absprachen halten
- Verbindliche Teilnahme an der Qualifizierung und den begleitenden Veranstaltungen für bürgerschaftlich Engagierte (Netzwerktreffen etc.)
- Sich in den vorgegebenen Rahmen von Kommmit einfügen

## 33 Vereinbarung zur Übernahme einer ehrenamtlichen Tätigkeit als Technik- und Alltagsbegleiter im Projekt Kommmit Im Auftrag des Sozialamtes der Landeshauptstadt Stuttgart

- ☐ Ich erkläre mich bereit, im Auftrag des Sozialamtes eine ehrenamtliche Aufgabe zu übernehmen.

|                                       |  |
|---------------------------------------|--|
| Nachname, Vorname<br>ggf. Geburtsname |  |
| Geburtsdatum                          |  |

|           |  |
|-----------|--|
| Anschrift |  |
| Telefon   |  |
| E-Mail    |  |

- ☐ Ich bin über die Angebote der Begleitung, Anerkennungsformen und meine Beteiligungsmöglichkeiten informiert worden und kenne bei Fragen meine/n Ansprechpartner/-in. An der Ausbildung zum/ zur Kommmit-Begleiter/-in werde ich verbindlich teilnehmen. Ich verpflichte mich, mindestens ein Jahr als Kommmit-Begleiter/-in tätig zu sein.
- ☐ Ich bin über meinen Versicherungsschutz (Unfallversicherung und Haftpflichtversicherung) im Rahmen der ehrenamtlichen Aufgabe informiert worden.
- ☐ Ich kenne die Regelungen zur Annahme von Geld- und Sachwerten.
- ☐ Ich werde Bürger/-innen in administrativen und finanziellen Alltagsfragen unterstützen und bin damit einverstanden, zu Beginn der Tätigkeit ein erweitertes polizeiliches Führungszeugnis nach § 30a BZRG vorzulegen (die Ausstellung ist für diesen Zweck gebührenfrei). Ich informiere das Sozialamt unverzüglich über die Einleitung eines Strafverfahrens, relevante persönliche Veränderungen, sowie über die Beendigung der ehrenamtlichen Tätigkeit.
- ☐ Ich bin damit einverstanden, dass die in dieser Vereinbarung erhobenen Daten gespeichert werden.
- ☐ Ich werde an der wissenschaftlichen Begleitstudie des Projekts (Fragebögen und Interviews) durch den Projektpartner Universität Heidelberg verbindlich teilnehmen.
- ☐ Ein genereller Ersatz von entstandenen Aufwendungen nach § 670 BGB wird ausgeschlossen. Entstehende Aufwendungen sind mit dem Sozialamt abzustimmen.

-----  
Datum und Unterschrift

### 34 Regelungen und Standards für das bürgerschaftliche Engagement im Rahmen des Projekts KommMiT

„Kommunikation mit intelligenter Technik“ (KommMiT) ist ein vom Bundesministerium für Bildung und Forschung (BMBF) gefördertes Verbundprojekt mit folgenden Projektpartnern (Laufzeit: 2015–2020):

- Wohlfahrtswerk für Baden-Württemberg
- Universität Heidelberg, Psychologische Altersforschung, Heidelberg
- FZI Forschungszentrum Informatik, Karlsruhe
- Landesanstalt für Kommunikation Baden-Württemberg, Stuttgart
- Landeshauptstadt Stuttgart
- Stiftung MedienKompetenz Forum Südwest (MKFS), Ludwigshafen
- nubedian GmbH, Karlsruhe
- treffpunkt 50plus/Evangelische Landeskirche in Württemberg, Stuttgart
- Unitymedia, Köln

#### Vorarbeit für die Arbeit mit bürgerschaftlich Engagierten

- Gewinnung bürgerschaftlich Engagierter (Quartiersarbeit)
- Analyse bestehender Strukturen
- Bestehende Strukturen nutzen
- Einhaltung der aktuellen Datenschutzgrundverordnung

Die KommMiT-Regelungen mit den bürgerschaftlich Engagierten werden in der Qualifizierung für KommMiT-Begleiterinnen und -Begleiter besprochen und ggf. im Einzelgespräch erläutert und abschließend durch die Unterzeichnung der Vereinbarung zur Übernahme eines bürgerschaftlichen Engagements mit der Landeshauptstadt Stuttgart (LHS) bestätigt.

Folgende KommMiT-Regelungen sind im Umgang mit bürgerschaftlich Engagierten (BE) zu beachten:

- 1) Erwartungen an die und Eignung der bürgerschaftlich Engagierten
- 2) Ausbildung der bürgerschaftlich Engagierten
- 3) Vereinbarungen mit den bürgerschaftlich Engagierten
- 4) Passung der KommMiT-Begleiterinnen und -Begleiter sowie Teilnehmerinnen und Teilnehmer
- 5) Anlaufstelle für die bürgerschaftlich Engagierten
- 6) Betreuung und Anerkennungskultur für die bürgerschaftlich Engagierten
- 7) Verabschiedung der bürgerschaftlichen Engagierten
- 8) Beteiligung von bürgerschaftlich Engagierten

### 1. Erwartungen und Eignung

Folgende Erwartungen werden an die bürgerschaftlich Engagierten (Kommmit-Begleiterinnen und -Begleiter), die ältere Menschen befähigen, das Tablet bedarfsgerecht zu nutzen, sie zu begleiten und zu unterstützen, gestellt:

- Die Auswahl für das bürgerschaftliche Engagement erfolgt anhand eines Anforderungsprofils.  
→ siehe Kriterien Anforderungsprofil
- Die Prüfung der Passung und Eignung der BE erfolgt im Rahmen eines persönlichen Passungsgesprächs/Erstgesprächs mit einem ServiceBüro-Mitarbeiter/einer ServiceBüro-Mitarbeiterin oder eines entsprechenden Verfahrens. Die Teilnahme am Passungsgespräch ist für die BE verbindlich. Abgeglichen werden die Vorstellungen des am Engagement Interessierten mit der Aufgabe. Darüber hinaus wird die Eignung überprüft. Ggf. wird die/der Interessierte weitervermittelt.  
Die BE werden über die **Kommmit-Regelungen** aufgeklärt.  
→ Muster Leitfaden Erstgespräch
- Dauer der Begleitung:  
Es wird erwartet, dass die BE mindestens 1 Jahr als Kommmit-Begleiterin und -Begleiter tätig sind. Sowohl die BE als auch die Kommmit-Teilnehmerinnen und -Teilnehmer können mit Angabe von Gründen die Begleitung beenden. Das ServiceBüro ist dafür zuständig, die/dem BE eine/n weitere/n Kommmit-Teilnehmer\*in zur Begleitung zu vermitteln. Die Begleitung der Kommmit-Teilnehmerinnen und -Teilnehmer findet in mehreren Etappen statt. Die erste Etappe geht über drei Monate, danach kann individuell verlängert werden.

### 2. Ausbildung der bürgerschaftlich Engagierten und Qualifizierung für die Begleitung

- Die bürgerschaftlich Engagierten erhalten von Seiten des Projekts Kommmit eine standardisierte Grundausbildung. Die BE verpflichten sich, an den sechs Schulungsterminen der Grundausbildung und Grundausbildung plus zur/zum Kommmit-Begleiterin und -Begleiter teilzunehmen.  
Die gesamte abgeschlossene Kommmit-Qualifizierung wird mit einem **Zertifikat** abgeschlossen.  
→ siehe Medienpädagogisches Konzept/ Materialien

### 3. Vereinbarungen mit den bürgerschaftlich Engagierten

- Vereinbarung zur Übernahme eines bürgerschaftlichen Engagements mit der Landeshauptstadt Stuttgart (LHS) im Rahmen von Kommmit.  
→ siehe Muster Vereinbarung mit Datenschutzerklärung

Inhalte der Vereinbarung sind die Standards und Angebote der Begleitung des bürgerschaftlichen Engagements (u.a. Qualifizierungsmöglichkeiten, Auslagenerstattung) und allgemeine Regelung wie Versicherungsschutz und Datenschutz.

- Leihvereinbarung für ein Kommmit-Leihtablet (+ Zubehör) während der Ausbildungszeit und der Zeit der Begleitung.  
→ siehe Muster Leihvereinbarung
- Einverständniserklärungen für die Speicherung von persönlichen Daten/Fotos  
→ siehe Muster Einverständniserklärungen
- Regelungen von Geld- und Sachwerten:  
Die Annahme von Geld- und Sachwerten von begleiteten Kommmit-Teilnehmerinnen und -Teilnehmern (u. a. Bargeld, Gutscheine, Wertkarten, Gegenständen zum privaten Gebrauch, Darlehen) im Rahmen des bürgerschaftlichen Engagements ist nicht erlaubt.  
Ausgenommen sind die Annahme von Anerkennungsformen im sozial üblichen Umfang und geringwertige Aufmerksamkeiten (Blumenstrauß, Geschenke bis 15,00 EUR). Falls auf Seiten der BE Unsicherheit bezüglich der Erlaubnis zur Annahme besteht, sollte im ServiceBüro oder bei der LHS nachgefragt werden.
- Versicherungsschutz der BE:  
Der Projektpartner Landeshauptstadt Stuttgart ist für den Versicherungsschutz der bürgerschaftlich Engagierten verantwortlich.  
  
**Gesetzliche Unfallversicherung**  
Auf Grundlage der gesetzlichen Regelungen zur Unfallversicherung § 2 Abs. 1 Nr. 10 SGB XII sind Personen, die für Körperschaften des öffentlichen Rechts im Auftrag oder mit ausdrücklicher Einwilligung ehrenamtlich tätig sind oder an Ausbildungsveranstaltungen für diese Tätigkeiten teilnehmen, kraft Gesetz versichert.

### Haftpflichtversicherung

Im Falle eines haftungsrelevanten Schadens ist der BE haftpflichtversichert.

- Auslagen- und Fahrtkostenerstattung:  
Die Angebote des bürgerschaftlichen Engagements des Projekts werden grundsätzlich nicht vergütet. Entstandene Auslagen werden erstattet.  
  
Die BE erhalten ein Merkblatt zur Abrechnung von **Fahrtkosten mit öffentlichen Verkehrsmitteln** sowie von **Kilometergeld** für Fahrten mit dem PKW.  
→ siehe Merkblatt „Abrechnung der Reisekosten“  
Es können **max. 6,00 Euro pro Reise/Fahrt** (Hin- und Rückfahrt inkl. etwaiger Parkgebühr) von bürgerschaftlich Engagierten abgerechnet werden. In Ausnahmefällen ist die Beteiligung an einer Monatskarte (fester monatlicher Betrag) möglich. Bei Fahrten mit dem Auto werden **0,20 Euro** pro gefahrenen Kilometer bezahlt, jedoch werden **max. 6,00 Euro pro Reise/Fahrt** (Hin- und Rückfahrt inkl. etwaiger Parkgebühr) vergütet.

## 4. Passung der Kommmit-Begleiterinnen und -Begleiter sowie -Teilnehmerinnen und -Teilnehmer



- Die Passung findet im Rahmen eines gemeinsamen Gesprächs mit den ServiceBüro-Mitarbeitenden, den KommMiT-Begleiterinnen und -Begleitern sowie den -Teilnehmerinnen und -Teilnehmern statt. Dabei werden neben dem Abgleich gegenseitiger Erwartungen Termine und der organisatorischer Rahmen für die Treffen festgelegt. Ein wesentlicher Aspekt für die Lernorte, die vom Servicebüro vorgeschlagen werden, ist die Verfügbarkeit von WLAN.

### 5. Anlaufstelle für die bürgerschaftlich Engagierten

- Das KommMiT-ServiceBüro steht den BE als zentrale Anlaufstelle mit festgelegten Sprechstunden und Telefonzeiten zur Verfügung.
- Techniksprechstunde
- Internetsprechstunde

### 6. Betreuung, Weiterqualifizierungen und Anerkennungskultur für die bürgerschaftlich Engagierten

#### Regelmäßige Veranstaltungen:

- Regelmäßige Netzwerktreffen mit inhaltlichen Beiträgen sowie Austausch und Reflexion (Rückfragen/Zufriedenheit mit dem BE)
- Regelmäßige Stammtische, in denen Fragen zum Tablet gestellt werden dürfen und bei denen die Tabletnutzung eingeübt wird.
- Regelmäßige digitale Stammtische mit digitalen Verbraucherthemen  
→ siehe Konzept „Digitale Stammtische“
- Jährliches Jahrestreffen für alle bürgerschaftlich Engagierte mit gemeinsamen Essen und kleinem Programm.
- Workshops und Nachschulungen zu gewünschten digitalen und sozialen Themen  
Begleitung der BE:
- Für alle Anliegen der bürgerschaftlich Engagierten stehen die Mitarbeitenden im Service-Büro und das Ausbildungsteam zur Verfügung. Wertschätzende Beratung, auch bei persönlichen Belangen der bürgerschaftlich Engagierten.
- Persönliche Einarbeitung:  
Ein erstes Treffen von BE mit der/dem KommMiT-Teilnehmer\*in findet im Service-Büro oder gemeinsam in der Häuslichkeit statt. Die BE werden bei ihrem ersten Hausbesuch von einem Service-Mitarbeiter begleitet.
- Die Vermittlung von KommMiT-Teilnehmerinnen und -Teilnehmern übernimmt das KommMiT-ServiceBüro.

- Unterstützung durch Quartiersarbeit
- Unterstützung durch Öffentlichkeitsarbeit (z. B. Flyer, Plakate, Veranstaltungen)
- Technische Ausstattung (kostenloses Leihtablet mit Zubehör) während der Ausbildungszeit

### Kommunikation mit den BE:

- Die BE werden über verschiedene Kommunikationskanäle seitens Kommmit kontaktiert: per Telefon, per Post, per E-Mail und per Messenger-Dienst Wire (installiert in der Ausbildung)

### 7. Verabschiedung der bürgerschaftlichen Engagierten

- Bürgerschaftlich Engagierte sollen, soweit sie es wünschen, persönlich und / oder im Rahmen einer Veranstaltung verabschiedet werden.

### 35 Einverständniserklärung für die Veröffentlichung von Bildmaterial im Rahmen der Begleiter-Grundausbildung

Im Rahmen der Grundausbildung sowie der Grundausbildung plus zur Kommmit Begleiterin/zum Kommmit-Begleiter werden wir Fotos machen.

Wir werden diese Fotos für folgende Zwecke verwenden:

- auf der Internetseite des Projekts,
- auf den Internetseiten der beteiligten Projektpartner,
- in Präsentationen und Vorträgen zu dem Projekt,
- in Veröffentlichungen in digitalen Medien und Printmedien.

Wir benötigen Ihre Zustimmung, um Fotos von Ihnen anfertigen und nutzen zu dürfen:

Hiermit erkläre ich mich einverstanden, dass die Fotos, zu meiner Person, im Rahmen des Projekts Kommmit (Kommunikation mit intelligenter Technik), für die genannten Zwecke veröffentlicht werden dürfen. Die Einwilligung und das Nutzungsrecht gelten auch über die Beendigung des Beschäftigungsverhältnisses fort.

Diese freiwillige Einwilligung können Sie jederzeit widerrufen, ohne dass dadurch Nachteile für Sie entstehen. Ein Widerruf gilt immer nur für die nach dem Widerruf erfolgende geplante Verarbeitung. Hierzu können Sie sich jederzeit an N.N., ([E-Mail](#)), Telefon: XXXX-XXXX wenden.

Vor- und Nachname in Blockschrift: \_\_\_\_\_

Datum: \_\_\_\_\_ Unterschrift: \_\_\_\_\_

Ich habe zur Kenntnis genommen, dass die Einwilligung freiwillig ist und dass ich diese Einwilligung jederzeit widerrufen kann. Aus der Nichterteilung oder dem Widerruf der Einwilligung entstehen mir keine Nachteile. Mir ist bekannt, dass online veröffentlichte personenbezogene Daten im weltweit, auch in Staaten mit einem niedrigen Datenschutzniveau, zugänglich sind. Eine Weiterverbreitung und Verwendung durch unbefugte Dritte kann daher nicht ausgeschlossen werden. Im Falle einer Rücknahme der Einwilligung kann deshalb eine vollständige Löschung der Aufzeichnungen und Daten aus dem Internet nicht gewährleistet werden.

Verantwortlicher im Sinne der Datenschutz-Grundverordnung:

Wohlfahrtswerk für Baden-Württemberg, Schloßstraße 80, 70176 Stuttgart, Telefon: 0711/61926-0, Telefax: 0711/6 1926-199, E-Mail: [info@wohlfahrtswerk.de](mailto:info@wohlfahrtswerk.de).

Datenschutzbeauftragter Alpaslan Kücükerci, coda Unternehmensberatung, Telefon: 0711/61926-108, E-Mail: [datenschutz@wohlfahrtswerk.de](mailto:datenschutz@wohlfahrtswerk.de). Sie können sich bei allen Fragen zum Datenschutz direkt an unseren Datenschutzbeauftragten wenden.

### 36 Bürgerschaftlich Engagierte – Leitfaden für ein Erstgespräch

1. Vermittlung, wie kommt er/sie zu uns?

2. Motivation BE, warum will er/sie sich engagieren?

3. Was stellt er/sie sich unter der Tätigkeit vor?

4. Persönliche Interessen / Fähigkeiten

Berufliches Profil, Hobby, Tablet-, Computerwissen und Erfahrung, z. B. Wischen, Umgang mit Tastatur

5. Infos zum Projekt

- Ziel
- Qualifizierung für dieses BE
- Persönliche Begleitung
- Kostenerstattung
- Versicherung
- Vereinbarung zur Mitarbeit
- Polizeiliches Führungszeugnis
- Beteiligungsmöglichkeiten

6. Konkrete Vorstellung der Tätigkeit

- ältere Menschen zu Hause
- keine Computererfahrung
- wenig soziale Kontakte
- Migrationshintergrund
- Alter, Krankheit, Tod als Themen, die im Raum stehen
- Hausbesuche
- Technik und persönliche Zuwendung
- Was möchte der BE auf keinen Fall tun

7. Persönlicher Zeiteinsatz für

- Mindestens 1 Jahr soll das Engagement dauern
- Begleitung zu Hause / Monat: 8 Std.
- Begleitung der EA-Tätigkeit / Monat: 2 Std.
- Qualifizierung: ca. 20 Std

### 8. Einsatzgebiet

Stadtbezirk / bevorzugtes Einsatzgebiet

### 9. Vereinbarung

- ab wann beginnt die Tätigkeit
- Qualifizierung am / nächster Kurs beginnt
- Erfassung persönlicher Daten

*\*Dieser Leitfaden dient der Person, die ein Erstgespräch mit interessierten Engagierten führt, als Grundlage für das Gespräch. Es ist nicht notwendig alle Themen abzuarbeiten, denn der persönliche Eindruck ist vermutlich entscheidend.*

*Sollte sich im Gespräch zeigen, dass diese Tätigkeit nicht passend ist, sollte der/die Gesprächsführende alternative Angebote für ein Engagement machen können: Datei der Landeshauptstadt Stuttgart mit einem Überblick über andere Möglichkeiten sich bürgerschaftlich zu engagieren, ausgewählte Flyer von empfehlenswerten Ehrenamtsprojekten, Hinweis auf die Veranstaltung im tp50+ zur Orientierung im Ehrenamt.*

### 37 Literaturverzeichnis

- Büttner, Mareike / Voigt, Jana (2015): Theoretische Grundlagen für eine erfolgreiche Netzwerkarbeit. Institut für angewandte Familien-, Kindheits- und Jugendforschung an der Universität Potsdam (IFK e.V). Potsdam. Quelle: <https://www.stiftung-toleranz.de/wp-content/uploads/2016/08/Flick-Stiftung-Netzwerke-end.pdf>; (Zugriff: 31.10.2019).
- Doh, Michael, Jokisch, Mario R. & Rupprecht, Fiona S. (2018). Förderliche und hinderliche Faktoren im Umgang mit neuen Informations- und Kommunikations-Technologien im Alter – Befunde aus der Initiative der „Senioren-Technik-Botschafter“. In C. Kuttner & C. Schwender (Hrsg.), Mediale Lernkulturen im höheren Erwachsenenalter (S. 223-242), Band 12, Schriftenreihe Gesellschaft – Altern – Medien. München: kopaed.
- Familienstützpunkt – Ein Netzwerk für Eltern in katholischen Kindertagesstätten der Erzdiözese Bamberg / DiCV Bamberg, Referat Kindertagesbetreuung / CV Nürnberg, Referat Kindertagesstätten (2009): Impulsfragen zur Sozialraumanalyse. Lebenssituationen der Kinder und Familien Stadtteil. S. 1-3. Quelle: [http://www.google.com/url?sa=t&trct=j&eq=&esrc=s&source=web&cd=2&cad=rja&uact=8&ved=2ahUKewjHwrCA4sHIAhVSRBoKHYwnDEoQFjABegQIARAC&url=http%3A%2F%2Fdownloads.eo-bamberg.de%2F9%2F863%2F1%2F69915817182047420093.doc&usg=AOvVaw0QND1EHvZz-sYbk5\\_wr7sE](http://www.google.com/url?sa=t&trct=j&eq=&esrc=s&source=web&cd=2&cad=rja&uact=8&ved=2ahUKewjHwrCA4sHIAhVSRBoKHYwnDEoQFjABegQIARAC&url=http%3A%2F%2Fdownloads.eo-bamberg.de%2F9%2F863%2F1%2F69915817182047420093.doc&usg=AOvVaw0QND1EHvZz-sYbk5_wr7sE), (Zugriff: 29.10.2019).
- Freiwilligenzentrum im Kreis Plön (o. J.): Anerkennungskultur. Quelle: [http://www.google.com/url?sa=t&trct=j&eq=&esrc=s&source=web&cd=2&cad=rja&uact=8&ved=2ahUKewiWtMeyzMHIAhWvzoUKHdBeAlIQFjABegQIAXAC&url=http%3A%2F%2Fwww.freiwillig-im-kreis-ploen.de%2Fdokumente%2Fupload%2Fa6926\\_anerkennungskultur.pdf&usg=AOvVaw3ptoKSM11kLM8XQ5ySb6pa](http://www.google.com/url?sa=t&trct=j&eq=&esrc=s&source=web&cd=2&cad=rja&uact=8&ved=2ahUKewiWtMeyzMHIAhWvzoUKHdBeAlIQFjABegQIAXAC&url=http%3A%2F%2Fwww.freiwillig-im-kreis-ploen.de%2Fdokumente%2Fupload%2Fa6926_anerkennungskultur.pdf&usg=AOvVaw3ptoKSM11kLM8XQ5ySb6pa), (Zugriff: 29.10).
- Kommmit (2015): Kommmit-Strategisches Handlungskonzept.
- Macherauch, Thomas (2015): Checkliste gelingender Öffentlichkeitsarbeit. Öffentlichkeitsarbeit in Pfarrgemeinden. Quelle: [http://www.google.de/url?sa=t&trct=j&eq=&esrc=s&source=web&cd=2&cad=rja&uact=8&ved=2ahUKewjSIN3J\\_sXIAhVwWqYKHczkAFgQFjABegQIAXAC&url=http%3A%2F%2Fwww.dst-mopf.de%2Fhtml%2Fmedia%2Fdl.html%3Fi%3D231941&usg=AOvVaw0NFjQwFIkuUHuLBYWWYtI4](http://www.google.de/url?sa=t&trct=j&eq=&esrc=s&source=web&cd=2&cad=rja&uact=8&ved=2ahUKewjSIN3J_sXIAhVwWqYKHczkAFgQFjABegQIAXAC&url=http%3A%2F%2Fwww.dst-mopf.de%2Fhtml%2Fmedia%2Fdl.html%3Fi%3D231941&usg=AOvVaw0NFjQwFIkuUHuLBYWWYtI4), (Zugriff: 31.10.2019).
- Neher, Peter (2013): Solidarität im Gemeinwesen. Eckpunkte zur Sozialraumorientierung in der Caritasarbeit. In: Neue Caritas (Hrsg.): Sozialraumorientierung. Dokumentation. S. 1-7. Quelle: [https://www.caritas.de/cms/contents/caritasde/medien/dokumente/stellungnahmen/eckpunkte\\_zursozialra/eckpunkte\\_sozialraumorientierung\\_nc11\\_2013.pdf?d=a&tf=pdf](https://www.caritas.de/cms/contents/caritasde/medien/dokumente/stellungnahmen/eckpunkte_zursozialra/eckpunkte_sozialraumorientierung_nc11_2013.pdf?d=a&tf=pdf), (Zugriff: 28.10.2019).
- Stadtteilvernetzer Stuttgart e. V. (2018): Machwerk. Werkzeugkoffer für Netzwerk- und Nachbarschaftsinitiativen im Quartier. Stuttgart.
- Uhl, Achim / Hohm, Mirko / Schäfer, Alexandra / Lust, Dagmar (2017): Im Quartier denken. In: Der PARITÄTISCHE Wohlfahrtsverband Landesverband Baden-Württemberg und Integrative Wohnformen e. V. (Hrsg.): Im Quartier denken. Im Quartier handeln. Im Quartier leben. Handlungsempfehlung. Sozialraumorientierte kooperative Quartiersentwicklung. Stuttgart. S. 6-7. Quelle: [https://paritaet-bw.de/uploads/media/2017\\_10\\_27\\_Pari\\_Handreichung\\_Quartier\\_Web.pdf](https://paritaet-bw.de/uploads/media/2017_10_27_Pari_Handreichung_Quartier_Web.pdf), (Zugriff: 28.10.2019).
- Wössner, Ulrike / Schaffert, Astrid (2017): Sozialraumorientierung in der Caritas. Erkenntnisse aus dem Projekt „Gemeinsam aktiv im Sozialraum“. Deutscher Caritasverband e. V. Freiburg. Quelle: <https://www.caritas.de/fuerprofis/fachthemen/caritas/sozialraumorientierung>, (Zugriff: 30.10.2019).
- Ammicht Quinn, Regina, Maria Beimborn, Selma Kadi, Nina Köberer, Mara Mühleck, Mone Spindler, Kaja Tulatz, Alter, Technik, Ethik. Ein Fragen- und Kriterienkatalog, Tübingen: Internationales Zentrum für Ethik in den Wissenschaften (IZEW) – Universität Tübingen 2015.



- Beauchamp, Tom, James F. Childress. Principles of Biomedical Ethics, New York u.a.: Oxford University Press 2013.
- Deutsche Gesellschaft für Gerontologie und Geriatrie DGGG e.V., Gero-Technologie: Ein Positionspapier der Deutschen Gesellschaft für Gerontologie und Geriatrie zum Thema Alter und Technik, Berlin: DGGG 2016 [https://www.dggg-online.de/fileadmin/download/201607\\_Positionspapier\\_Alter-und-Technik\\_DGGG.pdf](https://www.dggg-online.de/fileadmin/download/201607_Positionspapier_Alter-und-Technik_DGGG.pdf).
- Frewer, Andreas, Florian Bruns, Arnd T. May. Ethikberatung in der Medizin. Berlin: Springer 2012.
- Jakobs, Eva Maria, Kathrin Lehnert, Martina Ziefle, Alter und Technik. Studie zu Technikkonzepten, Techniknutzung und Technikbewertung älterer Menschen, Aachen: Apprimus 2008.
- Manzeschke, Arne, Karsten Weber, Elisabeth Rother, Heiner Fangerau, Ethische Fragen im Bereich Altersgerechter Assistenzsysteme, Berlin: VDI/VDE Innovation + Technik GmbH 2013 <https://www.technik-zum-menschen-bringen.de/service/publikationen/ethische-fragen-im-bereich-altersgerechter-assistenzsysteme> .
- Maring, Matthias, Fallstudien zur Ethik in Wissenschaft, Wirtschaft, Technik und Gesellschaft, Karlsruhe: KIT Publishing.
- Seebode, Julia, Handreichung zur Umsetzung von ELSI in der MTI-Forschung. Berlin: VDI/VDE Innovation + Technik GmbH 2016.
- Vieth, Andreas, Einführung in die Angewandte Ethik, Darmstadt: WBG 2006.
- Wahl, Hans-Werner, Gero-Technologie. Hintergrundpapier zum Positionspapier der Deutschen Gesellschaft für Gerontologie und Geriatrie DGGG e.V., Heidelberg 2016 [https://www.dggg-online.de/fileadmin/download/201607\\_Hintergrundpapier\\_Positionspapier\\_Alter-und-Technik\\_DGGG.pdf](https://www.dggg-online.de/fileadmin/download/201607_Hintergrundpapier_Positionspapier_Alter-und-Technik_DGGG.pdf)

GEFÖRDERT VOM



Bundesministerium  
für Bildung  
und Forschung



## Projektpartner KommmiT

STUTTGART



tp treffpunkt  
50plus  
begegnen · bilden · beteiligen



LFK:  
Die Medienanstalt für  
Baden-Württemberg



WOHLFAHRTSWERK  
FÜR BADEN-WÜRTTEMBERG



UNIVERSITÄT  
HEIDELBERG  
ZUKUNFT  
SEIT 1386

nubedian



# KommmiT

Kommunikation mit intelligenter Technik