



Workshop 2

Dienstleistungsstrukturen und Versorgungsprozesse im Quartier

Mareike Mähs & Tanja Michalik

4. OG, Raum 467 („Newcastle“)

Handbuch 2

» Das Ziel

- Aufzeigen von Lösungsansätzen zur Aufrechterhaltung und Entwicklung nachhaltiger Versorgungsstrukturen im Quartier

» Adressaten

- Organisationen und Personen aus dem Bereich der Stadt- und Quartiersentwicklung
- Dienstleister



Inhaltverzeichnis des Handbuchs

1 Einleitung

- 1.1 Ausgangssituation
- 1.2 Sicht der Nachfrager
 - 1.2.1 Bedarfsanalyse
 - 1.2.2 Nutzeranalyse
- 1.3 Sicht der Anbieter

2 Instrumente der partizipativen Entwicklung

- 2.1 Nutzertypenanalyse
- 2.2 Szenarienanalyse
- 2.3 Maßnahmen zum Einbezug von Dienstleistern
 - 2.3.1 Gegenüberstellung der Kosten und Nutzen
 - 2.3.2 Aufsuchende Strukturen
 - 2.3.3 Nutzung von Multiplikatoren
 - 2.3.4 Durchführung von Quartiers- und Dienstleistertreffen

3 Finanzierung

4 Fallbeispiel Technikbotschafter/innen im Generationennetz Gelsenkirchen e. V.

Dienstleistungsstrukturen und Versorgungsprozesse im Quartier

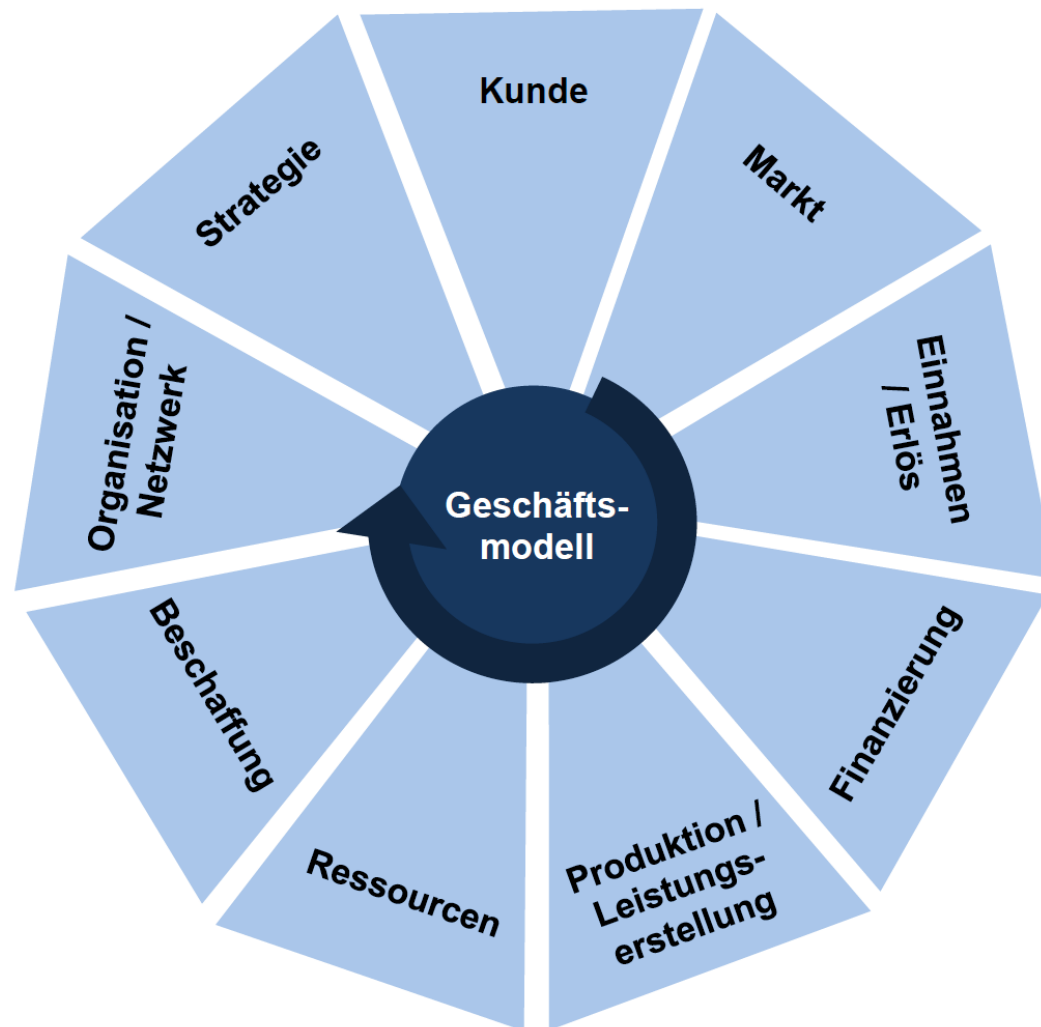
» Anforderungen:

- Erfassung der Ausgangssituation auf Quartiersebene
- reale und digitale Vernetzung
- Erhalt und Aufbau von nachhaltigen Versorgungskonzepten

=> Aufbau eines Gesamtversorgungskonzeptes
(Meta-Geschäftsmodell)



Teilmodelle eines Geschäftsmodells



Sicht der Nachfrager

» Bedarfsanalyse

- systematische Untersuchung zur Ermittlung der Versorgungsbedarfe
- Ziel: Aufzeigen von Bedarfslücken bzw. Handlungsbedarfen
- Praxistipps:
 - kleinräumige Analysen
 - Beachtung demographischer sowie gesellschaftlicher Veränderungen und der rechtlichen Rahmenbedingungen



Sicht der Nachfrager

» Nutzeranalyse

- systematische Untersuchung zum Verhalten von potentieller Kund/innen
- Ziel: Identifizierung und Gruppierung aktueller und potentieller Nachfragegruppen
- Praxistipps:
 - Informationen entweder aus vorhandenem Datenmaterial und / oder durch eine Befragung
 - ggf. Einbezug von Statistiker/innen



Sicht der Anbieter

- » Identifizierung aller Dienstleister und potentieller Kooperationspartner im Quartier
- » Systematisierung der Dienstleister
 - z. B. Brancheneinteilung der Gesellschaft für Konsumforschung
 - z. B. Klassifikation der Wirtschaftszweige
- » Praxistipps:
 - kleinräumige Bestandsaufnahme
 - Nutzung der Kontakte bestehender Akteure
 - Erfassung von bestehenden Geschäftsmodellen

Instrumente der partizipativen Entwicklung

» Nutzertypenanalyse

- Generierung von fiktiven Nutzertypen (Persona)
- stellvertretend für eine bestimmte Gruppe an Bürger/innen im Quartier
- haben häufig vorkommende Eigenschaften
- Praxistipps:
 - Nutzung statistischer Analysemethoden
 - ggf. Einbezug von Statistiker/innen



Beispiele - Nutzertypen



„Peter Nowak“:

charakteristisch für 24 % der Stichprobe;
vorrangig aus Buer-Ost sowie Schaffrath-
Rosenhügel.

Peter Nowak ist 62 Jahre und wohnt mit seiner Frau in Schaffrath. Er arbeitet bei einer Versicherung und bezieht ein hohes Einkommen. Sein Gesundheitszustand ist gut. Nur die wenige Zeit, die er außerhalb seines Berufes für seine Familie und seine Skat-Freunde hat, machen ihm zunehmend zu schaffen. Herr Nowak und seine Frau haben zwei erwachsene Kinder, die in Essen leben. Herr Nowak pflegt ein gutes Verhältnis zu seinen Nachbarn und Nachbarschaftshilfe ist für ihn selbstverständlich. Mit moderner Technik kennt sich Herr Nowak sehr gut aus. Er hat Interesse an der Quartiersplattform.

Beispiele - Nutzertypen



„Ingrid Schulz“:
 charakteristisch für 18 % der Stichprobe;
 vorrangig aus Bulmke-Hüllen.

Ingrid Schulz ist 69 Jahre alt und hat vor ihrer Rente als Verkäuferin in einem Kaufhaus gearbeitet. Sie ist alleinstehend, bezieht eine kleine Rente und lebt in einer Mietwohnung in Bulmke-Hüllen. Aufgrund einer Rheuma-Erkrankung ist ihr gesundheitlicher Zustand eher mittelmäßig. Noch hat Frau Schulz keinen Unterstützungsbedarf, jedoch beeinträchtigen sie die Rheuma-Schübe mehr und mehr. Sie hat nur wenig Kontakt zu anderen Personen. Ferner hat sie keinerlei Erfahrung mit moderner Technik und kann sich auch nicht vorstellen, wie die Quartiersplattform ihr nützen kann.

Instrumente der partizipativen Entwicklung

» Szenarienanalyse

- Vorschau in die Zukunft
- Erstellung von möglichen Zukunftszuständen
- Praxistipps:
 - lebensnahe, realistische Szenarien
 - geringerer Abstraktionsgrad
 - Aufgreifen eines kleinen Ausschnitts aus der Geschäftstätigkeit
 - Einbezug von Dienstleistern und Quartiersbewohner/innen in die Erstellung und Beurteilung



Instrumente der partizipativen Entwicklung

- » Instrumente zur Verbesserung der Partizipation von Dienstleistern:
 - Kosten-Nutzen-Abwägung
 - Erstellung von Handzetteln
 - Einbezug von Kooperationspartnern und Multiplikatoren
 - Dienstleistertreffen und Arbeitsgruppen
 - Praxistipps:
 - Ausprobieren verschiedener Beteiligungsformate (z. B. aufsuchende Strukturen) im Quartier
 - Identifikation von Netzwerken und Personen, die einen Zugang zu weiteren Netzwerken und Akteuren bieten und/oder sich aktiv beteiligen wollen

Finanzierung

- » Vernetzungen und Kooperationen zwischen einzelnen Dienstleistern
 - Entstehung von Synergieeffekten
 - Bündelung von Ressourcen
- » Praxistipp: Benennung eines Initiators (z.B. Kommune, Verein etc.)
- » Fallbeispiel Technikbotschafter/innen



Vielen Dank für Ihre Aufmerksamkeit!

