

Inhalt

Vorwort	5
Zusammenfassung	7
Einleitung	10
1 Standards für wohnbegleitende Dienstleistungen	13
1.1 Relevanz von Normung und Standardisierung aus ökonomischer Perspektive	15
1.2 Normen und Spezifikationen	20
1.2.1 Standardisierung nach dem PAS-Verfahren	23
1.2.2 Standardisierung nach anderen Verfahren	25
2 Dienstleistungen im Technikunterstützten Leben	27
2.1 Technikunterstütztes Leben - Anforderungen an AAL-Dienstleistungen (DIN SPEC 77002)	27
2.2 Technikunterstütztes Leben (AAL) – Klassifikation von Dienstleistungen für Technikunterstütztes Leben im Bereich der Wohnung und des direkten Wohnumfelds (DIN SPEC 91280)	29
3 Leitfaden für den Aufbau eines Geschäftsmodells für wohnbegleitende Dienstleistungen (DIN SPEC 91300)	32
3.1 Aufbauorganisation (DIN SPEC 91300-1)	32
3.2 Ablauforganisation (DIN SPEC 91300-2)	33
3.3 Schnittstellen (DIN SPEC 91300-3)	35
3.4 Finanzierungsmodelle (DIN SPEC 91300-4)	38
4 Entwicklung eines Geschäftsmodelles für wohnbegleitende Dienstleistungen bei der Spar- und Bauverein eG Hannover	39
4.1 Die Spar- und Bauverein eG Hannover	39
4.2 Auswahl und Analyse des Musterquartiers	40
4.2.1 Jung und innovativ: das Wohnquartier auf dem Kronsberg	41
4.2.2 Beständig und typisch genossenschaftlich: das Wohnquartier Merianweg Groß- Buchholz	43
4.2.3 Erkenntnisse aus der Bewohnerbefragung	44
4.2.4 Quartiersauswahl: Ergebnis und Abwägungspunkte	49
4.2.5 Fazit	50

4.3	Entwicklung eines Dienstleistungskorbes für die Spar- und Bauverein eG Hannover	51
4.3.1	Bestandsaufnahme der bestehenden Dienstleistungsangebote	51
4.3.2	Bedarfsermittlung Teil 1: Durchführung von Expertenworkshops	53
4.3.3	Bedarfsermittlung Teil 2: weitere Erkenntnisse aus der Bewohnerbefragung	56
4.3.4	Fazit	59
Exkurs E1:	Begleitaktivitäten zur Entwicklung und Umsetzung eines Geschäftsmodells für wohnbegleitende Dienstleistungen Screening und Monitoring	61
E 1.1	Methoden der Normenvorausschau	61
E 1.2	Indikatorenbasierte Ansätze	64
E 1.3	Befragungsbasierte Ansätze	67
E 1.4	Workshop- und szenariobasierte Ansätze	69
Exkurs E2:	Begleitaktivitäten zur Entwicklung und Umsetzung eines Geschäftsmodells für wohnbegleitende Dienstleistungen - PIMEX: Darstellung von Arbeitsbelastungen	69
E 2.1	Begleitende Beobachtungen bei der Hannoverschen Wohnservice GmbH	70
E 2.2	Tiefeninterviews zur Belastungsermittlung ausgewählter Bereiche	75
E 2.2.1	Interviews mit Concierge Mitarbeitern	76
E 2.2.1	Interviews mit Mitarbeitern der IT-Abteilung	77
E 2.3	Das PIMEX-System (Systembeschreibung)	79
E 2.3.1	Analyse von Mitarbeitern eines Pflegedienstleisters	82
E 2.4	Ergebnisse und Verwertung	83
5	Das Geschäftsmodell für wohnbegleitende Dienstleistungen beim Spar – und Bauverein eG Hannover	84
5.1	Mehrwert für den Kunden: das dreistufige Geschäftsmodell	84
5.2	Organisation der Dienstleistungserbringung	86
5.3	Dienstleistungsprozesse der Hannoverschen Wohnservice GmbH	88
5.3.1	Botendienst	89
5.3.2	Begleitung beim Einkaufen	90
5.3.3	Fahrdienst	90

5.3.4	Urlaubsdienst	90
5.3.5	Helfende Hand	90
5.4	Fazit	91
6	Umsetzung des Geschäftsmodells im Musterquartier Groß- Buchholz	92
6.1	Rahmenbedingungen zur Schaffung einer nachhaltigen Entwicklung	92
6.2	Ausgangssituation im Musterquartier Groß-Buchholz	93
6.3	Aufbau und Förderung des nachbarschaftlichen Hilfenetzwerkes	94
6.3.1	Der Nachbarschaftstreffpunkt Buchholz	94
6.3.2	Der Partnerbesuchsdienst	96
6.4	Einrichtung des Wohnservices Buchholz	97
6.5	Aufbau der externen Dienstleistungsvermittlung	99
6.6	Entwicklung und Einsatz der konvenierenden Technik	100
6.6.1	Einsatz von „James - Ihr Online Butler“	100
6.7	Finanzierung	103
6.8	Fazit	104
7	Informations- und Kommunikationsinfrastruktur für wohnbegleitende Dienstleistungen	106
7.1	Erweiterung der Informations- und Kommunikationsinfrastruktur	107
7.2	James - Ihr Online Butler	109
7.2.1	Einsatz von Tablet-PCs	109
7.2.2	Der James - Ihr Online Butler als App	110
7.2.3	Funktionalität der Anwendung „James – Ihr Online Butler“	118
7.3	Service-Plattform der Anwendung „ James – Ihr Online Butler“	121
7.3.1	Betrieb der Anwendung „James – Ihr Online Butler“ und der Service-Plattform	124
	Exkurs E3: Softwareentwicklung	125
8	Fragebogenaktion und Auswertung der Bögen	127
9	Handlungsempfehlungen	135
10	Fazit und Ausblick	138
	Literaturliste	142
	Abbildungsverzeichnis	146

Tabellenverzeichnis		148
Anhang		149
A	Fragebogen zur Evaluierung in Quartier	150
B	Interviewleitfaden Arbeitsplatzbelastung	155