



service4home

DIENSTLEISTUNGSKOORDINATION DURCH MIKROSYSTEMTECHNISCH
GESTÜTZTE INFORMATIONSEINGABE

Digitale Pen & Paper Technologie zur Vermittlung von Dienstleistungen:
Auswahl und Anpassung geeigneter Dienstleistungsprozesse

Alexandra Frerichs, Ingolf Rascher



Agenda

Idee und Ansatz: Technikunterstützung für den Haushalt als dritten Gesundheitsstandort



Technikeinsatz: Pen & Paper Technologie als Brücke zwischen IT und vertrauten Interaktionen / Medien



Vorgehensweise: Gestaltung und Auswahl von (Dienstleistungs-) Prozessen



Praxiseinsatz: Ergebnisse und Ausblick

service4home: Dienstleistungscoordination mit Pen & Paper Technologie

- **Gesamtziel** : Entwicklung und Erprobung eines Konzeptes, wie Dienstleistungen über eine **Serviceagentur** gebündelt und für **Wohnquartiere** als Ganzes koordiniert werden können, um älteren Menschen ein „**aging in place**“ zu ermöglichen.
- **Teilziele**
 - **Gestaltung und Entwicklung der organisatorischen Abläufe bei der Agentur, den Dienstleistern und den Kunden**
 - Entwicklung eines Geschäftsmodells für die Zusammenarbeit zwischen Agentur und Dienstleistern (einschl. Musterverträge)
 - **Modellierung der dazugehörigen Prozesse und Datenflüsse**
 - **Erprobung und Evaluation der Agentur**
 - Kaskadenförmigen Unterstützungsnetzwerk (intergenerativ)
 - **MS-Technik (Anforderungsanalyse, Konfiguration, Test, Einsatz)**

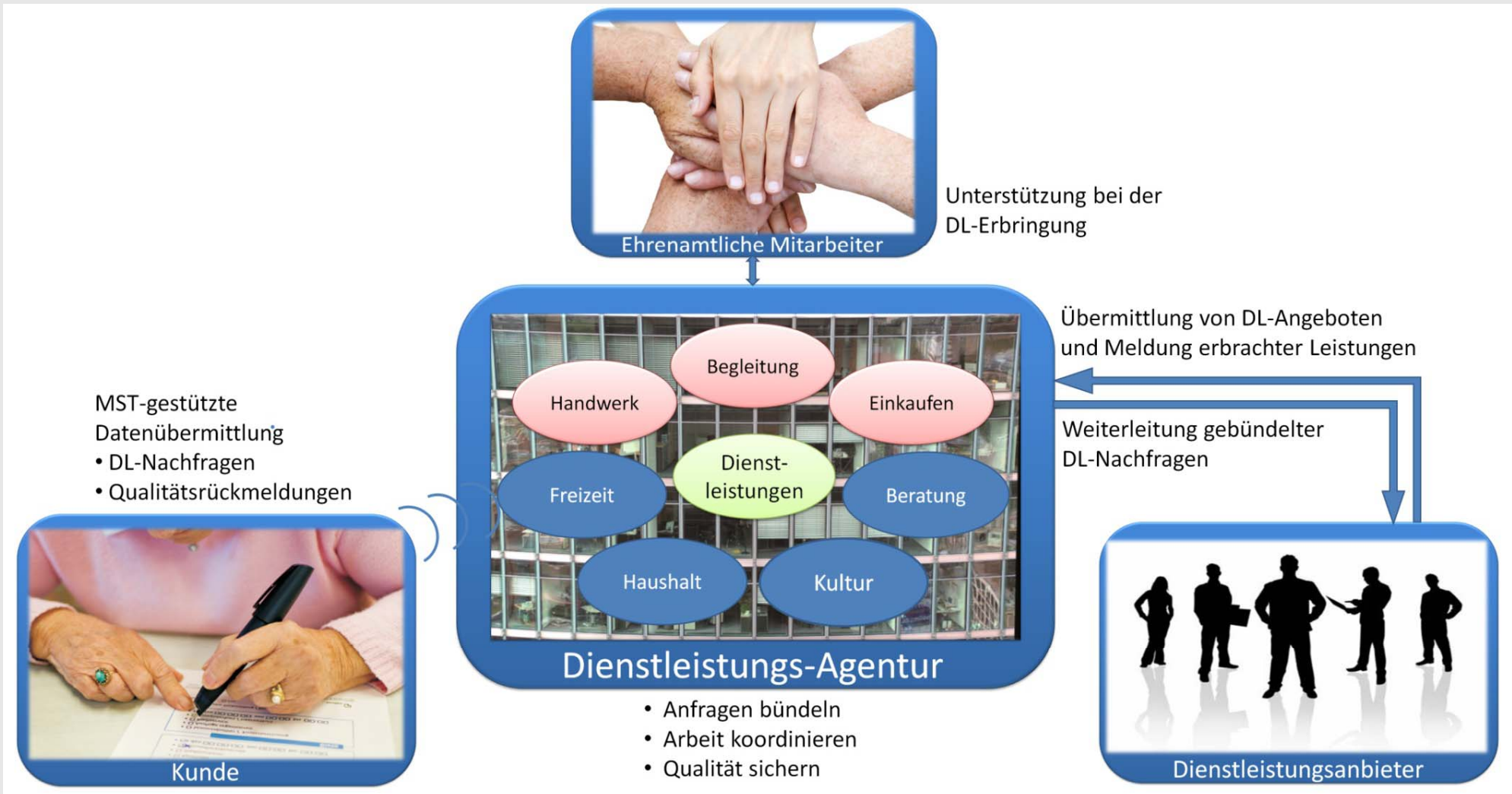
A young woman with dark hair in a ponytail, wearing a white short-sleeved shirt, is leaning over and smiling at an elderly woman with short grey hair. The elderly woman is wearing a green sweater with a white collar and is also smiling. They appear to be in a home setting, possibly a kitchen or dining area, with a white door and a light switch visible in the background.

Der Haushalt als (technisch unterstützter) Dritter Gesundheitsstandort

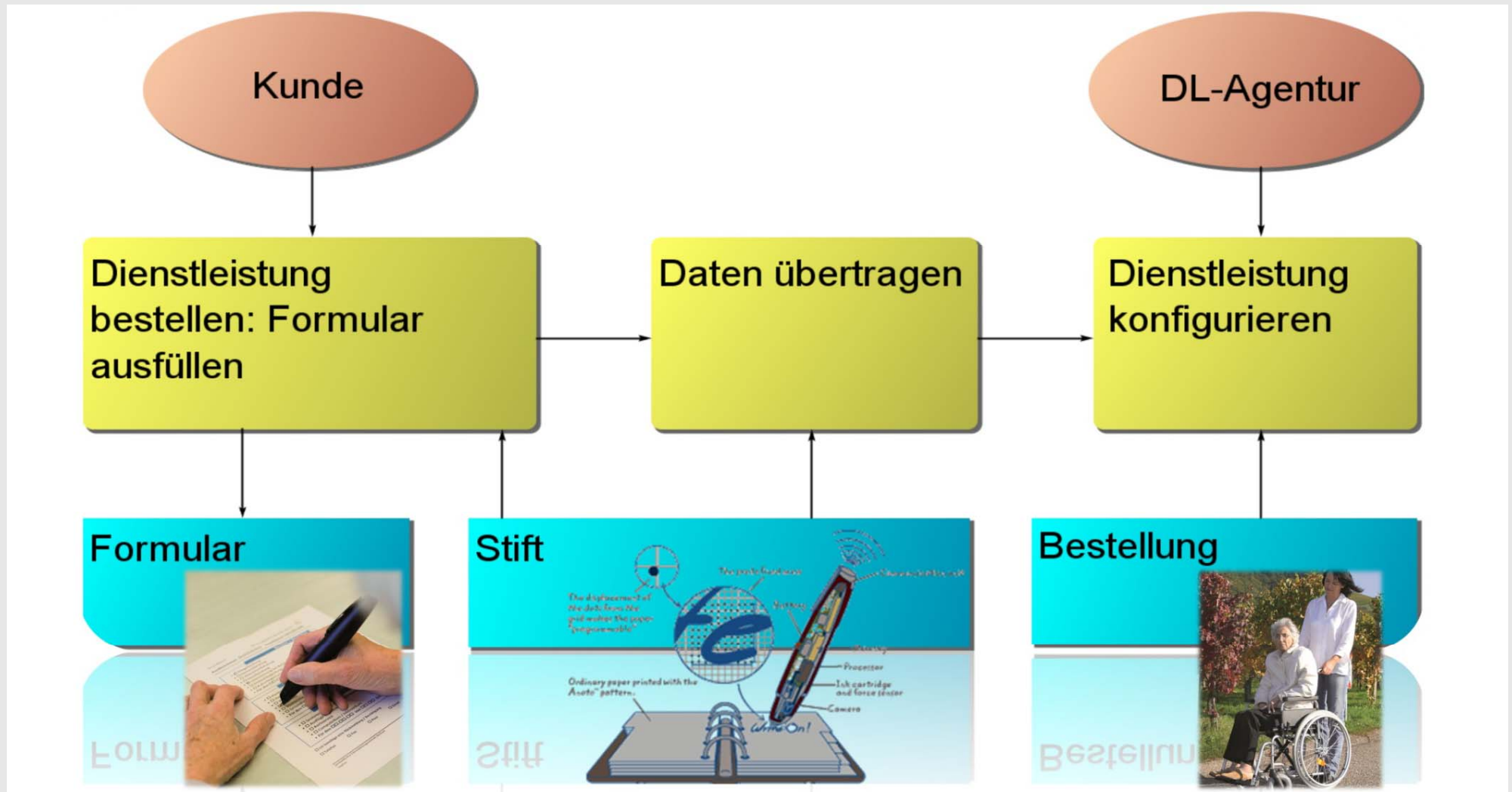
Wachsende Gesundheitsausgaben und sinkende Zuschüsse führen zur Suche nach **neuen und kostengünstigeren Standorten** für die Dienstleistungserbringung.

Neue Technologien ermöglichen es, Menschen in ihren **angestammten Wohn- und Lebenszusammenhängen** so zu unterstützen, dass daraus eine neue eigenständige Kraft für die Erhaltung von **Gesundheit, Autonomie und Lebensqualität** wird.

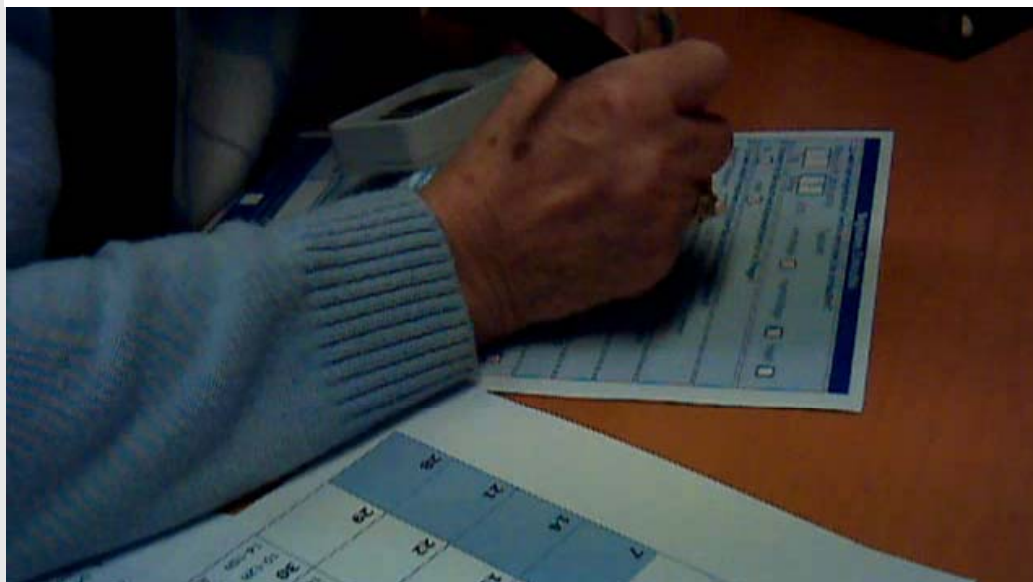
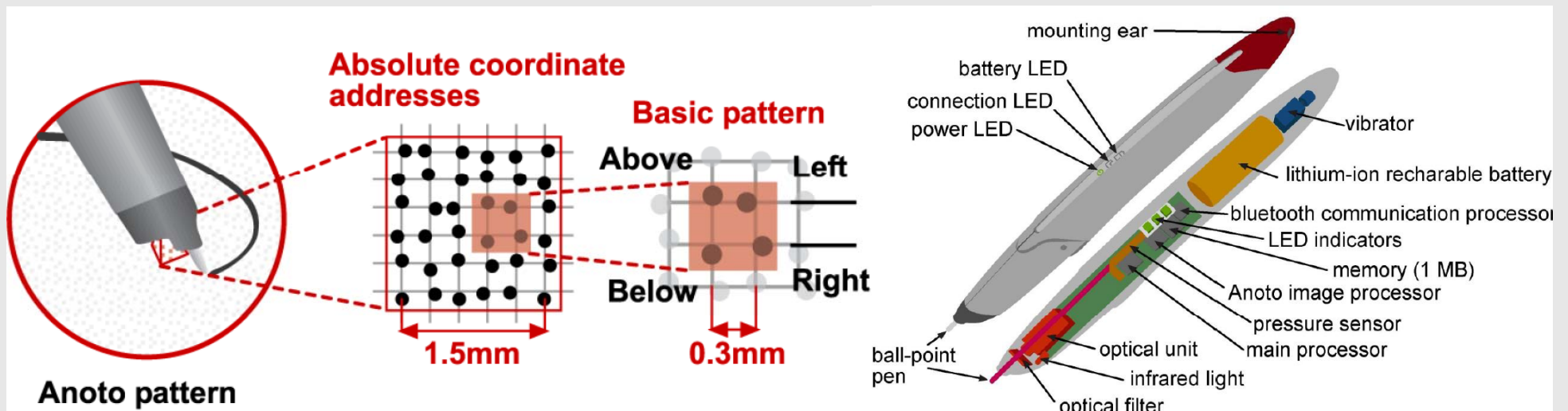
Idee und Ansatz: Die technisch unterstützte Dienstleistungs-Agentur



Idee und Ansatz: Bestellung von DL mit Pen & Paper Technologie von zu Hause




Technikeinsatz als Schlüssel: Digitale Pen & Paper Technologie



Pen & Paper Technologie als Brücke zwischen herkömmlichen Hilfsmitteln und IT

Nutzung von Pen & Paper Technologie zur Bestellung und Koordination von DL

Begleiten und Beraten service  home

Name: Kunden Nr.:

Wann möchten Sie die Dienstleistung nutzen?

Wann möchten Sie die Dienstleistung in Anspruch nehmen?

Datum z.B.: 28. 04. 2010

Benutzen Sie eine der folgenden Gehhilfen?

Rollstuhl Rollator Mehrfußgehilfe

Welche Begleitung benötigen Sie?

Arztbesuch	<input checked="" type="checkbox"/>	Stadtverwaltung	<input type="checkbox"/>
Spaziergehen	<input type="checkbox"/>	Kirche	<input type="checkbox"/>

Andere:

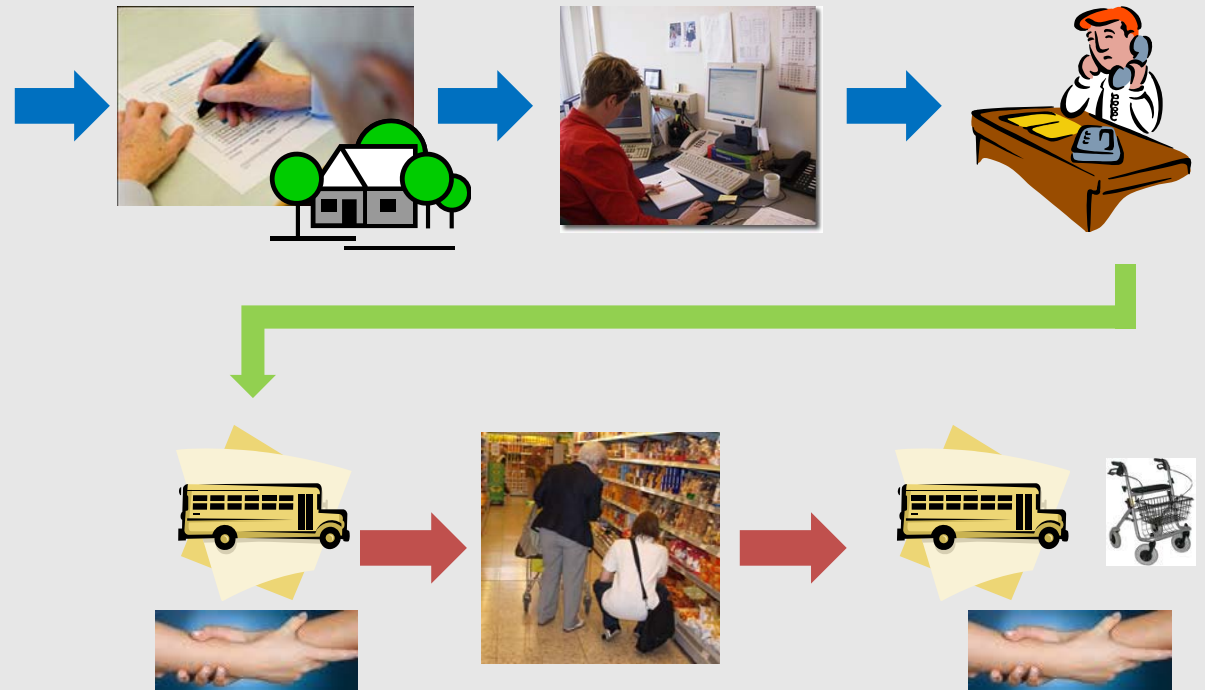
Um die Details zu Ihrer Begleitung zu klären, rufen wir Sie zurück!

Abschließen der Bestellung:

Wann können wir Sie am besten erreichen?

Bitte senden Sie Ihre Bestellung nun ab
 Falls Sie sich verschrieben haben, senden Sie das Formular bitte nicht ab.
 Nehmen Sie einfach ein neues Formular!

Bestellung abschicken: Bestellung stornieren:





Auswahl von Dienstleistungen

Vorhandene Lücke schließen und geeignetes Portfolio finden

Voraussetzungen / Bedarf

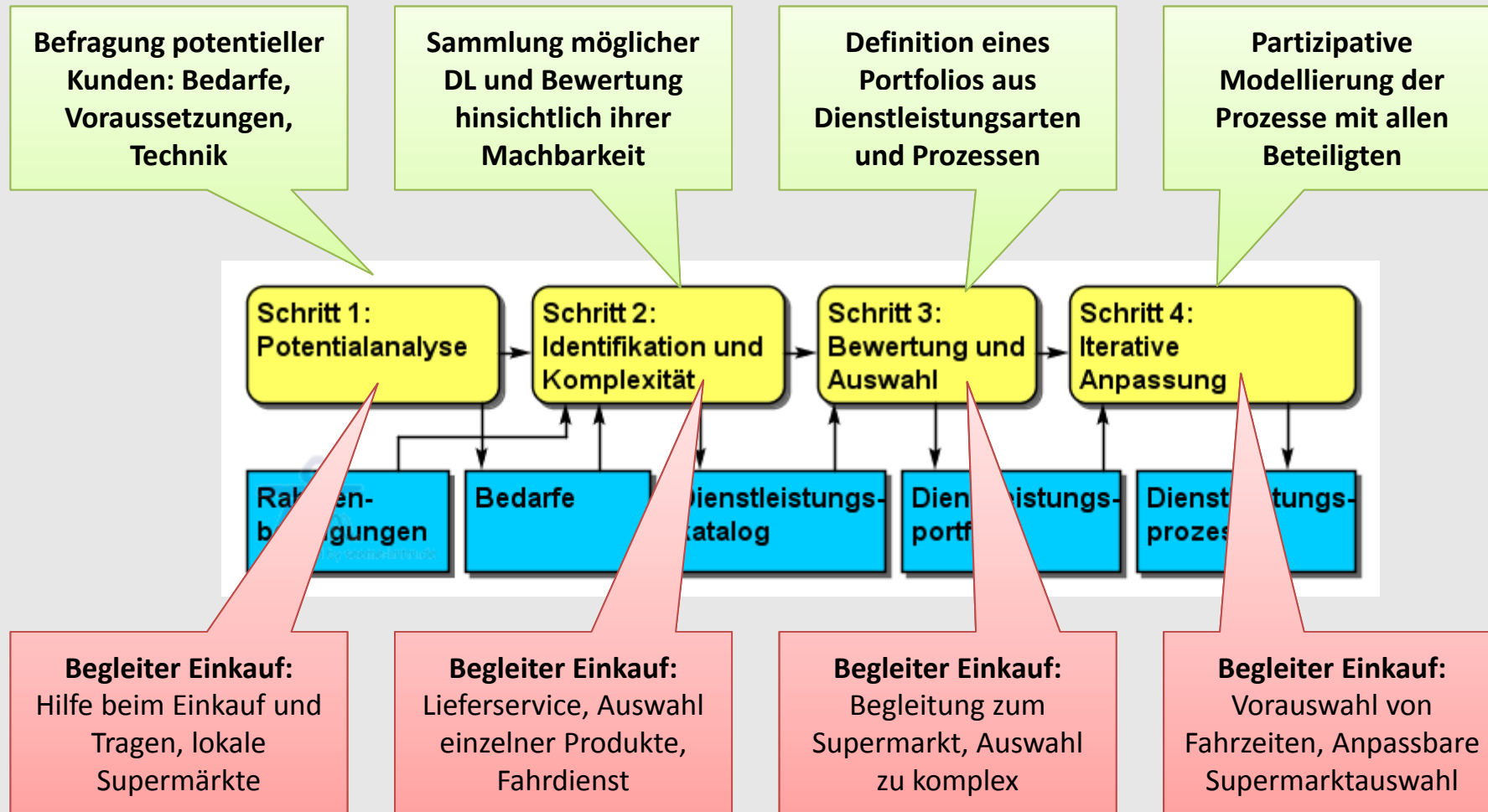
Eigenfinanzierte (Selbstzahler-Ansatz: Keine Leistungen von Pflegeversicherung), periodisch genutzte (Dienstleistungen „on demand“, selbstbestimmte Inanspruchnahme von Unterstützung) DL

Auswahlkriterien für Prozesse

Bedarf für Dienstleistung am Standort
Eignung für und Verbesserungspotential durch eingesetzte Technik

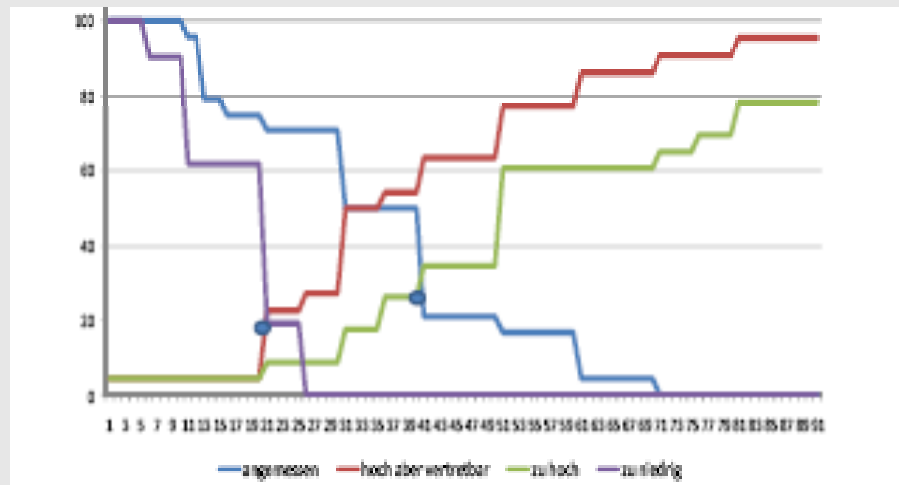
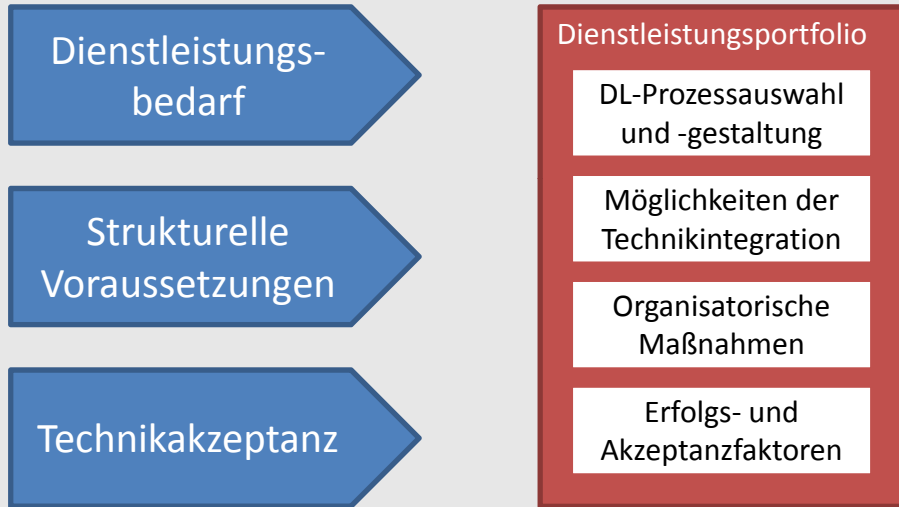
Vorgehensweise: Identifikation von Prozessen, Integration von P&P, Implementierung

Am Beispiel der DL „Begleiteter Einkauf“



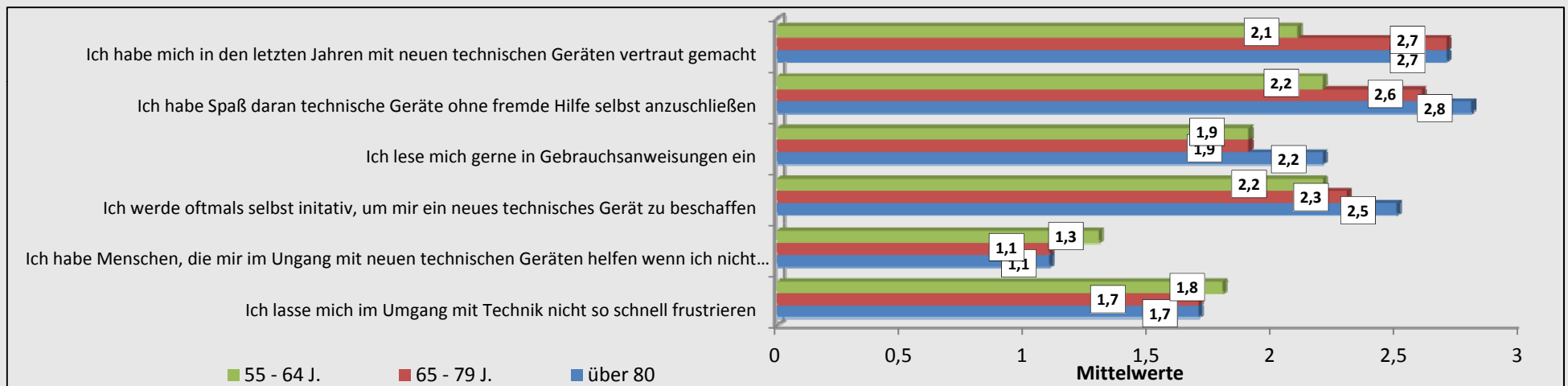
Potentialanalyse im Testquartier Bochum Grumme

Befragung im Testquartier, n=120

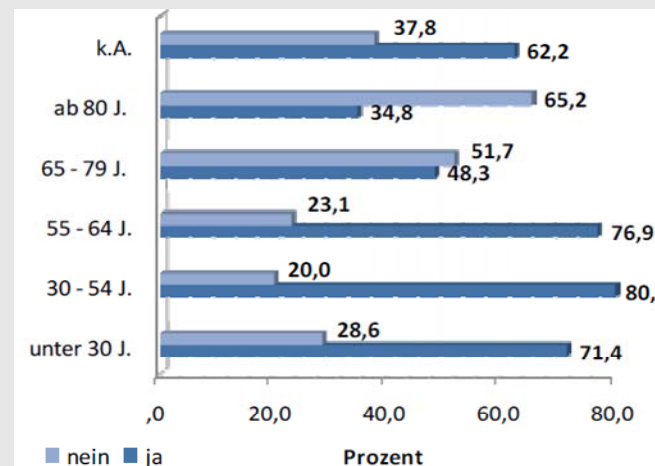


- Befragung von 120 Mietern (Höhere Altersgruppen (>65 Jahre) entsprechend ihres Anteils im Quartier vertreten)
- 46,2% Anteil an Einpersonenhaushalten, über 60% der Haushalte verfügen über monatliche Einkommen unter 1.500 Euro
- Ergebnis: Mehrwert der DL (Bedarf und Anpassung) problematischer als Akzeptanz der Technik
- Hohe Akzeptanz der Stiffttechnologie
- ✓ **Preisbarometer zeigt eine Preisbereitschaft zwischen 20 bis 40 Euro**
- ✓ **Potenzial (Kunden, Akzeptanz) für Dienstleistungen liegt bei 17% bis 36%**

Ergebnisse der Potentialanalyse: Akzeptanz von Pen & Paper Technologie



Können Sie sich vorstellen, auf diese Art und Weise [Anfragen] weiterzuleiten?



A close-up photograph of an elderly person's hand, showing deep wrinkles and a small red mark on the back of the hand. The hand is positioned in the center of the frame, with the fingers slightly curled. The background is a soft, out-of-focus green, suggesting an outdoor setting.

Erfolgsfaktoren und Barrieren aus der Analyse

Geringe bis mittlere **Zahlungsbereitschaft**: Umsetzung eines entsprechenden Preismodells

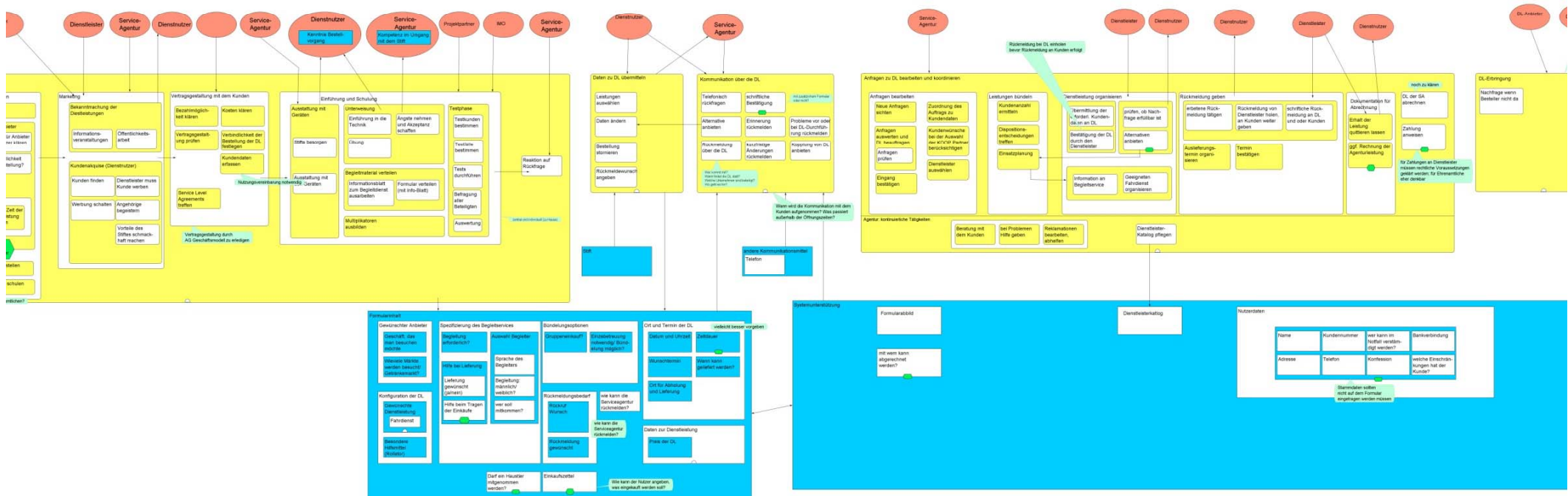
Bedarf nach **sozialem Kontakt und Aktionsradius**: Begleitung (auch Einkauf) deutlich beliebter als Lieferservice für Essen

Wahrgenommener Mehrwert und bedarfsgerechtes DL-Portfolio vor Problemen der Technikakzeptanz: Starke Abhängigkeit der Zustimmung von verfügbaren Leistungen, hohe Technikaffinität und Bereitschaft zur Nutzung

Technologiedemonstration als Erfolgsfaktor

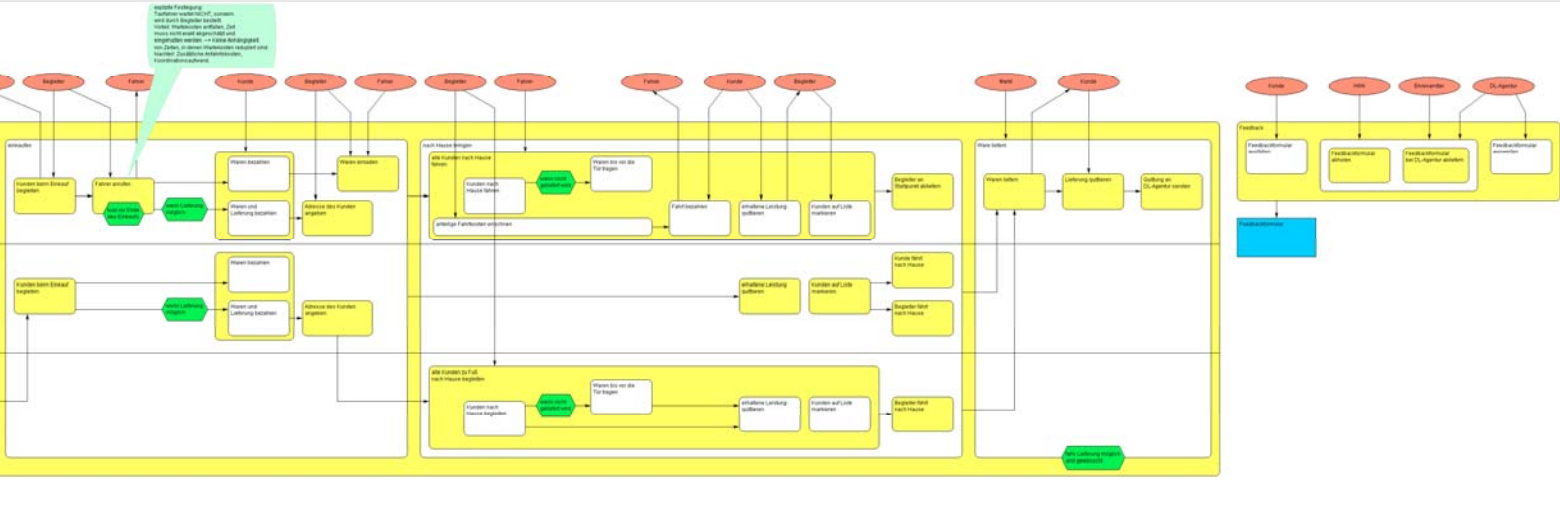
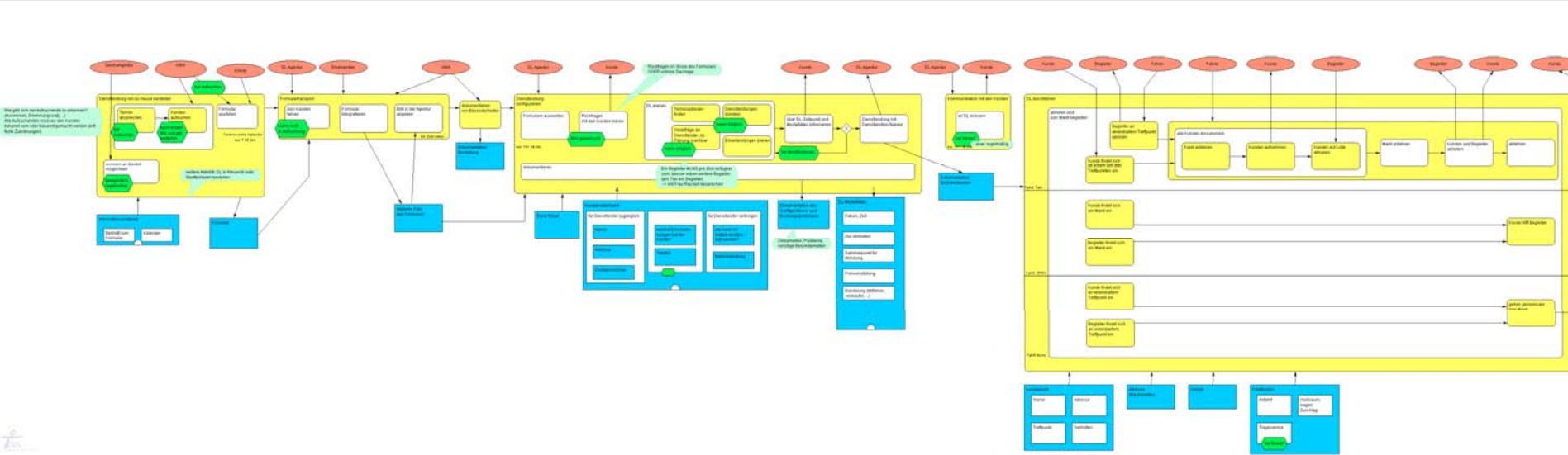
Auswahl und Gestaltung von Prozessen und DL-Portfolio

Begleitetes Einkaufen: Fahrdienst, Begleitung und Lieferung

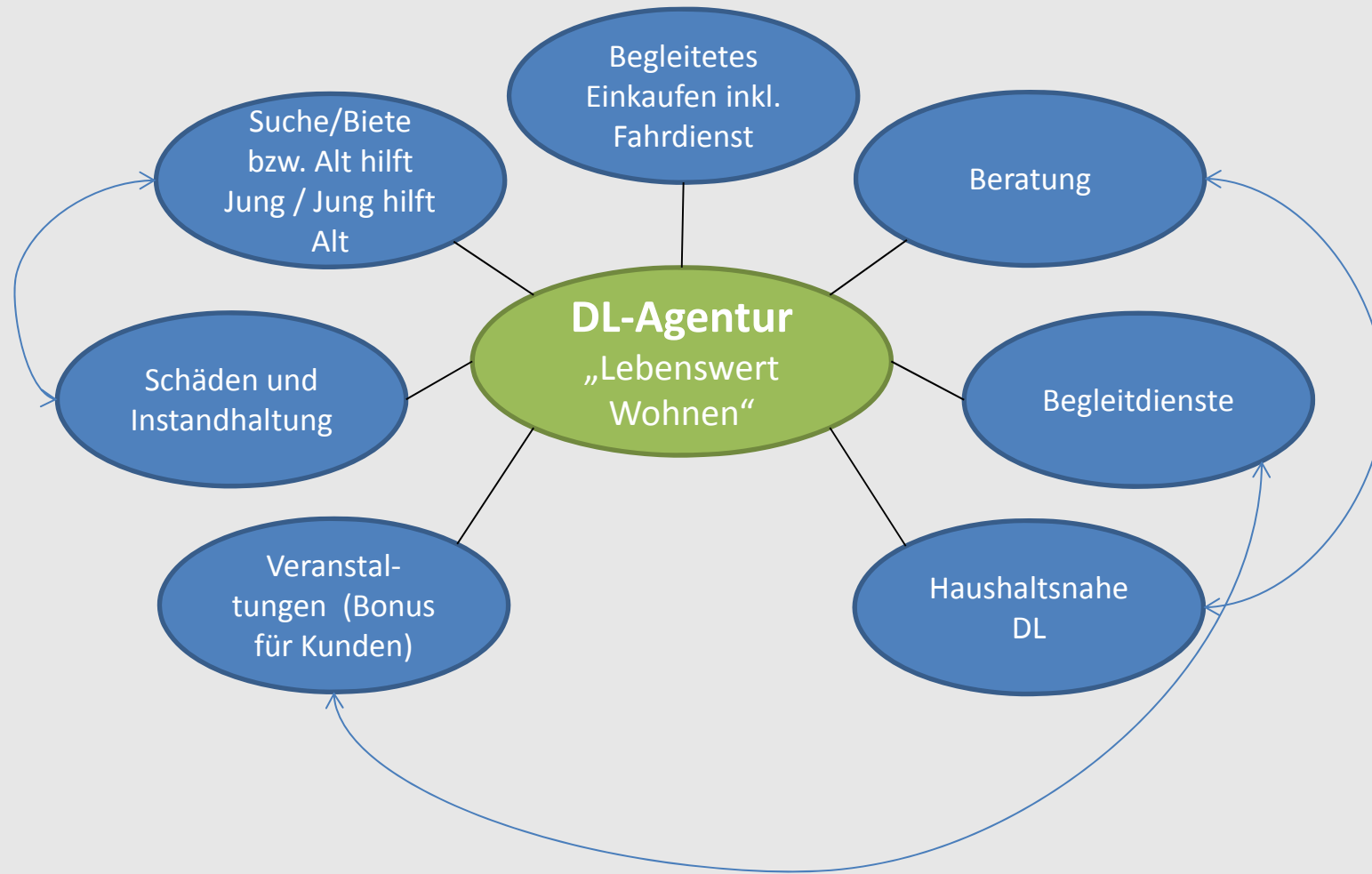


- Ansatz: Partizipative Gestaltung
- Vorbereitung der DL-Umsetzung mit allen Beteiligten
 - Integration P&P: Vorbereitung und Schnittstellen
 - Gesamte DL-Kette integrieren: Dienstleister, Agentur, Ehrenamtliche MA und Kunden

Prozess für die Dienstleistung „Begleitetes Einkaufen“



Resultierendes Dienstleistungsportfolio



Herausforderung: Flexibilität im Angebot vs. Formalisierung auf Formularen

- Veränderungen in der Nachfrage voraussehbar
 - DL müssen für Formulare formal spezifiziert werden: Alle Optionen einbeziehen und aufdrucken
 - Max. einseitiges Formular akzeptabel: Keine EK-Liste
 - Lösung: generische Formulare

Begleitetes Einkaufen Lebenswert Wohnen

Name: KundenNr.:

1. Zu welchem angebotenen Termin möchten Sie einkaufen?
 Datum (z. B.: 28.04.10): / / Tageszeit: / / vormittags: / nachmittags: / egal:

2. Kommt für Sie auch ein Ausweichtermin in Frage?
 ja: / nein:

3. Für wie viele Personen möchten Sie den Dienst bestellen?
 Anzahl Personen: (z. B. "2", wenn Sie und Ihr Ehepartner gemeinsam einkaufen möchten.)

4. Möchten Sie mit anderen unserer Kunden in einer Gruppe einkaufen?
 ja: / nein: / ist mir egal:

5. Benötigen Sie einen Fahrdienst für den Weg zum und vom Einkaufsort?
 hin: / zurück: / keinen Fahrdienst:

6. Für wieviele Rollstühle und Rollatoren benötigen Sie Platz im Fahrzeug?
 Anzahl Rollatoren: / Anzahl Rollstühle: / keine:

7. Welchen Anbieter möchten Sie besuchen?

Castroper Str. 270	Castroper Str. 194
Castroper Str. 243	Vierhausstr. 110
Castroper Hellweg 20	Jenau's Landspezialitäten, Ennepestr. 1

Der Anbieter ist nicht aufgeführt. Ich möchte zu folgendem Anbieter:

ja: / nein: / weiß nicht:

9. Wie viel Zeit benötigen Sie für Ihre Einkäufe voraussichtlich?
 Geschätzte Zeit: : / weiß nicht:
 Stunden Minuten

10. Haben Sie Fragen? Wünschen Sie Rücksprache mit der Agentur?
 ja , weil: / nein:

Bitte senden Sie Ihre Bestellung nun ab!
 Falls Sie sich verschrieben haben, nehmen Sie sich einfach ein neues Formular!

Bestellung abschicken: Bestellung stornieren:

=

Begleitetes Einkaufen Lebenswert Wohnen

Name: KundenNr.:

1. Zu welchem angebotenen Termin möchten Sie einkaufen?
 Datum (z. B.: 28.04.10): / / Tageszeit: / / vormittags: / nachmittags: / egal:

2. Kommt für Sie auch ein Ausweichtermin in Frage?
 ja: / nein:

3. Für wie viele Personen möchten Sie den Dienst bestellen?
 Anzahl Personen: (z. B. "2", wenn Sie und Ihr Ehepartner gemeinsam einkaufen möchten.)

4. Möchten Sie mit anderen unserer Kunden in einer Gruppe einkaufen?
 ja: / nein: / ist mir egal:

5. Benötigen Sie einen Fahrdienst für den Weg zum und vom Einkaufsort?
 hin: / zurück: / keinen Fahrdienst:

6. Für wieviele Rollstühle und Rollatoren benötigen Sie Platz im Fahrzeug?
 Anzahl Rollatoren: / Anzahl Rollstühle: / keine:

7. Welchen Anbieter möchten Sie besuchen?

<input type="text"/>	<input type="text"/>
<input type="text"/>	<input type="text"/>
<input type="text"/>	<input type="text"/>

Der Anbieter ist nicht aufgeführt. Ich möchte zu folgendem Anbieter:

ja: / nein: / weiß nicht:

9. Wie viel Zeit benötigen Sie für Ihre Einkäufe voraussichtlich?
 Geschätzte Zeit: : / weiß nicht:
 Stunden Minuten

10. Haben Sie Fragen? Wünschen Sie Rücksprache mit der Agentur?
 ja , weil: / nein:

Bitte senden Sie Ihre Bestellung nun ab!
 Falls Sie sich verschrieben haben, nehmen Sie sich einfach ein neues Formular!

Bestellung abschicken: Bestellung stornieren:


+

Castroper Str. 270	Castroper Str. 194
Castroper Str. 243	Vierhausstr. 110
Castroper Hellweg 20	Jenau's Landspezialitäten, Ennepestr. 1

Geringe Probleme der Formularnutzung

Begleitetes Einkaufen		Lebenswert Wohnen					
Name:	<input type="text" value="hoff"/>	KundenNr:	<input type="text" value="1"/>	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="1"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
1. Zu welchem angebotenen Termin möchten Sie einkaufen?							
Datum (z.B.: 28.04.10):		Tageszeit:					
<input type="text" value="T"/>	<input type="text" value="7"/>	<input type="text" value="MM"/>	<input type="text" value="10"/>	<input type="text" value="JJ"/>	<input type="text" value="10"/>	vormittags: <input type="checkbox"/> / nachmittags: <input checked="" type="checkbox"/> / egal: <input type="checkbox"/>	
2. Kommt für Sie auch ein Ausweichtermin in Frage?							
ja: <input type="checkbox"/>		nein: <input checked="" type="checkbox"/>					

- Lösungsansätze
 - Schulung
 - Feldvergrößerung



Ergebnisse und Rückmeldungen

Technikeinführung als **Vertrauensbildung**: „Aha“-Effekt bei Übertragung von Formularen, **Technologie ist keine Hürde**

Marketing **“paradox“**: Positive Rückmeldungen, aber wenig persönliche(s) Interesse / Bereitschaft, Keine DL für „Alte“ anbieten, Erreichbarkeit der Zielgruppe

Akzeptanz des Preismodells: **Kunden nur in Details, Externe kritisch** → Kostenpflichtige Leistungen vs. subventionierte Unterstützung

Fragen, Kommentare, Anregungen



Alexandra Frerichs

Lehrstuhl für Informations- und
Technikmanagement

Universitätsstr. 150

Gebäude NB, Raum 1/67

Tel.: +49 (0) 234 / 32 - 27725

Fax: +49 (0) 234 / 32 - 14207

Email: alexandra.frerichs@rub.de

www.service4home.net

Ingolf Rascher

IMO Institut GmbH

Taubenstr. 49

40724 Hilden

Tel.: +49 (0) 2103 / 25 89 976

Fax: +49 (0) 2103 / 25 89 974

Email: irascher@imo-institut.de

www.service4home.net