

# Umsetzungskonzept

Quartierhilfe zählt

## Zeitgut

SocialLab  
2015/2016  
Hochschule Luzern

Achermann Adrian  
Lenherr Susanne  
Senn Fabian  
Studer Natalie  
Ulrich Viviane  
Wüst Fabian

# 1. Vorwort

Nach einem vielseitigen und lehrreichen Semester, im Rahmen des Moduls SocialLab, freuen wir uns mittels des Umsetzungskonzepts unsere erarbeiteten Resultate und Vorschläge für die Genossenschaft Zeitgut zu verdeutlichen.

Wie dem Prozesshandbuch zu entnehmen ist, basiert unsere Umsetzung auf vielen verschiedenen Methoden, die wir während diesem Modul kennen lernen durften. Während unserer Umsetzung gab es zwischenzeitlich Unklarheiten, welche geklärt werden mussten. Weiter stellten wir fest, dass unsere Vorstellung der Umsetzung nicht immer der Idee der Auftraggeberin entsprach. Umso mehr lernten wir deshalb die Methode des Testings zu schätzen. Dank dieser erhielten wir aussagekräftige Rückmeldungen und konnten diese in den Prozess einfließen lassen und so die Erarbeitung der Challenge laufend anpassen, ausbauen und verbessern.

Wir hoffen, dass mit unseren Ideen, Vorschlägen und Anregungen die Genossenschaft Zeitgut inspiriert wird und sie von unserem Aussenblick auf die Organisation profitieren kann. Wir bedanken uns an dieser Stelle für die wertvolle und konstruktive Zusammenarbeit.

# 1. Inhaltsverzeichnis

1. Vorwort.....	2
3. Wir über uns.....	5
4. Das Projekt.....	5
5. Das Video.....	6
5.1. Grundidee .....	6
5.2. Das ist Peter.....	6
5.3. Der Fall.....	6
5.4. Die Musik .....	7
6. Quartiertreff.....	8
6.1. Grundidee .....	8
6.2. Der Ort .....	8
6.3. Die Teilnehmenden .....	9
6.4. Die Kosten.....	10
6.5. Häufigkeit .....	10
6.6. Flyer / Werbung.....	11
6.7. Risiken .....	12
7. Quartiersansprechpartner .....	14
7.1. Ausgangslage .....	14
7.2. Grundidee .....	14
7.3. Geeignete Personen .....	14
7.4. Qualität.....	15
7.5. Risiken .....	15
8. Feedback .....	16
8.1. Fragebogen.....	16
8.2. Präsentation .....	17
9. Weitere Vorschläge.....	20
9.1. Transparenz.....	20
9.2. Hilfsbedürftigkeit.....	20
9.3. finanzielle Sicherung, Sponsoring, Geldgeber .....	20
9.4. Beziehung mit Kiss klären.....	21
9.5. Einbezug Firmen, Besuchsdienst Spital.....	21
9.6. Selbstausfüllen Fragebogen .....	21
10. Fazit .....	21
11. Hayat's Kuchenrezept.....	22

# Abbildungsverzeichnis

Abbildung 1: Design Thinking Prozess.....	5
Abbildung 2: Das ist Peter .....	6
Abbildung 3: Musikgebühren von David Abarca .....	7
Abbildung 4: Sentitreff .....	8
Abbildung 5: Zwitscherbar .....	9
Abbildung 6: Loge .....	9
Abbildung 7: Budget Quartiertreff .....	10
Abbildung 8: Flyer Quartiertreff .....	11
Abbildung 9: Fragebogen Häufigkeit Quartiertreff .....	16
Abbildung 10: Fragebogen Selbstausfüllen.....	17
Abbildung 11: Quartiertreff & Präsentation im Sentitreff .....	17
Abbildung 12: Quartiertreff & Präsentation „Theater“ im Sentitreff.....	18
Abbildung 13: Quartiertreff & Präsentation „Wünsche/Anregungen .....	19
Abbildung 14: <i>Quartiertreff &amp; Präsentation „Feedback“</i> .....	19
Abbildung 15: <i>Hayat's Kuchen</i> .....	22

## 2. Wir über uns

Im Rahmen des interdisziplinären Moduls SocialLab erarbeitet ein Team aus sechs Studierenden von drei verschiedenen Studienrichtungen der Hochschule Luzern ein Auftrag. Der Auftrag, den wir von der Genossenschaft Zeitgut erhalten haben, wird mit der Design Thinking Methode bearbeitet. Design Thinking umschreibt ein iterativer Prozess der davon lebt, auch Mut zu einem Rückschritt zu haben.

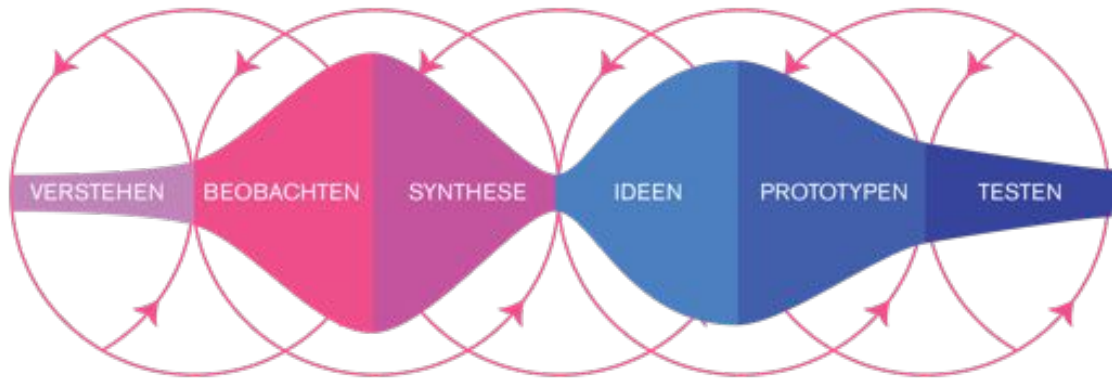


Abbildung 1: Design Thinking Prozess

Der Vorteil, welcher durch Design Thinking entsteht ist, dass nicht an der Zielgruppe vorbei gearbeitet wird, sondern dass etwas entwickelt wird, was auch akzeptiert und implementiert werden kann. Speziell die Prozessschritte „Prototypen“ und „Testen“ gewährleisten diesen wichtigen Punkt.

## 3. Das Projekt

Der Auftrag, welchen wir in Berlin gefasst haben war sehr allgemein beschrieben. Die Kernaussage daraus war, dass wir die Bevölkerung von Luzern für Zeitgut sensibilisieren und zum Mitmachen motivieren sollen.

Wir analysierten dazu, was für und was gegen Zeitgut spricht. Unsere zu Grunde liegende Überlegung war, dass eine beliebige Persona sich nur dann Zeitgut anschliessen möchte, wenn es für sie nichts Negatives gibt. Aus diesem Umsetzungskonzept mag vielleicht der Eindruck entstehen, dass aus unserer Perspektive Zeitgut über wenige positive Aspekte verfügt. Dies deswegen, da sich die Herangehensweise an den negativen Punkten orientiert. Im Speziellen wird die Abhängigkeit von der Beratungstätigkeit durch die Geschäftsleiterin Regula Schärli und durch Nicole Triponez und den dadurch gegebenen knappen Personalressourcen aufgegriffen. Auch versuchen wir, die Verbundenheit der Genossenschafterinnen und Genossenschafter von Zeitgut mit der Organisation zu stärken und den Slogan „Quartierhilfe zählt“ in der Genossenschaft zu verankern. In einem eigenen Kapitel riskieren wir einen Ausblick über unser Kernthema hinweg und wollen Zeitgut weitere Knackpunkte aufzeigen, auf die wir jedoch nicht weiter eingehen konnten. Dies soll sowohl als Anregung und Grundlage für weitere Veränderungen dienen.

## 4. Das Video

### 4.1. Grundidee

Nachdem die Studierenden den Auftrag in Berlin erhalten hatten, ging es an die Aufgabe des Verstehens. Der erste Stolperstein liegt im Konzept von Zeitgut selbst. Dieses zu durchblicken und wirklich zu verstehen war für uns eine wahre Herausforderung. Um Zeitgut jedoch einer breiten Öffentlichkeit zugänglich zu machen, muss die Idee dahinter einfach zu verstehen sein. Das Konzept zu ändern und zu vereinfachen wollten wir auf keinen Fall. Hat man die Idee mal verinnerlicht, erkennt man die positiven Aspekte davon. Diese zu ändern hätte keinen Sinn gemacht. Also machten wir uns Überlegungen, um das Konzept schnell und einfach zu vermitteln. Die Idee dazu lag nicht nur auf der Hand, sondern hat sich auch insofern angeboten, da sie relativ kostengünstig umzusetzen ist.

### 4.2. Das ist Peter

Im Rahmen des Design Thinking Prozesses war es naheliegend, dass die Studierenden einen Prototyp eines Videos erstellen. Durch die verschiedenen Departemente, welche in unserer Gruppe vertreten sind, hatten wir auch jemanden dabei, der sich sehr gut mit animierten Videos auskennt.

Das Video mit dem Namen „Das ist Peter“ entstand in diversen Arbeitsschritten. Diese beinhalteten auch das erneute Vorführen (Testing) an Kommilitonen und zwei Personen von Zeitgut. Das Video stellt die Situation von Peter dar, welcher mit dem Kauf eines geeigneten Rollators überfordert ist. Am Beispiel von Manuel, der ihn bei der Evaluation der Gehhilfe unterstützt, wird das Konzept von Zeitgut schnell und einfach dargestellt. Die Animation der Strichmännchen wird durch sanfte Gitarrenklänge untermalt, welche das Video auflockern sollen und mit positiven Assoziationen Zeitgut in einem positiven Licht darstellt.



**Das ist Peter**

Abbildung 2: Das ist Peter

### 4.3. Der Fall

Die Geschichte von Peter und Manuel ist von einem echten Fall abgeleitet. Um das Konzept nicht nur theoretisch zu verstehen, sondern um es zu erleben, haben sich zwei Studierende bei Zeitgut als Gebende angemeldet. Für eine Person wurde rasch ein sogenanntes „Tandem“ gefunden, bei dem es sich um den Erwerb eines Rollators für eine ältere Person handeln sollte. Bedauerlicherweise fand die effektive Hilfestellung schliesslich nicht statt.

#### 4.4. Die Musik

Die für den Prototyp gewählte Musik stammt aus dem YouTube-Video "One Love" Guitar x Drums Instrumental Free. Der YouTube-Kanal lautet „Danny E.B Tracks“ und gehört Daniel Abarca. Abarca bezeichnet sich selbst in der Beschreibung des Videos als Produzent des Songs. Auf seiner Internetseite publiziert er direkt die Lizenzgebühren für seine Songs. Da es sich im Video von Zeitgut um das Video einer Nonprofit Organisation handelt und die Qualität einer MP3-Datei für den Zweck

MP3 Basic Lease	WAV Lease	<b>Most Popular</b> Premium Lease	Premium Trackouts Lease
<b>\$14.99</b>	<b>\$29.99</b>	<b>\$49.99</b>	<b>\$119.99</b>
<ul style="list-style-type: none"><li>* 320 kbps MP3 file</li><li>* Untagged Beat</li><li>* NON - Exclusive</li><li>* NON Profit Use</li><li>* Danny EB still owns full rights</li><li>* Soundcloud Use</li><li>* 100% Royalty Free</li><li>* Music Credit: Danny EB</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>* MP3 FILE / WAV FILE HQ</li><li>* Untagged Beat</li><li>* NON - Exclusive</li><li>* Danny EB still owns full rights</li><li>* Monetization Youtube, Soundcloud</li><li>* 100% Royalty Free</li><li>* Music Credit: Danny EB</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>* MP3 FILE / WAV FILE HQ</li><li>* Untagged Beat</li><li>* Sell up to 5000 Units</li><li>* NON - Exclusive</li><li>* Danny EB still owns full rights</li><li>* Monetization Youtube, Soundcloud, Shows and Performances</li><li>* 100% Royalty Free</li><li>* Music Credit: Danny EB</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>* WAV HQ Files Trackouts</li><li>* Untagged Beat</li><li>* Sell Up to 10,000 Units</li><li>* NON - Exclusive</li><li>* Danny EB still owns full rights</li><li>* Monetization Youtube, Soundcloud, Shows and Performances</li><li>* 100% Royalty Free</li><li>* Music Credit: Danny EB</li></ul>
<b>Buy Now</b>	<b>Buy Now</b>	<b>Buy Now</b>	<b>Buy Now</b>

Abbildung 3: Musikgebühren von Daniel Abarca

ausreichend ist, würden die Gebühren bei ungefähr 15 Schweizer Franken liegen.

Für das Video „Das ist Peter“ haben wir uns für diese Musik entschieden. Selbstverständlich steht es Zeitgut frei, sich für einen anderen Song zu entscheiden. Es gibt auch lizenzfreie Lieder oder allenfalls gäbe es auch Genossenschaftsmitglieder, die ein Instrument beherrschen und bereit wären, einen passenden Song einzuspielen.

## 5. Quartiertreff

### 5.1. Grundidee

Zeitgut wirbt mit dem Slogan „Quartierhilfe zählt“. Ebenfalls habe die Genossenschaft festgestellt, dass sobald genügend Genossenschafte(r)innen und Genossenschafte(r) in einem Quartier vertreten sind, das Modell nahezu zu einem Selbstläufer werden würde. Auf der Suche nach Überlegungen, wie denn Zeitgut in den Quartieren gestärkt werden kann, erinnerten wir uns zurück an Quartiertreffs: Gemütliches Beisammensein mit Speis und Trank, spielende Kinder und entspannte Gespräche der Erwachsenen. Dies an einem zentralen Ort, der für die Quartierbewohner einfach zu erreichen ist.

Selbstverständlich ist diese Erinnerung an Früher nicht direkt für Zeitgut zu übernehmen. Dies vor allem deswegen nicht, da Zeitgut eine Genossenschaft ist und somit als externer Organisator auftritt. Quartiertreffs, wie sie in unseren Köpfen noch herumgeistern, lebten durch die Eigeninitiative der Quartierbewohnenden.

### 5.2. Der Ort

Wie bereits beschrieben, sollten die Quartiertreffs in den betreffenden Quartieren stattfinden, wo Zeitgut präsent ist oder es sein möchte. Deswegen erachten wir es als sinnvoll, die Lokalitäten in einem Turnus zu wechseln. Bestehende Quartiertreffs, Gemeindezentren, Pfarreiheime oder sonstige Veranstaltungsräume eignen sich gut für die Durchführung einer solchen Veranstaltung. Diese sind über ganz Luzern gestreut und somit prädestiniert für wechselnde Lokalitäten in den verschiedenen Quartieren von Luzern.

Für die erstmalige Durchführung haben sich die Studierenden für den Sentitreff an der Baselstrasse 21, Luzern entschieden. Weitere Standorte, die wir uns überlegt haben, führen wir nachfolgend auf. Obwohl wir nur den Sentitreff besichtigt haben, können wir uns gut vorstellen, dass sich auch unsere Alternativen sehr gut für die Durchführung eines Quartiertreffs eignen würden.

#### Sentitreff:



Abbildung 4: Sentitreff



### Zwitscherbar:



Abbildung 5: Zwitscherbar

### Loge Luzern:



Abbildung 6: Loge

## **5.3. Die Teilnehmenden**

Hauptsächlich richten sich die Veranstaltungen an die Genossenschafterinnen und Genossenschafter von Zeitgut. Die Idee der Treffen ist es auch, dass sich diese besser kennenlernen können. Da Zeitgut die Absicht hat kontinuierlich zu wachsen, wäre es sinnvoll, die Veranstaltungen auch der jeweiligen Bevölkerung von den betreffenden Quartieren zugänglich zu machen. Die Mitglieder könnten ihre Nachbarn animieren mitzukommen oder mithelfen, Flyer für die Anlässe zu verteilen. Weiter empfehlen wir, mittels der Quartiertreffs die Zusammenarbeit zwischen den verschiedenen Non-Profit Organisationen im Altersbereich zu intensivieren und das Netzwerk auszubauen. Direkte Einladungen an Vertreter, wie beispielsweise Pro Senectute, Luzerner Kantonsspital oder Luzer60plus, würden die Möglichkeit eines ungezwungenen Zusammentreffens und Kennenlernens bieten. Für diese Organisationen bieten die Quartiertreffs – genau wie für Zeitgut – eine Art Werbeplattform mit Vernetzungskarakter. Diese Zusammenarbeit kann dann auch so weit gehen, dass die Kosten gemeinsam getragen werden.

## 5.4. Die Kosten

Der erste Quartiertreff, initiiert von den Studierenden der Hochschule Luzern, fand im Sentitreff, Luzern statt. Dadurch, dass dieser Quartiertreff mit der Präsentation vom SocialLab verbunden war, gab es einige zusätzliche Kosten, die in Zukunft nicht mehr anfallen würden. Ebenfalls ist zu beachten, dass nachfolgende Beträge für 42 Personen kalkuliert wurden. Da beispielsweise nicht jede Person Kaffee trinkt, fällt nicht jedes mal ein Bedarf von 60 Kaffeebecher an. Die Restlichen kann man beim nächsten Treffen erneut verwenden und somit dann die Kosten schmälern. In der nachfolgenden Auflistung wurden die Kosten für Kaffee, Zucker, Rahm und Rührstäbchen absichtlich weggelassen. Dies da bei diesen Produkten relativ grosse Mengen gekauft werden welche sich somit auf verschiedene Veranstaltungen aufteilen. Ebenfalls fallen sie bei dem Totalbetrag von gut 330 Franken nicht sonderlich ins Gewicht.

<b>Budget Quartiertreff</b>	
Miete Raum	CHF 180,00
Miete Kaffeemaschine	CHF 35,00
Miete Infrastruktur	CHF 70,00
Plastikteller 50 Stk.	CHF 3,45
Plastikbesteck (Gabeln) 60 Stk.	CHF 3,00
Plastikbecher 3dl. 60 Stk.	CHF 7,35
Kaffeebecher 50 Stk.	CHF 7,50
Wasser mit Kohlensäure 12 Fl.	CHF 11,40
Wasser ohne Kohlensäure 6 Fl.	CHF 5,70
Coca Cola 6 Fl.	CHF 11,70
<b>Total</b>	<b>CHF 335,10</b>

Abbildung 7: Budget Quartiertreff

## 5.5. Häufigkeit

Bei der Durchführung einer regelmässigen Veranstaltung stellt sich jeweils die Frage bezüglich der Häufigkeit. Soll der Quartiertreff monatlich, quartalsweise, halbjährlich oder sogar jährlich stattfinden. Schlussendlich wird sich bei der Durchführung herauskristalisieren, welches die beste Möglichkeit ist um dem Grat zwischen einem regelmässigen Treffen und der Teilnahme möglichst vieler Mitglieder gerecht zu werden. Die Studierenden empfehlen mit einem Treffen pro Quartal zu starten. Wir denken, dass sich in dieser Zeit genügend interessante Informationen ansammeln, die eine Teilnahme am Quartiertreff attraktiv machen. Trotzdem ist es aber nicht so häufig, dass daraus fast schon eine Pflicht entstehen könnte.

Wie wir noch in Kapitel 7.1 Fragebogen aufgreifen werden, sind sich die Genossenschafterinnen und Genossenschafter bei unserem Testing auch nicht einig gewesen, wie häufig ein solches Quartiertreffen durchgeführt werden soll. Trotzdem hat sich eine (kleine) Mehrheit für eine Durchführung pro Quartal ausgesprochen.

## 5.6. Flyer / Werbung

Der Quartiertreff soll ein Treffen für die ganze Bevölkerung sein. Jeder der Lust hat, ob nun Zeitgut Genossenschafterin oder Genossenschafter ist oder nicht, soll sich willkommen fühlen. Wie bei jeder Veranstaltung, ist auch diese mit Werbung verbunden. Die Mund zu Mund Propaganda ist bestimmt ein starkes Element der Werbung. Aktive Mitglieder sollen animiert werden ihre Bekannten, Freunde und Verwandte mit zu nehmen. Die Atmosphäre bei einem solchen soll ungezwungen sein. Somit sollte es auch kein Problem darstellen, wenn man als aussenstehende Person teilnehmen möchte. Ist die Person an Zeitgut interessiert, gibt es bestimmt Teilnehmende, die Informationen darüber mit ihnen teilen können. Ist die Person nur an einem gemütlichen Nachmittag bei

Kaffee und Kuchen interessiert, sollte dies auch kein Problem sein. Gefällt es ihr, kommt sie vielleicht wieder und informiert sich beim nächsten Mal über Zeitgut.



Abbildung 8: Flyer Quartiertreff

Für den ersten Quartiertreff haben wir ein Informationsschreiben in Format A4 und A5 erstellt. Nebst wichtigen Daten wie Ort, Zeit und eingeladene Personen haben wir den Flyer auch noch mit Kontaktdaten versehen. Dies hat zum einen den Vorteil, dass relativ einfach zusätzliche Informationen gewonnen werden können. Zum anderen wirkt der Flyer dadurch verbindlicher, was für viele Leute auch als Nachteil zu sehen ist, da es den Anschein macht, dass man sich nicht spontan entscheiden kann den Quartiertreff zu besuchen.

Da der erste Quartiertreff durch Studierende der Hochschule Luzern organisiert wurde, ist der Flyer zusätzlich mit dem Logo der Hochschule versehen. Ebenfalls hat dieses Treffen den Zweck der Präsentation des Projektes der Studierenden. Bei zukünftigen Flyern würde dieser Teil wegfallen.

Der Versand mit dem Weihnachtsbrief von Zeitgut hatte den Vorteil, dass sämtliche Genossenschafterinnen und Genossenschafter diesen Flyer nach Hause erhalten haben. Zukünftig wäre es bestimmt eine Möglichkeit, in Form eines Jahresprogrammes die Treffen bekannt zu geben.

Andere Interessensgruppen wie Geldgebende und weitere Organisationen werden idealerweise direkt per Mail benachrichtigt. Dies spart den Versand, die Druckkosten und schont zusätzlich die Umwelt.

Da der erste Quartiertreff gleichzeitig als Prototyp für das Modul SocialLab fungieren soll, haben die Studierenden auch Flyer aufgehängt. Dies in der Migros und dem Coop, welche sich in unmittelbarer Nähe zum Sentitreff befinden. Bei Coop wurde der Flyer am Freitag an die Wand der Kundeninserate gepinnt. Am darauffolgenden Montag war er jedoch bereits wieder entfernt worden. Die einzige Erklärung, die wir uns vorstellen können ist, dass der Flyer nicht auf einen dafür vorgesehenen Zettel gedruckt wurde. Falls dies der Grund ist, würde es keinen Sinn mehr machen bei Coop zu werben, da der Flyer auch in Zukunft die Grösse eines typischen Kundeninrates überschreitet.

Generell ist uns aufgefallen, wie wenig Werbefläche in der Stadt Luzern zu Verfügung steht. Ein direktes Gespräch mit dem Stadtverantwortlichen würde jedoch bestimmt zu weiteren Möglichkeiten führen. Ebenfalls wäre es prüfenswert, eine Inseratenkampagne in lokalen Zeitungen zu starten. Diese hätte zum einen den Vorteil der Bekanntmachung der Quartiertreffs und zum anderen würde die Genossenschaft Zeitgut ebenfalls ins Rampenlicht rücken.

## **5.7. Risiken**

Das häufigste Problem bei einer Veranstaltung sind die zu niedrigen Einnahmen. Zeitgut soll jedoch keineswegs versuchen mit den Quartiertreffs Einnahmen zu generieren. Erreichen von zusätzlicher Bekanntheit und die Verankerung in den jeweiligen Quartieren soll im Fokus liegen. Obwohl die finanziellen Ausgaben überschaubar bleiben, gibt es einige Risiken bei dieser Veranstaltungsreihe. Das Risiko liegt jedoch viel eher im Scheitern des Projektes als in einer Benachteiligung für die Genossenschaft.

### **Fehlende Teilnehmer**

Ein Quartiertreff ohne Teilnehmer wäre ziemlich sinnlos. Ziel von Zeitgut muss es sein, die eigenen Genossenschafterinnen und Genossenschafter motivieren daran teil zu nehmen. Obwohl die Veranstaltung der gesamten Quartierbevölkerung zugänglich gemacht werden soll, bilden die Mitgliederinnen und Mitglieder von Zeitgut den Grundstein der Treffen auf dem es aufzubauen gilt. Mit einem abwechslungsreichen Programm sollte es gelingen, die Veranstaltungen attraktiv zu halten. So haben die Studierenden beispielsweise herausgespürt, dass einige der Mitglieder gerne Gesellschaftsspiele gemacht hätten. Ein Spielenachmittag oder ein Austausch von lustigen und schönen Momenten in den Tandems, würde den Zusammenhalt stärken. Trotzdem sollte auch genügend Freiraum bleiben, um einfach zu plaudern. Dies bringt den Menschen nebst den Zeitgut-Aktivitäten näher und vielleicht entstehen so auch neue Freundschaften.

### **Ablehnung der Genossenschafterinnen und Genossenschafter**

Zeitgut veranstaltet bereits jetzt so genannte „Mitgliedertreffen“. Diese dienen dazu, Probleme und Fragen zu stellen und unter den Anwesenden zu besprechen und zu lösen. Da Menschen ohnehin

dazu tendieren, neue Dinge abzulehnen, könnte es sein, dass die Quartiertreffs ebenfalls abgelehnt werden. Dies mit der Begründung, dass es ja nichts Neues sei und die Mitgliedertreffen bereits diesen Zweck des Austauschs erfüllen würden.

Zweifelsfrei gibt es gewisse Ähnlichkeiten zwischen den Mitgliedertreffen, welche bereits existieren und zu den Quartiertreffen, wie wir sie uns vorstellen. Der Unterschied liegt hauptsächlich in der Struktur und der Grösse der Veranstaltung. Bis anhin haben sich ungefähr zehn Personen zum Austausch zusammengefunden. Diese Treffen sind sehr stark strukturiert. So werden zu Beginn Fragen und Anregungen gesammelt und anschliessend nach einer Agenda wiedergegeben und diskutiert. Durch diese klare Struktur entsteht zwar auf der einen Seite ein klarer Ablauf, auf der anderen Seite nimmt sie auch jede Möglichkeit von spontanen Gesprächen. Für uns steckt hinter dem Slogan „Quartierhilfe zählt“ weit mehr als geführte Hilfe. Die Idee sollte sein, dass sich das Hilfe-Geben und Hilfe-Nehmen in Zukunft von alleine ergeben. Demnach sollte auch die Möglichkeit gegeben werden, private Verbindungen und Freundschaften zu knüpfen. Ebenfalls können durch bilaterale Gespräche Hilfeleistungen entstehen, welche zwar nicht bei Zeitgut anrechenbar sind, aber trotzdem zu der allgemeinen Zufriedenheit der Genossenschafterinnen und Genossenschafter beitragen.

Ein weiterer Unterschied sehen wir in der Grösse der Veranstaltung. Unsere Idee ist es, dass sich jeweils ca. 20 Personen bei den Quartiertreffen einfinden. Dies wären fast doppelt so viele wie bei den Mitgliedertreffen. Da wir von einer grösseren Veranstaltung ausgehen, haben wir auch diverse Lokalitäten herausgesucht. Im Brandgässli bei Zeitgut wäre der Platz viel zu klein für ein Treffen von 20 Personen.

## **6. Quartiersansprechpartner**

### **6.1. Ausgangslage**

Mit den Quartiertreffs haben wir eine Lösung gefunden, um mehr Leute für Zeitgut begeistern zu können. Nichtsdesto trotz löst dies nicht das Problem der beschränkten Ressourcen von Zeitgut. Im Moment arbeiten Regula Schärli und Nicole Triponez in der Geschäftsleitung von Zeitgut. Beide sind dafür verantwortlich, dass sich die Genossenschafterinnen und Genossenschafter gut aufgehoben fühlen: Sie sind unter anderem dazu da, um Probleme zu beseitigen, Fragen zu beantworten und die Tandems zu bilden. Überdies fungieren sie auch in der Funktion als Ansprechpartnerinnen. Die Kapazitäten von den beiden angestellten Fachkräften, hängt jedoch stark von ihrem Pensum ab. Gäbe es plötzlich viel mehr Interesse an Zeitgut, müsste entweder das Pensum erhöht, zusätzliche Leute eingestellt oder den Interessenten abgesagt werden. Dies stellt eine grosse Herausforderung dar, wenn die Genossenschaft kontinuierlich wachsen soll und allenfalls finanzielle Mittel für zusätzliche Stellenprozentante ausbleiben.

### **6.2. Grundidee**

Zeitgut orientiert sich stark an den verschiedenen Quartieren von Luzern. Dies erkennt man auch unschwer an dem Slogan „Quartierhilfe zählt“. Unsere Überlegung war deswegen, die Genossenschaft mehrheitlich dezentral zu organisieren, damit jedes Quartier eine Art Aussenstandort von der Zentrale Zeitgut ist. Trotzdem sollen deswegen nicht zusätzliche Kosten, wie beispielsweise Raumaufwand anfallen. Die Idee ist es deswegen, engagierte Genossenschafterinnen und Genossenschafter für diese Aufgabe zu bestimmen, ein Quartier zu verwalten. Diese soll idealerweise von deren Zuhause aus geschehen und somit keine zusätzlichen Kosten verursachen. Da sich Zeitgut an dem Benevol Standard orientiert, dürfen pro Woche lediglich sechs Stunden Freiwilligenarbeit geleistet werden. Da sich die komplette Arbeit jedoch auf die verschiedenen Quartiere aufteilt, sollten 24 Stunden Arbeit pro Monat reichen.

### **6.3. Geeignete Personen**

Die Studierenden haben sich ausführlich darüber Gedanken gemacht, wer als geeignete Ansprechperson in Frage kommt. Idealerweise sind dies Mitglieder von Zeitgut. Dies hätte den Vorteil, dass die Organisation bereits bekannt ist und die Person bereits mit den Gepflogenheiten und allenfalls einigen Genossenschafterinnen und Genossenschafter vertraut ist. Ebenfalls wäre es begrüssenswert, wenn sich eine Person finden würde, die dies auf Freiwilligenbasis machen würde. Weiter wäre es wünschenswert, dass die Personen bereits Erfahrungen in der Beratungsmethodik mitbringen, damit die Ausbildungs- bzw. Einführungszeit nicht zu gross wird. Wie bei den übrigen Tandems kann man dieser Ansprechperson Zeitgutschriften anrechnen. Durch das Konzept mit den Zeitgutschriften wäre es nicht notwendig finanzielle Mittel aufzuwenden und die Genossenschaft würde somit einen weiteren Schritt in die Unabhängigkeit und somit in ein langfristiges Bestehen machen.

Ebenfalls haben wir die Möglichkeit eines externen ausgebildeten Angestellten geprüft. Durch die Ausbildung wäre die Beratungsqualität gewährleistet und zusätzlich würde eine Fachperson eine Außenansicht auf die Genossenschaft werfen. Dies führt allenfalls zu weiteren sinnvollen Optimierungen der Abläufe. Als Nachteil sind hier die zusätzlichen Kosten zu nennen. Ebenfalls ist es unwahrscheinlich, dass eine externe Person im jeweiligen Quartier wohnhaft ist. Dies würde den gewünschten Effekt der „Ansprechperson in der Nachbarschaft“ zu Nichte machen.

Ein weiterer Gedanke war es, dass die Beratungsgespräche im Rahmen des Ausbildungspraktikums von Studierenden der HSLU Soziale Arbeit durchgeführt werden könnten. Eine Praktikumsstelle setzt jedoch voraus, dass der Praktikant / die Praktikantin durch eine ausgebildete Sozialarbeiterin mit Praxisausbilder-Abschluss begleitet würde. Da dies zur Zeit bei Zeitgut nicht gegeben wäre, wird diese Möglichkeit aktuell ausgeblendet.

#### **6.4. Qualität**

Damit die Beratungsgespräche den Qualitätskriterien von Zeitgut entsprechen kam die Gruppe zum Schluss, dass es am sinnvollsten wäre, wenn Regula Schärli und/oder Nicole Triponez die Schulung der neuen Ansprechpersonen in den Quartieren durchführen würden. Regelmässige Treffen der Quartierverantwortlichen würden bei Unsicherheiten / Unklarheiten ebenfalls unterstützen.

Damit die Beratungsgespräche dem aktuellen wissenschaftlichen Standard entsprechen, würden externe Weiterbildungskurse Sinn machen. Allerdings sind die finanziellen Ressourcen dafür zurzeit nicht gegeben.

Ein einfaches Instrument für die Überprüfung der Kundenzufriedenheit bezüglich der Beratungsgespräche sind Kundenbefragungen. Diese können mittels eines simplen Fragebogens durchgeführt werden. Damit können wenn nötig Anpassungen rechtzeitig vorgenommen werden.

#### **6.5. Risiken**

Verantwortungsabgabe: Durch die Einführung von Quartieransprechpartnern geben Regula Schärli und Nicole Triponez einen Grossteil ihrer Verantwortung ab. Wir erachten es für die Erhaltung der notwendigen Professionalität als wichtig, dass das Verhältnis zwischen den Fachpersonen und Zeitgut und den Quartieransprechpartnern sowohl fachlich, wie auch zwischenmenschlich stimmig ist.

Ein weiteres Risiko ist, dass es eine Fluktuation der Quartieransprechpartner geben wird. Weil es zwischen Tandems und Quartieransprechperson ein Vertrauensverhältnis geben soll, wäre es wichtig, dass die Quartieransprechpersonen über eine längere Zeitspanne ihre Aufgabe wahrnehmen würden. Zudem kommt, dass die Schulung welche durch Regula Schärli sowie Nicole Triponez vorgenommen würde, mit einem relativ hohen zeitlichen Aufwand verbunden wäre.

## 7. Feedback

### 7.1. Fragebogen

In Form eines ersten Testings haben wir einen Fragebogen entwickelt, den wir bei einem Mitgliedertreffen eingesetzt haben. An dem ausgewählten Mitgliedertreffen wurden zehn Fragebogen ausgefüllt. Die Genossenschafterinnen und Genossenschafter waren dazu aufgerufen worden, Fragen betreffend unsere Ideen auszufüllen. Dies nachdem sie einen kurzen Text mit unserem Vorschlag gelesen haben und auch Fragen stellen konnten.

Auffallend war, dass alle zehn Teilnehmenden der Auffassung waren, dass Mitgliedertreffen wichtig seien. Dies ist keineswegs erstaunlich. Da wir den Fragebogen an einem Mitgliedertreffen eingesetzt haben, erreicht er auch nur solche, die bereit sind an diese Treffen zu gehen. Über die Frage, wie häufig solche Treffen oder künftige Quartiertreffs stattfinden sollen, waren sich die Anwesenden uneinig:

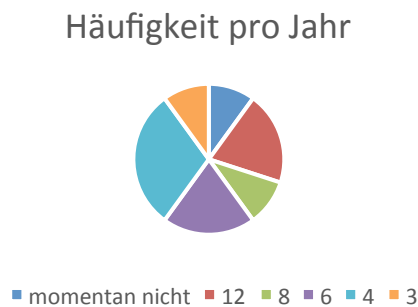


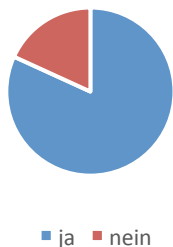
Abbildung 9: Fragebogen Häufigkeit Quartiertreff

Die anwesenden Genossenschafterinnen und Genossenschafter würden jedoch nicht nur alleine an ein solches Quartiertreffen gehen. Sämtliche Teilnehmer des Fragebogens gaben an, dass sie auch jemanden mitbringen würden.

Der Fragebogen zielte jedoch nicht nur auf die Quartiertreffs ab, sondern auch auf die Idee, dass man pro Quartier eine neue Ansprechperson einführt. Auch hier war das Resultat der Umfrage eindeutig: Eine neue Ansprechperson stellt für niemanden ein Problem dar. Tatsächlich haben sogar zwei Teilnehmer geschrieben, dass sie sich bereits eine bestimmte Person für diese Rolle vorstellen können. Die Frage war absichtlich so gestellt, dass keine Namen auf das Blatt geschrieben werden. Die Absicht war, unverbindlich einen Eindruck zu gewinnen, ob unsere Idee überhaupt realisierbar ist, oder ob sie an geeigneten Personen scheitern würde.



## Selbstaussfüllen



Da wir ohnehin eine Befragung durchführten, nutzten wir die Aufmerksamkeit auch gleich dazu, eine Frage zu überprüfen, die lediglich eine Vermutung bestätigen sollte. Wir wollten wissen, ob es allenfalls eine Variante wäre, dass der „Fähigkeits-Fragebogen“ der jeweils auf eine Neuanmeldung eines Zeitgut-Genossenschafters folgt, auch von zu Hause aus auszufüllen ist. So könnte man den Anmeldeprozess vereinfachen und die gewonnenen Ressourcen anderswo einsetzen. Unsere Vermutung wurde bestätigt und viele der Mitglieder sehen kein Problem darin, diesen Fragebogen selbst auszufüllen.

Abbildung 10: Fragebogen  
Selbstaussfüllen

## 7.2. Präsentation

Unsere Präsentation stellte gleichzeitig eine Ausführung des „Prototyping“ dar. Wir wollten eine Antwort auf unsere Frage, welchen Anklang Quartiertreffs in diesem Rahmen erreichen können.

Wir waren erfreut über das grosse Interesse seitens der Zeitgutmitglieder, dem Vorstand, den Partnerorganisationen und den Spenderinnen und Spendern.



Abbildung 11: Quartiertreff & Präsentation im Sentitreff

Nach einer kurzen Ansprache von Regula Schärli starteten wir unsere Präsentation mit einer kurzen Vorstellung unserer Gruppe, sowie unserem Auftrag. Anschliessend präsentierten wir den Film, der einfach und klar aufzeigt, wie Zeitgut funktioniert und welche Vorteile eine Mitgliedschaft mit sich bringt.

Danach präsentierten wir unsere Idee des Quartiertreffs mittels dem einstudierten Theater.

Im Anschluss war genügend Zeit für Kaffee und Kuchen. Um die Gespräche am Tisch anzuregen, verteilten wir ein Biografiespiel für Seniorinnen und Senioren.

Damit wir Verbesserungsvorschläge erhalten konnten, baten wir die Gäste, ihr Feedback auf Post-its zu notieren und sie an die dafür vorbereiteten Filpcharts zu befestigen.

Unser Fazit: Gemäss den Rückmeldungen stiess vor allem der Film auf Anklang. Auch die Idee des Quartiertreffs wurde geschätzt. Verbessert werden könnte die Organisation des Kuchenbuffets.

Für uns bleibt die Frage offen, in wie weit ein Quartiertreff wirklich dazu beitragen würde, neue Mitglieder zu gewinnen. Da der Quartiertreff zum ersten Mal stattfand, waren die meisten bereits Mitglieder oder im Vorstand, bzw. bei Partnerorganisationen. Wir denken, dass ein regelmässiger Zyklus solcher Treffen den Bekanntheitsgrad von Zeitgut verbessern würde.



Abbildung 12: Quartiertreff & Präsentation „Theater“ im Sentitreff



Abbildung 13: Quartiertreff & Präsentation „Wünsche/Anregungen“



Abbildung 14: Quartiertreff & Präsentation „Feedback“

## **8. Weitere Vorschläge**

### **8.1. Transparenz**

Vor allem im Hinblick auf die Erweiterung der Zusammenarbeit mit Partnerorganisationen, sowie auch auf mögliche Sponsoren und künftige Zeitgutmitglieder, erachten wir Transparenz als wichtiger Pfeiler für den Erfolg und das Wachstum der Organisation. Als Geldgeber, Mitglied oder als partnerschaftliches Unternehmen will man über die Tätigkeit der Genossenschaft aufgeklärt sein.

Verbesserte Transparenz kann auch durch gesteigerte Öffentlichkeitsarbeit erreicht werden. Oft ist dies allerdings mit Kosten verbunden. Wir sind überzeugt, dass bereits ein regelmässig stattfindender Quartiertreff als Plattform für mehr Transparenz dienen kann.

### **8.2. Hilfsbedürftigkeit**

Während unserer Umsetzung war für uns lange unklar, wer berechtigt ist, Zeit zu „beziehen“. Bei einem Treffen mit Regula Schärli wurde uns dies erläutert. Notwendig ist eine Hilfsbedürftigkeit. Doch für uns war auch dieser Begriff lange unklar.

Schliesslich wurde uns bewusst, dass für Zeitgut eine Hilfsbedürftigkeit besteht, wenn jemand körperlich beeinträchtigt ist, respektive aus gesundheitlichen Gründen hilfsbedürftig ist. Beispielsweise ist ein Jugendlicher mit einer Schwäche in Mathematik im Sinne von Zeitgut nicht hilfsbedürftig. Unsere Gruppe stellte sich die Frage, ob sich Zeitgut nicht auch für solche Fälle öffnen sollte. Dies insbesondere deshalb, weil sie auch dankbar wären, jüngere Neumitglieder zu erhalten.

### **8.3. finanzielle Sicherung, Sponsoring, Geldgeber**

Wie wir durch Zeitgut erfahren haben, ist das Budget von Zeitgut zurzeit sehr knapp bemessen. Auch dafür sehen wir in der Einführung von Ansprechpartnern pro Quartier eine Chance: Wie erwähnt würden damit Regula Schärli und Nicole Triponez massiv entlastet. Sie hätten damit mehr Kapazität, sich der Öffentlichkeitsarbeit anzunehmen. Dies würde den Bekanntheitsgrad von Zeitgut erhöhen und somit neue Mitglieder generieren, was einen Anreiz für andere Unternehmen schaffen könnte, eine Zusammenarbeit mit Zeitgut einzugehen. Eine Verbesserung der finanziellen Ressourcen wäre damit gegeben.

Uns ist bewusst, dass dies kein einfacher Prozess ist, jedoch trotzdem ein weiterer möglicher Schritt sein könnte.

#### **8.4. Beziehung mit KISS klären**

Durch die Teilnahme an mehreren Sitzungen hatten einzelne Mitglieder unserer Gruppe Einblick in die Beziehung zwischen KISS und Zeitgut. Dabei wurde uns bewusst, dass viel Energie in diese Zusammenarbeit gesteckt wird. Allerdings sind die Zielvorstellungen und Haltungen verschieden.

Aus unserer Perspektive ist es eine Notwendigkeit, das Zeitgut ihre Beziehung zu KISS klärt. Wir empfehlen, die Frage erneut aufzugreifen, welche Zusammenarbeit Sinn macht und für beide Seiten passend ist.

#### **8.5. Einbezug Firmen, Besuchsdienst Spital**

Wie in Absatz 8.3 erwähnt, sehen wir die Erweiterung der Zusammenarbeit von Zeitgut mit anderen Institutionen als eine Chance für die Bekanntmachung, das Wachstum und die finanzielle und nachhaltige Sicherung von KISS.

#### **8.6. Selbstauffüllen Fragebogen**

Während unserer Umsetzungsphase, hat ein Gruppenmitglied das Aufnahmeverfahren von Zeitgut durchlaufen. Dabei wurde der Fragebogen in Begleitung von Regula Schärli ausgefüllt. Unsere Gruppe ist der Meinung, dass dieser Aufwand minimiert werden könnte, damit das Registrierungsverfahren effektiver wäre. Wir würden befürworten, dass der Fragebogen in Zukunft privat ausgefüllt werden kann und die Ansprechpersonen von Zeitgut bei Fragen zur Verfügung stehen.

### **9. Fazit**

Durch das Modul SocialLab und die Zusammenarbeit mit Zeitgut, durfte unsere Gruppe einen wertvollen Einblick in die Genossenschaft Zeitgut erhalten. Die Erarbeitung unserer Ideen war manchmal nervenaufreibend, meist aber interessant und auch für künftige Projekte eine gewinnbringende Erfahrung. Mit den vorgestellten Ideen, welche Zeitgut nach eigener Einschätzung umsetzen kann, sind wir mehrheitlich zufrieden und haben den Eindruck, dass wir die Problemdefinition der Organisation gut identifiziert haben. Wir konnten mit einer Aussensicht einige Inputs leisten, wie sich Zeitgut weiter entwickeln kann. Was von uns ausgeklammert wurde, war die finanzielle und nachhaltige Existenzsicherung von Zeitgut. Hier besteht sicherlich langfristig Bedarf, damit die Organisation überleben kann.

Wir danken Regula Schärli und Nicole Triponez sowie der gesamten Genossenschaft Zeitgut Luzern, sowie den Dozierenden des Moduls SocialLab Mariana Christen Jakob, Christine Larbig und Bettina Minder für die Zusammenarbeit, die Unterstützung und die vielen lehrreichen Erkenntnisse.

## 10. Hayat's Kuchenrezept

### Marmor Gugelhopf



Abbildung 15: Hayat's Kuchen

**Zeit:** ca. 30 Min.

#### Zutaten

**200g Butter**, weich

**200g Zucker**

**1 Prise Salz**

**4 Eier**

**2dl Milch**

**400g Mehl**

**1TL Backpulver**

**1 Päckli Vanillezucker**

**1 Vanillestängel**, längs aufgeschnitten,  
nur ausgekratzte Samen

**100g dunkle Schokolade**, zerbröckelt  
Wasser siedend

**Puderzucker** zum Bestäuben

#### **Form:**

Für eine Gugelhopfform von ca. 2 Litern, gefettet und bemehlt

#### **Haltbarkeit:**

In Folie eingepackt im Kühlschrank ca. 3 Tage

1. Rührteig: Butter in eine Schüssel geben, Zucker und Salz darunter rühren. Ein Ei nach dem andern darunter rühren, weiterrühren, bis die Masse hell ist. Milch darunter rühren.

2. Mehl und Backpulver mischen, unter die Masse rühren. Teig in 2 Portionen teilen, Vanillezucker und -samen unter die eine Teighälfte mischen.

3. Schokolade in eine Schüssel geben, mit dem Wasser übergießen, ca. 2 Min. stehen lassen. Das Wasser sorgfältig abgiessen, die Schokolade glattrühren, unter die andere Teighälfte rühren.

4. Hellen Teig in die vorbereitete Form füllen, dunklen Teig darauf verteilen, mit einer Gabel spiralförmig unter den hellen Teig ziehen.

5. Backen: ca. 50 Min. in der unteren Hälfte des auf 180 Grad vorgeheizten Ofens. Herausnehmen, etwas abkühlen, auf ein Gitter stürzen, auskühlen. Mit Puderzucker bestäuben.