

# 29.09.2020 | 10 bis 12 Uhr

Workshop: Stabilisierung Innenstadt und Anreizbasiertes Stadtmarketing.

Exklusive Studienergebnisse, Ansätze, Praxisbeispiele

Kostenloser Online-Workshop der imakomm,
unterstützt vom BCSD, Bundesvereinigung City- und Stadtmarketing Deutschland e.V.

- Grußwort BCSD Geschäftsführer Jürgen Block
- "Zukunftsfeste Standorte": Studienergebnisse und erste Handlungsansätze: "Von A-B-B-A bis zukunftsfest"
- Ansätze und Beispiele: Innenstädte stabilisieren und weiterentwickeln
- Anreizbasiertes Stadtmarketing. Das Beispiel Ettlingen. Film, Fakten, Werkstattbericht

Infos und Anmeldung unter "Veranstaltungen" auf www.imakomm-akademie.de



Zukunftsfeste Standorte 2020/21



>> (...) Um im Medizinsprech zu bleiben:

Aktuell beschäftigen wir uns mit Erster Hilfe und Notfallmedizin, nach der Krise wird es Stück um Stück über die Intensivstation zum normalen Krankenbett gehen.

Und in der Tat ist nachher für einen dauerhaften Heilungserfolg die Reha-Maßnahme wichtig. Wie genau die aussieht, daran arbeiten wir auch gerade.

Die erste Idee ist die Leute dann mit höchst analogen Tools, die Sie in der Krise digital generieren konnten, wieder physisch in die Läden der Stadt zu locken. (...) <<

(Ralf Heinzelmann, Leitung Wirtschaftsförderung und Kultur, Stadt Herrenberg, Baden-Württemberg, 6.4.2020)



#### Innenstadt:

>> Alles bleibt wie es ist, Und wird doch anders. <<



Jürgen Block Geschäftsführer des bcsd, Bundesvereinigung City- und Stadtmarketing Deutschland e.V.



- 1. Achtung "zukunftsfest"...
- 2. Die Studie
- 3. Konsequenzen



#### 1. Achtung "zukunftsfest"...



Quelle: imakomm, 2020.



# 1. Achtung "zukunftsfest"...

	Sofort- Maßnahmen	Stabilisieren	Weiterentwicklung der Zukunftsfestigkeit
Trends (kleine Auswahl)		-Betriebe 2020: Mehrheit kehrt wohl nicht in Normal- betrieb zurück -Innenstadtfrequenz wird wohl unter bisheriger Frequenz bleiben = weiter Umsatzeinbußen	Wasswird in den Innenstädten in den den den den den den den den den de
		-Verlust an Gewerbe und damit Mitstreitern / Finanzen	-"local atta Dene" wird ein verhaltensprägendes Motiv für die Kunden = Chance für wertige Innenstädte
Konsequenzen (kleine Auswahl):		-Finanzielle Entlastung Betriebe durch Kommune (Erlass Sondernutzung usw.)  -"Zutrittsbarrieren" zur Innenstadt temporär senken  -Notfallplan Innenstadt: Jetzt!	-Ein Entwicklungs- und Marketingkonzept muss her, welches die Innenstadt Iden der Bienerlich  -"Mehr Wirdnaei (4n) diese hienahmenansätze  -"Mehr Aufgaben verlangen eine neue Arbeitsteilung": Split-Modell und Anreizsysteme  -Nachhaltig die "Zutrittsbarrieren" zur Innenstadt lösen: endlich
		-Online-Vertriebsstrategie festigen	die "alten Probleme eliminieren", beispielsweise Kernöffnungszeiten, Trittbrettfahrer usw.
makomm AKADEMIE GmbH	v	-Kundenbindung mit Ziel: Weniger Frequenz, höherer Bon	-Weg mit "Das haben wir schon immer so gemacht": Weiterentwicklung institutionalisieren

Quelle: imakomm, 2020.



## 1. Achtung "zukunftsfest"...



Quelle: Stadt Ettlingen.



- 1. Achtung "zukunftsfest"...
- 2. Die Studie
- 3. Konsequenzen



# Stichprobe:

- 4 Bundesländer
- 134 Kommunen ab 5.000 EW
- Sehr umfassende Online-Erhebung, strukturiert nach Phasen
- umfassende Pretests
- valide Daten, da mehr als 250 Datensätze



Quelle: imakomm-Studie "zukunftsfeste Standorte", abrufbar unter www.imakomm-akademie.de.



2.1 Die Kiste und der Lockdown sind da

Stadtentwicklung:

Einbruch in den kommunalen Finanzen – Gesamtstrategie mit Schwerpunktsetzung zwingend notwendig.

Innenstadt:

Attraktivitätsverlust der eigenen Innenstadt. 63 % Strategieänderung notwendig.

WiFö.

Nachhaltige finanzielle Auswirkungen für 22 % Bestandsunternehmen u.a. durch Abbau von Arbeitsplätzen (12 %) und Insolvenzen (9 %)

City-/Stadtmarketing:

Mehr denn je: "Freiwillige Pflichtaufgabe"

#### 2.2 Die Standorte wieder hochfahren und stabilisieren

Die größten unmittelbaren Auswirkungen der Corona-Pandemie (Angaben in % aller 134 Kommunen; offene Frage, Mehrfachantworten möglich) **TOP 1 TOP 2 TOP 3** Stadtentwicklung / Betreuungsangebote öffnen neue Formen der Information Wiederaufnahme bisheriger gesamte Stadt und sichern (16 %) Maßnahmen (15 %) und Beteiligung von Bürger(inne)n (7 %) Unterstützung Betriebe, auch stärkere Zusammenarbeit Wiederaufnahme von Events. Innenstadt(-entwicklung) aber in neuen Formen (11 %) mit Privaten (11 %) finanziell (12 %) Ansiedlungsflächen schaffen, "Zusammenrücken": Netzwerkmonetäre Entlastung der Unternehmen = Fixkosten-Wirtschaftsstandort Brachen mobilisieren (17 %) bildung zwischen Bestandsfirmen und Gründern (14 %) reduktion (10 %) Online-Strategie ausbauen gemeinsames Marketing, v. a. stärkere Vernetzung und auch City- / Stadtmarketing zur weiteren Profilierung (16 %) und fördern (15 %) Sicherheitsplan (13 %) 15 % Dez. 2020?

Quelle: imakomm-Studie "zukunftsfeste Standorte", abrufbar unter www.imakomm-akademie.de.



#### 2.2 Die Standorte wieder hochfahren und stabilisieren

Zustimmung Online-Marktplatz - das sollte enthalten sein: 49 % beliebig häufige Mehrfachnennungen möglich Shop [ Angaben in % aller Kommunen pro Stufe | n = 134 |**Click and Collect** 44 % Ergebnisse nach Größe der Kommunen: Check 45 % Warenverfügbarkeit Kommunen unter 35.000 Einwohnern betonen auffallend oft die "Schaufensterfunktion" 48 % Services 64 % Schaufensterfunktion 64 % Visitenkartenfunktion 2 45 % März 2020 Mai 2020

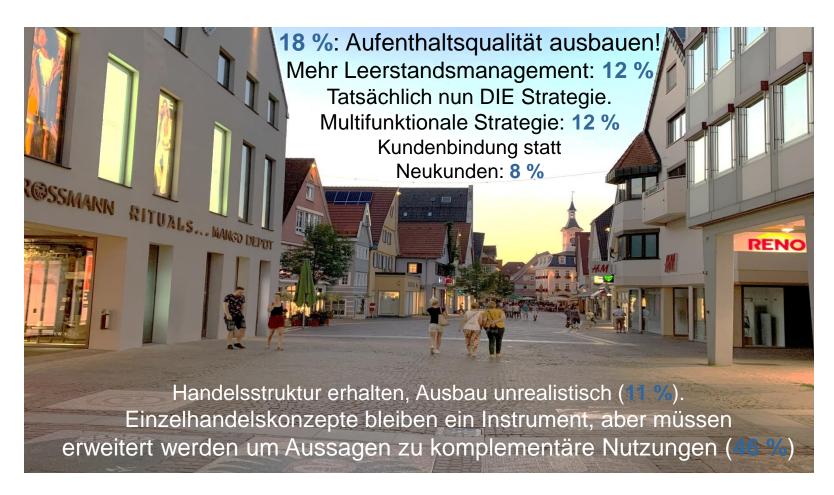
Quelle: imakomm-Studie "zukunftsfeste Standorte", abrufbar unter <u>www.imakomm-akademie.de</u>.

### 2.3 2021 plus: Ansätze für zukunftsfeste Standorte



Quelle: imakomm-Studie "zukunftsfeste Standorte", abrufbar unter www.imakomm-akademie.de. | Bild: imakomm 2020.

## 2.3 2021 plus: Ansätze für zukunftsfeste Standorte



Quelle: imakomm-Studie "zukunftsfeste Standorte", abrufbar unter www.imakomm-akademie.de. | Bild: imakomm 2020.



- 1. Achtung "zukunftsfest"...
- 2. Die Studie
- 3. Konsequenzen





### Konsequenz 1: "Anders" an die Innenstadtentwicklung herangehen



Nicht Frequenz <u>durch</u> den Handel, sondern Frequenz <u>für</u> den Handel. Diese Denke lässt übliche Ansätze zur Innenstadtbelebung künftig wirkungsloser werden.



#### Fakten:

- 63 % der Innenstädte bleiben funktionsfähig.
- In 75 % dünnt der Handelsbesatz mittelfristig aus.
- In 76 % dünnt der Gastronomiebesatz aus.
- Events verlieren an Bedeutung (22 %)

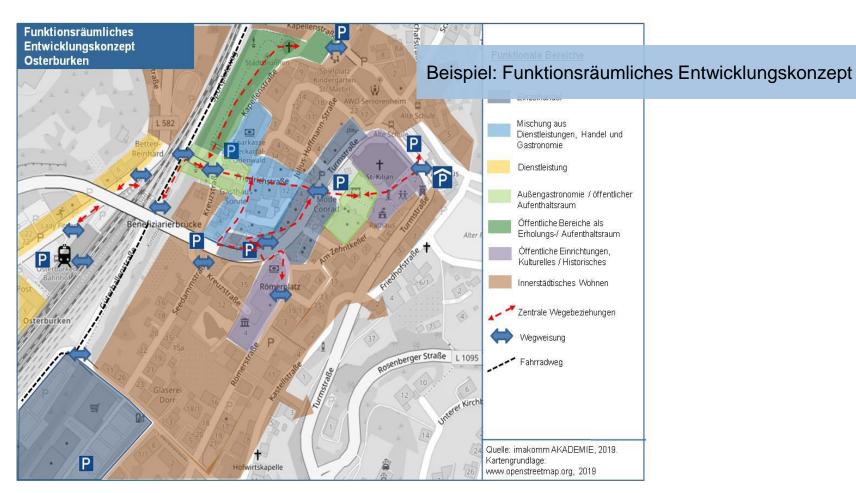
## Konsequenzen (Auswahl):

- Belebungspotenziale statt "Einzelhandelsansatz" = Kaufkraftquellen suchen (die gibt es!)
- 2. Innenstadtplanung nach <u>Motiven</u> von Menschen statt dogmatischen Positionen ("autofreie Innenstadt" vs. "FuZo weg" beides ist unseriös!)
- 3. <u>Innenstadtkonzept</u> (mit Einzelhandel) statt "klassischem" Einzelhandelskonzept
- 4. Austausch Stadtplanung und Stadtmarketing institutionalisieren

Quelle: imakomm-Studie "zukunftsfeste Standorte", abrufbar unter www.imakomm-akademie.de.

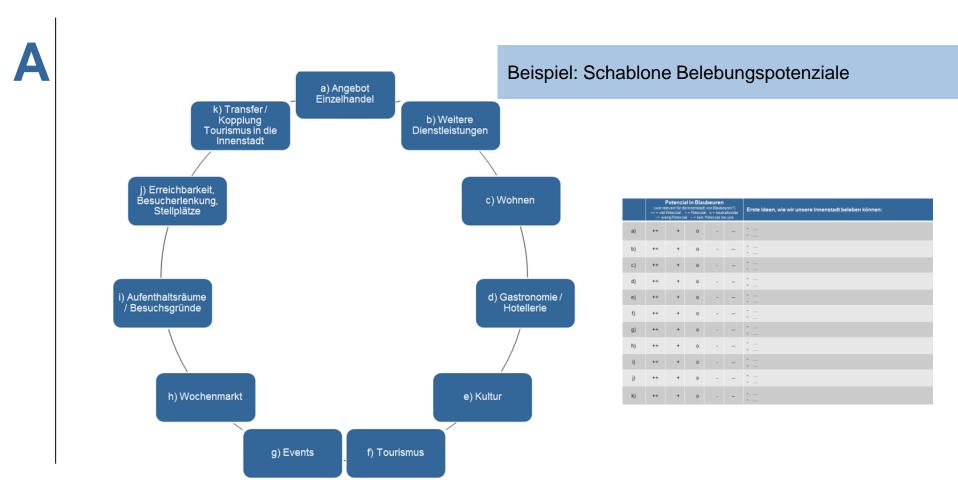






Quelle: imakomm 2020, für die Stadt Osterburken (Kleinstadt).





Quelle: imakomm 2019.



B

#### Konsequenz 2: "Besonderes" ausbauen



Die Kartoffel vom Bauern nebenan ist die neue Avocado. (Zukunftsinstitut)



#### Fakten:

- Zwei von drei Kommunen gehen von nachhaltigen Beschränkungen der haushalterischen Mitteln aus
- 12 % halten
   "Erreichbarkeit" und
   "Kompaktheit" für DEN
   Wettbewerbsvorteil ihrer
   Innenstadt.

### Konsequenzen (Auswahl):

- Gerade bei knappen Mitteln (Zeit, Geld): Weg von Stärken-Schwächen-Analysen, hin zum <u>Aufbau von Wettbewerbsvorteilen.</u>
- Aus den Wettbewerbsvorteilen ergeben sich <u>Leitlinien</u>, beispielsweise für die Auswahl von künftigen Maßnahmen. "Hört auf mit *üblichen* Verkaufsoffenen Sonntagen".
- 3. Sicherheits-Gefühle, Verwurzelung mit der Heimat(region), "Nähe" usw. werden wichtiger "local attachment".

Quelle: imakomm-Studie "zukunftsfeste Standorte", abrufbar unter www.imakomm-akademie.de.





Beispiel: Wettbewerbsvorteile statt Stärken

# Annäherung an Wettbewerbsvorteile:

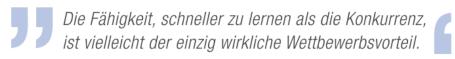
1	2	3	4 = 1 + 2 + 3?
Stärke?	Im Vergleich zur Konkurrenz auch eine <b>Besonderheit</b> ?	Für den Kunden wirklich wichtig und auch spürbar/ sichtbar?	Wettbewerbsvorteil und damit ein Ansatz für eine Marke
	?	?	

Quelle: imakomm 2019, abrufbar unter https://www.imakomm-akademie.de/index.php/news-downloads/aktuelles.



B

#### Konsequenz 3: "Beweglichkeit" installieren



#### Fakten:

 Von 134 Klein- und Mittelstädten hatte praktisch keine einzige auch nur annähernd eine Art Notfallplan für eine solche Krise.

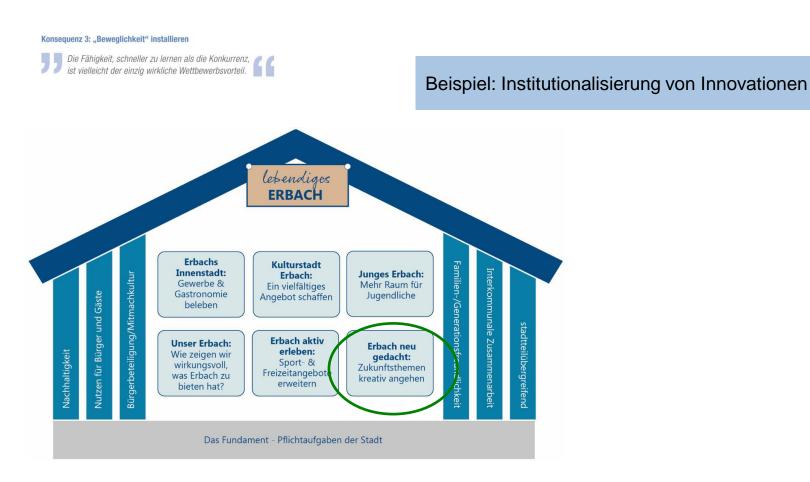
## Konsequenzen (Auswahl):

- Frequenz ran an die Innenstadt und Kopplungen schaffen = klares Einzelhandelskonzept mit Definition von Ausnahmesituationen
- 2. "Institutionalisierung von Innovation"
- Budgets ganz bewusst für innovative (zu definieren!)
   Ideen einplanen
- 4. "Sicherheitskonzept" für das Stadtmarketing und speziell den Gewerbeverein aufstellen.

Quelle: imakomm-Studie "zukunftsfeste Standorte", abrufbar unter www.imakomm-akademie.de.



B



Quelle: Stadt Erbach (Odenwald), Hessen.





Konsequenz 4: "Andere Arbeitsteilung" definieren

#### Fakten:

• 35 % der Kommunen sagen: "Ein Professionalisierung der bestehenden Vermarktungsstrukturen ist notwendig. Inhaltlich, strukturell".

## Konsequenzen (Auswahl):

- Anreizsysteme aufbauen: Profitieren sollen künftig nur Aktive!
- 2. <u>"Split-Modell</u>" angehen, Budgets anders verteilen (fokussieren)

Quelle: imakomm-Studie "zukunftsfeste Standorte", abrufbar unter www.imakomm-akademie.de.





Quelle: Stadt Ettlingen.







#### 1. Das ABBA-Prinzip

**MACHEN** 

Zukunftsfeste Standorte sind nur jene, die

**ABSICHERN** 

Anders als bisher an die Innenstadtentwicklung rangehen, dabei

Besonderes ausbauen, auch strukturell

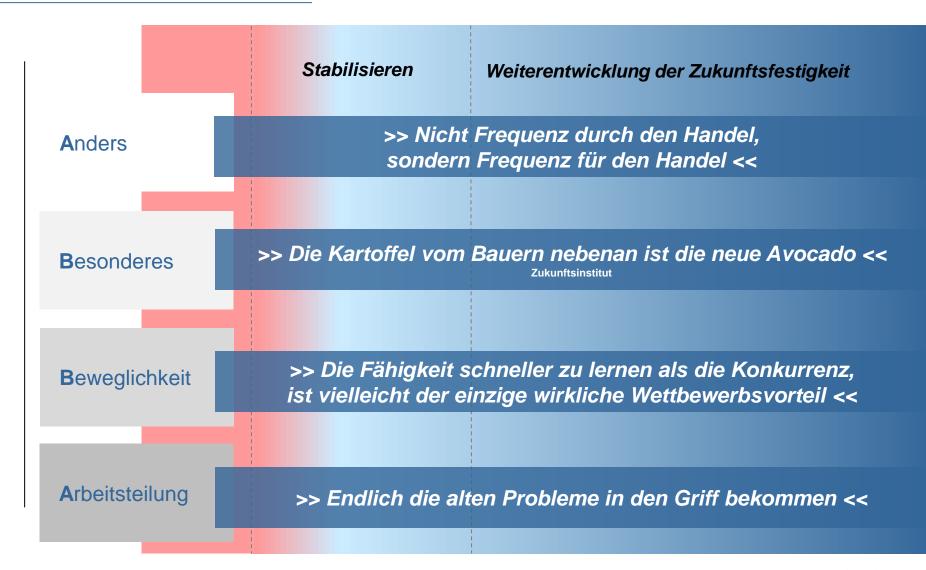
Beweglichkeit "installieren", und die

Arbeitsteilung zwischen Stadt und Privaten neu definiert.

VORAUS-SCHAUEN



#### 1. Das ABBA-Prinzip





## 2. Anders als bisher an die Innenstadtentwicklung rangehen

>> Nicht Frequenz durch den Handel, sondern Frequenz für den Handel <<

#### Tatsächlich multifunktionale Innenstadt

Beispiel:



Kann in einer Stadt bspw. bedeuten:

- Rückholen von ausgelagerten öffentlichen Nutzungen (z.B. Bibliothek, Kulturzentrum)
- Wegebeziehungen zu vorhandenen Schulen verbessern
- Fixkostensenkung in 1b-Lagen...

Quelle: imakomm AKADEMIE, Kartengrundlage: openstreetmap.org, 2019.



# 2. Anders als bisher an die Innenstadtentwicklung rangehen

>> Nicht Frequenz durch den Handel, sondern Frequenz für den Handel <<

HIER, WO DAS

NOCH ZÄHLT.

#### Eintrittsbarrieren senken

Beispiel:



- 2.1. "Dein Parkschein geht aufs WiR"
- 2.2. Fahrradwäsche auf dem Husemannplatz
- 2.3. Freie Nutzung von Bus und Bahn an vier Samstagen von Oktober bis Dezember

Quellen: imakomm AKADEMIE, 2019 / 2020, Kartengrundlage: openstreetmap.org, 2019. | Stadt Bochum: 10-Punkte-Programm für Bochum-, 2020.



# 3. Besonderes ausbauen, auch strukturell

# >> Die Kartoffel vom Bauern nebenan ist die neue Avocado <<

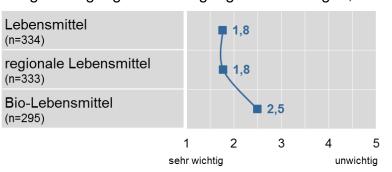
Zukunftsinstitut

#### "local attachement" als Ansatz

### Beispiel:



Auszug: Befragung Nahversorgung in Schechingen, 2020:



- "groß" und "live" wird als Anspruch bestehen bleiben
- gleichzeitig rückt aber "lokal verankert und sicher sein" verstärkt in den Vordergrund

Diese >>lokale Identifikation << muss auch ausgefüllt werden

= Viel stärker nun auf authentische, lokal bezogene Themen setzen.

Quellen: imakomm AKADEMIE, 2020. | Nufrikat®, Zukunftsoffensive Nufringen (ZON) 2025.



#### Besonderes ausbauen, auch strukturell 3.

# >> Die Kartoffel vom Bauern nebenan ist die neue Avocado <<

Zukunftsinstitut

#### Effiziente Online-Strategie und Forcierung "Erlebnis Innenstadt"

## Beispiel:

Mindestanforderung für jeden Betrieb ... Google MyBusiness-Eintrag Seite 1 bei Google Werde ich überhaupt gefunden? Öffnungszeiten, Adresse online Wann kann ich besucht werden? ... Zusatzservice! Was biete ich alles an? Webpräsenz Was mach mich besonders? Einzelprodukte als Angebot Anreiz für Besuch schaffen! **Produktpalette = digitales Schaufenster** 

Produktreservierung

Produktbestellung (inkl. Zustellung)

Teilnahme an einem Online-Marktplatz

9) Online-Shop

Zusatzservice I

Zusatzservice II

Zusatzservice II

2. Standbein

Bestehende Erlebnisse auch bei Zielgruppen vermarkten, die nicht (mehr) in der Innenstadt sind.



Was läuft in Sulz am Neckar? Jetzt vernetzen!





1,239 Personen haben 90 Besuche Ihr bei unserem Erdbeerfest im SPIESS Modehaus & SPIESS Wäs

Info

5 \*\*\*\*

SPIESS Modehaus Epp

Quellen: imakomm AKADEMIE, 2020. | facebook.com/SPIESS.Modehaus, 2019. | Sulz am Neckar, https://i.pinimg.com/236x/d2/09/29/d20929e6bd55d5473d124b2b51e3c5c5.jpg, 2020.

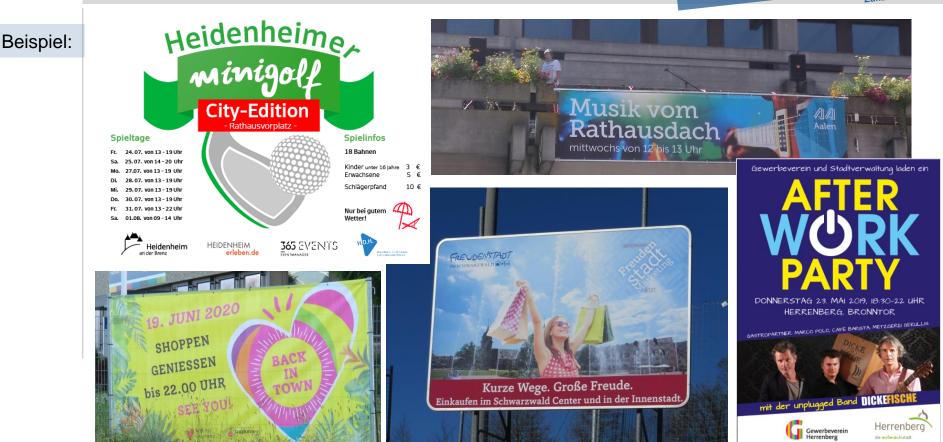


## 3. Besonderes ausbauen, auch strukturell

# >> Die Kartoffel vom Bauern nebenan ist die neue Avocado <<

Zukunftsinstitut

### Innenstadt"marketing" als Pflichtaufgabe



Quellen: imakomm AKADEMIE, 2020. | https://www.heidenheimerleben.de, 2020. | Stadt Herrenberg, 2019.

Beispiel:



# 4. Beweglichkeit "installieren"

>> Die Fähigkeit schneller zu lernen als die Konkurrenz, ist vielleicht der einzige wirkliche Wettbewerbsvorteil <<

## Weiterentwicklung institutionalisieren



Quellen: imakomm AKADEMIE, 2020: Stadt Erbach (Odenwald), Hessen.

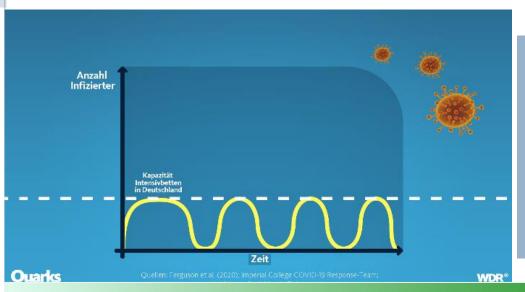


# 4. Beweglichkeit "installieren"

## Notfallplan Innenstadt und Standortgemeinschaften

>> Die Fähigkeit schneller zu lernen als die Konkurrenz, ist vielleicht der einzige wirkliche Wettbewerbsvorteil <<

#### Beispiel:



- eindeutige Ansprechpartner
- schnelle Kommunikationswege
- präventive Vorbereitung von mind. einer umsatzgenerierenden "Notfall"-Maßnahme

Klima | demografischer Wandel (damit auch Fachkräfte usw.) | Unvorhergesehenes

Quellen: WDR, https://www.quarks.de/gesellschaft/wissenschaft/darum-ist-die-corona-pandemie-nicht-in-wenigen-wochen-vorbei/\_, abgerufen am 5.4.2020. | imakomm AKADEMIE, 2020.



#### Arbeitsteilung zwischen Stadt und Privaten neu definieren 5.

>> Endlich die alten Probleme in den Griff bekommen <<

### Neue Arbeitsteilung: Split-Modell und Anreizsystem

#### Beispiel:

#### Städtische Citymarketing-Aufgaben:

 Tätigkeiten beziehen sich auf den öffentlichen Raum (in Abstimmung mit Stadtentwicklung und operativer Ausführung Bauamt / Bauhof / Ordnungsamt), die Rahmenbedingungen für private Akteure und die Profilierung des Standortes Innenstadt.

#### **Private Citymarketing-Aufgaben:**

 Tätigkeiten beziehen sich auf unmittelbar wirtschaftlichen Nutzen für private Akteure (Ladenlokale, Immobilieneigentümer usw.):

- Anreizsysteme aufbauen: Profitieren sollen künftig nur Aktive!
- "Split-Modell" angehen, Budgets anders verteilen (**fokussieren**)
- 3. ...

- Satzungsänderungen nötig?!
- Austauschplattform Stadt-Private unbedingt stärken! ■ Neues Modell Kümmerer nötig?!
- Gesamtstrategie zwingend notwendig!



# 5. Arbeitsteilung zwischen Stadt und Privaten neu definieren

>> Endlich die alten Probleme in den Griff bekommen <<

### Standortgemeinschaften: Breitere Basis und Nutzen

Beispiel:

#### Zweck und Aufgaben

§20

Satzung sehr / zu allgemein.

Der Verein erstrebt den Zusammenschluss aller Gewerbetreibenden (Industrie, Handel, II Handwerk, Gewerbe, sowie der freiberuflich Tätigen) des Ortes zwecks Wahrnehmung und II

Durchsetzung der Interessen des selbständigen Mittelstandes auf örtlicher Eine Perein strukturell für alle Wirtschaftsbranchen angelegt und Verein erstrebt eine enge Zusammenarbeit mit der zuständigen Industrie- und Hartdelskammen.

inhaltlich auf "Weiterbildung" fokussiert

Der Verein hat die Aufgabe:

- a) mit der Stadtverwaltung Kontakt zu halten, um die Anliegen des Handels, D Gewerbes und der freien Berufe zu kommunalen Fragen rechtzeitig vor faktisch aber Umsetzung von Innenstadt-Events und vertreten zu können,
- b) die Mitglieder über Fragen der Stadtverwaltung stets aufzuklären, b) die Mitglieder über Fragen der Stadtverwaltung stets aufzuklären,
- c) durch Vortragsveranstaltungen den Mitgliedern eine berufliche und
   allgemeine Weiterbildung zu ermöglichen,
- · d) durch geselliges Beisammensein den Gemeinschaftsgeist zu pflez Nutzen nicht erkennbar!
- e) durch Mitwirkung in den überörtlichen Organisationen der Gewerbe- und Handelsvereine zur Stärkung des selbständigen Mittelstandes beizutragen.

§30

#### Geschäftsjahr []

Das Geschäftsjahr ist das Kalenderjahr.

§4[

#### Mitgliedschaft [

Die Mitgliedschaft des Vereins können erwerben:

- · a) Gewerbetreibende aller Art
- · b) Freiberuflich Schaffende
- c) Freunde welche die Ziele des Gewerbe- und Handelsverein Pfullingen e.V.

  unterstützen wollen.

Beispiel Nutzungsmanagement

Hemmnisse von Eigentümern:

Finanzen? Zeit? kein Bedarf?

Marketing?

Netzwerk? Überforderung?

→ Wissen über Anforderungen! als notwendige Basis

Quelle: Beispielhafte Satzung eines typischen Gewerbevereins.

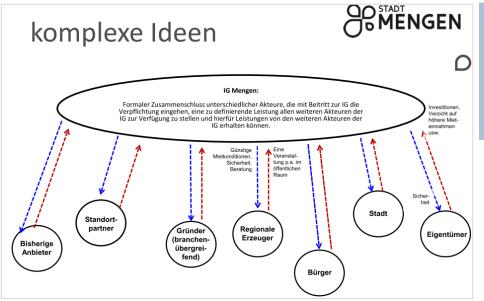
Beispiel:



# 5. Arbeitsteilung zwischen Stadt und Privaten neu definieren

>> Endlich die alten Probleme in den Griff bekommen <<

#### Langfristziel: Innenstadt als WG



**Schutzschirm** aufbauen durch jährlichen "Soli"

und/oder %-Anteil eines Events ...

Zwischennutzungen / Raum für PopUp-Stores in attraktiven Immobilien und Lagen planen:

→ eigenen Pool für Nachnutzungen an schwierigeren Standorten "schaffen"

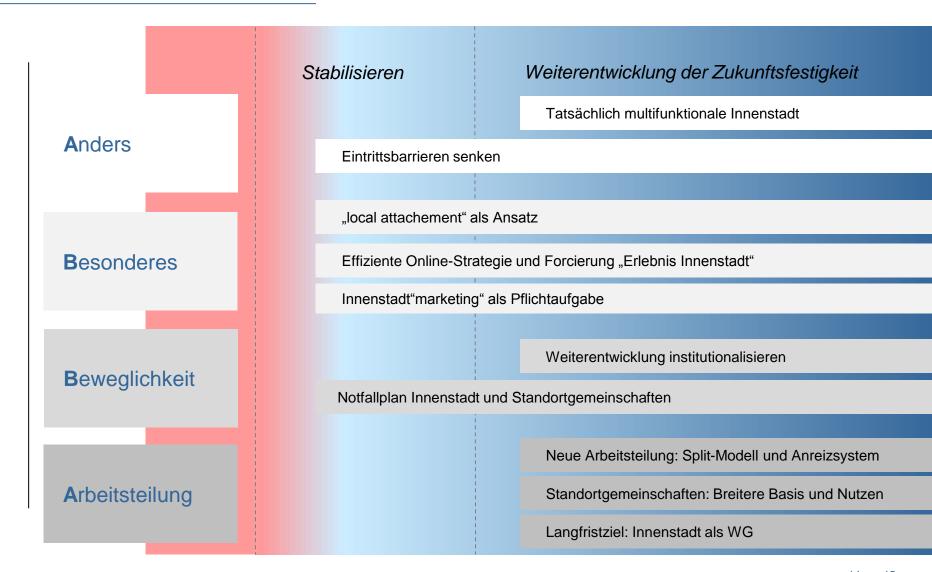
ZEIT RAUM

An Princip William Franch Andread Franch Franch

Quelle: Stadt Mengen, Baden-Württemberg | imakomm AKADEMIE, 2019 / 2020.



## 6. Übersicht einzelner Stoßrichtungen nach dem ABBA-Prinzip





#### imakomm AKADEMIE GmbH



Büro Aalen: Büro Stuttgart: Postadresse: Ulmer Str. 130 | 73431 Aalen Epplestr. 5A | 70597 Stuttgart Ulmer Str. 130 | 73431 Aalen





#### imakomm AKADEMIE GmbH

www.imakomm-akademie.de www.xing.com/companies/imakommakademie www.facebook.com/imakommakademie www.linkedin.com/company/imakomm-akademie-gmbh

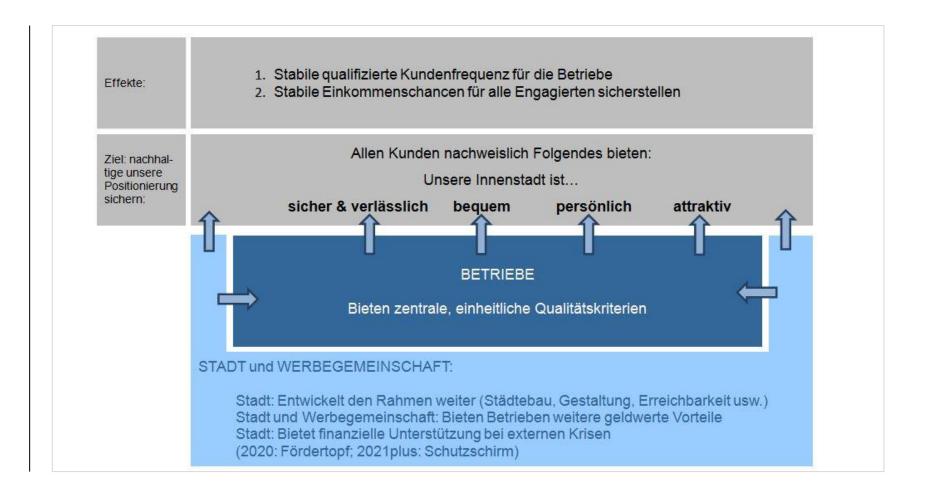
imakomm AKADEMIE: Mitgliedschaften u.a.:
vhw | Bundesverband für Wohnen und Stadtentwicklung e.V.
urbanicom | Deutscher Verein für Stadtentwicklung und Handel e.V.
bcsd | Bundesvereinigung City- und Stadtmarketing Deutschland e.V.







#### Grundschema





#### Gegeneinseitiges Leistungsversprechen / Absichtserklärung

#### Leistungen von Stadt und Werbegemeinschaft\*):

- Vergünstige Mitgliedschaft in der Werbegemeinschaft (29,00 € /Monat im ersten Jahr)
- Kostenfreie Nutzung des Online-Marktplatzes "Platzhirsche" für zwei Jahre
- Kostenfreie Annahmestelle des Ettlingen Gutscheins im ersten Jahr
- Kostenfreie Werbemaßnahmen und Einbindung in frequenzbringende Aktionen und Events
- Fördermöglichkeit durch den städtischen Fördertopf "Sofort-Hilfe"\*
- Zukünftig Sicherheit durch den Aufbau eines Schutzschirmes

\*) Auf die Gewährung einer finanziellen Unterstützung besteht in keinem Fall ein Rechtspruch. Bei jeder etwaigen Förderung handeltes sich um eine Einzelfallentscheidung, die sich insbesondere nach dem Kriterienkatalog zur

#### Leistungen von Seiten der teilnehmenden Betriebe:

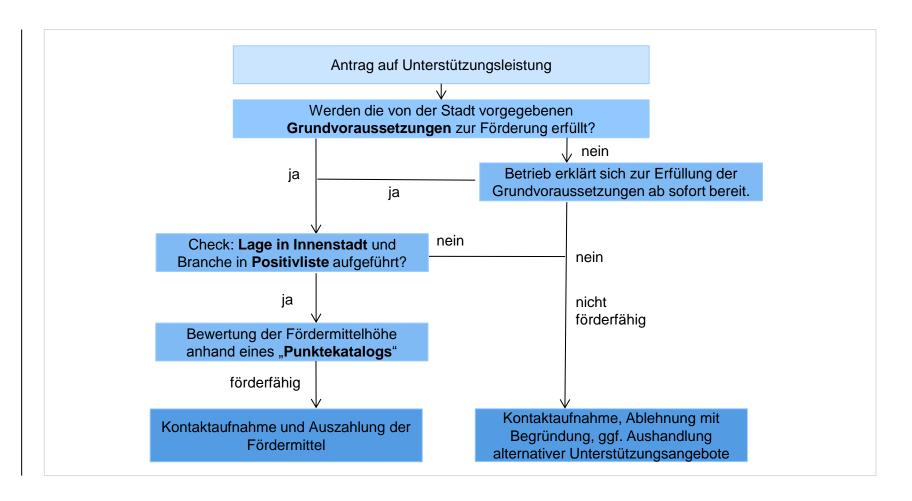
- Beitritt in die Werbegemeinschaft
- Einhaltung von Kernöffnungszeiten:

Mo - Fr: 10.00 – 18.30 Uhr Sa: 10.00 – 16.00 Uhr Sa (Advent): 10.00 – 18.00 Uhr

- Eintrag von Grundinformationen auf dem Online-Marktplatz "Platzhirsche"
- Einrichtung einer Annahmestelle des Ettlinger Gutscheins
- Teilnahme an gemeinsamen frequenzbringenden Aktionen und Events des Citymanagements

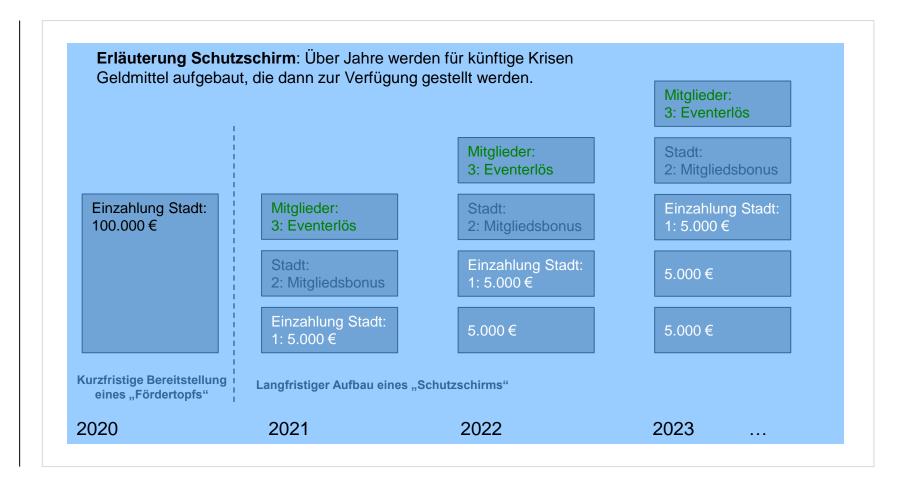


#### Ablauf der Fördermittelbeantragung





Langfristiger Aufbau eines Schutzschirms





Werkstattbericht aus der Praxis

