

Fallstudie:

Einbeziehungsmethoden zur Konzeptionierung einer sozialen Plattform im Projekt „Go-myLife“

Diese Fallstudie wurde im Rahmen der Studie „Methoden zur Geschäftsmodell-Entwicklung für AAL-Lösungen durch Einbeziehung der EndanwenderInnen“¹ durchgeführt. Sie ist eine von acht Fallstudien von AAL-Projekten, in denen bestimmte Einbeziehungsmethoden praktisch zur Anwendung kamen. Im Mittelpunkt der Fallbeispiele stehen die Erfahrungen, die Akteure in den Projekten mit den jeweiligen Instrumenten gemacht haben: Wie und wozu wurden sie verwendet? Was waren die Stärken und Schwächen der jeweiligen Methode? Welche Empfehlungen ergeben sich daraus für die zukünftige Verwendung dieser Methode?

Diese Fallstudie wurde durchgeführt von:

Mag. Dr. Veronika Hornung-Prähauser MAS,
Salzburg Research GmbH, Jakob-Haringer-Str. 5/3, 5020 Salzburg.
E-Mail: veronika.hornung@salzburgresearch.at / Tel: +43 662 2288-0

Abstract

Diese Fallstudie beschreibt den im europäischen AAL-Forschungsprojekt „Going on line: my social Life“ („Go-myLife“) verfolgten Ansatz der partizipativen Einbeziehungsmethoden primärer Endanwender/innen. Es werden Projekthintergrund, Geschäftsmodell-Ideen, eingesetzte Methoden und ihr Beitrag zur Geschäftsmodellentwicklung skizziert. In *Go-myLife* wurde eine mobile soziale Netzwerkplattform, speziell für Nutzung durch ältere Menschen, speziell durch die sogenannten „Third Agers“ (im Alter von 55-75 Jahren), konzipiert, entwickelt und getestet. *Go-myLife* ist ein bereits abgeschlossenes AAL-Projekt (2010-2012) aus dem 2. Call des AAL Joint Programme.

Im Projekt kamen für die Analyse des soziale Umfelds und die Bedürfniserhebung der Zielgruppe Third Agers an so eine spezifische Plattform folgende Methoden zum Einsatz: der *Cognitive Walkthrough* (in abgewandelter Form), die *Ego-zentrierte Netzwerkanalyse*, *Fokusgruppen* und *Tagebücher*. Darüber hinaus wurden Interviews mit Betreibern von existierenden 50plus soziale Plattformen im Internet durchgeführt, um Erfahrungen des Nutzerverhaltens zu generieren. Damit die Ergebnisse aus der Bedürfnisanalyse (Nutzer-Workshops und Interviews mit 50plus Plattformen) auch Eingang in die nachfolgenden Tasks der Software-Entwickler u. anderer Projektbeteiligte finden, wurde ein eigener Transfer-Workshop mit diesen durchgeführt.

Partizipative Methoden sind in der Vorbereitung durchwegs aufwändig und brauchen gute Methodenkompetenz. Allerdings erbringen sie genau dadurch zielgruppengenaue Ergebnisse, die direkt in technische und vormarktliche Projektaufgaben einfließen können.

¹ Diese Studie wurde von der Salzburg Research Forschungsgesellschaft mbH im Auftrag der Österreichischen Forschungsförderungs-Gesellschaft (FFG) im Zeitraum Oktober 2014 – November 2015 durchgeführt. Der Studienbericht (mit einer Kurzversion dieser Fallstudie) ist auf der Website der FFG sowie über die Salzburg Research GmbH verfügbar.

1 Hintergrund

1.1 Der Projektkontext

Diese Fallstudie beruht auf Aktivitäten im Rahmen des europäischen Projekts „Going on line: my social Life“ („Go-myLife“), das von 2010-2012 durchgeführt und aus Mitteln des AAL Joint Programme gefördert wurde. Die folgende Tabelle informiert über die wesentlichen Parameter dieses Projekts.

Projekttitel	Going online: my social Life
AAL-Lösung	Mobile soziale Netzwerkplattform (Prototyp)
Laufzeit	07/2010–12/2012
Status (Jun. 2015)	F&E-Prototypentwicklung abgeschlossen; Markteinführung nicht realisiert
Förderung	Europäisches F&E-Projekt, gefördert im AAL Joint Programme, 2. Call, Nr. AAL-2009-2-89
Volumen	Gesamtkosten € 2.400.000; EU-Förderung: € 1.500.000
Website	Projektwebsite: http://gomylife-project.eu Kurzbeschreibung: https://www.zsi.at/de/object/project/1027
Zielgruppen	Personen zwischen 55 und 75 Jahren, u.a. auch Mitglieder aus Seniorenverbänden spezieller ethnischer Gruppen
Methoden der Einbeziehung	<ul style="list-style-type: none"> • Cognitive Walkthrough (in abgewandelter Form) • Egozentrierte Netzwerkanalyse • Tagebücher • Fokusgruppen • Fragebogenerhebung • Wissensmarkt
Akteure (Konsortialpartner)	<ul style="list-style-type: none"> • 1 Softwareunternehmen (Atos Origin, Projektkoordinator, ES); • Forschungsinstitute (Zentrum für soziale Innovationen (AT); Institute of Communication & Computer Systems (GR)) • KMU: Andago Ltd., ES; Stowarzyszenie Spoleczenstwa Wiedzy, PL; The 451 Group (UK), • 2 End-Anwenderorganisationen (Fundacja na Rzecz Kobiet JA KOBETA-50plusj, PL); (IS Communications Ltd, UK;)

1.2 Die AAL-Lösung

Zielsetzung und Nutzen für Zielgruppe

In ihren Anfängen wurden internet-basierte soziale Netzwerkplattformen entsprechend den Anforderungen einer bereits sehr digital kompetenten, jungen Zielgruppe entwickelt. Die Plattform Go-myLife ist eine mobile soziale Netzwerkplattform, die im europäischen AAL-Projekt „Going on line: my social Life“ speziell für die Kommunikationsbedürfnisse von älteren Menschen in solchen digitalen, sozialen Netzwerken konzipiert und entwickelt wurde.

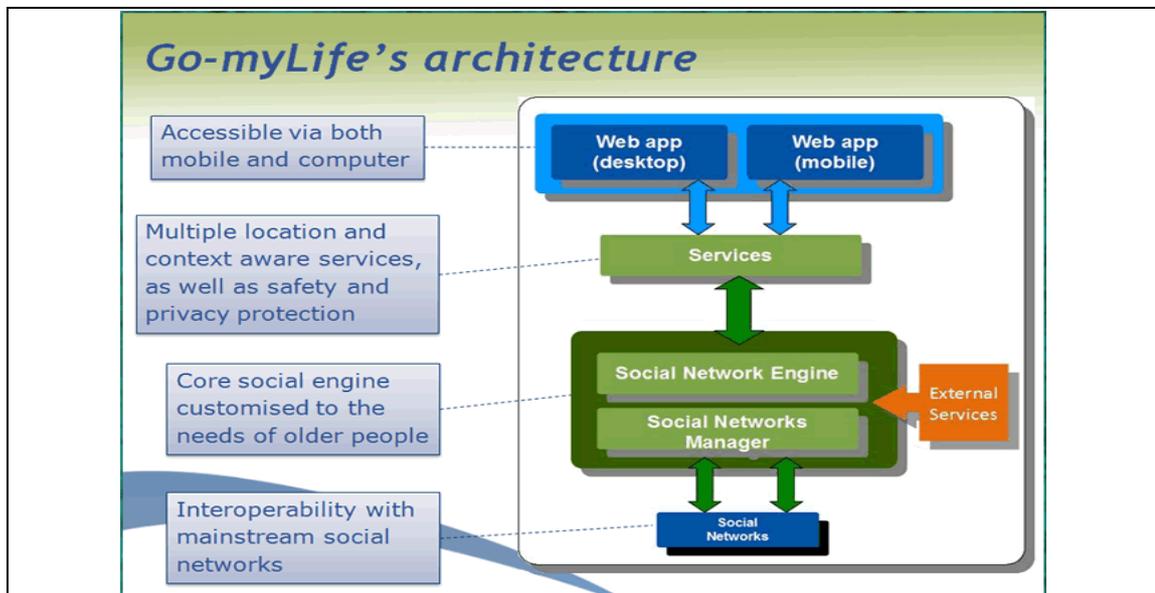
Dadurch sollte erreicht werden, dass ältere Menschen mit weniger IT-Anwendungskennntnissen und Social Media Erfahrungen auch von den Vorteilen IT-unterstützter Gemeinschaften und Kommunikation profitieren können und sich deren Lebensqualität

durch mehr Inklusion erhöht. Ältere Menschen sollen in der Nachbarschaft, aber auch außerhalb untereinander, sowie sozial in eine größere Gemeinschaft eingebunden werden. Die Plattform „Go-myLife“ sah vor, leichteren Zugang auch zu anderen online und sozialen Netzwerkplattformen (z. B. Facebook) zu schaffen, in denen beispielsweise Angehörige sich aktiv einbinden. Dadurch sollte der Kontakt von Familienmitglieder verschiedener Generationen und das Erstellen von (nutzergenerierten; Engl. user-generated) Informationen in den unterschiedlichen Netzwerken erhöht werden. Mit einem Mobiltelefon können ältere Menschen ihr gesamtes soziales Netzwerk mit sich tragen.

Technisches Konzept

Technisch wurde Go-myLife für internet-fähige Mobiltelefone (Smartphones) konzipiert. Die untenstehende Grafik veranschaulicht das technische Konzept: Die Lösung beinhaltet als Kern eine soziale Netzwerkplattform, die wiederum (via external services) an andere zu der Zeit existierende soziale Netzwerkplattformen angedockt wurde. Die neue Middleware stellte Personalisierung, sicheren Zugang und ein leicht bedienbares Interface für ältere Menschen sicher.

Abbildung 1: Die Architektur des Go-myLife Projekts



Quelle: Projektwebsite (http://www.aal-europe.eu/wp-content/uploads/2012/07/go_mylife_architecture.gif)

Geplantes Geschäftsmodell

Während des Projektes wurden bereits mehrere Geschäftsmodelle erarbeitet. Ergebnisse aus den vielen Nutzer-Workshops in United Kingdom und Polen flossen dabei in den systematischen Prozess der Geschäftsmodell-Entwicklung des Business Model Canvas (Osterwalder und Pigneur) ein, beispielsweise bei Nutzen- und Wertversprechen (Kundenanalyse; Bedürfniserhebung) oder Schlüsselpartnerschaften.

In einem Business Modell-Entwicklungsworkshop (London, 2012) wurden dann die in Abbildung 2 dargestellten Geschäftsmodellkomponenten und mehrere Geschäftsmodell-Ideen konkret erarbeitet und beschrieben (vgl. Vishal Jain, 2013, S. 23).

Als potentielle Kunden der Go-myLife-Plattform waren die sogenannten „Third Agers“ (Personen ab 55 Jahren) geplant. Das Nutzenversprechen sollte in der vermehrten sozialen Einbindung in das persönliche und lokale Umfeld (z. B. oft nicht am gleichen Ort wohnende Familienmitglieder, regionale Seniorenaktivitäten, lokale Gemeinde) liegen („social lifestyle for elderly“). Dies alles wird ermöglicht durch eine zielgruppengerecht, individuell

zugeschnittene Plattform bzw. deren spezifisches Interface, welches auch leicht Zugang zu anderen sozialen digitalen Netzwerken gewährt, in denen Freunde oder Familienmitglieder Informationen anbieten (z. B. Urlaubsbilder). Als Vertriebspartner für die Go-myLife-Plattform („Key Partners“) sollten die Mitglieder von regionalen und nationalen Seniorenverbänden, insbesondere auch solche von speziellen ethnischen Gruppen (spez. zugeschnitten auf Situation für UK mit hohem Anteil an Migranten-Communities) gewonnen werden.

Die AAL-Lösung sollte als kostenfreie Dienstleistung den Mitgliedern regionaler Gemeindeverbände oder lokaler Seniorenverbände oder anderer Gesundheitseinrichtungen angeboten werden. Die Betriebs- und Infrastrukturkosten, sollten sich durch Werbeeinnahmen auf der Plattform abdecken lassen (= digitales Geschäftsmodell, sehr ähnlich wie Facebook heute). Dabei wurde als besondere Herausforderung diskutiert, dass das Vertrauen älterer Personen in eine neue digitale Plattform nicht durch unpassende, zielgruppen-ungenaue Werbung zerstört werden darf. Als Auftraggeber solcher Online-Werbeangebote wurden Werbemanager und öffentliche Institutionen, sowie Hersteller von SmartPhone-Applikationen (Apps) im Gesundheits- und Wellnessbereich für ältere Personen angedacht:

„They would find it attractive to have their apps featured on a platform used by large numbers of older people and would pay a proportion of all revenues gained through this“ (vgl. Vishal Jain 2013, S. 24).

Abbildung 2: Business Model Canvas für Go-myLife-Plattform

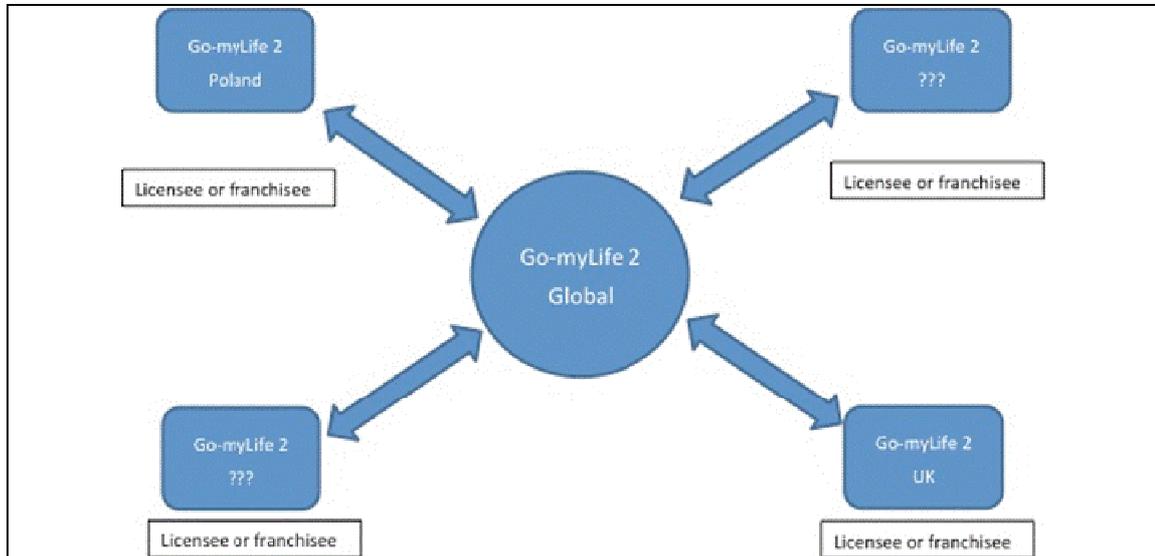
<p>Key Partners</p> <p>Elderly associations</p> <p>Local groups / associations / business</p> <p>Social networks</p> <p>Sponsors</p>	<p>Key Activities</p> <p>SW Development</p> <p>SW Maintenance</p> <p>SW Customization</p> <hr/> <p>Key Resources</p> <p>Technical-developers.</p> <p>Sales + alliances strategic relationships.</p> <p>Infrastructure</p> <p>Smartphones/tablets/PC</p> <p>Internet access</p>	<p>Value Propositions</p> <p>Promotion of social lifestyles for elderly</p> <p>Access to local (neighbourhood) information</p> <p>Tailor-made interface</p>	<p>Customer Relationships</p> <p>Key relationships with most effective channels to older people</p> <hr/> <p>Channels</p> <p>Other Social networks</p> <p>Sponsors sites</p> <p>Integrated in partners' and third parties' solutions.</p> <p>National and regional organisations offering activities to older people</p> <p>Marketing agencies</p> <p>App developer conferences</p> <p>Face-t-face meetings with key staff involved with existing users</p>	<p>Customer Segments</p> <p>End users: (Free/fee Access)</p> <p>Local groups / associations / business that sell to older people</p> <p>Elderly associations</p> <ul style="list-style-type: none"> - Over 60's - Over 60's belonging to ethnic communities
<p>Cost structure</p> <p>Software development.</p> <p>Software Maintenance</p> <p>Hosting and infrastructure.</p> <p>User Support</p> <p>Staff</p> <p>Office space</p>		<p>Revenue streams</p> <p>Payment from advertising and affiliate marketing</p> <p>Consulting services for integration with specific service providers' platforms and other third party ICT platforms, customization, etc.</p> <p>Payment from app developers for use of services</p>		

Quelle: Jain V. et al. (2103). D 7.3 Exploitation Plans. S. 23

Status der Markteinführung

Für die Markteinführung war die Gründung eines neuen „globalen“ Unternehmens mit nationalen Franchise bzw. Lizenzoptionen überlegt worden. Dies wird durch die u.a. Grafik illustriert.

Abbildung 3: Konzept für ein Projekt-Nachfolge-Unternehmen: „Go-myLife 2“



Quelle: Jain V. et al. (2103) D 7.3 Exploitation Plans. S.24.

Die kommerzielle Markteinführung war zur Laufzeit des EU-Projektes durch einen Schlüsselpartner (Andago Ltd., UK) geplant und zwar als Zusatz zu bestehenden Produkten dieser Firma (z. B. Open Health Assistant Plattform, Carefy). Allerdings musste dieser Partner 2013 Konkurs anmelden. Auch ein eigenes Joint Venture wurde erwogen. Der Prototyp der Plattform ist zurzeit nicht mehr offen zugänglich. Die Markteinführung wurde nicht realisiert.

2 Die Einbeziehung der Endanwender/innen

2.1 Aktivitäten zur Einbeziehung von Endanwender/innen

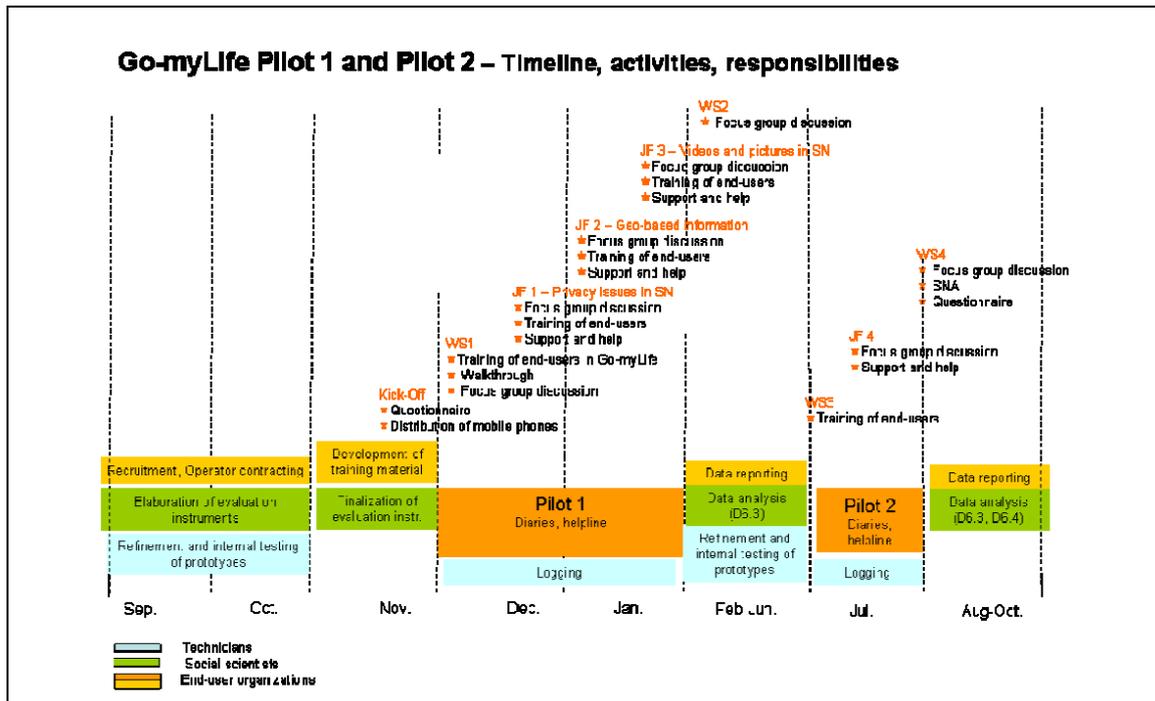
Das Projekt verfolgte in den Projektphasen der Anforderungserhebung, Design und User-Testing sowie bei der Evaluation der Projektziele und Usability Testing des Prototypen einen partizipativen Einbeziehungsansatz. Mit einem Mix an Methoden wurden in den ersten 15 Projektmonaten 23 ältere Personen (Alter 55–75 Jahre) kontinuierlich in die Konzeptions- und Testphasen einbezogen. Diese nahmen an sieben Nutzer-Workshops teil. Konkret wurde mit folgenden Zielgruppen gearbeitet:

- Nutzer/innen der Stadt Derby, die „LightSpeed Derby“ (Anbieter eines schnellen Breitband-Infrastruktur und Services) verwenden (koordiniert von IS Communications Ltd.,UK) und,
- Nutzer/innen von der informellen, offenen Plattform „FORUM 50+“, die Mitglieder aus 25 NGO Organisationen, vertreten in 11 polnischen Städte (koordiniert vom polnischen Institut Stowarzyszenie Spoleczenstwa Wiedzy).

Die Methodengestaltung und Vorgehensweise für die verschiedenen Projektphasen wurde von den Methodenexpertinnen des Zentrum für soziale Innovationen, Wien erarbeitet und dokumentiert (siehe insbesondere die Projektberichte D 2.1 Methodology of research in WP2; D 2.2 Participatory Workshops; Methodology of pilot testing and evaluation). Folgende Methoden wurden im Projekt verwendet:

- **Cognitive Walkthrough:** Nutzen: Stärken/Schwächen-Analyse bestehender Plattform-Software; Bedürfniserhebung
- **Ego-zentrierte Netzwerkanalyse:** Nutzen: Erfassung bestehender Kommunikationsmuster und Bedürfnisartikulation für zukünftige digitale Unterstützung in diesen Netzwerken;
- **Fokusgruppen, Fragebogen, Tagebücher** (für Usability-Testung der Plattform).

Abbildung 4: Überblick der Anwender/innen, Einbeziehung und Zeitplan



Quelle: Holocher-Ertl T. und Schwarz-Woelzl M. (2011). Methodology of pilot testing and evaluation. Version 1.0. 24/11/2011, S. 20.

Das Vorgehen der Methoden wurde mit österreichische Anwendergruppen zunächst erst einmal in einem „explorativen Format“ getestet, evaluiert und dann mit den Nutzern aus den anderen beiden Projektländern nochmals wiederholt (es fanden zwei explorative Workshops in Österreich, Weikersdorf; 10.01. 2011 statt). Im ersten Schritt wurde der Workshop zu „Stärken-/Schwächen-Analyse bereits bestehender Social Network Plattformen aus Sicht älterer Personen (Methode: Cognitive Walkthrough) durchgeführt, im zweiten Schritt der Workshop zu „Kommunikationsmuster in sozialen Netzwerke älterer Personen“ (Methoden: Einstiegsübung, Ego-zentrierte Netzwerkanalyse und Visionsentwicklung).

2.2 Zur Anwendung des „Cognitive Walkthrough“²

Nutzen der Methode

Die Methode des „Cognitive Walkthrough“ ist an und für sich eine analytische Software-Evaluationsmethode, die i.d.R. von Software-Designern und Usability Experten angewandt wird. Dabei soll es zu einem „(...) gedanklichen Durchdenken eines Problems kommen, indem sich ein Usability-Experte in einen hypothetischen Benutzer hineinversetzt und konkrete vorgegebene Handlungsabläufe mit Fokus vor allem auf Bedienbarkeit und Interaktion des Softwaresystems mit dem Nutzer analysiert. Dabei geht er davon aus, dass der Anwender den Weg des geringsten kognitiven Aufwands gehen wird.“³

Dieser Ansatz wurde von Wharton Rieman et al. (1994) u. a. entwickelt und man erhofft sich davon, Nutzungsbarrieren (z. B. schlechte Menüführung) schon zu erkennen, bevor man auch schon teure Software-Prototype-Systeme baut. Der Vorteile dieser Methoden ist der kostengünstige und einfach durchzuführende Ablauf (man benötigt nur Experten und Software/PC-Screenshots). Experten lassen sich von frühen Entwicklungsfehlern weniger leicht abschrecken als in realen Benutzertests. Der offensichtliche Nachteil ist aber, dass eben Experten keine Laien, schon gar keine älteren IT-unerfahrenen Endanwender sind. Weiteres benötigt das Ausarbeiten einer umfangreichen und detaillierten Aufgabenanalyse, die für jeden Schritt und Aufgabe in eigenen Cognitive Walkthrough entwickelt werden muss, viel Zeit. Notwendig sind für diese Methode: ein Screen-Capturing Set (die dazugehörige Software und Kamera), vorbereitende Aufgabenstellung (Anfrageszenarien, etc.) und Feedback-Bögen.

Vorgehensweise

Im Falle des Projektes Go-myLife wurde der übliche Einsatz von Systemexperten abgewandelt, und tatsächlich betroffene Endanwender eingeladen, sich bereits bestehende soziale Netzwerkplattformen (Facebook, Ahano.de u.a.) anzusehen und aus ihrer Sicht Stärken und Schwächen zu identifizieren. Vorgegeben wurden dafür kleine Aufgaben (Nutzungsszenarien wie zum Beispiel aktives Erstellen bzw. Schreiben von Nachrichten in einer Webplattform etc.). Folgende Aktivitäten und Erfahrungen wurden mit dieser Methode gemacht, was sich auch in den u.a. Bilder des Workshops sehen lässt:

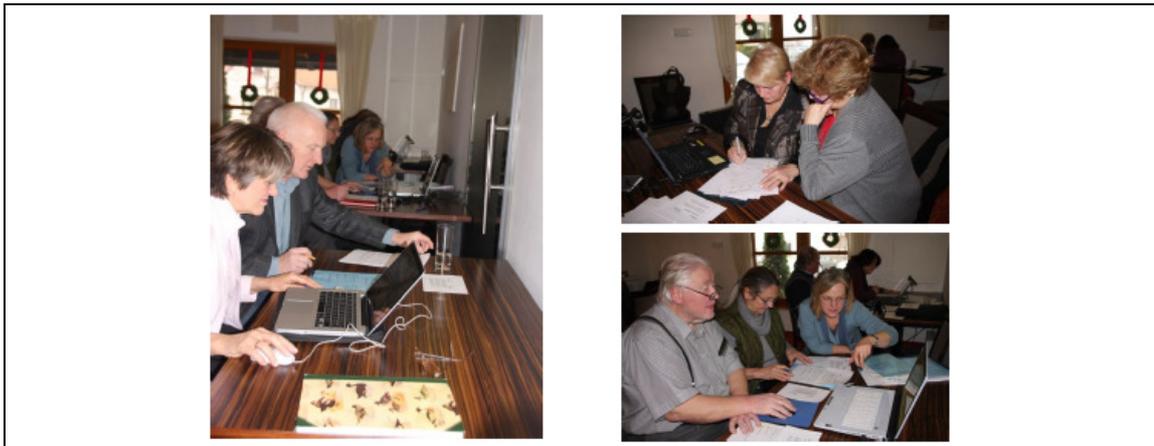
„The participants were invited for a „walkthrough“ in existing SN platforms „thinking aloud“, following specific tasks in pairs of two. Each pair received a set of materials, consisting of a „Scenario“ and seven „Situation Cards“ and „Situation Feedback Forms“. After this session, each participant was asked to complete a standardized questionnaire about the frequency of their use of new media, the usability of the assessed SN, and the added value derived from a particular SN. A short „storytelling walk“ followed, giving the participants - again in pairs of two – an opportunity to share their experiences of modern communication media. The results supplement the findings from the questionnaires. At the end, a semi-structured discussion followed, where the participants talked about their experiences gained from the „walkthrough“ exercise.“

(Schwarz-Wölz, Holocher-Ertl, 2011. How to set up a win-win-situation in end-user involvement processes – the potential of participatory methods. S. 1f).

² Diese Methode ist dem Grunde nach eine klassische Usability Methode, die ohne Einbeziehung von Nutzer erfolgt. Daher verweisen wir auf die ausführliche Beschreibung derselben in der Studie zu Nutzerintegration von Nedopil, C. et al. (2013): The Art and Joy of User Integration in AAL Projects. Da sie in diesem Projekt Go-myLife in abgewandelter Form verwendet wurde, wird sie kurz unter dem Aspekt der Einbeziehung beschrieben.

³ vgl. Online Lexikon WIKIPEDIA; http://de.wikipedia.org/wiki/Cognitive_Walkthrough

Abbildung 5: Bilder vom explorativen Workshop 1: Teilnehmer testen online soziale Netzwerke mittels vorbereiteter Aufgaben.



Quelle: Holocher-Ertl und Schwarz-Wölzl (2011): D 2.2 Participatory Workshops, S. 10.

Erfahrungen

Als Vorteil wurde angegeben, dass es für ältere Menschen gut ist, wenn sie nicht alleine, sondern mit einem Peer (Dt. Gleichgestellten) am PC die Aufgaben durchmachen können. Der Nachteil der Methode ist, dass genug Unterstützungspersonal im Raum für die Bedienung des Computers, aber auch für das Vermitteln der Aufgaben benötigt wird. Auch auf eine gute Einführung ist zu achten: „Ältere Menschen müssen sensibel auf Methoden vorbereitet werden nämlich, dass nicht sie die Fehler machen, sondern die Technik“ (Schwarz-Wölzl, Interview).

Anwendungsprofil

Das folgende Anwendungsprofil beruht auf Einschätzungen der Interviewpartner/innen für diese Fallstudie sowie Einschätzungen des Projektteams im Zuge der weiteren Recherchen zur Methodik.

Auswahlkriterien

Besonders geeignet für:	Evaluation der Usability eines technischen Systems, Analyse von Mitbewerber-Produkt (Stärken/Schwächen)
Beste Projektphase:	Konzeptionsphase; Usability-Testung
Wichtige Stakeholder:	Endanwender (55–75 Jahre), Software-Design und Entwickler (als Beobachter und Teilnehmer an Transferworkshop)

Einschätzungen zur Eignung und zum Aufwand der Methode/Technik

Faktoren	Einschätzung
Eignung zur Entwicklung eines Geschäftsmodells allgemein	●
speziell: zur Definition des Produkts und des Kundennutzens	●●
speziell: zur Definition der Zielgruppe(n)	●
speziell: zur Erarbeitung der Wertschöpfungsprozesse	○
speziell: zur Erarbeitung des Ertragsmodells	○
Benötigtes Erfahrungswissen für die Anwendung	●
Zeitlicher Aufwand für die Vorbereitung	●●●
Zeitlicher Aufwand für die Durchführung	●●

○ = sehr niedrig / gar nicht; ● = niedrig; ●● = mittel; ●●● = hoch

2.3 Zur Anwendung der Egozentrierten Netzwerkanalyse

Nutzen der Methode

Die Methode der ego-zentrierten Netzwerkanalyse unterstützt bei der Erhebung und Analyse der sozialen Umwelt bzw. der Beziehungen im sozialen Netzwerk einer einzelnen Person (= Ego). Mittels „Netzwerkkarten“ werden im persönlichen Umfeld der zu untersuchenden Person die relevanten Akteure bzw. Referenzpersonen (= Alteri), die Beziehungen zwischen diesen Personen (= Ego-Alteri Relationen) sowie die Eigenschaften und Qualität der Beziehungen (Alteri-Attribute) erhoben, visualisiert und gegebenenfalls verglichen. Die Methode kann bei der Spezifizierung der zwei Geschäftsmodell-Komponenten „WAS“ (AAL-Lösung) und „WER“ (Zielgruppe) helfen (vgl. Beschreibung im Methodenpool).

Vorgehensweise

Im Projekt Go-myLife wurde die ego-zentrierte Netzwerkanalyse eingesetzt, um das soziale Netzwerk bzw. die Muster der sozialen Kommunikation älterer Menschen in ihrem engsten räumlichen Umfeld, aber auch außerhalb der Familie genauer kennenzulernen, zu analysieren (siehe Netzwerkkarten) und daraus Bedürfnisse für die Go-myLife-Plattform abzuleiten. Die Methode wurde bei einem Workshop in Österreich, Weikersdorf (17. 01.2011; 8 Personen zwischen 60 und 70 Jahren) und einem in UK, Derby (14.01. 2011; 5 Personen davon drei zwischen 54–56; zwei über 75; Männer und Frauen gemischt) eingesetzt. Dabei gab es zunächst eine kurze (Paar-)Einstiegsübung, um den nicht so IT-affinen Personen, den Zugang zum Thema Computer und Internet zu erleichtern. Es wurde ihnen am Computer ein Medienquiz (vorbereitet von den Moderatorinnen; PowerPoint-Präsentation) gezeigt. Die Teilnehmenden konnten sich so über ihren eigenen Kenntnisstand sowie die Angst, dass sie ja gar keine IT-Expert/innen sind, austauschen (Warming Up). Als Nebeneffekt verwenden sie gleich den Computer und gewöhnen sich daran.

Nach diesem Einstieg wurden die Teilnehmer/innen gebeten, ihre Landkarte an sozialen Beziehungen (Personen, Mitgliedschaften etc.) zu überlegen und auch auf einem größeren Blatt Papier aufzuzeichnen. Im zweiten Schritt sollten sie dann mit Post-it Stickern angeben, wie diese Beziehungen sich gestalten (z. B. emotionale Unterstützung, materielle bzw. instrumentelle Unterstützung). Die Ergebnisse wurden gegenseitig präsentiert und die erstellten Netzwerkkarten verglichen (siehe Bilder unten aus dem Workshop).

Abbildung 6: Bilder aus einem der SN-Workshops



Quelle: Holocher-Ertl & Schwarz-Wölz (2011): Participatory Workshops, S. 24 ff.

Danach wurden die Teilnehmer gebeten, sich vorzustellen, wie ihr soziales Netzwerk in 10 Jahren aussehen könnte. Dabei sollten sie ein Szenario eines zukünftigen, sozialen Netzwerk entwickeln und ihre Anforderungen und Wünsche an infrastrukturelle Unterstützung etc. beschreiben (vgl. Deliverable Report Participatory Workshops, Kapitel 3: 3 Workshop 2: Communication patterns in SNs. 3.3.5 Elaboration of a Social Network Vision; S. 31ff.). Die Ergebnisse daraus wurden von den Moderatoren zusammengefasst und dienten als Input für die anderen Projekttasks und Projektziele: Was sind genau die Anforderungen von älteren Menschen an eine IT-Plattform; WELCHE Funktionalitäten soll die neue Go-myLife Plattform haben, und WIE soll diese (User-Interface) gestaltet sein, damit sie leicht und intuitiv zu bedienen ist?

Erfahrungen

Die Methodenexpert/innen verweisen sowohl im Interview als auch in ihrer Projektdokumentation auf den Mehrwert der aktiven Einbeziehung älterer Endanwender/innen in AAL-Projekten. Als besondere Stärke wurde die Möglichkeit zur Visualisierung der Strukturen eines sozialen Netzwerkes genannt. Als Schwäche wurde die Verknüpfung mit Szenario-Arbeit bei älteren Personen ab 70 Jahren erwähnt, da diese oft einen anderen Zeithorizont haben und dadurch gezwungen werden sich mit Themen wie zunehmender Krankheit, geringerer Mobilität und zunehmender Isolierung auseinanderzusetzen. Da braucht es sensible Moderation. Worauf in Zukunft besonders geachtet werden sollte, ist der Wechsel zwischen Gruppen und Einzelarbeit bei älteren Menschen. Dadurch wird ihre Aufmerksamkeit und Konzentrationsvermögen erleichtert. Dies wurde im Interview folgendermaßen zum Ausdruck gebracht:

„(...) The results of these workshops are functional and design requirements for the Go-myLife social network platform customised to the needs of older people and optimised for access via a Smartphone to enable users to benefit wherever they are. “Further, the workshops were a real win-win-situation: Go-myLife received valuable data and information for its research aims, while the participants themselves highly appreciated them. (...)“

There were tasks that were perceived as challenging for the participants, which were due to the challenging nature of the topics themselves. The usage of online SNs is demanding for older people, due to usability issues, but also because of security/privacy concerns and different perceptions on how to communicate with older peoples’ social networks. Further, we had to make participants think about possible changes concerning communication within their social networks with increasing age and how to address these challenges; a challenge as (older) people may be reluctant to talk about personal problems and the difficulty to think about future technological innovations. However, we can conclude that the agenda of both workshops was useful for addressing the research questions and the methods used were adequate for the target group of older people. But also the participants themselves found that the workshops were a source of personal enrichment, where they gained new experiences and took the opportunity for in-depth reflexion about their social needs and future perspectives. In other words, they appreciated our interest in their actual life and were happy to share their opinions and experiences with the other participants. (...)“

(Schwarz-Woelzl M. & Holocher-Ertl T. (2011). How to set up a win-win-situation in end-user involvement processes – the potential of participatory methods. S. 3f).

Anwendungsprofil der Methode

Das folgende Anwendungsprofil beruht auf Einschätzungen der Interviewpartner/innen für diese Fallstudie sowie Einschätzungen des Projektteams im Zuge der weiteren Recherchen zur Methodik.

Auswahlkriterien

Besonders geeignet für:	Projekte, in denen eine AAL-Lösung entwickelt wird, die erfordert, verschiedene Kommunikationsstrukturen aufzuzeigen.
Beste Projektphase:	In der Projektumsetzung (Design der Lösung)
Wichtige Stakeholder:	Ältere EndanwenderInnen (wichtig: nur Peers, keine Ehepaare!)

Einschätzungen zur Eignung und zum Aufwand der Methode/Technik

Faktoren	Einschätzung
Eignung zur Entwicklung eines Geschäftsmodells allgemein	●●
speziell: zur Definition des Produkts und des Kundennutzens	●●
speziell: zur Definition der Zielgruppe(n)	●●
speziell: zur Erarbeitung der Wertschöpfungsprozesse	●
speziell: zur Erarbeitung des Ertragsmodells	●
Benötigtes Erfahrungswissen für die Anwendung	●●
Zeitlicher Aufwand für die Vorbereitung	●
Zeitlicher Aufwand für die Durchführung	●

○ = sehr niedrig / gar nicht; ● = niedrig; ●● = mittel; ●●● = hoch

3 Schlussfolgerungen und Empfehlungen für andere Projekte

3.1 Allgemeine Schlussfolgerungen

Für die Konzeption und Entwicklung einer AAL-Lösung, in der es um die Unterstützung der Kommunikation und Selbstorganisation älterer Menschen geht, sollten diese direkt bereits im Vorfeld und vor allem während des Projekts, eventuell auch in der Nachprojektphase, aktiv einbezogen werden. Die Anforderungsanalyse und Bedürfniserhebungen werden dadurch realistischer, und die Ergebnisse sind hilfreich bei der Entwicklung des Geschäftsmodells für die Lösung (z. B. als Input für Business Model Canvas Bausteine).

3.2 Erfolgsfaktoren für die Nutzung der Methoden

Hoher Aufwand – wertvolle Ergebnisse: Partizipative Methoden sind in der Vorbereitung durchwegs aufwändig und brauchen eine hohe Methodenkompetenz. Die Belohnung für diesen Aufwand sind in der Regel zielgruppengenaue Ergebnisse, die direkt in technische und marktliche Projektaufgaben einfließen können.

Einstiegsübungen: Empfohlen werden für Workshops mit einer nicht IT-affinen Zielgruppe älterer Personen kleine Einstiegsübungen, die ihnen die Angst vor dem Computer bzw. der Technik nehmen sollen und vor allem betonen, dass es nicht die älteren Menschen sind, die

Technik unzureichend bedienen, sondern dass es die Technik ist, die nicht anwenderfreundlich entwickelt wurde (z. B. durch ein Spiel wie das Medienquiz).

Klare Aufgaben und Aufgabenmix: Erfolgsversprechend sind generell kurze, klare Aufgabenstellungen und ein Mix von Gruppen- und Einzelaufgaben. Empfohlen wird bei Personen über 60 Jahren Übungen zu Visions- oder Szenario-Entwicklung sehr sensibel einzusetzen (siehe oben).

„Mangelnde Termintreue“ älterer Personen berücksichtigen: Mitunter erscheinen ältere Menschen, die seit langem nicht mehr im Arbeitsleben stehen, trotz sorgfältiger Planung nicht zum vereinbarten Termin, sei es krankheitsbedingt oder durch familiäre Ereignisse anderweitig beschäftigt. Empfehlenswert ist daher, mehr Personen als methodisch eigentlich notwendig im Vorfeld zu akquirieren, um etwaige spontane Ausfälle kompensieren zu können.

3.3 Empfehlungen für AAL-Projekte

Frühzeitige Planung: Die Einbeziehung der Endanwender/innen sollte bereits im Projektplan berücksichtigt werden und mit genügend Zeit und Ressourcen ausgestattet sein. Erst nachträglich in das Projekt aufgenommene Aktivitäten laufen Gefahr, nicht in der erforderlichen Tiefe und Gründlichkeit durchgeführt zu werden und bringen dann u.U. nicht die gewünschten Ergebnisse.

Genügend Zeit einplanen (vor und während des Workshops): Die Einbeziehung von älteren Personen bedingt auch bei der Durchführung eines Workshops eine besonders gute Zeitplanung. Es sollte z. B. genügend Zeit für Einstiegsübungen vorgesehen werden. Bereits in der Akquisephase (zur Auswahl der Teilnehmer/innen) sollte ausreichend Zeit für die Vorbereitung auf so einen intensiven Workshop vorgesehen werden. Neben guter Methodenkompetenz sind v.a. Erfahrung im Umgang mit älteren Personen bei den Workshop-Moderatoren von Vorteil (z. B. einfache, klare Sprache verwenden; Geduld haben).

4 Quellenverzeichnis/Interviewkontakte

Literatur

Jain V. et al. (2103) D7.3 Exploitation Plans, Version: 0.8, Date: 24/02/2013.

Schwarz-Wölzl, M. und Holocher-Ertl, T. (2011). How to set up a win-win-situation in end-user involvement processes – the potential of participatory methods. Holocher-Ertl <https://www.zsi.at/en/object/publication/2453>, (abgerufen, am 4.6.2015).

Holocher-Ertl, T. und Schwarz-Wölzl, M. (2011). Participatory_Workshops. Version: 1.0, 28/02/2011. <https://www.zsi.at/en/object/project/1027> (abgerufen, am 4.6.2015).

Holocher-Ertl, T. und Schwarz-Wölzl, M. (2011). Methodology of pilot testing and evaluation. Version 1.0. 24/11/2011 (PDF): <https://www.zsi.at/en/object/project/1027> (abgerufen, am 4.6.2015).

Schwarz-Wölzl, M. und Holocher-Ertl, T. (2011). D2.1 Methodology of research in WP2 Version: final. 01/02/2011. (PDF). <https://www.zsi.at/en/object/project/1027> (abgerufen, am 4.6.2015).

Wharton, C.; Rieman, J.; Lewis, C. und Polso, P. (1994). The cognitive walkthrough method. A practioner's guide. In: Jakob Nielsen, Robert L. Mack (Hrsg.): Usability Inspection Methods. John Wiley & Sons, New York NY u. a. 1994, ISBN 0-471-01877-5, S. 105–140.

Interviews

Für diese Fallstudie führte das Projektteam der Salzburg Research GmbH Interviews mit folgenden am Projekt beteiligten Personen geführt:

- Mag. Teresa Holocher-Ertl, WP6 Leader on Evaluation and Validation through scenarios of Go-myLife, Senior Researcher bei Zentrum für Soziale Innovation GmbH, Wien (Telefoninterview am 9. Februar 2015)
- Mag. Maria-Theres Schwarz-Wölzl, Projektleiterin von Go-myLife-Österreich und WP2 Leader; Senior Researcher bei Zentrum für Soziale Innovation GmbH, Wien (Telefoninterview am 9. Februar 2015)

Teresa Holocher-Ertl war federführend für die Konzeptionierung des Einbeziehungsansatzes verantwortlich, Maria Schwarz-Wölzl brachte ihre Expertise im Bereich von Active Ageing ein und gemeinsam haben sie die partizipativen Methoden in Go-myLife durchgeführt.