

Partizipative Entwicklung von Technologien für und mit ältere/n Menschen

Susanne Maaß, Carola Schirmer, Anneke Bötcher, Sandra Buchmüller, Daniel Koch, Regina Schumacher

Abschlussbericht zum Forschungsprojekt



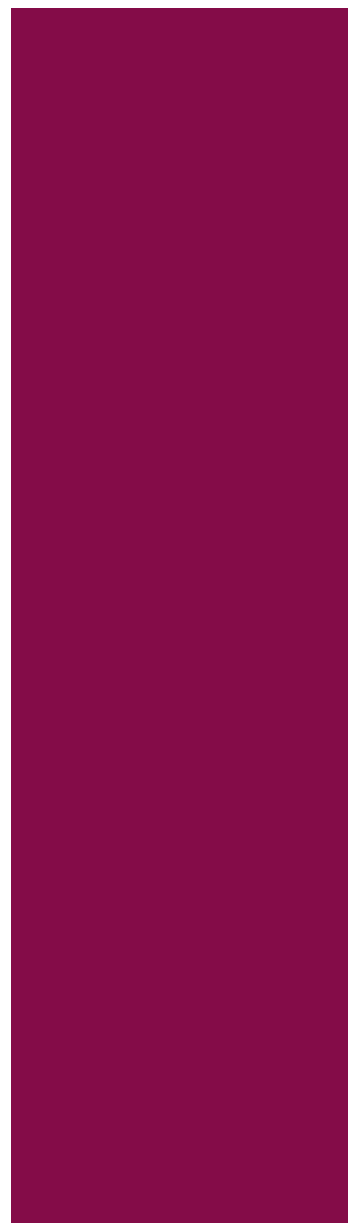
ParTec - Partizipatives Vorgehen bei der Entwicklung von Technologien für den demografischen Wandel



gefördert durch



Bundesministerium
für Bildung
und Forschung



November 2016

Verfügbar unter: <http://nbn-resolving.de/urn:nbn:de:gbv:46-00105568-18>
auf dem Dokumentenserver der Staats- und Universitätsbibliothek Bremen

Projektsteckbrief

Titel	ParTec – Partizipatives Vorgehen bei der Entwicklung von Technologien für den demografischen Wandel
Fördernummer	16SV7186
Projektlaufzeit	April 2015 bis Mai 2016
Förderung durch	Bundesministerium für Bildung und Forschung (BMBF)
Website	partec.informatik.uni-bremen.de
Institution	Universität Bremen - Fachbereich 3 SoTeG – AG Soziotechnische Systemgestaltung & Gender AG dimeb – Digitale Medien in der Bildung
Projektleitung	Prof. Dr. Susanne Maaß
Projektmanagement	Carola Schirmer
Projektmitarbeiter_innen	Anneke Bötcher Dr. Sandra Buchmüller Daniel Koch Regina Schumacher Dr. Eva-Sophie Katterfeldt Antje Moebus
Studentische Mitarbeiter	Tim Schütz Stefanos Trialonis Mathias Detmers Tim Heimes

Vorwort

Der vorliegende Bericht über das Forschungsprojekt ParTec stellt ein Vorgehensmodell für partizipative Anforderungsanalyse und Gestaltung von Software dar. Aufeinander aufbauend wurden Verfahren des partizipativen Designs eingesetzt. Empfehlungen zur Umsetzung der Verfahren sollen die Nachnutzung des Modells erleichtern.

Wir wenden uns mit diesem Bericht an Forscher_innen und Softwareentwickler_innen, die ihr Vorgehen bei der Anforderungserhebung, Ideenentwicklung und Gestaltung durch den direkten Einbezug von späteren Nutzer_innen bereichern und ihre technischen Produkte besser auf die Nutzung und den Nutzungskontext zuschneiden wollen. Die detaillierte Beschreibung und Reflexion unseres Vorgehens und der kooperativen Ausgestaltung der Verfahren sollen den Einstieg in die partizipative Softwareentwicklung erleichtern.

Die partizipativen Verfahren sind in Kooperation mit Menschen erprobt worden, die sich im Ruhestand befinden, und wurden auf die Bedarfe älterer Menschen hin gestaltet. Die Empfehlungen zu den Verfahren weisen allerdings nur wenige Besonderheiten auf, die sich direkt auf diese Zielgruppe beziehen.

Wir danken den Interviewpartnerinnen, Frau Rütten vom Verein Ambulante Versorgungsbrücken e.V., Frau Calas-Saibuma und Frau Richter vom Dienstleistungszentrum des DRK Bremen. Frau Pastorin Hardow sind wir dankbar für den Zugang zur Gruppe „When I’m Sixty-Four“ der Friedenskirche Bremen.

Besonderer Dank gilt den Teilnehmerinnen und Teilnehmern für ihr Interesse an unserem Projekt und ihre Bereitschaft, mit uns über ihren Ruhestand nachzudenken. Sie haben sich mit großer Offenheit auf die verschiedenen Verfahren zur Anforderungserhebung und zur Gestaltung eingelassen und den gesamten Prozess begleitet.

Inhaltsverzeichnis

PROJEKTSTECKBRIEF	3
VORWORT	4
1 TECHNIKEENTWICKLUNG FÜR UND MIT ÄLTERE/N MENSCHEN	8
1.1 Ziel und Ansatz des Projektes ParTec	8
1.2 Partizipative Entwicklung im „Third Space“	9
1.3 Vorgehen und Ergebnis	11
1.4 Aufbau des Berichtes	12
2 ERKUNDUNG DES FELDES, ENTWICKLUNG VON FORSCHUNGSFRAGEN, GEWINNUNG VON TEILNEHMER_INNEN	13
2.1 Selbstpositionierung.....	13
2.2 Forschung zur Technikentwicklung für und mit ältere/n Menschen	14
2.3 Verwandte Forschungs- und Entwicklungsprojekte in Deutschland	16
2.4 Altersvorsorge und Nachbarschaftshilfe: Interviews mit Bremer Expertinnen	17
2.5 Die ParTec-Forschungsfragen.....	20
2.6 Digitale Angebote für Senior_innen	21
2.6.1 Informationsportale zum Thema Leben im Alter	22
2.6.2 Plattformen für Ältere ohne nachbarschaftlichen Schwerpunkt.....	22
2.6.3 Plattformen mit Schwerpunkt „Nachbarschaft“ oder „Quartier“	23
2.6.4 Wichtigste Unterscheidungsmerkmale	24
2.7 Gewinnung von Teilnehmer_innen im Ruhestand.....	25
2.8 Empfehlungen für die Gewinnung von Teilnehmer_innen	26
3 CULTURAL PROBES MIT CP-INTERVIEWS	28
3.1 Cultural Probes	29
3.1.1 Ursprung und Besonderheiten des Verfahrens.....	29
3.1.2 Cultural Probes in ParTec	30
3.2 CP-Interviews	36
3.2.1 Vorbereitung der Interviews auf Basis der Cultural Probes	36
3.2.2 Durchführung der Interviews.....	37
3.3 Ergebnisse: Die Ruheständler_innen, ihr Alltag und ihre soziale Vernetzung	38
3.3.1 Persönliche Daten und Erleben des Ruhestands	38
3.3.2 Alltagsauslastung und soziales Netzwerk im Ruhestand.....	40
3.3.3 Nutzung von und Einstellungen zu Informations- und Kommunikations-Technologie	41
3.3.4 Einstellung zur Jugend	41
3.3.5 Wünsche für das hohe Alter.....	42
3.4 Reflexion des Verfahrens: Cultural Probes mit CP-Interviews	43
3.5 Empfehlungen für die Arbeit mit Cultural Probes	44

4	PERSONAS UND SZENARIEN: RUHESTANDSGESCHICHTEN.....	46
4.1	Personas.....	47
4.1.1	Das Personas-Verfahren.....	47
4.1.2	Personas in der partizipativen Softwareentwicklung	48
4.1.3	Personas in ParTec: Ruhestandspersonas.....	49
4.2	Szenarien	52
4.2.1	Das Szenario-Verfahren.....	52
4.2.2	Szenarien in der partizipativen Softwareentwicklung	53
4.3	Durchführung von Werkstatt 1: Ruhestandspersonas und Ruhestandsgeschichten.....	55
4.4	Ergebnisse: Wünsche an die Vernetzung im Ruhestand.....	59
4.5	Reflexion des Verfahrens: Third Space durch Personas und Szenarien.....	60
4.6	Empfehlungen für die Arbeit mit Personas und Szenarien.....	61
5	METAPHORS GAME	63
5.1	Das Spielkonzept	64
5.1.1	Phase 1: Tasks – Sammeln von Aufgaben/Arbeitsschritten	64
5.1.2	Phase 2: Attributes – Assoziieren zu einer Metapher	64
5.1.3	Phase 3: Mapping – von Attributen zu Aufgaben	65
5.2	Durchführung des Metaphors Game in Werkstatt 2	65
5.3	Ergebnisse.....	67
5.4	Reflexion des Verfahrens: Third Space durch Metaphors.....	68
5.5	Empfehlungen zur Durchführung des Metaphors Game	68
6	PAPIERPROTOTYPING MIT SZENARIEN: PORTALGESCHICHTEN	70
6.1	Von Wünschen zu Design-Ideen.....	70
6.2	Papierprototyping mit Szenarien	73
6.3	Portalgeschichten und Papierprototypen in ParTec	74
6.3.1	Portalgeschichte 1: Nehmen und Vertrauen	74
6.3.2	Papierprototyp 1: Nehmen und Vertrauen.....	74
6.3.3	Portalgeschichte 2: Geben und Selbstreflexion.....	76
6.3.4	Papierprototyp 2: Geben und Selbstreflexion	76
6.3.5	Portalgeschichte 3: Kontakte knüpfen & pflegen und Inspirieren/Entdecken/Flanieren	78
6.3.6	Papierprototyp 3: Kontakte knüpfen & pflegen und Inspirieren/Entdecken/Flanieren	78
6.4	Durchführung von Werkstatt 3.....	80
6.5	Reflexion des Verfahrens: Papierprototyping mit Szenarien	84
6.6	Empfehlungen zur Arbeit mit Papierprototypen.....	85
7	DIGITALER PROTOTYP (DEMONSTRATOR).....	87
7.1	Digitales Prototyping im Szenario-basierten Design.....	88
7.2	Entwicklung auf Basis der Papierprototypen.....	88
7.3	Überprüfung der Konzepte: Geführter Spaziergang durch den Demonstrator	93
7.4	Reflexion des Verfahrens: Überprüfung durch digitalen Prototyp	95

7.5 Empfehlungen zur Arbeit mit Digitalen Prototypen.....	95
8 ZUSAMMENFASSUNG UND AUSBLICK.....	97
8.1 Die Plattform	97
8.2 Die Teilnehmer_innen	98
8.3 Die Verfahren.....	99
8.4 Das Vorgehen.....	101
8.5 Wissenschaftlicher Abschlussworkshop	102
8.6 Offene Forschungsfragen	103
LITERATURVERZEICHNIS	106
ABBILDUNGSVERZEICHNIS	110
ANHANG I – INTERVIEWLEITFADEN	112
ANHANG II – WÜNSCHE AN DIE VERNETZUNG IM RUHESTAND.....	116
ANHANG III – PROGRAMM WISS. WORKSHOP	119

1 Technikentwicklung für und mit ältere/n Menschen

1.1 Ziel und Ansatz des Projektes ParTec

Durch den demografischen Wandel und den Mangel an sozialstaatlichen Leistungen werden heute neue Anforderungen an die Selbstorganisation und Selbstversorgung älterer Menschen gestellt. Mit der Entwicklung von technischen Assistenzsystemen wird versucht, älteren Menschen möglichst lange ein selbstbestimmtes Leben zuhause zu ermöglichen. Das BMBF hat im Rahmen der Forschungsagenda der Bundesregierung „Das Alter hat Zukunft“ (2012) das Förderprogramm „Mensch-Technik-Interaktion für den demografischen Wandel“ aufgelegt, im Rahmen dessen auch das Projekt ParTec als Wissenschaftliches Vorprojekt für 13,5 Monate gefördert wurde. In den meisten der geförderten Projekte wird durch eine besondere Ausrichtung der Funktionalität und angepasste Interaktionsformen auf die sichtbaren und messbaren Defizite älterer Menschen Bezug genommen. Doch stoßen diese Systeme nicht unbedingt auf Akzeptanz bei der Zielgruppe. Die Gründe dafür werden häufig in fehlender Technikaffinität und Technikkompetenz der Älteren gesucht. Doch könnte man ebenso gut vermuten, dass bei der Entwicklung der neuen Assistenztechnologien nicht ausreichend Wert auf ein gründliches Verständnis der Zielgruppe, ihrer Lebenslage und ihres Lebenskontextes gelegt wurde. Vielleicht sollte die Vorgehensweise in Forschung und Entwicklung von Technologien für ältere Menschen überdacht werden? Diese Frage bildete den Ausgangspunkt für das Projekt ParTec, über das hier berichtet wird.

Im Projekt ParTec wurde erforscht, inwieweit Verfahren der partizipativen Entwicklung von Software für die Kooperation mit älteren Menschen geeignet sind und zu angemessenen und neuen Lösungen führen. Ausgehend von der Einschätzung, dass soziale Netze im Alter brüchig werden, ältere Menschen zunehmend Hilfeleistungen benötigen, in vielen Bereichen aber auch selbst Hilfe leisten können, wurde als exemplarisches Entwicklungsziel die Gestaltung einer digitalen Nachbarschaftshilfeplattform gewählt. Sie sollte ein Geben und Nehmen zwischen Älteren und auch mit Jüngeren ermöglichen und so die soziale Vernetzung im Alter stärken. Indem es auch die Fähigkeiten älterer Menschen zum Ausgangspunkt technischer Entwicklung machte, wählte das Projekt bewusst eine eher ressourcenorientierte Perspektive, die sich gut mit dem Ansatz partizipativer Softwareentwicklung verbinden lässt (Rogers et al. 2014, Davidson und Jensen 2013). Ziel des Projektes war die Entwicklung eines Verfahrensbaukastens und eines Vorgehensmodells („ParTec-Prozess“) für die Technikentwicklung für und mit ältere/n Menschen.

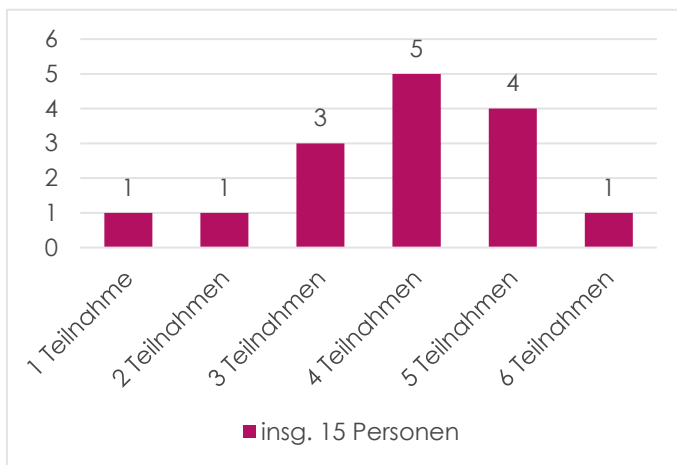
Die Besonderheit älterer Menschen wurde im Projekt ParTec nicht an körperlichen und geistigen Fähigkeiten und Dispositionen festgemacht, sondern an ihrer sozial definierten Lebenslage: Der Ruhestand prägt ihren Alltag und die Anlässe zur sozialen Vernetzung. Zwei Interviews mit Bremer Expertinnen für die Versorgung im Alter und für Nachbarschaftshilfe¹ bestätigten, dass der abnehmenden sozialen Vernetzung im Ruhestand

¹ Ambulante Versorgungsbrücken e.V., <http://www.ambulante-versorgungsluecke.de/> und DRK Bremen, <http://www.drk-bremen.de/angebote/senioren/dienstleistungszentren.html>

frühzeitig entgegen gewirkt werden sollte. So wurden für das Projekt überwiegend Teilnehmer_innen gesucht, die noch am Anfang ihres Ruhestands standen und diesen aktiv und vorausschauend gestalten wollten. Über eine Bremer Kirchengemeinde² und durch weitere Kontakte konnten elf Frauen und vier Männer im Alter zwischen 57 und 79 Jahren für eine Teilnahme gewonnen werden.

Von diesen 15 Personen können neun Frauen und die vier Männer als fester Kern der Gruppe gezählt werden. Sie nahmen an mindestens drei Terminen bzw. Aktivitäten des Projektes teil, neun von diesen Personen nahmen an vier oder fünf Terminen teil (s. Abbildung 1 und Abbildung 2). Als eine Teilnahme gilt dabei jeweils

- die Bearbeitung von Cultural Probes, inklusive Interview
- der Kick-Off Workshop
- jede Werkstatt: Werkstatt 1 bis 4.



Kick-Off Workshop	9
Cultural-Probes und Interview	12
Werkstatt 1	10
Werkstatt 2	11
Werkstatt 3	8
Werkstatt 4	8

Abbildung 2: Teilnehmer_innen je Schritt

Abbildung 1: Verteilung von Teilnahmen

1.2 Partizipative Entwicklung im „Third Space“

Die Idee des „Participatory Design“ entstand in den 1970er/80er-Jahren in Skandinavien im Zuge einer gewerkschaftlichen Bewegung für mehr „Workplace Democracy“ (Bjerknes und Bratteteig 1994) und wurde damals von den deutschen Gewerkschaften sowie im Rahmen des Förderprogramms „Humanisierung des Arbeitslebens“ des damaligen Bundesministeriums für Forschung und Technologie aufgegriffen. Die Beschäftigten (und damit zukünftigen Nutzer_innen) sollen im Sinne einer Demokratisierung von Entscheidungen an der Planung, Gestaltung und Einführung von Technologien für ihren Arbeitsplatz mitwirken. Ihr Einbezug als Expert_innen für ihre Arbeit soll gleichzeitig die Angemessenheit und Bedienbarkeit sowie die Akzeptanz der technischen Lösungen erhöhen.

Wenn die Zusammenarbeit zwischen Anwendungs- und Technikexpert_innen im Zuge der Softwareentwicklung gelingen soll, müssen hierfür Verfahren und Vorgehensweisen genutzt werden, die eine Kooperation auf Augenhöhe ermöglichen. Sie sollen zwischen den verschiedenen Denkwelten und Sprachen Brücken

² <http://friedenskirche-bremen.de/>

bauen und Hierarchien entgegenwirken, um alle Beteiligten ausdrucksfähig zu machen. Muller und Druin (2012) haben hierfür den Begriff des „Third Space“ eingeführt: Nötig ist ein hybrider Raum zwischen der professionellen Welt der Technikentwickler_innen und der Alltagswelt der Nutzer_innen, der für beide gleichermaßen (un)vertraut ist und eine Sprache zur Aushandlung von Bedeutungen bietet. Sie charakterisieren den Third Space durch eine Reihe von Merkmalen, die – von uns durch Aussagen von Wright und McCarthy (2015) ergänzt in Abbildung 3 zusammengestellt sind.

Inbetweenness

- Für beide Seiten (un)vertraut
- Keine sachliche Autorität bei einer Seite
- Wahl der Orte für die Kooperation

Heterogenität und Diversity

- Zusammensetzung der Beteiligten
- Marginalisierte Perspektiven einbeziehen

Wechselseitiges Aushandeln und Lernen

- Gemeinsame Sprache finden
- Alle Beteiligten als Expert_innen betrachten
- Dissens ermöglichen und konstruktiv nutzen
- Annahmen hinterfragen, Kräfteverhältnisse aushandeln

Creative Co-Design

- Gemeinsame Problembestimmung
- Innovative Ideen generieren
- Gemeinsame Gestaltungsentscheidungen
- Co-Ownership von Ergebnissen

Gemeinsam Veränderungen herbeiführen

- Kritische Reflektion anregen
- Alternativen entwickeln und realisieren
- Vorteile für alle Beteiligten

Abbildung 3: Aspekte des Third Space (angelehnt an Muller und Druin, 2012)

Partizipation wird ermöglicht durch die „Inbetweenness“ einer Kooperationssituation, die keiner Seite die alleinige sachliche Autorität zuschreibt, sondern alle Beteiligten in ihrer Verschiedenartigkeit als gleichermaßen kundig betrachtet. Die Problembestimmung wie auch Gestaltungsentscheidungen werden gemeinsam und aus vielfältigen Perspektiven vorgenommen. Durch die Konfrontation von Perspektiven sollen alltägliche Selbstverständlichkeiten und Annahmen zutage gebracht und ggf. in Frage gestellt werden. Gerade Dissens soll ermöglicht, gemeinsam reflektiert und konstruktiv genutzt werden, um kreative neue Lösungen zu finden und Veränderungen im Sinne aller Beteiligten herbeizuführen.

Verfahren partizipativer Softwareentwicklung schaffen diesen Raum der Verständigung z.B. im Rahmen von gemeinsamen Workshops unter Nutzung von narrativen Techniken, durch die gemeinsame Gestaltung von Artefakten oder durch (Rollen-)Spiele. Brandt et al. (2013) bezeichnen diese grundsätzlichen Formen der Beteiligung als „Tell“, „Make“ und „Enact“.

Der Ansatz des Participatory Design entstand ursprünglich im Rahmen der Technikentwicklung für Arbeitskontexte. Dort trafen hierarchisch eingebettete Akteure (Rollenträger) mit unterschiedlich ausgeprägtem professionellen Know-how aufeinander. Inzwischen wird Informationstechnologie auch unter ganz anderen Randbedingungen genutzt. Am Beispiel der Technikentwicklung für und mit ältere/n Menschen wurde der Blick im Projekt ParTec auf das Alltags- und Privatleben gerichtet. Somit ging es in diesem Projekt um bisher wenig betrachtete Akteure mit besonderen Fähigkeiten, Erfahrungen und Anliegen, aber auch um ganz anders geartete Kontexte ohne organisatorische Rahmung und professionell bedingte Routinen.

1.3 Vorgehen und Ergebnis

Das Projekt ParTec durchlief alle Softwareentwicklungsphasen von der Analyse über die Gestaltung bis hin zur Programmierung und Evaluation eines digitalen Prototyps. Aktivitäten im Projektteam und Zusammenarbeit mit Teilnehmer_innen wechselten sich dabei ab (s. Abbildung 4).



Abbildung 4: ParTec-Prozess

Nach der theoretischen Einarbeitung in den Anwendungskontext und zwei Expertinneninterviews (s. Kapitel 2.4) wurden Verfahren für die Kooperation mit unseren Teilnehmer_innen bei der Analyse und Gestaltung ausgewählt. Zu Beginn der Analysephase wurde eine ethnografische Erhebung mit Hilfe von Cultural Probes und anschließenden Interviews durchgeführt (s. Kapitel 3). Selbstbeobachtung, Befragung und Artefaktanalysen schafften ein gutes gemeinsames Verständnis der Ausgangssituation. Die Arbeit mit den auf dieser Basis entwickelten Personas („Ruhestandspersonas“), Problemszenarien und Storyboards („Ruhestandsgeschichten“) in Werkstatt 1 half bei der Verständnissicherung und ermöglichte im Anschluss eine verdichtete Darstellung von Bedarfen und Wünschen an die Vernetzung im Ruhestand (s. Kapitel 4). Diese konnten im Rahmen eines „Metaphors Game“ in Werkstatt 2 von den Teilnehmer_innen erneut kommentiert und kreativ erweitert werden (s. Kapitel 5).

Zu Beginn der Gestaltungsphase führte das Projektteam einen Brainstorm zur Entwicklung von Designideen mit Bezug auf die erhobenen Bedarfe und Wünsche durch und wählte einige in den Werkstätten hochpriorisierte Bereiche aus. Unter Bezug auf diese wurden Aktivitäts- und Informationsdesign-Szenarien erarbeitet („Portalgeschichten“) und partiell als Papierprototypen realisiert, die in Werkstatt 3 von den Teilnehmer_innen erkundet, modifiziert und erweitert werden konnten (s. Kapitel 6). Die Gespräche und Überlegungen in

Werkstatt 3 ergaben eine Basis für die Konzeption und Realisierung eines digitalen Prototyps, der in Werkstatt 4 als Demonstrator präsentiert wurde (s. Kapitel 7). Nun konnten die Teilnehmer_innen, angelehnt an das Vorgehen bei Usability Tests, einen geführten Spaziergang durch die realisierten Bereiche der Plattform machen und feststellen, inwieweit sie ihre Bedarfe und ihre Ideen darin widergespiegelt fanden.

Das Projekt ParTec hat gezeigt, dass eine kooperative Softwareentwicklung für und mit ältere/n Menschen mit Hilfe der gewählten Verfahren sehr gut möglich ist. Nach jedem Schritt wurde in der Auswertung deutlich, dass für die mit uns kooperierenden Ruheständler_innen keine besonderen Vorkehrungen getroffen oder Abwandlungen der Verfahren vorgenommen werden mussten. Die Empfehlungen am Ende jedes der folgenden Kapitel beruhen also zwar auf unseren Erfahrungen aus der Kooperation mit älteren Menschen, sind aber nicht speziell auf diese Zielgruppe beschränkt. Sie gelten ganz allgemein für die wertschätzende Kooperation mit zukünftigen Nutzer_innen bei der Anforderungserhebung und beim Design von Softwaresystemen.

Die Besonderheit der Teilnehmer_innen bestand in ihrem von beruflichen Strukturen und Zwängen befreiten Ruhestandsalltag, für den eine Softwareunterstützung zu konzipieren war. Die Erforschung dieses besonderen, ausschließlich privaten Lebenskontextes erfordert z.T. besondere ethnografische Verfahren. Im Zuge des partizipativen Entwicklungsprozesses veränderte sich die Ausrichtung der Nachbarschaftsplattform von der intergenerationalen Hilfe zur Verständigung und gegenseitigen Anregung und Hilfestellung unter älteren Menschen. Dies zeigt exemplarisch, wie eine Kooperation zu neuen Lösungen führen kann, die den Anforderungen der Nutzer_innen entsprechen.

1.4 Aufbau des Berichtes

In den folgenden sechs Kapiteln wird im Detail über alle Analyse- und Gestaltungsschritte berichtet. Dabei werden die Verfahren als solche vorgestellt; die Vorbereitung der Materialien und die Überlegungen zum jeweiligen Vorgehen in den Werkstätten werden beschrieben. Die Erfahrungen in der Kooperation mit den Teilnehmer_innen werden geschildert und insbesondere dahingehend reflektiert, wie mit den Verfahren ein Third Space geschaffen werden konnte. Auch die Erkenntnisse für die Entwicklung der Nachbarschaftsplattform, die im jeweiligen Arbeitsschritt erarbeitet wurden, werden wiedergegeben, sodass die besondere Ausprägung der Plattform nachvollziehbar wird. Abschließend werden in jedem Kapitel Empfehlungen bezüglich der partizipativen Ausgestaltung der vorgestellten Verfahren gegeben. Im Abschlusskapitel fassen wir unsere Ergebnisse zusammen und weisen auf offene Fragen hin.

2 Erkundung des Feldes, Entwicklung von Forschungsfragen, Gewinnung von Teilnehmer_innen

Dieses Kapitel beschreibt die gewählten unterschiedlichen Zugänge zu den Kernthemen des Projekts Altern, Ruhestand und Technologieentwicklung mit Älteren. Es legt unsere eigenen Annahmen und Vorstellungen vom Altern und Ruhestandsalltag offen (Abschnitt 2.1), fasst Erfahrungen und Empfehlungen aus Veröffentlichungen über Forschungsprojekte zusammen, die ebenfalls ältere Menschen in die Technikentwicklung einbeziehen (2.2), und stellt aktuelle, diesem Vorhaben verwandte Forschungsprojekte zur Technikentwicklung (2.3) in Deutschland vor. In Abschnitt 2.4 werden die Ergebnisse der Interviews dokumentiert, die mit Bremer Expert_innen zu den Themen Vorbereitung auf das Altern, Beziehung zwischen den Generationen und organisierte Nachbarschaftshilfe geführt wurden. In Abschnitt 2.5 leiten wir aus diesen Vorinformationen die Fragestellung und das Forschungsziel ab. In 2.6 werden bereits bestehende web-basierte Portale für Nachbarschaften bzw. ältere Menschen vorgestellt und in 2.7 wird das Vorgehen bei der Gewinnung von Teilnehmer_innen für das Projekt beschrieben. Das Kapitel endet mit Empfehlungen zur Teilnehmerakquise.

2.1 Selbstpositionierung

Zu Projektbeginn diente eine zweitägige Klausur der Entwicklung eines gemeinsamen Verständnisses des Forschungs- und Entwicklungsauftrages und der Reflexion der eigenen Annahmen über das Altern und den Alltag älterer Menschen einschließlich ihres Verhältnisses zur Technik. In diese Annahmen flossen eigene Alltagsbeobachtungen und persönliche Erfahrungen, aber auch gesellschaftlich geprägte – meist eher negative – Vorstellungen vom Altern ein. Die Reflexion eigener Vorannahmen und Kenntnisse entspricht dem üblichen Vorgehen bei qualitativer und ethnografischer Forschung (s. Richards 2014). Es reduziert die Gefahr, die bestehenden Vorannahmen unreflektiert auf die Teilnehmer_innen zu übertragen (s. „preliminary mapping“ bei Sleswijk Visser et al. 2005, 125). Zudem trägt es zur Abgrenzung des im Laufe des Projektes erzielten Erkenntnisgewinns bei, indem das vorhandene Wissen zu den neuen Erkenntnissen in Beziehung gesetzt, damit bewusst bestätigt, widerlegt, und erweitert werden kann. Unser Ausgangspunkt für das wechselseitige Aushandeln und Lernen zwischen uns und unseren Teilnehmer_innen wurde damit umrissen.

Unsere Annahmen enthielten bekannte negativ konnotierte Stereotype vom Alter: Körperliche und geistige Fähigkeiten lassen nach, Ältere sind nicht mit Technik vertraut, die Mobilität nimmt ab und der Bewegungsradius wird kleiner, Ältere haben viel Zeit und Mitteilungsbedarf, die Neugier auf Neues lässt nach und Neues überfordert sie.

Das Gespräch über Vorannahmen ermöglichte die Reflexion der Stereotype und ergab auch gegensätzliche Bilder: Viele Ältere sind ehrenamtlich aktiv, viele wollen gezielt Neues entdecken. Wir konnten in unseren Vorüberlegungen bereits zwischen körperlichen und sozial bestimmten Veränderungen differenzieren und gesellschaftlich geschaffene Einschränkungen feststellen. So ist das Leben älterer Menschen nicht notwendig durch – ihnen stereotyp zugeschriebene – physische Defizite geprägt, sondern für die meisten durch die strukturellen Veränderungen, die der Ruhestand mit sich bringt. Wir lasen aus der üblichen Wahrnehmung von

Defiziten in Umkehrung spezifische gesellschaftliche Konfigurationen heraus. Werden Ältere als langsam wahrgenommen, so ist die Gesellschaft schnell und hektisch und bringt grundsätzlich alle in Zeitnot. Sind Ältere durch den Gebrauch von Gehhilfen eingeschränkt, so gilt dies auch für andere Menschen mit Kinderwagen oder Rollstuhl und ist ein Hinweis auf fehlende bauliche Anpassungen.

Vorwegnehmend lässt sich sagen, dass sich vornehmlich unsere positiven Annahmen bewahrheitet haben. Die Unterstellung, dass ältere Menschen häufig rückgewandt, sozial isoliert, verbittert und desinteressiert gegenüber Neuem sind sowie zunehmend hilfsbedürftig infolge abnehmender körperlicher und geistiger Leistungsfähigkeit, haben sich in Bezug auf unsere Teilnehmergruppe nicht bestätigt. Sie distanzierten sich explizit von den Altersbildern der Gesellschaft und lehnten die Zugehörigkeit zur Gruppe der Senior_innen ab, was auch häufig mit einer Ablehnung von Angeboten und Veranstaltungen einher ging, die sich explizit an diese Zielgruppe richteten.

2.2 Forschung zur Technikentwicklung für und mit ältere/n Menschen

Im Zuge des demografischen Wandels nimmt die HCI-Forschung zunehmend ältere Menschen als Techniknutzende in den Blick (Dickinson et al. 2007, Fisk et al. 2009). Die Entwicklung orientiert sich besonders im Bereich technischer Assistenzsysteme an negativen, stereotypen Vorstellungen vom Altern und stellt kognitive und physische Defizite in den Vordergrund. Durch die Suche nach Anwendungsmöglichkeiten für Technik, die diese vermeintlichen Defizite in den Mittelpunkt stellt, wird Alter zunehmend mit Hilfsbedürftigkeit gleichgesetzt. Darüber hinaus folgen viele Entwicklungsprojekte einer technik- und funktionsgetriebenen Perspektive (s. Tonolli et al. 2015), was häufig zu einer Nicht-Akzeptanz der Produkte führt. Lindsay et al. (2012) regen diesbezüglich einen interessanten Perspektivwechsel an, wonach Defizite und Behinderungen nicht etwa den Nutzenden zugeschrieben werden, sondern als Versagen der jeweiligen Gestaltungslösung betrachtet werden.

Einige Projekte bemühen sich um eine direkte Beteiligung von älteren Nutzer_innen am Technikentwicklungsprozess, um zu zielgruppen- und bedarfsgerechten Lösungen zu kommen (Dewsbury et al. 2007, Lindsay et al. 2012, Rogers et al. 2014). Da die Methoden der partizipativen Softwareentwicklung ursprünglich in Arbeitskontexten angewandt wurden, die durch klar umrissene Aufgaben und Abläufe gekennzeichnet sind, besteht eine der methodischen Herausforderungen bei der Kooperation mit Menschen im Ruhestand darin, die Methoden auf weniger klar strukturierte private Alltagskontexte zu übertragen (Lindsay et al. 2012).³ Folglich kann die partizipative Technikentwicklung nicht mit dem Konzept der professionellen „Communities of practice“ arbeiten, sondern eher mit „Communities of everyday practice“ (Brandt et al. 2010, 402).

³ Damit wird eine allgemeine Herausforderung für die HCI-Forschung angesprochen, die mit dem Einzug von Technik in den privaten Alltag der Menschen einhergeht und durch eine zunehmende Vielfältigkeit und Diffusität von Anwendungsfeldern gekennzeichnet ist. In diesem Zusammenhang wird auch von der „Third Wave“ in der HCI-Forschung gesprochen, die grundlegende methodische Veränderungen erforderlich macht (Bødker 2006).

Die Wege und Erfahrungen der Technikentwickler_innen in der Kooperation mit älteren Nutzer_innen sind sehr unterschiedlich. Lindsay et al. (2012) geben diesbezüglich folgende Empfehlungen: Die Struktur und Aufgabenstellung der gemeinsamen Treffen sollen immer klar und deutlich formuliert werden. Aufgrund der Generationenkluft, die zum Anwender_innenkreis besteht, sollen Interpretationen und Schlussfolgerungen der Technikentwickler_innen immer gemeinsam mit den Älteren getroffen werden. Abstrakte Ideen und Konzepte sind von den Technikentwickler_innen anschaulich und begreifbar zu machen. Als grundlegende Voraussetzung für die Teilnahmebereitschaft und Motivation weisen sie darauf hin, dass an die Sprache, Handlungsweisen und Erfahrungen der Teilnehmenden anzuknüpfen ist. Darüber hinaus erachten sie als wichtig, dass die Teilnehmenden den Sinn ihres Mitmachens für sich erkennen und selbst etwas davon haben. Auf diese Weise wird ein „Common frame of reference“ (Lindsay et al. 2012, 1201) geschaffen, der mit der Idee des von Muller und Druin (2012) beschriebenen „Third Space“ übereinstimmt und die Grundlage einer demokratischen Zusammenarbeit bildet.

Dewsbury et al. (2007, 216) diskutieren ebenfalls das Verhältnis zwischen Forscher_innen und Teilnehmer_innen und empfehlen, eine Design-Partnerschaft einzugehen. Es komme nicht darauf an, dass die Forschenden sich in die älteren Menschen einfühlen und nachempfinden können, sondern dass sie ihre Belange angemessen verstehen.

Andere Technikforscher_innen berichten, dass sich Senior_innen oft nicht trauen, über Technik zu diskutieren, weil ihnen das entsprechende Fachvokabular fehlt. Für diesen Fall empfehlen sie Design Games zu entwickeln, die auf nicht-technische Metaphern zurückgreifen. Göllner et al. (2010) haben technische Kommunikationsmittel beispielsweise anhand von Metaphern wie Dosentelefon, Tafel oder Kristallkugel diskutiert. Allerdings berichten Tonolli et al. (2015), dass der Einsatz von nicht-technischen Methoden und Kreativtechniken auch einen gegenteiligen Effekt erzielen kann, wenn sich die Teilnehmenden dadurch nicht ernst genommen fühlen.

Um der Heterogenität älterer Menschen im Kontext der Technikentwicklung gerecht werden zu können, weist das Konzept der „situated elderliness“ (Brandt et al. 2010) nicht nur auf die Diversität innerhalb von Nutzungsgruppen hin, sondern bemüht sich um die Berücksichtigung von Veränderungen über Lebens- und Alterungsprozesse hinweg. Daran schließt auch das Konzept des „design for dynamic diversity“ von Gregor et al. (2002) an.

Vielfach wird das Problem geschildert, dass sich die Betreffenden, die mit einer Technikentwicklung für Ältere erreicht werden sollen, dadurch gar nicht angesprochen fühlen. Sie empfinden sich selbst nicht als alt oder grenzen sich bewusst von den negativen Zuschreibungen und Gesellschaftsbildern des Altseins ab: „When approaching people (...) who we envisioned to be the future users we realized that almost nobody among the group of people between 55 and 75 years old identified themselves as ‚elderly‘ or senior citizens. Rather they tend to refer to ‚the others‘ or even to their own parents.“ (Brandt et al. 2010, 401). Statt den Bildern von den desinteressierten, überforderten oder rückwärtsgewandten Alten zu entsprechen, haben diese Menschen im Ruhestand das Bedürfnis, sich ehrenamtlich zu engagieren, sich in die Nachbarschaft einzubringen oder die Zeit für Dinge zu nutzen, die sie während ihres Berufslebens vernachlässigt haben.

Partizipative Technikentwicklung mit Älteren macht daher eher ihre Fähigkeiten und Ressourcen zum Ausgangspunkt und zur Grundlage der Kooperation. Im Rahmen eines Projektes, in dem es um die Entwicklung von Computerspielen für und mit Senior_innen ging, wurden beispielsweise ihre Leidenschaften, also Tätigkeiten, Menschen oder Dinge, für die sie sich begeistern, zur Grundlage der Gestaltung gemacht (s. Vanden Abeele und Van Rompaey 2006). In einigen Fällen werden den Teilnehmenden auch neue Fertigkeiten, beispielsweise im Programmieren, vermittelt, um sie in die Lage zu versetzen, sich als gleichberechtigte Co-Designer_innen zu betätigen und sich den Gestaltungsprozess zu eigen zu machen (Rogers et al. 2014).

Vor dem Hintergrund der aktuellen demografischen und gesellschaftspolitischen Entwicklungen weisen Altersforscher_innen jedoch auf die Ambivalenzen hin, die mit dem Perspektivenwechsel von Defiziten auf Ressourcen einhergehen. Zunächst von der Gerontologie als Mittel zur Überwindung von defizitorientierten Altersbildern und damit einhergehender Altersdiskriminierung (Ageism) gedacht, zeigt sich im Zuge einer neuen Sozialpolitik, dass besonders die „jungen Alten“ als Ressource entdeckt werden, um die aus dem demografischen Wandel resultierenden Versorgungslasten durch ihr unentgeltliches bürgerschaftliches Engagement zu kompensieren (van Dyk 2009). Auch im Rahmen unseres Projektes wollten wir die Ressourcen und Stärken der Teilnehmer_innen gemeinsam mit ihnen herausfinden, um Ansatzpunkte für Aktivitäten zu finden, die sie gerne in die soziale Vernetzung einbringen möchten. Andererseits gehört dazu auch Aufmerksamkeit für widerständige Aussagen, z.B. wenn ältere Menschen sich nicht für andere einbringen, sondern im Ruhestand tatsächlich „Ruhe haben“ wollen.

2.3 Verwandte Forschungs- und Entwicklungsprojekte in Deutschland

Technikentwicklung, die sich den gesellschaftlichen Veränderungen im Zuge des demografischen Wandels und den daraus resultierenden neuen Fragen stellt, gewinnt in Deutschland zunehmend an Aufmerksamkeit, zum Teil auch beeinflusst durch entsprechende Programme der Forschungsförderung⁴. Im Folgenden werden einige partizipativ angelegte Forschungsprojekte vorgestellt, die ähnlich ausgerichtet sind wie das Projekt ParTec, über das hier berichtet wird.

Im Projekt „Anwendungsfelder für Technik im Alltag von Senioren aus Nutzersicht (ATASen)“ untersucht ein interdisziplinäres Team von Sozialwissenschaftler_innen und Ingenieur_innen die häusliche Umgebung körperlich stark eingeschränkter älterer Menschen (Birken et al. 2016). Auf der Grundlage ihrer Handlungsstrategien, ihrer Sichtweisen und Wünsche wurden Anwendungsfelder für Technik im Alltag sondiert. Diese Vorgehensweise bezeichnen sie als „kontextbasierte praxiszentrierte Bedarfsanalyse“. Die Forschung ergab unter anderem, dass Technik dann akzeptiert wird und willkommen ist, wenn sie sich mit den vorhandenen Handlungsrountinen und Bewältigungsstrategien verbinden lässt. Sie wird abgelehnt, sobald sie bestehende Strategien zu ersetzen sucht oder diese abwertet.

⁴ Siehe z.B. die Programme des BMBF.

Die Forschungsgruppe „IT für die alternde Gesellschaft“ der Universität Siegen arbeitet an verschiedenen Projekten zur technischen Unterstützung von Senior_innen. Allen Projekten ist gemeinsam, dass sie entsprechend ihrem praxisorientierten Ansatz alle Interessengruppen einbeziehen und besonders die aktive Kooperation der von der jeweiligen Entwicklung adressierten Nutzungsgruppe suchen. Bei der Entwicklung einer digitalen Informations- und Kommunikationsplattform für pflegende Angehörige im Projekt TOPIC (The Online Platform for Informal Caregivers)⁵ erwies sich die Selbstbeobachtung und Dokumentation mit Hilfe von Cultural Probes neben dem Pflegealltag für die Pflegenden als zu aufwendig, hier musste auf andere Erhebungsmethoden wie direkte Beobachtung und Interview zurückgegriffen werden (Schorch et al. 2016).

Im Rahmen des Verbundprojekts „SONIA - Soziale Inklusion durch technikgestützte Kommunikationsangebote im Stadt-Land-Vergleich⁶“ der Hochschule Furtwangen wurde untersucht, wie die Lebenssituation und Lebensführung alter und pflegebedürftiger Menschen unter Einbindung der regionalen Angebots- und Versorgungsstruktur im ländlichen wie im städtischen Sozialraum verbessert werden kann (Müller et al. 2015). In enger Zusammenarbeit mit Seniorinnen und Senioren wurden bestehende, tabletbasierte Anwendungen auf ihre Wünsche, Bedürfnisse und Alltagssituationen zugeschnitten. Dabei wurden die Teilnehmenden über die Projektlaufzeit hinweg mehrmals im Umgang mit den Tablets geschult.

Im Projekt „Nähe auf Distanz – Technik für generationenübergreifende Verbundenheitserlebnisse⁷“ an der Folkwang Universität der Künste, Essen, und Hochschule Mannheim wurden neue Wege erprobt, wie Technik Familienmitgliedern, die nicht an einem Ort leben, Momente des Miteinanders vermitteln kann (Chien et al. 2015). Unter Einsatz von ethnografischen Methoden, u.a. Cultural Probes, wurde in enger Zusammenarbeit mit Familien ermittelt, was ihnen Spaß macht und wie sie sich die jeweilige technische Unterstützung vorstellen. Auf dieser Grundlage wurden individuelle Lösungen für ein technisch vermitteltes Nähe erleben entwickelt.

2.4 Altersvorsorge und Nachbarschaftshilfe: Interviews mit Bremer Expertinnen

Als inhaltlicher Einstieg in die Anwendungsdomäne des Projektes und zur Erkundung der lokalen Situation in der Stadt Bremen wurde Kontakt zu relevanten Institutionen vor Ort gesucht: zum Verein Ambulante Versorgungsbrücken e.V. und zu einem Dienstleistungszentrum des DRK Kreisverband Bremen e.V.. Hier konnte jeweils ein Experteninterview durchgeführt werden. Zugleich konnten über diese Kontakte potenzielle Teilnehmer_innen für unser Projekt akquiriert werden.

Der Verein ambulante Versorgungsbrücken e.V.⁸ entstand aus einem Versorgungsengpass heraus, den die Gründerin, Frau Elsbeth Rütten, nach einem Krankenhausaufenthalt selbst erlebte. Seit 2009 sensibilisiert sie über den Verein unterschiedliche Bevölkerungsgruppen für das Altern und regt entsprechende Vorbereitungen auf diese Lebensphase an – sei es durch Vorsorgeberatung, Aufklärungsarbeit an Schulen, Rollatoren-

5 <https://www.wiwi.uni-siegen.de/wirtschaftsinformatik/projekte/topic/?lang=de>

6 <http://www.verbundprojekt-sonia.de/>

7 <https://naeheaufdistanz.com/>

8 <http://ambulante-versorgungsluecke.de/>

Ralleys oder „Wohlfühlaufrufe“ bei einsamen oder dementen Menschen. Im Interview mit Elsbeth Rütten ging es schwerpunktmäßig um die Erörterung der Beziehung zwischen den Generationen im Hinblick auf ein wechselseitiges Geben und Nehmen, wie es auch die im ParTec-Projekt zu entwickelnde Nachbarschafts(hilfe)-Plattform unterstützen sollte.

Die Dienstleistungszentren (DLZ) des Roten Kreuzes in Bremen⁹ bieten neben kostenloser Beratung zur Versorgung im Alter auch die Vermittlung von Nachbarschaftshelfer_innen an, die ältere Menschen im Haushalt und bei täglichen Besorgungen unterstützen oder bei Behördengängen oder sozialen Aktivitäten begleiten. Im Gespräch mit den Leiterinnen des DLZ Hastedt, Frau Richter und Frau Calas-Saibuma, ging es um Anlässe für die Inanspruchnahme der Nachbarschaftshilfe, die Motivation der Helfer_innen, die Art der Vernetzung zwischen Hilfesuchenden und Helfenden und die (mögliche) Rolle von Technik darin.

Alle Interviewpartnerinnen stimmten darin überein, dass weder die ältere noch die jüngere Generation, die die Folgen einer alternden Gesellschaft mitzutragen hat, auf die Anforderungen des Älterwerdens vorbereitet sind. Dafür machen sie unter anderem die negativ besetzten Gesellschaftsbilder vom Ruhestand und Altern verantwortlich, von denen sich auch Senior_innen explizit distanzieren. Das hat den Erfahrungen der Expertinnen nach zur Folge, dass die Betroffenen sich erst in Notfällen aktiv um Hilfs- und Unterstützungsleistungen bemühen. Folglich bedarf es grundsätzlich neuer Ruhestands- und Altersbilder, da Altsein aufgrund verbesserter Lebensbedingungen und guter Gesundheitsversorgung heute erst ab 80 Jahren beginnt. Das bestätigten auch die Leiterinnen des DLZ mit Verweis auf die Inanspruchnehmenden der Nachbarschaftshilfe, bei denen es sich vorrangig um alleinstehende Frauen ab einem Alter von 80 Jahren handelt. Die Demarkationslinie zwischen den 'jungen' und 'alten' Alten wird jedoch nicht zwingend durch die Lebensjahre markiert, sondern eher durch ihre Mobilität bzw. Immobilität.

Die Expertinnen halten daher eine rechtzeitige Sensibilisierung für diese Lebensphase sowie eine frühzeitige Vernetzung zwischen potenziell Versorgenden und Hilfsbedürftigen für wünschenswert. Vor dem Hintergrund der Individualisierung von Lebensstilen sowie der Flexibilisierung von Lebensrhythmen und -orten wird die frühe Sensibilisierung zunehmend notwendig. Die heutige Mobilität bzw. der Wohnortwechsel von erwachsenen Kindern und Enkelkindern führt zu einer wachsenden Kluft zwischen den Generationen, die auch private Hilfeleistungen erschwert. Frau Rütten äußerte die interessante These, dass sich eigentlich die Älteren um die Jüngeren zu bemühen hätten, weil letztere die Unterstützungs- und Versorgungslast der alternden Gesellschaft zu tragen haben. Damit eröffnete sie eine ungewohnte Perspektive entgegen gesellschaftlichen Konventionen, wonach die Jüngeren sich respektvoll um die Älteren bemühen sollen.

Die Leiterinnen des DLZ wiesen vor dem Hintergrund abnehmender Sozialleistungen und zunehmender Altersarmut zusätzlich darauf hin, dass eine verbesserte Vernetzung zur unentgeltlichen, nachbarschaftlichen Unterstützung ohnehin notwendiger wird. Die Motivation ihrer größtenteils weiblichen Nachbarschaftshelfer_innen führen sie auf deren explizites Interesse an der Unterstützung älterer Menschen zurück. Die Helferinnen bekommen für ihre Tätigkeit eine sehr geringe steuerfreie Aufwandsentschädigung, die für einige von

⁹ <http://www.drk-bremen.de/angebote/senioren/dienstleistungszentren.html>

ihnen zur Sicherung des Lebensunterhalts notwendig ist. Dennoch gehe das Engagement häufig über die finanziell beglichene Dienstleistung hinaus und die Helfer_innen – manche seit mehr als 10 Jahren dabei – entwickeln ein echtes Interesse an den betreuten Personen. Besonders Nachbarschaftshelfer_innen mit Migrationshintergrund empfänden die Geschichten aus dem Stadtteil, die die Älteren zu erzählen wissen, als Bereicherung. Genau das unterscheidet ihrer Ansicht nach die Nachbarschaftshilfe positiv vom Pflegedienst mit striktem Tätigkeits- und Zeitplan.

Darüber hinaus schilderten sie ihre Beobachtungen im Hinblick auf den Einfluss von Geschlecht, Alter und Migration: Die meisten ihrer Kund_innen wünschen sich explizit Frauen als Nachbarschaftshelferinnen, weil sie davon überzeugt sind, dass diese Haushaltstätigkeiten besser erledigen können als Männer. Beim Einsatz von ausländischen Nachbarschaftshelferinnen, besonders bei „Kopftuchträgerinnen“, muss das DLZ manchmal Überzeugungsarbeit leisten und auf positive Referenzen verweisen. Einige Kund_innen bevorzugen Nachbarschaftshelfer_innen, die um einiges jünger sind als sie selbst, weil sie sich schlecht fühlen, wenn Gleichaltrige oder gar Ältere für sie putzen.

Vor dem Hintergrund der aktuellen Bau- und Infrastrukturpolitik in Bremen, deren Wohnprojekte sich vorrangig an gut situierte Senior_innen richten, sowie der veränderten Pflegegesetzgebung, die nun auch dem zeitlich weit straffer organisierten Pflegedienst die Übernahme und Abrechnung von Haushaltsdiensten ermöglicht, malten die Leiterinnen des DLZ ein eher pessimistisches Bild vom zukünftigen Altern im Hinblick auf Selbstbestimmung und Unterstützungsqualität. Das macht eine selbstorganisierte Nachbarschaftshilfe, wie sie potenziell von einer Online-Plattform unterstützt werden könnte, für alle Betroffenen – Versorgungsbedürftige und Versorgungsverantwortliche – um so dringlicher. In diesem Zusammenhang wies Elsbeth Rütten auf eine Facebook-Gruppe zu Demenz hin, die als eine Art gesellschaftlicher Spiegel über die Sorgen und Nöte der Unterstützungsverantwortlichen Auskunft gibt. Trotz der häufig bei älteren Menschen zu beobachtenden Ablehnung, sich den Älteren oder gar Hilfsbedürftigen zuzurechnen, sowie der zwar abnehmenden, aber immer noch bestehenden Skepsis gegenüber digitalen sozialen Netzwerken verweist Frau Rütten auf einen zentralen Vorteil des Internets: Dort kann man sich „unbeobachtet“ vom eigenen Umfeld nach Unterstützung umzuschauen.

Die beiden Expertinneninterviews vermittelten uns einen Eindruck von den individuellen, institutionellen und gesellschaftspolitischen Umständen des Alterns und bestärkten uns grundsätzlich in unserem Projektvorhaben. Sie eröffneten darüber hinaus neue Sichtweisen – etwa der Perspektivwechsel im Hinblick auf die Verantwortung der Älteren für die Herstellung guter intergenerationaler Beziehungen sowie der Einfluss von Geschlecht, Alter und Migration auf Präferenzen in der Nachbarschaftshilfe. Dies trug zu einer Erweiterung und Detaillierung unserer Forschungsfragen bei, sodass wir beispielsweise die Zukunftsplanung und Vorsorgemaßnahmen fürs höhere Alter als mögliche Themen einer digitalen Nachbarschaftsplattform mit aufnehmen.

Über die inhaltliche Diskussion hinaus ermöglichten die Gespräche uns auch eine Kontaktaufnahme zur Gruppe der Nachbarschaftshelfer_innen.

2.5 Die ParTec-Forschungsfragen

Die vorangegangenen Explorationen bezogen sich einerseits auf das Anwendungsfeld, andererseits auf das Forschungsgebiet des partizipativen Designs.

Wir leiteten daraus Fragestellungen auf zwei Ebenen ab: Die einen beziehen sich auf den Vernetzungsbedarf älterer Menschen, für den Lösungen zu gestalten sind. Die anderen richten sich auf die Reflexion und Bewertung der partizipativen Verfahren, die für die Kooperation mit den älteren Teilnehmenden eingesetzt wurden.

(1) Fragestellungen zur Erkundung des Ruhestands

Die Fragen zum Ruhestandsalltag ergaben sich vornehmlich aus den vorangehend beschriebenen Quellen (Reflexion eigener Vorannahmen, sozialgerontologische Studien, Expert_inneninterviews). Sie betrafen folgende Aspekte:

- den Eintritt in den persönlichen Ruhestand (der nicht zwingend mit dem Beginn von Rentenzahlungen einhergehen muss, etwa bei Hausfrauen)
- die Bewertung der aktuellen Lebenssituation
- die Alltagsauslastung im Tages- und Wochenverlauf
- die soziale Integration sowie Art und Umfang der alltäglichen Vernetzung und Kommunikation
- die individuellen Stärken und Schwächen als Grundlage für ein Geben und Nehmen
- Leidenschaften, die das Leben lebenswert machen
- die technische Ausstattung und ihre Nutzung
- die Einstellung zur Technik
- die Einstellung zur Zukunft
- die Einstellung gegenüber der Jugend

Diese Fragen dienten der Identifikation grundlegender Praktiken und Probleme, um daraus Wünsche und Anforderungen an die Nachbarschaftsplattform abzuleiten. Sie flossen vornehmlich in die Konzeption der Cultural Probes und der darauf bezogenen Interviews ein (s. Kapitel 3). Die Cultural Probes leiteten die Analyse der Wünsche und Bedarfe ein, die im weiteren Projektverlauf in Anforderungen an die digitale Vernetzung und ihre konkrete softwaretechnische Gestaltung und Realisierung übersetzt wurden.

(2) Fragestellungen zur Erprobung und Bewertung der partizipativen Verfahren

Die Erforschung des partizipativen Vorgehens bildete den eigentlichen Fokus des Projektes. Dieses Ziel sollte als erreicht gelten, wenn es mit Hilfe der eingesetzten Verfahren gelingt,

- Bedarfe und Wünsche an die Vernetzung im Ruhestand zu ermitteln und zu verstehen,

- die Teilnehmer_innen für ihre eigene Situation und für die Möglichkeiten durch digitale Vernetzung zu sensibilisieren,
- Anforderungen an eine digitale Nachbarschaftsplattform gemeinsam zu bestimmen,
- neue Ideen für die Gestaltung einer Nachbarschaftsplattform zu generieren,
- eine Nachbarschaftsplattform angemessen zu gestalten
- und sich dabei mit nicht technisch ausgebildeten Teilnehmer_innen erfolgreich über die Technologie zu verständigen.

Im Zuge des Projektes war einzuschätzen, ob die eingesetzten Verfahren in ihrer spezifischen Ausgestaltung diese Effekte erzeugten. Für jedes Verfahren musste überprüft werden, welche Zwischenziele und welche Qualität der Zwischenergebnisse und des Gesamtergebnisses (der Nachbarschaftsplattform) erreicht wurden: Liefert ein Verfahren differenzierte Erkenntnisse? Bestätigt sich die Qualität der Erkenntnisse in nachfolgenden Schritten? Führt das Vorgehen zu einem Produkt, dessen Gestaltung alle Beteiligten zufrieden stellt?

Um zu überprüfen, ob durch die partizipativen Verfahren ein „Third Space“ (s. Kapitel 1.2) für die Verständigung und gleichberechtigte Kooperation zwischen den Forscher_innen und den Teilnehmer_innen geschaffen werden konnte, wurde auch der Kommunikationsprozess selbst bewertet: Ist die Wortwahl und visuelle Darstellungsform für alle zugänglich? Erhalten die Teilnehmer_innen Gelegenheit, sich auszudrücken? Beteiligen sich alle gleichmäßig? Lässt sich der Kommunikationsprozess ausgleichend moderieren? Werden abweichende Meinungen geäußert und einbezogen?

Die Qualität dieses Kommunikationsprozesses und der Partizipation wurde durch mitlaufende Beobachtung und nachträgliche Reflexion eingeschätzt. Hierzu wurde bei den Werkstätten die Kooperation in jeder Kleingruppe durch eine Person protokolliert. Außerdem wurden Audioaufzeichnungen angefertigt. Die Teilnehmer_innen selbst wurden am Ende jeder Werkstatt um eine Einschätzung der Verfahren und der Kooperation in den Kleingruppen gebeten.

Durch die Auswertung der Aufzeichnungen und Befragungen können wir Empfehlungen zur Anpassung und Durchführung der Verfahren geben, die es anderen Projekten ermöglichen, darauf aufzubauen.

2.6 Digitale Angebote für Senior_innen

Viele Websites halten Informations- und Vernetzungsangebote für ältere Menschen bereit. Gemeinsam ist ihnen, dass sie älteren Menschen die Möglichkeit bieten, sich mit relevanten Diensten, Angeboten, Inhalten, Kontakten und gleichgesinnten Personen zu vernetzen. Entscheidende Unterschiede bestehen hinsichtlich der räumlichen Ausrichtung, der Offenheit des Zugangs sowie der Möglichkeiten zur Interaktion unter den

Nutzer_innen. Im Folgenden werden die Angebote grob in Informationsportale, Plattformen ohne und Plattformen mit lokalem Schwerpunkt eingeteilt¹⁰.

2.6.1 Informationsportale zum Thema Leben im Alter

Informationsportale bieten Nutzer_innen einen Überblick über Dienstleistungen, Einrichtungen, Veranstaltungen und Inhalte, die sich an Menschen höheren Alters richten. Die Themen sind vielfältig und reichen von Gesundheit und Pflege bis hin zu Freizeitgestaltung und Technik im Alter. Ziel dieser Seiten ist es, die Angebote strukturiert darzustellen und der Zielgruppe zugänglich zu machen. Diese Seiten sind auf nationaler und zum Teil auch auf lokaler Ebene zu finden.

Das Deutsche Seniorenportal¹¹ beispielsweise bereitet Themen in kürzeren Artikeln auf, gefolgt von Hinweisen auf in diesem Bereich tätige Dienstleister_innen. Im Vordergrund steht ein redaktionell betreuter und thematisch geordneter Zugang zu relevanten Informationen und Angeboten im Alter. Das deutschlandweite Angebot lässt sich in der Suche regional eingrenzen.

Andere Portale binden die lokale Bevölkerung aktiv ein und bieten auch Raum für Interaktion. So informiert z.B. das von der Bremer Wirtschaftsförderung betriebene Portal Seniorenlotse¹² in Form kürzerer Blogbeiträge über aktuelle Veranstaltungen in der Stadt oder behandelt spezifische Themen wie das Wohnen im Alter. Die Inhalte werden hier von freiwillig engagierten Senior_innen geschrieben und auch ein Austausch in der Kommentarsektion der Beiträge ist möglich. Die gemeinnützig orientierte Schweizer Seite Seniorweb¹³ verbindet den Ansatz eines eher statischen Informationsportals mit freiwilligem redaktionellem Engagement von Senior_innen und interaktive Möglichkeiten zum Austausch durch ein größeres Onlineforum.

Der Fokus liegt bei Informationsportalen deutlich auf einer betreuten Bereitstellung von im Alter relevanten Informationen, während die Interaktion im Netz mit anderen dahinter zurücktritt. In manchen Fällen können sich Benutzer_innen über eine gemeinsame Arbeit vernetzen oder schließen möglicherweise über die Angebote neue Bekanntschaften.

2.6.2 Plattformen für Ältere ohne nachbarschaftlichen Schwerpunkt

Interaktive Elemente finden sich vor allem in größeren Online-Communities. Charakteristisch sind hier das Anlegen von individuellen Nutzerprofilen, die Möglichkeit, private Nachrichten zu verschicken sowie der Austausch über größere Chats und Diskussionsforen. Redaktionell betreute Beiträge, Nachrichten und Veranstaltungsempfehlungen für Menschen im Alter lassen sich zwar auch hier in entsprechenden Rubriken finden, stehen aber im Hintergrund. Zentral ist das Kennenlernen und der Austausch mit anderen Mitgliedern. Die Zugänge für die Nutzer_innen sind in der Regel kostenlos und auf ein gesamtes Land oder den gesamten

¹⁰ Im Folgenden wird nicht zwischen den Begriffen Portal und Plattform unterschieden, sondern es werden die vorgefundenen Bezeichnungen verwendet.

¹¹ <http://www.deutsches-seniorenportal.de/>

¹² <http://seniorenlotse.bremen.de/>

¹³ <http://seniorweb.ch/aboutus>

Sprachraum ausgerichtet. So ergibt sich für die meisten Plattformen zunächst eine große Zahl an Kontaktmöglichkeiten über lokale Räume hinweg. Oft besteht aber die Möglichkeit, dass Nutzer_innen kleinere interessen- oder ortsgebundene Gruppen bilden.

Die Online-Community Seniorentreff.de¹⁴ beispielsweise besteht seit fast zwei Jahrzehnten aus einem großen Diskussionsforum mit verschiedenen Kategorien und bietet einen Chat mit täglich wechselnden Themenschwerpunkten an. Darüber hinaus gibt es eine Auswahl an Spielen sowie Blogs und Kleinanzeigen. An den Diskussionen beteiligen sich täglich Nutzer_innen aus ganz Deutschland. Die lokalen Gruppen sind grob nach Städten eingeteilt und weisen selbst in größeren Gebieten eine überschaubare Zahl an Mitgliedern auf. Die Webseiten Feierabend.de¹⁵ und Seniorbook.de¹⁶ orientieren sich in ihrer Gestaltung stärker an aktuellen sozialen Netzwerken und sind in ihrem Funktionsumfang ähnlich. Neben Chats und Diskussionsforen gibt es umfangreiche Nutzerprofile und auch die Möglichkeit, andere Benutzer_innen als Kontakte hinzuzufügen und private Nachrichten zu verschicken. Obwohl auch hier die Möglichkeit besteht, lokal orientierte Gruppen zu bilden, fallen diese eher klein aus.

2.6.3 Plattformen mit Schwerpunkt „Nachbarschaft“ oder „Quartier“

Während die zuvor diskutierten Online-Communities sich durch eine breite Nutzer_innenschaft sowie eine weite räumliche Orientierung auszeichnen, gibt es eine Reihe von Plattformen, die sich explizit auf Städte, Viertel oder Nachbarschaften konzentrieren. Redaktionell oder professionell aufbereitete Angebote und Inhalte lassen sich hier nur vereinzelt finden. Stattdessen stehen von den Benutzer_innen selbst erstellte Beiträge, Nachrichten und Veranstaltungen im Vordergrund. Die Anmeldung ist in der Regel kostenlos und für alle Interessent_innen offen. Ein explizit lokaler Fokus bedeutet in vielen Fällen aber auch einen stärker regulierten Zugang. Um gleichzeitig die Legitimität und Sicherheit der Nutzer_innen zu gewährleisten, ist in der Regel ein offizieller Nachweis des Wohnortes oder eine private Einladung durch andere Mitglieder notwendig.

Die Recherche zeigt, dass solche Fragen nach der Offenheit des Zugangs zu Nachbarschaftsportalen und der Einbezug von Nutzer_innen im höheren Alter eng mit der jeweiligen Definition von einzelnen Nachbarschaften und Stadtvierteln zusammenhängt. Beispielfür eine stadtweite Auslegung von Nachbarschaft ist die Plattform Nachbarschaft.net¹⁷. Hier können Nutzer_innen ein eigenes Profil anlegen und mit Angaben zu ihrem Standort sowie Interessen versehen. Daraufhin schlägt die Website andere Nutzer_innen mit ähnlichen Interessen vor, die sich in relativer Nähe befinden. So setzt sich die Community aus Menschen aus der ganzen Stadt zusammen, deren Nutzer_innenprofile untereinander einsehbar sind.

Räumlich enger ist der Begriff der Nachbarschaft bei Plattformen wie Nebenan.de¹⁸ gefasst. Zum einen müssen Nutzer_innen hier ihren Wohnort verifizieren und eine Mindestanzahl von zehn Personen ist notwendig,

14 <http://community.seniorentreff.de/>

15 feierabend.de

16 seniorbook.de

17 <https://nachbarschaft.net/>

18 nebenan.de

um eine Nachbarschaft zu bilden. Nach erfolgreicher Eröffnung einer Nachbarschaftsgruppe besteht die Möglichkeit private Nachrichten an andere Nachbar_innen zu verschicken, darüber hinaus können Beiträge sowie Veranstaltungen erstellt werden. Durch Kategorien wie „Teilen und Helfen“, „Zu Verschenken“, „Empfehlungen“, „Sicherheit“, aber auch nach Gruppen wie „Menschen mit Kindern“ können die Inhalte gezielt durchsucht werden.

Ältere Menschen werden in diesen Plattformen nicht direkt, aber als Teil einer auf Diversität ausgerichteten Form der Nachbarschaft angesprochen. So tauchen in den Vorschaubildern, Testimonials und Werbevideos immer wieder ältere Menschen auf. Die Plattform [Wirnachbarn.com](http://www.wirnachbarn.com)¹⁹ beispielsweise portraitiert einen älteren Mann auf der Suche nach einem Werkzeug, was die Möglichkeiten der Nachbarschaftsplattform verdeutlichen soll. Gleichzeitig ist es aktuell schwer zu beurteilen, wie viele Plattformen mit nachbarschaftlichem Schwerpunkt tatsächlich von älteren Menschen genutzt werden.

2.6.4 Wichtigste Unterscheidungsmerkmale

Insgesamt lässt sich festhalten, dass es im deutschsprachigen Raum eine ganze Reihe von Websites gibt, die sich mit der Bereitstellung von Informationen für und der Vernetzung von älteren Nutzer_innen beschäftigen. Diese lassen sich sowohl in ihrem interaktiven Funktionsumfang als auch in ihrem Schwerpunkt auf verschiedene lokale Gruppen sowie nach deren Zugänglichkeit unterscheiden.

Informationsportale

Informationsportale zeichnen sich im Wesentlichen darüber aus, dass sie bereits bestehende Dienste, Angebote und Kurse für Senior_innen strukturieren und übersichtlich zugänglich machen. Dies geschieht professionell betreut oder auch durch das Engagement von freiwilligen Redakteur_innen, die sich ebenfalls im höheren Alter befinden. Portale dieser Art können sich auf landesweite Angebote beziehen oder sie konzentrieren sich auf eine bestimmte Region oder Stadt.

Online-Communities mit Interessenschwerpunkten

In Online-Communities wird ein stärkerer Fokus auf die landesweite Vernetzung durch Foren, Chats und private Nachrichten deutlich. Professionell aufbereitete Inhalte wie aktuelle Nachrichten, Blogbeiträge zu Themen des höheren Alters sowie Spiele bieten ein stetig aktualisiertes Rahmenprogramm. Nutzer_innen können über gemeinsame Interessen und entsprechende Themengruppen miteinander in Kontakt kommen. Obwohl Gruppen mit lokaler Ausrichtung durchaus erwünscht sind, deuten deren Nutzerzahlen auf eine eher niedrige Aktivität hin.

Lokal begrenzte Community und Vernetzung über die Plattform hinaus

Schließlich gibt es Plattformen, die sich durch einen expliziten Fokus auf eine bestimmte Stadt oder Form der Nachbarschaft auszeichnen. Nutzer_innen müssen sich hier oftmals offiziell ausweisen und erhalten lediglich

¹⁹ <https://www.youtube.com/watch?v=sFBM0Y3Lo6Y>, <http://www.wirnachbarn.com>

einen Zugang zu den Aktivitäten der Mitglieder in ihrer unmittelbaren Umgebung. Im Vordergrund stehen dann von Nachbarn erstellte Inhalte sowie die Kommunikation über private Nachrichten.

Ältere als Zielgruppe

Während sich die dargestellten Informationsportale wie auch große Online-Communities explizit auch an eine ältere Zielgruppe richten, finden sich in der Recherche keine Nachbarschaftsplattformen, die sich stärker an den Bedarfen und Anforderungen älterer Nutzer_innen orientieren. Vielmehr werden Ältere hier Teil einer diversen Nutzer_innenschaft beziehungsweise Teil einer Nachbarschaft. Aufgrund der stark regulierten Zugänge ist es von außen nicht zu sehen und schwer zu beurteilen, inwiefern eine solche breite Auslegung eine ältere Zielgruppe erreicht.

Einordnung der geplanten ParTec-Plattform

Vor Beginn der Kooperation mit den Teilnehmer_innen war geplant, eine Nachbarschaftsplattform zu entwickeln, die eine soziale Vernetzung über Begegnungen im virtuellen Raum hinaus anstrebt. Die Planung war damit klar positioniert, nicht als Informationsportal, sondern mit einem Schwerpunkt auf Kommunikation und Interaktion der Nutzer_innen. Die weitere Ausgestaltung – wie stark es um die lokale Anbindung oder um gegenseitige Hilfe gehen sollte – blieb offen.

2.7 Gewinnung von Teilnehmer_innen im Ruhestand

Über eine Gruppe namens „When I'm 64...“ der Bremer Friedensgemeinde konnten wir Kontakt zu Menschen im Ruhestand herstellen, um Teilnehmer_innen für das Projekt zu gewinnen. Die Gruppe hatte sich erst kurz zuvor konstituiert, um sich über die Situation im Ruhestand auszutauschen und gemeinsame Unternehmungen zu planen²⁰.

Mitglieder dieser Gruppe und weitere Personen aus dem Umfeld des Vereins Ambulante Versorgungsbrücken sowie aus dem persönlichen Umfeld der Forscher_innen wurden zu einem Kick-Off-Treffen in der Kirchengemeinde eingeladen. Dieses Treffen diente dazu, das Projektteam und unsere Projektziele vorzustellen, den Kontakt zu potenziellen Teilnehmenden zu knüpfen und sie zum Mitmachen zu motivieren.

Um mit ihnen ins Gespräch zu kommen, führten wir nach der Vorstellung unseres Anliegens ein kurzes Konversationsspiel in drei moderierten Kleingruppen durch, in dem sich die Teilnehmenden anhand zweier Bilder – Koffer und Mülleimer – darüber austauschen konnten, was sie in den Ruhestand mitnehmen und was sie hinter sich lassen wollten. Es entstanden erste Eindrücke von positiv oder negativ erlebten Aspekten dieser Lebensphase und den damit verbundenen Wünschen und Zukunftsperspektiven.

In den Kleingruppen konnten die Teilnehmer_innen auch genauere Fragen zum Projekt stellen. Einige Personen äußerten Skepsis, ob ihre Teilnahme mit geringen oder keinen Technikenntnissen überhaupt sinnvoll wäre. Es war wichtig, zu verdeutlichen, dass es bei der Technikentwicklung zunächst um das Verstehen der Ausgangssituation geht, in diesem Fall ihres Alltags im Ruhestand.

²⁰ http://www.friedenskirche-bremen.de/fk_vierundsechzig1.html

Im zweiten Teil des Treffens führten wir die für die erste Forschungsphase entwickelten Materialtüten (Cultural Probes) ein, mit deren Hilfe Teilnehmer_innen zwei Wochen lang ihren Alltag dokumentieren sollten (genauer dazu Kapitel 3). Wir verteilten sie auf den Tischen, so dass alle Besucher_innen Gelegenheit bekamen, sich in Ruhe eine Materialtüte anzuschauen und Fragen zu stellen. Sie wurden ermutigt, die Tüten mit nach Hause zu nehmen und die Dokumentation auszuprobieren, um dann erst zu entscheiden, ob sie wirklich mitmachen wollten oder nicht. Zum Abschluss des Treffens wurde eine Übersicht über weitere gemeinsame Treffen im Projektverlauf gegeben sowie unsere Zusicherung zum vertraulichen Umgang mit den uns anvertrauten Informationen erläutert und in schriftlicher Form an die Teilnehmenden zur Unterschrift ausgegeben. Neun Teilnehmer_innen entschieden sich, eine Tüte mitzunehmen; nur einer von ihnen arbeitete letztlich nicht damit. Die Kontaktdaten der Mitwirkenden wurden aufgenommen (Adresse, Telefon, e-Mail) und Termine für die individuelle Abholung der ParTec-Tüten verabredet.

Über persönliche Kontakte der Forscher_innen wurden einige weitere Ruheständlerinnen für die Cultural Probes gewonnen, so dass schließlich 12 Personen die Cultural Probes bearbeiteten. Insgesamt nahmen 15 Personen im Alter zwischen 57 und 79 Jahren an den folgenden Erhebungs- und Gestaltungsphasen teil. Die gewünschten Heterogenität und Diversität der Teilnehmenden konnten wir leider nicht erreichen.

Bereits nach unseren Eindrücken aus diesem ersten Treffen lässt sich in Übereinstimmung mit den Erkenntnissen empirischer Studien (s. Abschnitt 2.2) auch für diese Teilnehmenden feststellen, dass sie sich trotz ihres Ruhestandsstatus nicht zur Gruppe der Senior_innen zählen und es explizit ablehnen, als hilfsbedürftig wahrgenommen zu werden. Die meisten sind sehr aktiv, was sportliche, gesellige oder ehrenamtliche Tätigkeiten angeht. Sie betrachten den Ruhestand als willkommene Gelegenheit, sich endlich der Fremdbestimmung und des Zeitdrucks des Arbeitslebens zu entledigen. Die hinzu gewonnene Freiheit möchten sie nutzen, um sich stärker Freund_innen und der Familie zu widmen, sich politisch oder sozial zu engagieren, sich weiterzubilden, zu reisen, das bisherige Leben Revue passieren zu lassen, es vielleicht sogar aufzuschreiben, auch mal ausschlafen zu können und Neues zu entdecken. Einige überlegen bereits, ihre Wohnsituation altersgerecht zu verändern. Da die beruflichen Beziehungen häufig wegfallen, suchen sie sich neue Kontakte und Gruppen, um mit Gleichgesinnten ihren Interessen nachzugehen. Dennoch berichten einige davon, sich nicht mehr gebraucht zu fühlen, sowie unter dem Wegfall der Wertschätzung zu leiden, die sie durch den Beruf erfahren haben. Technik, besonders digitalen Netzwerken, stehen die meisten skeptisch gegenüber. Diese beim ersten Treffen nur rudimentär erhobenen Aspekte des Ruhestands bestätigten und differenzierten sich im Fortgang des Projektes.

2.8 Empfehlungen für die Gewinnung von Teilnehmer_innen

Lokale Institutionen ansprechen

Wir empfehlen, sich früh an lokale Institutionen und Expert_innen zu wenden, um darüber den Kontakt zu potenziellen Teilnehmer_innen herzustellen.

Es ist einfacher, über bereits bestehende Gruppen Teilnehmer_innen zu finden.

Erwartungen an Teilnehmer_innen klar formulieren

Es ist wichtig, potenzielle Teilnehmer_innen schon mit der Einladung zum ersten Treffen über das Projekt und damit einhergehende Erwartungen zu informieren.

Die Teilnahmewahrscheinlichkeit steigt, wenn Forschende und Teilnehmer_innen das gleiche Interesse teilen oder die Beteiligten einen Mehrwert für sich entdecken.

Kickoff-Treffen veranstalten

Die Teilnehmer_innen sprachlich in ihrer Lebenswelt abholen.

Spielerische Elemente steigern die Motivation mitzumachen.

Organisatorisch: Als Kontaktdaten außer e-Mail auch Telefonnummer notieren, falls e-Mail nicht regelmäßig gelesen wird.

Eine zentrale Projektmailadresse und Telefonnummer angeben, die auch im Absender aller Mails genannt werden.

3 Cultural Probes mit CP-Interviews

Nachdem eine Reihe partizipativer Verfahren gesichtet und die erste Exploration des Anwendungsfeldes „Ruhestand und Leben im Alter“ sowie die Akquise der Teilnehmer_innen abgeschlossen waren, begann der partizipative Prozess der Bedarfs- und Anforderungsanalyse für die Gestaltung der Technologie (s. Abbildung 5).

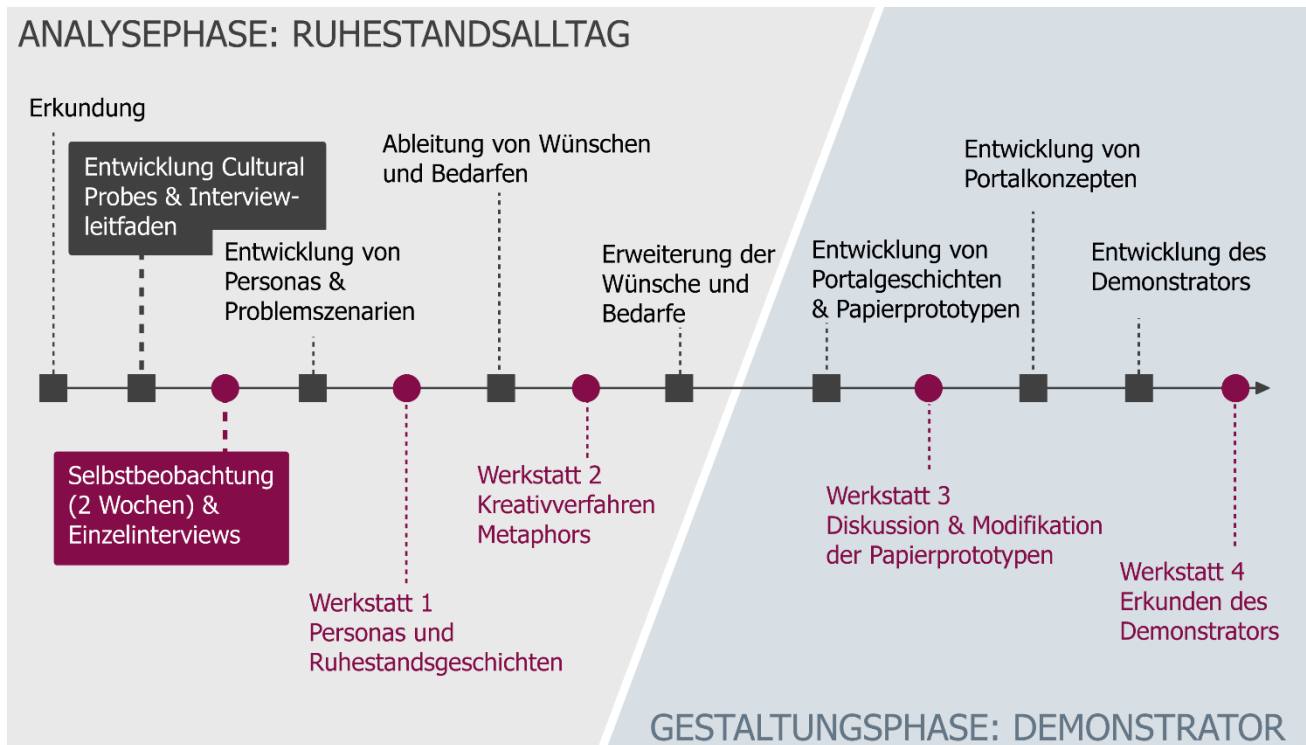


Abbildung 5: ParTec-Prozess

Am Anfang des Prozesses stand die Erforschung des Alltags, der Wünsche, Schwierigkeiten und Bedarfe der Teilnehmer_innen. Diese Phase lässt sich als gemeinsames Forschen der Designer_innen und der Teilnehmer_innen begreifen. Die Forscher_innen erfragen nicht Daten, die den Teilnehmer_innen bewusst sind und die lediglich in bestimmter Weise aufgezeichnet werden, sondern die Forschung konstruiert gemeinsame Sichtweisen und gemeinsames Wissen auf das Leben der Beteiligten. Dieser Konstruktionsprozess wird geleitet von den Fragen und Anregungen der Forschenden, ist zugleich aber jederzeit offen, neue Perspektiven und neue Fragestellungen zuzulassen, sodass sich die Sicht der Teilnehmer_innen im gemeinsam konstruierten Wissen wiederfinden kann.

Zur möglichst unvoreingenommenen Erforschung von Alltagspraktiken in ihrem jeweiligen Kontext eignen sich insbesondere ethnografische Verfahren, d.h. Beobachtungen, Interviews und Artefaktanalysen. Im Rahmen von Erhebungen zur Entwicklung von Software in betrieblichen Kontexten wird häufig das „Interview im Kontext“ verwendet, das alle drei Verfahren verbindet (Beyer und Holtzblatt 1998). Forscher_innen begleiten dabei Beschäftigte über mehrere Stunden bei ihrer Arbeit, beobachten und befragen sie zu ihren Aufgaben, Arbeitsabläufen und Arbeitsmitteln.

Im vorliegenden Fall waren solche Beobachtungsinterviews nicht gut geeignet, da die Wahrnehmung und Gestaltung des Alltags als Ganzes von Interesse war, aber nicht konkrete einzelne Abläufe oder Aufgaben.

Auch lassen sich Beobachtungsinterviews für Erhebungen in privaten Kontexten nicht gut einsetzen, da die Forscher_innen dazu in die Privatsphäre der Beforschten eindringen müssten. Zur Erforschung von privaten Alltagskontexten eignet sich eher das Verfahren der Selbstaufschreibung mit „Cultural Probes“. Durch eine Reihe von Materialien und Fragen werden die Beforschten dazu angeregt, ihren Alltag über einen bestimmten Zeitraum zu beobachten und zu dokumentieren. In ParTec war uns wichtig, sowohl einen Einblick in die Gestaltung ihres Alltags und ihre soziale Vernetzung zu erhalten, als auch mehr über ihre Haltungen gegenüber Technik, der Jugend und der eigenen Zukunft im Alter zu erfahren. Ein anschließendes Interview knüpfte an dieser Vorerkundung an.

Im Folgenden wird das Verfahren der Cultural Probes (CP) vorgestellt und ein Einblick in die wissenschaftliche Diskussion gegeben (3.1.1). Die für ParTec konkret entwickelten CP werden beschrieben und begründet, der Ablauf von der Verteilung bis zur Auswertung wird beleuchtet (3.1.2). Danach wird auf die Vorbereitung, Durchführung und Auswertung der CP-Interviews eingegangen (3.2). In Abschnitt 3.3 wird ein Eindruck von den Ergebnissen vermittelt. Abschließend (3.4) wird die Eignung von Cultural Probes mit Interviews zur Herstellung eines partizipativen Third Space reflektiert und unsere Empfehlungen zur Durchführung werden aufgelistet (3.5).

3.1 Cultural Probes

3.1.1 Ursprung und Besonderheiten des Verfahrens

Cultural Probes wurden als ethnografische Methode von Gaver et al. (1999) entwickelt. In ihrem Forschungsprojekt ging es darum, neue Interaktionstechnologien zu entwickeln, die der älteren Bevölkerung in ihrer lokalen Umgebung mehr Präsenz verleihen. Dazu verteilten sie in drei europäischen Gemeinden „Cultural Probes-Packages“ an Senior_innen, um Eindrücke von der Region und den Einstellungen und Ansichten der Senior_innen zu sammeln. Mit Einwegkameras sollten sie Menschen, Orte, Situationen aufnehmen, auf Stadtplänen besondere Wege und Orte markieren, in Büchlein ihre Mediennutzung protokollieren. Durch die Probes wollten die Forscher_innen keine Daten erheben, sondern sich in erster Linie inspirieren lassen.

Das Verfahren wurde anschließend sowohl in der ethnografischen Forschung als auch von der Forschung zur nutzungsorientierten Softwaregestaltung aufgegriffen. Cultural Probes werden in sehr unterschiedlicher Weise genutzt. Graham et al. (2007) beschreiben die Stärken von Cultural Probes und stellen fünf zentrale Merkmale heraus.

- Als „Capture Artifacts“ sind Cultural Probes ein Instrument, um Informationen zu sammeln. Das Probe fungiert dabei als eine Art Aufnahmegerät, eine Sonde, die zur Erkundung bestimmter Fragestellungen in unbekanntes Terrain entsandt wird und Ergebnisse liefert.
- Teilnehmende werden als Expert_innen ihres eigenen Lebens oder eines bestimmten Kontextes („Participants as experts“) für eine Befragung mittels CP gewonnen.

- Durch das Ausfüllen von CP-Artefakten werden Handlungen, Orte und Personen im Umfeld, aber vor allem auch Ansichten, Wünsche und Einstellungen der Teilnehmenden sichtbar („Making the invisible visible“). Die Teilnehmenden zeichnen die Informationen im Moment des Geschehens auf und werden nicht durch Beobachter_innen in ihrem alltäglichen Tun gestört.
- Beginnend mit der Aushändigung des CP-Materials wird eine besondere Verbindung zwischen Forschenden und Teilnehmenden aufgebaut. Durch einen sorgfältigen und wertschätzenden Umgang mit den sehr persönlichen Details ihres Lebens und den Austausch darüber („Dialogue and conversation“) entsteht ein Vertrauensverhältnis.
- Als größte Stärke von CP sehen Graham et al. (2007) ihre Funktion als „(Auto)biographical accounts“. Durch ihren Einsatz werden individuelle und persönliche Informationen von Teilnehmenden gesammelt, die es den Forschenden ermöglichen, ein Gefühl für die Teilnehmenden zu entwickeln wie für Bekannte oder Freunde. So kann auch ein Gefühl für ihre Wünsche und Bedarfe entstehen.

Sleeswijk Visser et al. (2005) stellen besonders heraus, dass Cultural Probes als „sensitizing packages“ zur Sensibilisierung der Teilnehmer_innen führen. Sie bringen die Teilnehmer_innen dazu, über ihren Alltag nachzudenken und ihn entsprechend zu dokumentieren.

Boehner et al. (2007) betonen, dass Cultural Probes allein nicht zur Anforderungserhebung ausreichen, sondern dazu mit anderen Verfahren verbunden werden müssen, eine Einschätzung, die durch unsere Erfahrungen in ParTec bestätigt werden.

Schon seit einigen Jahren wird über den Einsatz von Cultural Probes in Forschungsprojekten berichtet (Dewsbury et al. 2007, Plaisant et al. 2006, Crabtree et al. 2003). Allerdings wird eher selten beschrieben, wie das Material im Detail gestaltet wurde (wie z.B. bei Afzali et al. 2014, Wallace et al. 2013), wie die CP bei den Teilnehmenden eingeführt wurden und wie die Forschenden ihre Erhebungsergebnisse bei der Entwicklung von Anforderungen, Gestaltungs- oder Produktideen verwendeten. In der folgenden Dokumentation des Vorgehens im Projekt ParTec sollen genau diese Aspekte genauer dargestellt und diskutiert werden.

3.1.2 Cultural Probes in ParTec

Cultural Probes wurden in ParTec als erster Schritt in der Anforderungserhebung eingesetzt. Dazu wurden ausgehend von unseren Fragestellungen zum Ruhestand (vgl. Kapitel 2.5) eine Reihe von Artefakten entwickelt, die in Form eines „Alltagstagebuchs“ und einiger ergänzender Materialien in einer Papiertüte (von den Teilnehmer_innen in der Folge als „die ParTec-Tüte“ bezeichnet) zusammengefügt wurden. Dabei nahmen wir Ideen anderer Projekte auf, die mit CP gearbeitet hatte, z.B. Gaver et al. (1999), Hoss und Ruß (2014), Vanden Abeele und Van Rompaey (2006), und ließen uns von Keri Smiths „Sachensucherbüchern“ (z.B. 2011) inspirieren.

Die Abbildung 6 zeigt, welche unserer Forschungsfragen zum Ruhestandsalltag mit welchen unserer CP aufgegriffen wurden.

Forschungsfragen	Cultural Probes
Eintritt in den persönlichen Ruhestand, Bewertung der aktuellen Lebenssituation	1. Zeitstrahl „Lebensweg“: Höhen und Tiefen des Lebens und Markierung des persönlichen Ruhestandseintritts
Alltagsauslastung im Tages- und Wochenverlauf Soziale Integration und Kommunikationspräferenzen	2. Alltagsaufzeichnung, Kontaktaufnahmen und Wochenplan für die regelmäßigen Termine
Leidenschaften, Stärken und Schwächen, Ressourcen und Bedarfe als Grundlage für ein Geben und Nehmen	3. Säckchen zum Sammeln von Stärken und Schwächen im Alltag 4. Einwegkamera zur Fotodokumentation der persönlichen Leidenschaften
Technische Ausstattung und ihre Nutzung	5. Formular zur Ermittlung der Ausstattung und Häufigkeit der Nutzung von Informations- und Kommunikationstechnologie sowie Unterhaltungselektronik
Einstellung zur Technik	6. Postkarte: „Welches Gerät war DIE Revolution für Ihren Alltag?“
Einstellung gegenüber der Jugend	7. Postkarte: „Jugend ist für mich...“
Einstellung zur Zukunft	8. Postkarten: „Sie blicken in eine Kristallkugel, was sehen Sie?“/ „Wenn Sie eine Zeitmaschine hätten, in welche Epoche würden Sie gerne reisen?“/ „Früher war alles besser!“

Abbildung 6: Welche Forschungsfragen werden von welchen Cultural Probes adressiert

„Mein Alltagstagebuch“

Die Cultural Probes 1, 2 und 5-8 sowie die Aufgabenformulierung zu 3 und 4 wurden in einem „Alltagstagebuch“ vereint, das in zwei Bereiche aufgeteilt ist.

Der erste Teil enthält eine Begrüßung und Kurzanleitung, Fragen zur Person, Gelegenheit zu ein paar unterhaltsamen Kritzeleien, gefolgt von sieben leicht formatierten Tagebuchseiten mit einer Dokumentation der täglichen Kontakte.

Im zweiten Teil folgen Fragen zur Techniknutzung, Aufgaben zur Aufzeichnung der eigenen Leidenschaften sowie Stärken und Schwächen des eigenen Alltags, eine Seite für den individuellen Lebensweg, ein Raster für regelmäßig wiederkehrende Termine sowie fünf Postkarten mit Einzelfragen.

Auf dem Deckblatt des Alltagstagebuchs konnten die Teilnehmer_innen sich selbst zeichnen; danach folgte ein Malen-Nach-Zahlen-Bild. Dieser Start sollte Spaß bringen und die Teilnehmer_in dazu animieren, in das Buch zu



Abbildung 7: Deckblatt des Alltagstagebuchs

schreiben und es so zu ihrem persönlichen Alltagstagebuch zu machen (s. Abbildung 7). Ein Stift wurde beigelegt.

In der Begrüßung wurde die Teilnehmer_in willkommen geheißen und es wurde erklärt, wie das Buch zu nutzen ist. Hier machten wir deutlich, dass die Teilnehmer_in selbst entscheiden kann, welche Aufgaben sie wann erledigt. So versuchten wir ihren Alltag wenig zu stören oder durch Vorgaben zu beeinflussen.

Abbildung 9: Fragebogen zur Sammlung persönlicher Daten

Um einige persönliche Daten unkompliziert abzufragen, wurde ein kurzer Fragebogen integriert. Dabei fragten wir nach dem Geschlecht, Geburtsjahr, der ehemaligen (beruflichen) Tätigkeit und der aktuellen Wohnsituation (s. Abbildung 9). Auf den sieben folgenden Doppelseiten (Tagebuch) sollten die Teilnehmer_innen ihren Alltag an sieben der insgesamt vierzehn Tage, in denen sie die CP bei sich hatten, dokumentieren.

Dafür sind in tabellarischer Form Felder für den Morgen, Nachmittag, Abend und die Nacht (symbolisiert durch Sonnenstand und Mond) vorgesehen. Es sollten Tätigkeiten und Ereignisse aufgeschrieben werden. Ganz bewusst wurde hier keine weitere Struktur vorgegeben, damit die Teilnehmer_innen selbst entscheiden konnten, in welchem Umfang sie von ihrem Alltag berichten möchten. Auf der gegenüber liegenden Seite sollten sie jeweils ihre täglichen Kontaktaufnahmen und die dafür genutzten Medien dokumentieren (s. Abbildung 8). Dabei wollten wir herausfinden, mit wem sie Kontakt haben, in welcher Beziehung sie zu diesen Menschen stehen und mit welchem Medium der Kontakt aufgenommen wird. Interessant war für uns dabei außerdem, ob die Kontaktaufnahme von den Teilnehmer_innen selbst ausging oder umgekehrt. Mit diesen Informationen sollte ein Eindruck gewonnen werden, wie gut die Teilnehmer_innen vernetzt sind.

Abbildung 8: Doppelseite aus dem Tagebuch

Abbildung 10: Wochenplan für die regelmäßigen Termine

Da sich feste zeitliche Strukturen im Alltag nicht unbedingt anhand der dokumentierten sieben Tage ablesen lassen, wurde im zweiten Teil des Alltagstagebuchs zusätzlich ein Wochenplan vorgegeben, in den die wiederkehrenden Termine eingetragen werden konnten (s. Abbildung 10).

Um die Ausstattung der Teilnehmer_innen mit Informations- und Kommunikationstechnologie (IKT) und Unterhaltungselektronik zu erheben, wurde ein einfaches Formular zum Ankreuzen entwickelt. Die Kategorien „Fernseher“,

„Radio“, „Telefon“, „Handy“, „Smartphone“, „iPhone“, „Computer“, „Notebook“, „Tablet“ waren vorgesehen sowie zwei Freifelder; jeweils sollte dazu die Häufigkeit der Nutzung („häufig“, „selten“ und „nie“) angegeben werden (s. Abbildung 11).

Mit dem „Lebensweg“ wollten wir etwas über die Umstände und Bewertung des Ruhestandsbeginns erfahren, denn der individuelle Lebensweg beeinflusst den Eintritt in den Ruhestand. Wir konnten nicht davon ausgehen, dass alle Teilnehmer_innen mit 63 oder 65 Jahren in den Ruhestand traten; zum Beispiel bei Hausfrauen oder Personen mit Brüchen in ihrer Erwerbsbiografie kann der Ruhestand zu einem anderen Zeitpunkt beginnen. Wir bat den Teilnehmer_innen, über bzw. unter einem Zeitstrahl die Höhen und Tiefen ihres Lebens in Stichworten zu notieren (s. Abbildung 12). Zur Anleitung

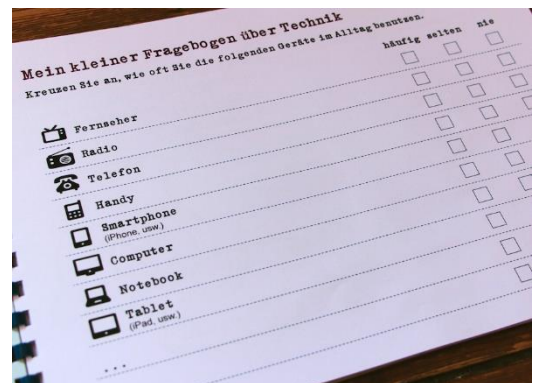


Abbildung 11: Fragebogen zur technischen Ausstattung



Abbildung 12: Lebensweg und exemplarische Eintragung auf Folie

wurde eine durchsichtige Folie mit beispielhaften Eintragungen davor geheftet. Die Teilnehmer_innen sollten mit einem beigelegten Marker ihren persönlichen Eintritt in den Ruhestand markieren, sodass deutlich wurde, ob sie sich überhaupt als Ruheständler_in sehen.

Fünf unserer Forschungsfragen wurden mit Hilfe von Postkarten angesprochen. Sie zeigen auf der einen Seite eine Frage und ein inspirierendes Bild dazu und bieten auf der Rückseite begrenzten Raum, um die Frage zu beantworten. Diese Form verdeutlicht, in welchem Umfang eine Antwort erwartet wird.

Frage 1

Motiv



„Welches Gerät war DIE Revolution für Ihren Alltag?“

Ein Bild einer Fantasie-Maschine, die aus vielen modernen, aber auch alten technischen Geräten besteht.

Abbildung 13: (Postkarte) Verhältnis zur Technik

Postkarte 1 (s. Abbildung 13) sollte die Teilnehmer_innen anregen, über die Rolle von Technik in ihrem Leben und ihre Einstellung dazu nachzudenken. Das Motiv sollte deutlich machen, dass es sich um technische Geräte jeder Art handeln kann, sowohl Haushaltsgeräte als auch IKT oder Unterhaltungselektronik.

Frage 2

Motiv



„Sie schauen in eine Kristallkugel: Wie sieht Ihre Zukunft aus?“

Ein Bild von den Händen, die eine Wahrsagerin über eine Glaskugel hält. Die Atmosphäre des Bildes ist mystisch und fantastisch.

Abbildung 14: (Postkarte) Blick in die Zukunft

Frage 3

Motiv



„Sie sitzen in einer Zeitmaschine: Wohin reisen Sie?“

Das Bild der „Zeitmaschine“ aus dem gleichnamigen Film von 1960 nach dem Roman von H.G. Wells.

Abbildung 15: (Postkarte) Lebensereignisse und zukünftige Wünsche

Die Postkarten 2 und 3 (s. Abbildung 14 und Abbildung 15) sollten die Wünsche der Teilnehmer_innen bezüglich ihrer Zukunft beziehungsweise Vergangenheit sammeln. Dabei zielte die Postkarte mit der Zeitmaschine auf eine Wunschepoche ab, durch die Möglichkeit einer Zeitreise. Inspiriert wurde das Motiv der Postkarte durch einen Bericht von Göllner et al. (2010) über die Verwendung von fiktiven Kommunikationsmitteln in innovativen Kommunikationsszenarien, um diese mit Senior_innen zu diskutieren.

Frage 4

Motiv



„Früher war alles besser...“

Ein großes Fragezeichen und ein Ausrufezeichen waren dem Fragetext hinterlegt.

Abbildung 16: (Postkarte) Veränderungen durch den Ruhestand

Die Aussage auf der Postkarte 4 (s. Abbildung 16) kann unterschiedlich aufgefasst werden und soll auch zu unterschiedlichen Antworten anregen. Es könnte benannt werden, was an der Vergangenheit („früher“) positiv war, das sich heute nicht mehr finden lässt. Die Teilnehmer_innen könnten auch darüber berichten, was sie (gern) hinter sich gelassen haben.

Frage 5

Motiv



„Jugend ist für mich...“

Verschiedene Motive mit Jugendlichen: Jugendliche, die fleißig an etwas arbeiten; junge Punks, die herumstehen und Alkohol trinken; ein junges Mädchen, das in den Bildschirm ihres Smartphones vertieft ist.

Abbildung 17: (Postkarte) Ansichten zur Jugend

In der Annahme, dass ein Geben und Nehmen über eine Nachbarschaftsplattform Jugendliche als Helfer_innen mit einbeziehen müsste, sollte der Satz auf Postkarte 5 (s. Abbildung 17) dazu anregen, über die eigene oder die heutige Jugend nachzudenken. Was macht Jugend oder Jung Sein für die Teilnehmer_innen aus, wie stehen sie zur heutigen Jugend?

Säckchen und Kamera

Um die Problemsituationen im Ruhestandsalltag, aber auch die individuellen Ressourcen zu ermitteln, wurden zusätzlich zum Alltagstagebuch ein „Säckchen-Probe“ und eine Aufgabe mit Einwegkamera vorbereitet.

Das „Säckchen-Probe“ besteht aus zwei kleinen Leinensäckchen, einem kleinen Notizblock und Stift. Die Teilnehmer_innen wurden gebeten, diese für drei Tage mit sich zu führen, um sie für ihre individuellen Stärken und Schwächen bei der Bewältigung ihres Alltags zu sensibilisieren. Immer wenn ihnen etwas schwer fiel oder sie etwas im Alltag störte (Schwächen), sollte dies auf dem Block notiert und der Zettel in



Abbildung 18: Säckchen zum Sammeln von Stärken & Schwächen



Abbildung 19: Ermittlung und Sammlung von Leidenschaften

dem Säckchen mit dem traurigen roten Smiley gesammelt werden. Positive Erlebnisse und gut Gelingen (Stärken) sollten in dem Säckchen mit dem lächelnden grünen Smiley gesammelt werden (s. Abbildung 18).

Mit einer Einwegkamera sollten die Teilnehmer_innen dokumentieren, wofür sie sich begeistern können („Leidenschaften“). Was als Leidenschaft gilt, konnten die Teilnehmer_innen selbst entscheiden. Wir dachten dabei an Gegenstände, mit denen die Teilnehmer_innen etwas Positives verbinden, oder Tätigkeiten, die sie gerne tun, wie zum Beispiel Hobbies. Dieser Gegenstand sollte mit einem Herz beklebt oder die Tätigkeit auf dem Herz notiert werden, dann sollte davon ein Foto mit der Einwegkamera gemacht werden (s. Abbildung 19). Damit folgten wir einer Idee von Vanden Abeele und Van Rompaey (2006).

Abholung und erste Sichtung des Materials

Die CP-Materialien wurden im Kick-Off-Treffen ausgehändigt, das in Kapitel 2.7 beschrieben ist. Nach etwa 14 Tagen wurden die „ParTec-Tüten“ zu einem abgesprochenen Termin von einem Projektmitglied bei den Teilnehmer_innen zu Hause abgeholt. Es zeigte sich, dass durch die Bearbeitung der CP ein hohes Miteilungsbedürfnis über die eigene Lebenssituation und die Zeit der Selbstbeobachtung und Dokumentation entstanden war. So kam es schon bei der Abholung zu spontanen ersten Gesprächen. Gestaltung und Ästhetik des Materials wurden gelobt; das Ausfüllen und Bearbeiten hatten Spaß gemacht. Ein Interviewtermin wurde für etwa eine Woche später verabredet. Die Einwegkameras wurden zur Entwicklung gebracht.

Bei der ersten Sichtung des Materials konnten wir feststellen, dass alle Probes bearbeitet worden waren. Einige unserer Teilnehmer_innen überraschten uns mit Erweiterungen und sehr ausführlichen Antworten, die weit über das Erwartete hinausgingen. Zum Beispiel wurde der Lebensweg digitalisiert und neu gezeichnet und in das Alltagstagebuch eingeklebt, da die Person nicht genug Platz fand, um alle wichtigen Stationen aufzuzeichnen. Andere wiederum nutzten die Möglichkeit, Höhen und Tiefen in der Zeichnung zu benennen,

nicht, und gaben eine chronologische Liste ab. Eine Person, die regelmäßig Tagebuch führt, fotokopierte sieben Tage ihres Tagebuchs für uns, um Aufwand zu sparen. Diese Adaptionen und das Umgehen mit dem Material zeigte uns, dass die Teilnehmer_innen sich das Material und unser Anliegen zu eigen gemacht hatten.

Nicht alle Cultural Probes wurden so bearbeitet wie erhofft. Das Cultural Probe zur Sammlung der Stärken und Schwächen im Alltag wurde nicht gut angenommen. Im Gespräch wurde von einigen berichtet, dass sie es zu umständlich fanden, Säckchen, Notizblock und Stift mit sich zu führen und immer daran zu denken, sie zu verwenden. Manche hatten trotzdem am Ende des Tages einiges aufgeschrieben und in den Säckchen gesammelt. Dabei ging es jedoch nie um Dinge, die ihnen gelungen oder misslungen waren, sondern eher um Dinge, die sie ärgerten oder freuten, zum Beispiel Zeckenbisse oder Vogelgezwitscher. Diese Antworten gaben uns keine Erkenntnisse über Problemsituationen oder Fähigkeiten, mit denen sich ältere Menschen auf einer Nachbarschaftsplattform einbringen könnten. Glücklicherweise boten die Fotos aufschlussreichere Informationen bezüglich der Stärken und Neigungen der Teilnehmer_innen. Das Thema Schwächen oder Hilfsbedarfe im Alltag war also im Interview genauer zu behandeln.

Insgesamt gab uns das Material schon einen guten Eindruck von der Auslastung im Alltag und von der bestehenden sozialen Vernetzung, auch Wünsche und Stärken der Teilnehmer_innen wurden deutlich. Die Cultural Probes hatten für unsere Fragen sensibilisiert und zum Nachdenken angeregt, wodurch eine sehr gute Grundlage für die CP-Interviews entstanden war.

3.2 CP-Interviews

3.2.1 Vorbereitung der Interviews auf Basis der Cultural Probes

Zur Vorbereitung der Interviews wurde bereits bei der Entwicklung der Cultural Probes Materialien ein Leitfaden auf der Basis der Forschungsfragen (s. Abschnitt 2.5) verfasst. In drei Fragenblöcken ging es um den individuellen Eintritt in den Ruhestand, um Alltagsaktivitäten, ihre soziale Vernetzung, Stärken & Schwächen und um Einstellungen zur Jugend, zu Zukunftsaussichten und Wünschen für das Alter. (Der Leitfaden findet sich in Anhang I) Zu jeder Frage wurde notiert, welche CP hierzu Informationen liefern sollten.

Fragen zur Person + CP Lebensweg + CP 'PK: Früher war alles besser'

Lebensweg: **1994 in Rente gegangen + 1994 Sohn + Schwiegertochter in San Francisco besucht**

2.1 Sie sind im selben Jahr in Rente gegangen und haben Ihren Sohn besucht – haben diese Ereignisse miteinander zu tun? Haben Sie den Sohn mit Ihrem Ehemann besucht?

Lebensweg: ***Einen „richtigen“ Ruhestand -? Was ist das... nein!!**

2.2 Sie haben verdeutlicht, dass es für Sie noch keinen Ruhestand gibt. Warum nicht?

Abbildung 20: Ausschnitt aus Interviewleitfaden, auf Basis der individuellen CP angepasst

Ziel der Interviews war es, die Informationen aus den CP zu vertiefen und zu ergänzen. Im Gespräch sollten unsere Interpretationen mit denen der Teilnehmer_innen abgeglichen und auf diese Weise unser Verständnis ihres Ruhestandsalltags, ihrer Wünsche und Bedarfe gesichert werden. Dazu wurden die Antworten und Notizen in den CP jeder Teilnehmer_in von einem Zweierteam gesichtet und interpretiert. Die daraus gewonnenen Informationen wurden im Leitfaden stichwortartig zu den jeweiligen Fragen notiert. Die Fragen selbst wurden dem Informationsstand entsprechend umformuliert, zusätzlich aufkommende Fragen wurden eingefügt (s. Abbildung 20).

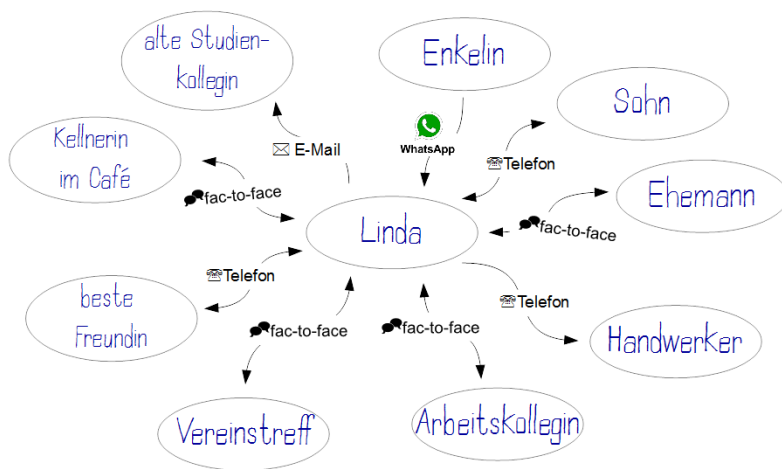


Abbildung 21: Darstellung eines fiktiven sozialen Netzes

baute auf der in den CP dokumentierten Vorarbeit der Teilnehmer_innen auf. Zusätzlich wurde das soziale Netz der Teilnehmer_in auf der Basis ihrer Tagebuchaufzeichnungen in einer Skizze aufbereitet (s. Abbildung 21, hier wurden die Namen durch Rollenbezeichnungen ersetzt).

3.2.2 Durchführung der Interviews

Die Interviews wurden jeweils von dem Zweierteam geführt, das sie vorbereitet hatte. Die Gespräche wurden handschriftlich protokolliert und zusätzlich mit Zustimmung der Befragten aufgezeichnet.

Das Interview fand bei den Teilnehmer_innen zu Hause statt. Nach der Klärung der Audioaufzeichnung und schriftlichen Zusicherung einer anonymisierten Verwendung aller Daten wurden die ausgefüllten Cultural Probes auf dem Tisch bereit gelegt, sodass alle sich bei Bedarf darauf beziehen konnten. Das Gespräch begann mit einigen Fragen zur Arbeit mit diesem Material: Wir hoben hervor, wie wichtig und aufschlussreich es für uns war, und fragten die Teilnehmer_innen, was ihnen daran gefallen hatte oder welche Aufgaben für sie schwierig gewesen waren. So wurde ihre Beschäftigung damit gewürdigt und das Interview-Team konnte einen Eindruck von der Haltung der Befragten zum Verfahren gewinnen.

Im Anschluss wurden die Fragen dem Leitfaden folgend abgearbeitet. Die vorliegenden Cultural Probes erwiesen sich dabei als sehr hilfreich. Die gemeinsame Betrachtung des „Lebensweg“-CP und der Skizze ihres sozialen Netzes ermöglichte einen guten Einstieg in das Gespräch über den persönlichen Ruhestandseintritt und die aktuelle Lebenssituation. Auch die Fotos der Leidenschaften wurden gemeinsam mit den Teilnehmer_innen angesehen und besprochen.

Die Bearbeitung der Artefakte hatte die Teilnehmer_innen ganz offensichtlich zur Reflexion angeregt, sie wurden für ihren Ruhestandsalltag sensibilisiert und wussten genau, was sie geschrieben oder eingetragen hatten.

Im Interview waren es vielfach diese Reflexionen und Einsichten über sich selbst, über die die Teilnehmer_innen sprachen. So erhielten wir einen genauen Einblick in ihren persönlichen Ruhestandsalltag, in die Probleme und die positiven Momente.

3.3 Ergebnisse: Die Ruheständler_innen, ihr Alltag und ihre soziale Vernetzung

Zur vergleichenden Auswertung der Erhebungen wurden die Interviewmitschnitte entlang der Fragen des Leitfadens in Ausschnitten verschriftlicht bzw. als Stichworte festgehalten. Auch durch die Interviews neu aufgekommene Themen zum Ruhestandsalltag wurden vermerkt. Die Aussagen im Interview wurden tabellarisch nach Personen und Themen erfasst, so dass sich ähnliche bzw. unterschiedliche Erfahrungen, Alltagsgestaltung oder Wünsche übersichtlich und schnell erschlossen. In den folgenden Abschnitten werden die Ergebnisse der Erhebungen durch CP und Interviews zusammengefasst dargestellt.

3.3.1 Persönliche Daten und Erleben des Ruhestands

Abbildung 22 zeigt einen Überblick über die sozialen Daten der Teilnehmer_innen, die das Cultural Probes Material bearbeitet haben. Die meisten von ihnen sind weiblich und haben einen höheren Bildungsabschluss. Das Verhältnis zwischen der Wohnsituation 'allein lebend' oder 'in einer Partnerschaft lebend' ist ausgeglichen. Eine Person wohnt im Familienverbund.

Gesamtanzahl Personen	12
Geschlecht	9 weiblich 3 männlich
berufliche/allgemeine Abschlüsse	10 mit Hochschulabschluss 2 mit Ausbildung
Wohnsituation	6 allein lebend 5 in Partnerschaft 1 in Familie

Abbildung 22: Die Teilnehmer_innen

Ruhestandssituationen der Teilnehmer_innen sind sehr unterschiedlich. Zwei von ihnen sind Früruheständler, eine Teilnehmerin befindet sich zwar im Ruhestand, ist aber immer noch selbstständige Autorin, eine Teilnehmerin befindet sich in aktiver Altersteilzeit und ein Teilnehmer in passiver Altersteilzeit, vier Teilnehmer_innen sind noch nicht lange im Ruhestand (< 3 Jahren) und zwei befinden sich seit langer Zeit im Ruhestand (15 Jahre oder mehr).

Alle brachten eine hohe Bereitschaft und großes Interesse mit, über den Ruhestand und ihre Lebenssituation zu sprechen. Dennoch gab es Unterschiede in der Preisgabe von privaten oder persönlichen Informationen. Einige mochten auf einzelne Fragen keine detaillierten Antworten geben, die meisten antworteten mit großer Offenheit.

Die Teilnehmer_innen bewerteten ihre aktuelle Lebensphase sehr unterschiedlich. Wenn der Ruhestand unfreiwillig eintrat, wurde er zu Beginn eher als negativ empfunden. Dagegen erkannten wir eine positivere Einstellung bei Personen, die sich darauf vorbereiten konnten oder die durch Arbeitslosigkeit oder gesundheitliche Probleme bereits Brüche in ihrer Erwerbsbiografie erlebt hatten. Sie konnten sich eher auf den Wegfall der geregelten Tätigkeit einstellen.

In Abbildung 23 sind die unterschiedlichen Übergänge und Formen von Ruhestand unserer Teilnehmer_innen erläutert.

Negativer/unfreiwilliger Ruhestandseintritt	Zwei Personen erlebten ihren unfreiwilligen Eintritt in den Ruhestand als negativ. Sie identifizierten sich stark mit ihrer Berufsrolle.
Positiver Ruhestandseintritt und Unruhezustand	Vier Frauen erlebten den Eintritt in den Ruhestand als positiv und haben den Zeitpunkt auch selbst bestimmt. Eine von ihnen spricht explizit vom Ruhestand als Unruhezustand.
Nicht-Ruhestand	Zwei Teilnehmende fühlen sich nicht wirklich im Ruhestand. Sie merken, dass sie älter werden, fühlen sich aber deshalb nicht als Ruheständler.
Sanfter Übergang in den Ruhestand	Eine Teilnehmerin ist aktuell in Altersteilzeit. So hat sie Zeit für selbstbestimmte Aktivitäten und hält gleichzeitig ihre Wochenstruktur aufrecht. Dem Ruhestandseintritt sieht sie mit gemischten Gefühlen entgegen. Sie fürchtet sowohl den Identitätsverlust durch die fehlende Berufsrolle als auch die Gefahr des Strukturverlusts und des Sich-Gehenlassens.
Ambivalenter Ruhestandseintritt und ambivalentes Verhältnis zum Ruhestand	Eine Teilnehmerin spricht sehr ambivalent vom Eintritt in den Ruhestand. Der Beginn ging mit Erleichterung einher, da sie nun weniger Verantwortung übernehmen musste. Andererseits fehlen ihr die Arbeit und die damit verbundenen Kontakte. Sie berichtet über den Identitätsverlust und die Schwierigkeit, eine neue Tagesstruktur zu finden.
Wechselhaft erlebter Ruhestandseintritt	Zwei Teilnehmerinnen erlebten einen wechselhaften Eintritt in den Ruhestand, in einem Fall vom Negativen ins Positive, im anderen Fall umgekehrt. Die eine wurde ein Jahr vor ihrem offiziellen Renteneintritt unerwartet arbeitslos. Durch erfüllende Ehrenamtstätigkeiten gab sie ihrem Ruhestand jedoch eine positive Wendung. Die andere freute sich auf die passive Altersteilzeit und stellte dann fest, dass ihr die Kontakte und Gespräche fehlten, die sich bei der Arbeit ergaben. Inzwischen hat sich ihre Einstellung zum eigenen Ruhestand positiv stabilisiert.

Abbildung 23: Übergänge und Formen von Ruhestand

Alle Teilnehmer_innen nannten positive und negative Aspekte des Ruhestands. Es ist nun möglich auszuschlafen, kein Termindruck beherrscht sie, sie haben mehr Zeit für selbstbestimmte Aktivitäten, z.B. längere Reisen oder auch ehrenamtliche Tätigkeiten. Einige bemerken, dass sie offener gegenüber Fremden und selbstbewusster gegenüber Mitmenschen werden, sie genießen mehr, das Aussehen wird unwichtiger. Eine Teilnehmerin verglich den Ruhestand mit Urlaub.

Durch die vielen individuellen Tagesabläufe der Ruheständler_innen in ihrem Bekanntenkreis wird es schwieriger sich zu verabreden oder Kontakte fallen sogar ganz weg. Einige Teilnehmerinnen stellten fest, dass Freundinnen sich plötzlich stärker der Familie und den Enkeln zuwendeten und sie das Gefühl hatten, von

ihnen vergessen zu werden. Nicht zu unterschätzen ist der finanzielle Aspekt. Einige sind finanziell eingeschränkt und gehen deshalb im Ruhestand noch einer Beschäftigung nach.

Eine Teilnehmerin geht ungern allein aus, da sie das Gefühl hat, man würde sie als vereinsamt wahrnehmen, wenn sie allein unterwegs sei. Deshalb nimmt sie weniger am gesellschaftlichen Leben teil. Bei anderen Frauen beeinflusste der Verlust des Partners die Integration im sozialen Umfeld negativ: Von befreundeten Ehepaaren wurden sie nicht mehr eingeladen, da „der andere Teil fehlte“. Dagegen besteht der Eindruck, dass alleinstehende Männer eher wieder eingeladen und integriert werden, wenn die Partnerin verstorben ist.

Fast alle Teilnehmer_innen sprachen von der Schwierigkeit, in dieser neuen Lebensphase neue Kontakte zu knüpfen oder gar Freundschaften zu schließen. Als Gründe dafür wurde genannt, dass man im Alter risikoscheuer und sicherheitsbewusster werde, was den Aufbau von Vertrauen schwieriger und langwieriger macht.

Alle Teilnehmer_innen sind fit und fühlen sich nach eigenen Aussagen jünger als sie sind, trotzdem bemerken sie langsam körperliche Einschränkungen, die das Alter mit sich bringt. Manche können diese Einschränkungen nur schwer akzeptieren, es wird ihnen dadurch bewusst, dass das Leben endlich ist.

3.3.2 Alltagsauslastung und soziales Netzwerk im Ruhestand

Trotz des Wegfalls selbstverständlicher Kontakte mit dem Eintritt in den Ruhestand sind die meisten der Teilnehmer_innen sehr aktiv und gut vernetzt. Dabei schienen sich zum Teil ihre Aussagen im Interview und die dokumentierten Kontaktaufnahmen zu widersprechen.

Vier der Teilnehmer_innen unterstützen die eigene Familie, Freunde oder direkte Nachbarschaft im Alltag, dazu gehören zum Beispiel Gartenarbeit oder Einkaufshilfen. Sechs Teilnehmer_innen engagieren sich ehrenamtlich in der Kirchengemeinde, als Nachbarschaftshelferin, in der Flüchtlingshilfe, in einer Kinderbibliothek, in einem Lerngarten, als Leih-Oma, Wohlfühlruferin oder als Ärztin für Obdachlose.

Die meisten Teilnehmer_innen pflegen ein geselliges und kulturell aktives Leben. Als Aktivitäten wurden Kaffeetrinken und gemeinsame Essen mit Freunden, der Besuch von Konzerten, Oper, Ausstellungen, Lesungen genannt. Einige musizieren oder singen im Chor, andere treffen sich zu Kartenspielen oder Spieleabenden. Rätseln, Sudoku und auch Computerspiele gehören zum beliebten Zeitvertreib.

Bei Bedarf an Hilfe oder Unterstützung für sich selbst können die meisten auf die Familie und ein gut funktionierendes Netz von Freunden vor Ort oder Bekannten in der Nachbarschaft zurückgreifen. Auch sind feste wöchentliche Gemeinschaftsaktivitäten, z.B. in Sportgruppen, wichtig.

Bei den meisten Teilnehmer_innen spielt Sport eine wichtige Rolle. Er dient der Erhaltung der Gesundheit, aber auch der Aufrechterhaltung der sozialen Integration.

3.3.3 Nutzung von und Einstellungen zu Informations- und Kommunikations-Technologie

Alle befragten Teilnehmer_innen besitzen einen Fernseher, ein Handy oder Smartphone und ein weiteres Gerät, das ihnen den Zugang zum Internet und das Senden von E-Mails ermöglicht, dazu gehören Computer, Notebooks und Tablets.

Zwei Drittel der Teilnehmer_innen hören gerne Radio und schauen fern. Das Telefon stellt für sie das wichtigste Kommunikationsmittel dar. Smartphones besitzen nur wenige; die Nutzung eines Messenger wie Whatsapp ist eher die Ausnahme. Von allen Teilnehmer_innen erhielten wir die Rückmeldung, dass persönliche Begegnungen ihnen immer noch am wichtigsten sind.

Die Teilnehmenden nutzen digitale Medien und das Internet regelmäßig oder sogar täglich. Sie berichteten uns von technischen Problemen, die sie beschäftigen oder die sogar unlösbar sind für sie. Die Hälfte der Teilnehmer_innen sehen den Computer als technische Revolution, die ihnen das Leben erleichtert.

Insgesamt berichten die Teilnehmer_innen über acht und bis zu fünfzig Kontaktaufnahmen in der Woche. Hierbei wurden alle Kontaktaufnahmen über beliebige Medien mitgezählt, Gruppenkontakte wurden als einzelner Kontakt gezählt. Bei der Hälfte der Teilnehmer_innen geht die Kontaktaufnahme überwiegend von ihnen selbst aus. Das Zählen und Aufschreiben ihrer Kontakte hatte bei einigen einen positiven Nebeneffekt: Obwohl sie eigentlich das Gefühl hatten, sie wären einsam oder hätten nicht viele Kontakte in ihrem Umfeld, merkten sie beim Dokumentieren, wie dicht ihr soziales Netzwerk ist.

Ganz deutlich wurde von allen zurückgemeldet, dass kein Interesse an rein virtuellen Kontakten besteht. Alle möchten die Person, mit der sie kommunizieren, persönlich kennen, da sie glauben, dass nur so das nötige Vertrauen aufgebaut werden kann.

Trotz ihres positiven Bildes der Kommunikationstechnologie sind die meisten gegenüber den Entwicklungen, die das Internet und die digitalen Medien mit sich bringen, skeptisch. Sie kritisieren, dass man bei sozialen Netzwerken, wie z.B. Facebook, die Kontrolle über die eigenen Daten aufgeben müsse. Auch die Wirkung auf den Alltag wird benannt und kritisiert. So möchte eine Teilnehmer_in keine Einkäufe online durchführen, eine andere merkte an, dass sie bei der Kommunikation über E-Mail genau überlegen und aufpassen muss, was sie schreibt, da das, was im Netz ist, nicht wieder zurückgenommen werden kann. Einige sperren die Technik zeitweise bewusst und möchten nicht ständig erreichbar sein.

IKT und digitale Medien werden offenbar gern genutzt, um das eigene Leben zu erleichtern. Gleichzeitig möchten sie aber die Kontrolle über ihre eigenen Daten behalten. Dienste, bei denen dies nicht gewährleistet scheint, werden nicht genutzt.

3.3.4 Einstellung zur Jugend

Grundsätzlich ist die Haltung der Teilnehmer_innen gegenüber jungen Menschen positiv. Sie werden als hilfsbereit, mutig, fleißig, reif und wesentlich mündiger als früher beschrieben. Dabei stammen die Erfahrungen

mit Jugendlichen oder jungen Erwachsenen aus familiären Kontexten, dem Umgang mit Kindern von Freunden, aber auch aus Beobachtungen aus der Jugendarbeit oder im Alltag.

Es wird festgestellt, dass sich die Zukunftsaussichten im Gegensatz zur eigenen Jugend gewandelt haben. Genannt werden die unzähligen Ausbildungsmöglichkeiten und Berufswege, aber auch die Möglichkeit, die Welt schon als junger Mensch zu bereisen. Den Teilnehmer_innen fällt auf, dass Jugendliche von ihren Eltern gleichberechtigt in Entscheidungsprozessen beteiligt werden.

Die Fixierung junger Leute auf ihre Smartphones wirkt auf die Befragten eher befremdlich. Allerdings wird ihre schnelle Auffassungsgabe und der leichte Umgang mit diesen Geräten bewundert.

Zwei Teilnehmerinnen betrachten die Situation der heutigen Jugendlichen als ambivalent, einige werden sehr von ihren Eltern gefördert, während andere vollkommen vernachlässigt werden. Auch Sorge wegen der Unsicherheit, mit der die folgenden Generationen leben müssen, wie unsichere Renten, Wirtschaftskrisen, Kriege sowie Klimawandel und Umweltkatastrophen, wurde geäußert.

Neben den Sorgen um die Jugend gibt es allerdings auch Dinge, die die Teilnehmer_innen entweder an der Jugend beneiden. Es werden zum Beispiel die Unbekümmertheit, Genussfähigkeit und Weltoffenheit genannt. Beneidet wird vor allem das technische Know-how.

Auf die Frage, was ältere Menschen den Jüngeren voraus haben und ihnen vermitteln können, wurden Aspekte wie soziale Kompetenz und Zuverlässigkeit, Zuhören lernen bzw. Ausreden lassen, Hilfsbereitschaft und Mitgefühl vermitteln und nicht am Handy hängen genannt. Sie selbst könnten jüngere Menschen aufgrund ihrer Lebens- sowie auch Krisenerfahrung darin unterstützen, Situationen einzuschätzen. Eine Teilnehmerin würde aufgrund eigener negativer Erfahrungen junge Leute gerne darin bestärken, ihre eigenen Wege zu finden und zu gehen. Ein ehemaliger Sozialarbeiter, der lange mit Jugendlichen zusammengearbeitet hat, könnte sie beim richtigen Umgang mit Behörden unterstützen oder Hilfestellungen in pädagogischen Fragestellungen anbieten, sie für Sport begeistern oder ihnen beibringen, wie man Fahrräder selbst repariert. Die Teilnehmer_innen berichteten, dass sie grundsätzlich den Kontakt zur Jugend schätzen, ihn jedoch nicht direkt suchen, und es auch schwer ist, Zugang zu jungen Leuten zu erhalten.

3.3.5 Wünsche für das hohe Alter

Zum Thema Alter und Altern wurden unterschiedliche Ansichten geäußert. Das hohe Alter beginnt für viele mit 75 oder sogar erst mit 85 Jahren. Die Einschätzung ist auch davon abhängig, wie alt die Befragten selbst sind.

Einige meinen, dass das „das Alter“ sich verjüngt hat. Ältere sind im Vergleich zur Eltern- oder Großeltern-generation gesundheitlich, finanziell und kulturell-gesellschaftlich „jünger“. Andere betonen negative Entwicklungen durch den Klimawandel, Umweltverschmutzung oder gesellschaftliche Veränderungen. Sie kritisieren die Entwicklung von Familienhaushalten zu Single-Haushalten und die damit einhergehende Vereinsamung der Alten.

Im Hinblick auf ihr eigenes höheres Alter wird häufig von der Wohnsituation gesprochen. Keine der befragten Personen möchte in einem Wohnheim leben. Viele möchten ihre Wohnsituation ändern und in einem Mehrgenerationen-Haushalt leben. Dafür möchten sie aber die gewohnte Umgebung nicht unbedingt verlassen. Einige der Teilnehmer_innen haben sich dazu bereits auf die Suche nach Gruppen gemacht, die den gleichen Wunsch haben und versuchen diesen umzusetzen. Sie möchten so lange wie möglich autonom leben können und gesund bleiben.

Ein zentraler Aspekt ist es auch, neue Menschen und Kontakte zu finden, um das brüchiger werdende soziale Netz zu erhalten. Dies empfinden alle als sehr schwierig. Neue Menschen zu treffen sei grundsätzlich kein großes Problem, doch eine Beziehung aufzubauen, die über die flüchtigen Begegnungen und Gespräche z.B. bei einer Sportgruppe hinausgehen, sei sehr schwierig.

3.4 Reflexion des Verfahrens: Cultural Probes mit CP-Interviews

Das Verfahren der Cultural Probes erwies sich in Verbindung mit Leitfaden-Interviews als sehr gut geeignet, Erkenntnisse in Kontexten zu sammeln, die von außen nur schwer zu beobachten sind. Im Projekt ParTec gelang es mit Hilfe der ParTec-Materialien und der anschließenden Interviews, detaillierten Einblick in den Ruhestandsalltag unserer Teilnehmer_innen zu erlangen. Die von Graham et al. (2007) herausgearbeiteten Eigenschaften von CP (s. Abschnitt 3.1.1) bestätigten sich. Mit Hilfe der Materialien bildeten sich die Lebenssituation, Handlungsweisen, Probleme, Wünsche und Haltungen ab, sie funktionierten als „Capture Artifacts“ (ebd.). Der Anstoß zur Selbstbeobachtung durch die CP mit Fragen zur Reflexion bestimmter Themen führte zu einer neuen und ungewohnten Sichtweise auf den eigenen Alltag, einer Sensibilisierung, die für die Teilnehmer_innen selbst (und damit auch für uns) neue Einsichten ermöglichte („Making the invisible visible“). Die inhaltliche Ausrichtung der Cultural Probes zeigte unser Interesse und ihre sorgfältige Gestaltung signalisierte Wertschätzung für die Teilnehmer_innen und ihre Mitarbeit. Dies wurde uns von allen zurückgemeldet. Die Teilnehmer_innen fühlten sich in ihrer Rolle als Expert_innen ihres Alltags ernst genommen („Participants as Experts“) und reagierten mit großer Offenheit. Auf diese Weise entwickelte sich ein Vertrauensverhältnis, das für den weiteren Verlauf des Projektes entscheidend war („Dialogue and Conversation“).

Die Cultural Probes als Artefakte und als Verfahren halfen einen „Third Space“ (s. Abschnitt 1.2) für die Kooperation zwischen Forscher_innen und Ruheständler_innen herstellen. Die Arbeit mit dem auf die Zielgruppe zugeschnittenen Material bildete die Grundlage für die *Inbetweenness*. Alle konnten sich auf das Material beziehen, das die Welt der Teilnehmer_innen repräsentierte und dem Projektteam Zugang dazu verschaffte. Die CP stellten eine besondere *Sprache* dar, durch die die Forscher_innen ihre Vorannahmen und Fragestellungen mitteilen konnten. Die Teilnehmer_innen nahmen diese Form und Sprache an und wandelten sie stellenweise für ihre Zwecke ab. Die Selbstbeobachtungsphase brachte die Teilnehmer_innen dazu, ihren Alltag *kritisch zu reflektieren*. In der gemeinsamen Interpretation der Probes im Rahmen der Interviews konnte *von einander gelernt* und das Verständnis des Ruhestands *wechselseitig ausgehandelt* werden; so fand eine *gemeinsame Problembestimmung* statt. Das auf den CP aufbauende Gespräch war dazu unabdingbar.

Die Anregung zur Reflexion und Dokumentation ihres Alltags mit Hilfe der CP stieß bei der Gruppe der Teilnehmer_innen auf großes Interesse. Die Fragestellung sprach ein aktuelles Bedürfnis bei ihnen an. Die Teilnehmer_innen sahen einen Mehrwert für sich selbst und waren dadurch motiviert, an unserem Projekt mitzuwirken. Aufgrund ihres Bildungsstandes waren sie es gewohnt, sich schriftlich und mündlich auszudrücken, sodass ihnen die Methode und unser Vorgehen keine Schwierigkeiten bereiteten. Es bleibt zu untersuchen, wie sich Cultural Probes gestalten und einsetzen lassen, wenn die Teilnehmergruppe diese – aber auch andere – Voraussetzungen nicht mitbringt.

3.5 Empfehlungen für die Arbeit mit Cultural Probes

Sorgfältige Gestaltung der Cultural Probes

Das CP-Material muss durchgehend ästhetisch und sorgfältig aufbereitet werden. Gut gemachte Probes drücken für die Teilnehmer_innen eine Wertschätzung ihrer Mitarbeit aus.

Das Material darf nicht zu perfekt wirken, ansonsten entsteht eine Scheu es zu beschriften oder zu bearbeiten.

Die CP müssen handlich bleiben, ansonsten werden sie nicht gern mitgenommen oder genutzt.

Abwechslungsreiche Aufgaben

Die Aufgaben und Dokumentationsformen sollten abwechslungsreich sein (z.B. nicht nur Text schreiben, nicht nur Ankreuzen).

Die Arbeit mit CP soll Spaß machen und darf nicht mühsam sein. Es können auch unterhaltsame Aufgaben eingebaut werden, die nichts mit der Fragestellung zu tun haben.

Umfang der Bearbeitung der CP

Die Teilnehmer_innen sollten selbst entscheiden können, wie viel von dem Material und wann sie das Material bearbeiten.

Sollte das Material in unerwarteter Weise bearbeitet worden sein oder unerwartete Ergebnisse bringen, kann im Interview genauer nachgefragt werden.

Genügend Zeit für die Aushändigung und Abholung der CP

Eine gemeinsame erste Erkundung der CP-Materialien durch die Teilnehmer_innen bei einem Kickoff erhöht die Bereitschaft zur Mitarbeit. Für die Erkundung und Fragen dazu sollte genügend Zeit eingeplant werden.

Die Preisgabe persönlicher Informationen bedarf einer wertschätzenden Entgegennahme. Die bearbeiteten CP sollten nach dem vereinbarten Zeitraum persönlich durch einen der beiden Interview-Zuständigen bei den Teilnehmer_innen abgeholt werden. Dafür sollte genügend Zeit eingeplant werden (mindestens 30 Minuten), da die Teilnehmer_innen häufig das Bedürfnis haben, die Zeit der Bearbeitung des Materials und ihre Ergebnisse spontan zu kommentieren.

Notwendige Ergänzung der CP durch Interviews

Die Selbstdokumentation mit Cultural Probes muss durch CP-Interviews ergänzt werden. Die Bearbeitung der CP führt zu einer starken Selbstreflexion und Sensibilisierung der Teilnehmer_innen für die Forschungsfragen. Auf dieser Grundlage können die dokumentierten Sachverhalte und die angesprochenen Themen im Gespräch vertieft und etwaige Unklarheiten beseitigt werden.

CP-Interviewleitfäden sollten auf Basis der Auswertung der CP-Materialien vorbereitet und personalisiert werden. Im Gespräch wird auf die im Material dokumentierten Aussagen Bezug genommen.

Das CP-Material sollte während des Gesprächs für alle zugänglich auf dem Tisch liegen.

4 Personas und Szenarien: Ruhestandsgeschichten

Die Erkenntnisse über das Leben im Ruhestand aus den Cultural Probes und Interviews wurden in Form von Personas und Szenarien verdichtet. In Werkstatt 1 sollten sie dazu dienen, unser bisheriges Verständnis zu veranschaulichen und im Gespräch mit den Teilnehmer_innen zu überprüfen und zu erweitern. Die Personas und Szenarien sollten Schwierigkeiten und Probleme im Ruhestandsalltag beschreiben und es den Entwickler_innen und Teilnehmer_innen durch ihre Veränderbarkeit ermöglichen, gemeinsam neue Wege und Lösungen zu entwerfen.

In diesem Kapitel werden Personas und Szenarien als Verfahren vorgestellt und ihr Einsatz im Rahmen des partizipativen Vorgehens beschrieben. Beide Verfahren erwiesen sich als sehr gut geeignet, um Nutzer_innen an der Problemdefinition zu beteiligen und ihren Stimmen Gewicht zu geben.



Abbildung 24: Personas und Szenarien im ParTec-Prozess

Zunächst werden die dem Personas-Verfahren zugrundeliegenden Konzepte und der Umgang mit Personas in anderen partizipativen Projekten beschrieben. Es wird geschildert, wie die Ruhestandspersonas für ParTec aus dem ethnografisch erhobenen Material entworfen wurden (4.1). Anschließend werden die Grundlagen von Szenario-Verfahren beschrieben, ihre Verwendung in partizipativem Kontext und die konkreten Ruhestandsgeschichten, die für Werkstatt 1 entwickelt wurden (4.2).

Die Durchführung der Werkstatt 1 mit Ruhestandspersonas und -geschichten, ihr Ablauf und die Ergebnisse sind in Abschnitt 4.3 und 4.4 dargestellt. Abschließend folgt die Einschätzung des Personas-Verfahrens und der Szenarien im Hinblick auf den Third Space (s. Kapitel 1.2) und wir geben Empfehlungen für den Einsatz der Verfahren (4.5 und 4.6).

4.1 Personas

4.1.1 Das Personas-Verfahren

Das methodische Konzept „Personas“ für das Interaktionsdesign wurde von Alan Cooper (1999) vorgeschlagen. Er kritisierte, dass die Entwickler_innen sich nur eine ungenaue Vorstellung vom Nutzer oder der Nutzerin machen (der „elastische User“, Cooper et al. 2007), sodass sich Nutzer_innen-Bilder in Abhängigkeit von den Notwendigkeiten der Entwicklung verschieben können, ohne dass sich Entwickler_innen dessen bewusst sind. Als problematisch sieht er insbesondere das „selbstreferenzielle Design“ (ebd.), von Akrich (1995) auch als „I-Methodology“ bezeichnet, d.h. die eher unreflektierte Ausrichtung des Produkts an den eigenen Fähigkeiten, Bedürfnissen oder Sichtweisen der Entwickler_innen. Stattdessen soll die Zielgruppe für ein Produkt explizit in Form von hypothetischen, aber doch konkret vorstellbaren Figuren, sog. Personas, gefasst und zu Beginn oder in den frühen Phasen eines Softwareentwicklungsprozesses festgelegt werden. Personas werden explizit dargestellt, z.B. durch Poster oder Steckbriefe, sodass alle am Prozess Beteiligten sie stets vor Augen haben. Veränderungen sind in der Entwicklergruppe zu diskutieren und abzustimmen.

Personas sollen typische Nutzer_innen des zu entwickelnden Produktes repräsentieren, an denen die Auswahl und Gestaltung seiner Funktionen auszurichten ist. Damit das Bild des Nutzers oder der Nutzerin nicht schlicht auf Annahmen oder Vorurteilen einiger Designer_innen basiert, müssen Ziele, Aktivitäten, Einstellungen, Fähigkeiten und Motivation der Zielgruppe empirisch erhoben werden (Cooper et al. 2007, 80f.). Dies kann z.B. durch Beobachtungen und Befragungen geschehen. Um sie vorstellbar und erinnerbar zu machen, werden Personas „lebensnah“ gestaltet und neben den designrelevanten Zielen, Aktivitäten, Einstellungen, Fähigkeiten und Motivationslagen z.B. mit Interessen, Eigenschaften, Aussehen oder persönlichen Vorlieben versehen.

Personas haben sich in der nutzerorientierten Softwareentwicklung als Kommunikationsmittel im Entwicklungsteam zur Verständigung über das Produkt und die Anforderungen an das Produkt bewährt. Grudin und Pruitt (2002 und 2003) beschreiben ihre systematische Nutzung zur Priorisierung von Anforderungen mit Hilfe einer sog. Prioritätenmatrix, in der die Wichtigkeit aller angedachten Systemfeatures aus der Sicht jeder Persona vermerkt wird. Die Bedarfe der „primären Personas“ wiegen dabei schwerer.

Die Nutzung von Personas im Software-Design wird aus ganz unterschiedlichen Perspektiven kritisiert. Die partizipative Softwareentwicklung zieht eine direkte Beteiligung von Nutzer_innen der Repräsentation ihrer Anliegen durch Personas vor (Johansson und Messeter 2005, 205). Eine demokratische Mitbestimmung der Nutzer_innengruppe am Design lässt sich durch fiktive Personas nicht erzielen. Sollen dagegen typische unterschiedliche Nutzungsabsichten für die Software schematisch erfasst, voneinander abgegrenzt repräsentiert und im Gedächtnis der Entwickler_innen verankert werden, eignen sich Personas eher.

Häufig richtet sich die Kritik an der Nutzung von Personas darauf, dass sie nicht empirisch fundiert sind, sondern eher willkürlich nach Vorstellungen der Designer_innen kreiert werden. Wird eine nutzerorientierte Entwicklung angestrebt, müssen die entsprechenden Daten empirisch erhoben werden, wie auch Grudin und Pruitt (2002) betonen.

In seiner ursprünglichen Beschreibung begründet Cooper (1999), warum Personas Stereotype aufgreifen und darstellen sollen: Personas seien glaubwürdiger, je vertrauter sie erscheinen. Um sich einzuprägen, sollte eine Pflegekraft eher weiblich sein und ein Computerspezialist könnte durch einen pickligen jungen Mann dargestellt werden. Aus der Gender- und Diversity-Perspektive wird kritisiert, dass dieser gezielte Einsatz von Stereotypen Geschlechterrollen festschreibt und Vorurteile verfestigt (Bath 2009, Marsden et al. 2014, Priel und Paulitz 2015).

Im Sinne von Gender- und Diversity-gerechter Softwareentwicklung ist es dagegen wichtig, Vielfalt (etwa bzgl. Alter, ethnischer Herkunft, sozialer Schicht, Geschlecht) zu berücksichtigen, nicht aber Stereotype zu verfestigen. Bei der Entwicklung von Technologie für und mit ältere(n) Menschen ist es unumgänglich, Diversity zu reflektieren, da der Diversitätsaspekt „Alter“ zu einem Kernthema dieser Softwareentwicklung erhoben wird. Problematisch wäre es allerdings, durch unreflektierte Zuschreibungen zu Diversitäts-Aspekten Setzungen vorzunehmen, wie die Nutzer_innen mit der Software umgehen oder sie einsetzen werden. Vielmehr müssen Gender und Diversity auf ihre Bedeutung hin exploriert und sozial zugeschriebene Eigenschaften hinterfragt werden.

4.1.2 Personas in der partizipativen Softwareentwicklung

Personas können in partizipativen Softwareprojekten auch bei Beteiligung von späteren Nutzer_innen sinnvoll eingesetzt werden. Johansson und Messeter (2005) nutzen Personas, um der Nutzer_in im Designprozess Präsenz zu verschaffen, „to make the user 'present'“. Wichtig ist ihnen dabei die fortwährende Exploration der Persona: „Instead of freezing the persona, we continue to broaden and enrich our understanding of the user through design moves“ (ebd., 215). Mit Hilfe eines „Portrait Game“, in dem unterschiedliche „Video-Stories“ über Nutzer_innen diskutiert und Video-Ausschnitte neu kombiniert wurden, konnten die Teilnehmer_innen sich über Personas und damit über Nutzer_innen austauschen. Im Zusammenspiel mit diesen Szenarien (Stories) sollten die Nutzer_innen immer wieder rekonstruiert werden können. Entscheidend ist, dass im Unterschied zu Coopers Konzept Personas in der Kollaboration mit Nutzer_innen nicht fixiert werden sollen, sondern gerade durch ihre Veränderlichkeit ein Kommunikationsmittel darstellen.

Einen anderen Ansatz der Arbeit mit Personas und realen Nutzer_innen haben Triantafyllakos et al. (2010) erprobt. In ihren Designworkshops ließen sie die Teilnehmer und Teilnehmerinnen „Alter Egos“ aus Introspektion, aber auch aus der Reflektion von Verhalten und Einstellungen anderer Menschen entwickeln. In Rollenspielen nahmen die Teilnehmer_innen die Rolle eines „Alter Ego“ ein. So sollte auch ein Perspektivwechsel ermöglicht werden, der neue und kreative Ideen hervorbringt. Zugleich ermöglichten die „Design Alter Egos“ den Beteiligten, ihre eigenen Wünsche oder Ängste vermittelt über die Persona zu thematisieren bzw. auf die Personas zu projizieren.

Einen ähnlichen Vorteil der Methode berichten auch Lorenz et al., die mit älteren Menschen im Gesundheitskontext gearbeitet haben: „Zusammenfassend ist der Gewinn der Methode 'fiktiver Charakter', dass sich die Teilnehmer durch die Projektion auf eine fiktive Person von ihren Problemen distanzieren können und nicht über sich selbst sprechen müssen“ (2015, 106).

4.1.3 Personas in ParTec: Ruhestandspersonas

In ParTec wurden vier sog. Ruhestandspersonas entwickelt, die auch als Akteur_innen in den Szenarien (zunächst Ruhestandsgeschichten, später Portalgeschichten) dienten. Durch sie wurden die vielfältigen Bedarfe und Wünsche, die mit den Teilnehmer_innen durch Cultural Probes und Interviews erhoben worden waren, verdichtet, neu gefasst und im gesamten Entwicklungsprozess präsent gehalten. Mit Hilfe der Personas und der dazugehörigen Szenarien sollte in Werkstatt I unser Verständnis des Ruhestandsalltags überprüft und der Alltag mit seinen Problemsituationen und Randbedingungen in der Gruppe diskutierbar werden. Die Teilnehmer_innen sollten ihren eigenen Alltag, ihre eigenen Anliegen oder Probleme in den Personas wiederentdecken oder auf diese projizieren können. Die Personas sollten die fortgesetzte Entdeckung von Wünschen und Bedarfen unterstützen und in gewissen Grenzen veränderbar sein.

Bei der Entwicklung von Personas für Arbeitskontexte kann davon ausgegangen werden, dass die Beschäftigten (und späteren Nutzer_innen) bestimmte Rollen einnehmen, mit denen Informationsbedarfe und Arbeitsabläufe verbunden sind. Der Betrieb oder die Organisation definieren Strukturen, Arbeits- und Kommunikationsbeziehungen und setzen Regeln für Abläufe. Um Personas des Arbeitslebens zu charakterisieren, werden dementsprechend Rollen, Ziele und typische Arbeitsaufgaben in der Organisation ermittelt (s. Holtzblatt et al. 2004).

Im Unterschied dazu kann beim Design für den Ruhestandsalltag nicht mit solchen Rollen gearbeitet werden. Stattdessen wurde in ParTec das Cultural Probes Material ausgewertet und durch sozialwissenschaftliche Studien ergänzt, um die übergreifenden Themen und Aspekte des Ruhestands und von Menschen im Ruhestand zu erschließen, nach denen sich die Akteur_innen zusammenfassen bzw. voneinander abgrenzen lassen.

Die Ruhestandstypen von Denninger et al. boten sich für diese Charakterisierung an (2014, 257ff.):

- zufriedener Ruhestand: mehr Ruhe und Freiheit von Arbeit wird gelebt und auch positiv erlebt
- geschäftiger Ruhestand: ein in der Selbstwahrnehmung von vielen Aktivitäten geprägter Ruhestand wird vehement gegen einen „ruhigen Ruhestand“ abgegrenzt und positiv erlebt
- veränderter Ruhestand: ein Ruhestand ohne Verpflichtungen und mit viel Ruhe und Entspannung wird positiv gewertet, aber selbst nicht erreicht; veränderte Ruheständler_innen sind ehrenamtlich oder für andere aktiv und stark eingebunden
- Unruhestand: viele Aktivitäten dienen dem eigenen Interesse, Reisen, Hobbies, Gesunderhalten – weniger für andere
- produktives Alter: anders als beim Unruhestand steht die Verpflichtung, für die Gesellschaft (oder eigene Angehörige) da zu sein, etwas zu geben, an erster Stelle
- gebremstes Alter: die Umstände hindern daran, das Alter wie gewünscht zu leben, z.B. finanzieller Mangel, Krankheiten, Todesfälle

Unsere empirischen Daten (genauer s. Kapitel 3.3) zeigten große Übereinstimmung mit diesen Sozialfiguren, sodass wir die in dieser Studie beschriebenen Charakteristika in die Gestaltung der Personas einbeziehen konnten. Unsere Personas stellen leicht zugespitzte Figuren dar, die mit einigen Details der Teilnehmer_innen ausgestaltet wurden. Die Lebenssituationen, Wünsche, Einstellungen und Ziele der Teilnehmer_innen wurden in den Personas zum Teil neu kombiniert. So bewahrten die Personas die Vielfalt der Teilnehmer_innen für den weiteren Design-Prozess, wurden aber von den realen beteiligten Personen abgelöst, damit die Teilnehmer_innen unbefangen mit den Personas umgehen konnten.

Zur Darstellung der Personas wurden Zeichnungen gewählt. Anders als Fotos sollten sie den fiktiven und durch die Entwickler_innen selbst geschaffenen Charakter deutlich machen und dadurch auch die Veränderbarkeit im Sinne von Johansson und Messeter (2005, s.o. 4.1.2) bewusst machen. Einer gezeichneten Persona können die Teilnehmer_innen eher eigene Erfahrungen oder Eigenschaften zuschreiben als dem Foto einer Person.

Die vier Ruhestandspersonas für das ParTec-Projekt sind in Abbildung 25 zu sehen.

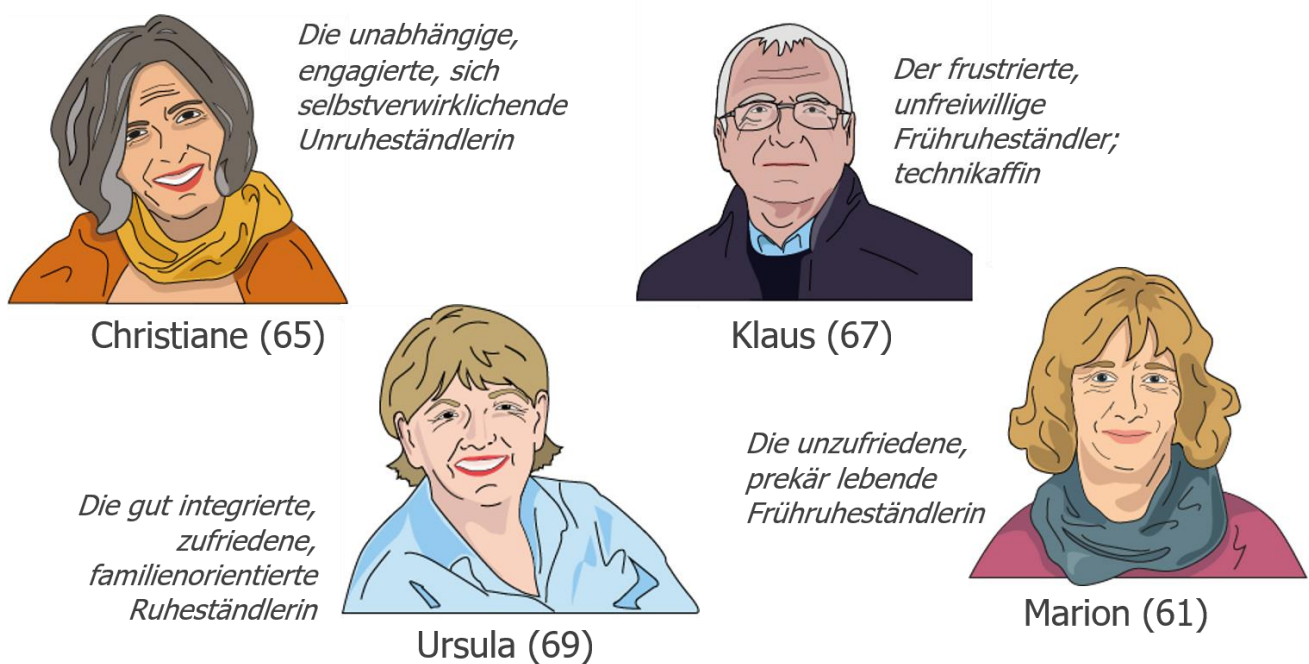


Abbildung 25: Vier Ruhestandspersonas in einem Bild jeweils mit kurzer Charakterisierung

Eine Unterscheidung der Personas wurde insbesondere über die folgenden den Alltag prägenden Aspekte vorgenommen.

Soziale Vernetzung oder Einbindung

Leben Ruheständler_innen in Partnerschaft, haben sie Kinder und evtl. Enkelkinder und leben in der Nähe der Familie oder haben sie ein gutes soziales Netzwerk mit Freund_innen und Nachbar_innen, so ist ihre Situation grundsätzlich anders als die von Alleinstehenden, die wenige Bekannte oder Freundschaften und wenig Kontakt zu ihrer Familie haben.

Finanzielle Ressourcen

Je nach Höhe ihrer Einkünfte haben Ruheständler_innen sehr unterschiedliche Möglichkeiten, ihren Ruhestand zu ihrer eigenen Zufriedenheit zu gestalten. Viele soziale und kulturelle Aktivitäten kosten Geld, ebenso Reisen, aber auch Erleichterungen des Alltags wie z.B. durch Gartenhilfe, Haushaltshilfe, Pflegekräfte.

Körperliche Verfassung

Neben finanziellen Gegebenheiten haben die körperlichen Möglichkeiten eine große Bedeutung. Ist jemand erkrankt oder in der Mobilität eingeschränkt, so sind auch die Bedarfe im Ruhestand andere als bei einer mobilen und gesunden Person.

Technische Ausstattung

Im Hinblick auf soziale Vernetzung und auf die Technologieentwicklung, die Ziel des Projektes ist, hat auch die Ausstattung einer Person mit Informations- und Kommunikationstechnologie besonderen Stellenwert, ebenso wie ihre Kompetenzen und ihr Interesse IKT zu nutzen.

Einstellung und Wohlbefinden

Nicht ganz unabhängig, aber auch nicht vollständig determiniert durch die anderen Aspekte, sind manche Ruheständler_innen zufrieden mit ihrer Lebenssituation, manche unzufrieden und frustriert. Auch diese Einstellung prägt die Bedarfe und Wünsche.

Die von uns geschaffenen Ruhestandspersonas unterscheiden sich hinsichtlich dieser Aspekte und sie stehen exemplarisch für typische Lebenssituationen. Marion hat nicht viel Geld, sie nutzt keinen PC und kein Smartphone. Klaus hat körperliche Beschwerden, ist nicht mobil und erlebt die fehlende berufliche Identität negativ. Ursula ist gut vernetzt, in ihre Familie eingebunden und zufrieden mit ihrem Ruhestandsalltag. Christiane ist ebenfalls zufrieden und genießt den Ruhestand, in dem sie ihre eigenen Interessen und Hobbies in den Mittelpunkt stellt.

Bei der Entwicklung der Personas wurden die Merkmale so kombiniert, dass möglichst kohärente Figuren entstanden. Name und Geschlecht wurden den Personas erst ganz zum Schluss zugeordnet. Damit wurde versucht, entgegen einer geschlechtlichen Stereotypisierung zunächst spezifische Lebenssituationen in den Mittelpunkt zu stellen. Dennoch korreliert das Geschlecht unserer Personas wie auch das Geschlecht der realen Ruheständler_innen mit bestimmten Aspekten. Männer haben häufiger als Frauen eine weitgehend durch den Beruf geprägte Identität und erleben die fehlende Berufstätigkeit eher negativ, so wie Klaus. Ursula dagegen unterstützt gerne ihre Familie, eine typische Frauenrolle; die Persona Marion muss Einschränkungen durch Altersarmut bewältigen, die aufgrund geschlechtsspezifischer Berufsbiografien statistisch stärker ein Problem von Frauen ist (s. Seils 2013). In dieser Weise wurden demographische Daten, auch im Sinne von Diversity, im ParTec-Prozess berücksichtigt, indem sie in den Personas festgehalten wurden. Alter, Armut

und Geschlecht bestimmen für viele Menschen ihre soziale Vernetzung mit. Armut kann die Teilhabe an sozialen Aktivitäten verhindern, andererseits sind viele Rentner_innen auf Nebeneinkünfte angewiesen, auch dies strukturiert ihren Alltag und ihre sozialen Kontakte.

Alle Personas wurden durch „Steckbriefe“ beschrieben. Diese zeigen jeweils das Konterfei der Persona, listen ihre Eckdaten in Stichworten und beschreiben ihre Lebenssituation in einem kurzen Text (s. Abbildung 26). Die Steckbriefe wurden auf Plakate gedruckt, um den Personas in Werkstatt 1 zusätzliche Präsenz zu verleihen.



Ursula ist 69 Jahre alt und wohnt mit ihrem Ehemann in ihrem gemeinsamen Haus. Sie haben zwei Söhne, die beide in festen Beziehungen bzw. Familie leben. Ihre Enkelkinder und Söhne sind ihr wichtig und sie möchte an deren Familienleben teilhaben. So hat sie auch einmal die Woche für einen Nachmittag ein Enkelkind bei sich.

Vor dem Ruhestand war sie als Chefsekretärin in einer Kanzlei tätig. In dieser Funktion hat sie die Umstellung der Verwaltung auf Computer mitgemacht. Durch diese Erfahrungen entstand bei ihr eine positive Einstellung zu Computern und so schafften sie und ihr Mann sich auch zu Hause einen Computer an.

In der Umbruchzeit nach dem Eintritt in die Rente entdeckte Ursula ihre Vorliebe für das Schreiben. Für ihre Enkelkinder schreibt sie kleine Kurzgeschichten, um ihnen diese vorzulesen. Manchmal gefällt ihr auch eine frei erzählte so gut, dass sie diese im Nachhinein aufschreibt und so die Sammlung ergänzt. Außerdem geht sie seit Beginn ihres Ruhestands zu Aquafitnesskursen.

Nach einer geschafften Woche belohnt sie sich selbst gern und setzt sich mit einer Decke, einem Glas Rotwein, ihrem Liebsten und Knabberkram vor den Sonntagskrimi. Früher waren sie beide gern im Kino, doch das ist ihnen mittlerweile zu unruhig. Von ihren Söhnen bekamen sie zu Weihnachten ein „Maxdome“-Abonnement geschenkt und genießen nun die Möglichkeit, sich zu Hause Filme anzusehen.

Abbildung 26: Steckbrief der Persona Ursula

Im folgenden Abschnitt 4.2 wird zunächst das Szenario-Verfahren an sich beschrieben und anschließend die Art der Einbindung der Personas in die Szenarien.

4.2 Szenarien

4.2.1 Das Szenario-Verfahren

Szenarien sind alltagssprachliche Geschichten, in deren Mittelpunkt häufig Personas stehen. Sie dienen der Beschreibung existierender oder denkbarer Abläufe. In der nutzerorientierten Anwendungsentwicklung werden Szenarien in partizipativen wie auch in nicht-partizipativen Entwicklungsprozessen eingesetzt. Sie schildern Nutzer_innen, ihre Ziele und ihr Verhalten in bestimmten Kontexten und Situationen und unter-

stützen die Verständigung zwischen unterschiedlichen Akteur_innen des Entwicklungsprozesses. Sie ermöglichen die kontinuierliche Rückbindung an die ermittelten Bedarfe der Nutzer_innen, aber zugleich auch den Übergang von der Problemanalyse zur Lösungsgestaltung. Szenarien können nicht nur textuell, sondern auch in Form von Bildergeschichten (Storyboards) oder Videos formuliert werden.

Rosson und Carroll (2002) unterscheiden verschiedene textuelle Szenarientypen, die eine Beschreibung von Ist- und Soll-Situationen auf unterschiedlichen Detailebenen erlauben. Problemszenarien schildern Situationen und Abläufe, die die Nutzung einer Software einschließen können. In ihnen werden Probleme und Schwierigkeiten der gegenwärtigen Situation deutlich. Zur Gestaltung einer neuen (Soll-)Situation werden Aktivitätsszenarien formuliert, in denen die Personas die gleichen Absichten verfolgen, der Ablauf sich aber aufgrund der Nutzung einer neuen oder veränderten Software anders gestaltet, da die zuvor herausgearbeiteten Probleme behoben sind. In Informations- und Interaktionsdesignszenarien werden Details der Gestaltung beschrieben (Rosson und Carroll 2012).

Auch Quesenbery und Brooks (2010, 185ff) schlagen vor, sukzessive verschiedene Arten von Szenarien im Designprozess zu verwenden. „Generative stories“ beschreiben die Ausgangslage der Designsituation und basieren auf Ergebnissen der empirischen Erhebungen bei oder mit den Nutzer_innen. Aus Aspekten, Bedingungen, Abläufen oder Begebenheiten, die sich bei der Beobachtung oder Befragung von Nutzer_innen ergeben haben, werden – üblicherweise kurze – Geschichten formuliert. In den Geschichten handeln Personas, ihre Absichten oder Aufgaben und ihr Hintergrund werden beschrieben. Diese Geschichten werden im nächsten Schritt zu „expressive stories“ weiter entwickelt, die mögliche Lösungen und eine neu gestaltete Situation beschreiben. Auch die nachfolgende Phase, in der sich das Design konkretisiert und bereits (z.B.) mit Prototypen visualisiert wird, wird von Geschichten, sogenannten „prescriptive stories“ begleitet, die das Design und seine Begründungen genauer formulieren.

4.2.2 Szenarien in der partizipativen Softwareentwicklung

Szenarien und Storytelling, wie oben beschrieben, sind ein bewährtes Mittel des nutzerorientierten Designs und dienen zur Bewahrung des Kontextes und der Anliegen von Nutzer_innen in der Kommunikation von Entwicklungs-Teams. In der partizipativen Entwicklung werden sie ähnlich gestaltet, aber in der Zusammenarbeit mit Nutzer_innen eingesetzt, um eine gemeinsame Sprache und Vorstellungswelt zu schaffen. Geschichten, in denen Personen handeln und ihre Ziele, Erfolge oder Misserfolge geschildert werden, sind den meisten Menschen vertraut. Daher eignen sich Szenarien gut für die Verständigung zwischen Softwareentwickler_innen und Nutzer_innen.

Szenarien werden als textuelle Geschichten, Bildergeschichten oder Storyboards, aber auch als Film erzählt oder mittels darstellendem Spiel ausagiert. Erzählen und spielerisches Erproben sind typische Kooperationsmittel im Partizipativen Design. Brandt et al. (2013) unterscheiden „tell“, „make“ und „enact“ als gemeinsame Aktivitäten insbesondere bei der Gestaltung zukünftiger Lösungen. Szenarien werden erzählend genutzt (tell) sowie zum Erproben neuer Möglichkeiten, nämlich um sich in Situationen hineinzusetzen und sie gedanklich oder szenisch durchzuspielen (enact).

Szenarien in ParTec: Ruhestandsgeschichten

In Werkstatt I wurden auf Basis der ethnographischen Selbstbeobachtung mit Cultural Probes und der anschließenden Interviews Problemszenarien entworfen, in deren Mittelpunkt jeweils eine Ruhestandspersona steht. In jeder „Ruhestandsgeschichte“ agiert eine Persona in ihrem Alltag und stößt auf ein Problem, das Vernetzung mit anderen Menschen erfordert.

Marion braucht einen Mini-Job und möchte gerne Kinder betreuen. Sie ist unsicher, wie sie am besten eine passende Familie kennenlernen kann.

Christiane plant eine Reise und sucht nach einer vertrauenswürdigen Person, die ihre Pflanzen gießen und sich um ihre Katze kümmern könnte.

Klaus ist körperlich eingeschränkt und möchte sich für seine Nachbarschaft engagieren. Er sucht nach Inspiration, um herauszufinden, welche Aufgaben zu seiner Situation passen könnten.

Ursula sucht jemand, der ihren Email-Zugang auf ihrem Smartphone einrichten kann.

In diesen Ruhestandsgeschichten sollten den Teilnehmer_innen in Werkstatt I typische Situationen ihres Ruhestandsalltags wieder begegnen und diskutierbar werden. Das Gespräch darüber sollte der Verständnissicherung, ggf. auch der Korrektur und Ergänzung, dienen und erste Überlegungen dazu anregen, wie sich die soziale Vernetzung im Ruhestand aus der Sicht der Ruheständler_innen stärken ließe.

In Vorbereitung auf die Zusammenarbeit mit den Nutzer_innen wurden die ausformulierten Ruhestandsgeschichten zu Bildergeschichten (Storyboards) verkürzt. Jedes Bild wurde auf eine Karte gedruckt, die unbekanntes Lösungsschritte des jeweiligen Problems wurden durch eine Karte mit einem leeren Rahmen symbolisiert (s. Abbildung 27). Auf die Rückseite jeder Karte wurde als Hilfestellung für die Moderator_in der jeweilige Textausschnitt des Szenarios gedruckt. Auch die besonderen Randbedingungen jeder Persona wurden auf kleine Zettel gedruckt, um damit die Aufmerksamkeit der Teilnehmer_innen im Gespräch darauf lenken zu können.



Abbildung 27: Eine Ruhestandsgeschichte als Bildergeschichte mit Randbedingungen

Diese Folge von Bildern sollte den Teilnehmer_innen in Werkstatt 1 vorgelegt werden, begleitet von einer mündlichen Erzählung der Ruhestandsgeschichte. Im Gruppengespräch sollten sie Vorschläge für die offenen Schritte der Geschichte erarbeiten. So sollten aus jedem Problemszenario mögliche Lösungsszenarien (Aktivitätsszenarien) entwickelt werden.

4.3 Durchführung von Werkstatt 1: Ruhestandspersonas und Ruhestandsgeschichten

In Werkstatt 1 nahmen zehn Personen teil. Beim Eintreffen wurden die Teilnehmer_innen in Kleingruppen gelost. Jedes Los zeigte eine der vier Personas (Abbildung 28), deren Steckbriefe auch an den Wänden ausgingen. Aufgrund der Teilnehmerzahl wurden nur drei Kleingruppen mit jeweils zwei bis drei Teilnehmer_innen, einer Moderator_in und einer Protokollant_in gebildet. Mit Einwilligung der Teilnehmer_innen wurden an allen Tischen Audioaufzeichnungen gemacht.

Zum Einstieg in das Kleingruppengespräch wurde den Teilnehmer_innen ein Blatt mit einer kurzen Zusammenfassung der Ergebnisse aus den Cultural Probes und den Interviews vorgelegt (s. Abbildung 29). In den Interviews hatten viele betont, wie sehr sie durch die Arbeit mit den ParTec-Tüten ins Nachdenken über ihren Ruhestandsalltag geraten waren. In der ersten halben Stunde der Werkstatt sollten die Teilnehmer_innen Gelegenheit erhalten, sich darüber auszutauschen. Damit wurde an den vorherigen Schritt unserer Zusammenarbeit angeknüpft und auch einem Teilnehmer der Einstieg ermöglicht, der nicht an der ethnografischen Erhebung teilgenommen hatte.



Abbildung 28: Lose und Tischaufsteller in Werkstatt 1

4. Personas und Szenarien: Ruhestandsgeschichten

Unsere Erkenntnisse aus den Selbstbeobachtungen und Interviews

ALLTAG / ALLTAGSAUSLASTUNG

- Viele sind sehr aktiv und engagiert, manche auch schon gestresst davon

WOHNEN

- Wohnen ist wichtiges Thema: Suche nach barrierefreien, gemeinschaftlichen ggf. generationenübergreifenden Wohnformen

KONTAKTE

- Durch den Ruhestand verändern sich Kontakte; berufliche Kontakte fallen weg
- Kontakte werden zunehmend auf Familie und Paare konzentriert; Alleinstehende sehen sich häufig außen vor
- Alleinstehende Frauen (verwitwet/getrennt) werden von Paaren im Freundeskreis weniger eingeladen; alleinstehende Männer dagegen doch
- Neue Kontakte zu finden oder zu richtigen Freundschaften auszubauen wird schwieriger
- Virtueller Kontakt zählt nicht als richtiger Kontakt
- Vertrauen / persönliche Bekanntheit ist wichtig: Kontaktaufnahmen über Internet sind nicht erwünscht

WÜNSCHE

- Einigen ist es wichtig, jetzt besondere Wünsche und Pläne zu realisieren
- Für einige steht im Vordergrund, viel mit und für die Familie zu machen

PROBLEME

- Wegfallende Tagesstruktur, keine Pflichten mehr
- Fehlende berufliche Einbindung führt zu Identitätsverlust
- Viele Kontaktmöglichkeiten sind an Orte oder Ereignisse gebunden, die Geld kosten.
- Bei Langeweile und Leerlauf beschäftigen sich einige mit Computerspielen oder Fernsehen; sie empfinden das z.T. als Problem

RÜCKMELDUNG ZUM MATERIAL

- Es war sehr anregend, um über sich nachzudenken
- Es hat zu Gesprächen mit anderen angeregt

→ Welche Themen waren Ihnen wichtig ?

ParTec - Werkstatt 1 - Friedensgemeinde - 23.09.2015

Abbildung 29: Handzettel Werkstatt 1 - Erinnerung an CP Themen

Anschließend wurde ein Arbeitsblatt mit dem Steckbrief der Persona und ihrer Problemsituation verteilt und gelesen (s. Abbildung 30 bis Abbildung 33).

Situation: Fähigkeiten erkennen und sich von Zuhause aus engagieren

Wegen eines Skiunfalls vor 10 Jahren ist Klaus bis heute in seiner Mobilität eingeschränkt. Er kann sich nur mühsam und langsam fortbewegen. Mit dem Rollator hat er sich bis heute nicht richtig anfreunden können. Nach dem Austritt aus seinem Job hat er es nicht wieder geschafft, sich ein soziales Netz aufzubauen. Da seine Tochter bereits ausgezogen ist und seine Lebenspartnerin tagsüber arbeitet, ist er oft allein zu Haus. Folglich fühlt er sich sozial isoliert und in seinen Kompetenzen nicht wahrgenommen. Darüber hinaus hat er Mühe, seinen Tag zu strukturieren und verbringt viel Zeit vor dem Rechner. Sozialen Netzwerken steht er jedoch sehr skeptisch gegenüber. Gerne würde er sich irgendwo einbringen sowie sein Wissen und seine Fähigkeiten weitergeben.

Er möchte sich wieder gebraucht, aber nicht gebunden fühlen, d.h. er möchte selbst bestimmen, wann und in welchem Umfang er sich einsetzt. Er weiß aber nicht wo und wie.

Wie kann er herausfinden, mit welchen Fähigkeiten er sich einbringen kann und das von Zuhause aus erledigen?

Abbildung 30: Problemsituation der Persona Klaus

Situation: Wohnung hüten , Katze und Blumen versorgen

Christiane ist bereits mehrmals durch Indien gereist. Im vergangenen Jahr hat sie Urlaub in einem netten Feriendorf an der griechischen Küste gemacht, wo Trommel-, Tanz- und Yoga-workshops angeboten werden.

Auch in diesem Jahr möchte Christiane nach Griechenland fahren, um in dem Feriencenter für vier Wochen an einem Yoga-Workshop teilzunehmen. Sie braucht für diese Zeit allerdings jemand, der sich um ihre Katze kümmert, Blumen gießt und die Post aus dem Kasten nimmt. Sie hätte gerne jemanden, der zuverlässig auf die Wohnung aufpasst.

Wie findet sie eine zuverlässige und vertrauenswürdige Person?

Abbildung 31: Problemsituation der Persona Christiane

Situation: Kontakt zu Kindern und Eltern finden

Marion ist seit 2 Jahren im Ruhestand. Sie merkt nun, dass ihr der Kontakt zu Kindern fehlt. Gerne hat sie sich um die Kinder in der Kindertagesstätte gekümmert. Auf Enkelkinder kann sie nicht hoffen, da ihre Tochter keine Familie gegründet hat.

Ihre Freundin erzählt ihr immer öfter vom Dasein als Oma und wie schön sie diese Aufgabe nach Eintritt in den Ruhestand findet.

Aufgrund ihrer Ausbildung und langjährigen Erfahrung mit Kindern im Beruf glaubt sie, dass sie Familien helfen kann. Sie wünscht sich ein familiäres Miteinander und möchte gebraucht werden. Am liebsten würde sie in eine Familie integriert werden und diese im Alltag unterstützen. Allerdings kann sie auf Grund ihres Rückenleidens nicht garantieren, dass sie immer verfügbar ist.

Sie ist sehr zurückhaltend und weiß nicht genau, wie sie mit diesem Wunsch auf Menschen zugehen soll oder wo sie überhaupt Kontakte zu Familien aufnehmen kann.

Wie und wo kann Marion Kontakt zu Eltern aufnehmen und ihre Erfahrung, Fähigkeiten und Zeit einbringen?

Abbildung 32: Problemsituation der Persona Marion

Situation: E-Mail Zugang über das Handy einrichten

Während ihrer Tätigkeit als Sekretärin wurde von Ursula erwartet, dass sie sich in den Umgang mit dem PC einarbeitet, da die Verwaltung der Fälle und Mandanten digital erfolgte. Daher schaffte sie sich auch zu Hause einen Computer an und lernte so die Vorzüge der digitalen Vernetzung mit der Familie kennen. Um noch freier in Kontakt mit den Kindern stehen zu können, legte sie sich dann ein Handy zu.

Nun hat sie sich als Nachfolger des einfachen Handys ein Smartphone gekauft. Die Möglichkeit, hier auch Fotos mit zu machen und direkt verschicken zu können, gefällt ihr sehr gut. Von ihren Kindern und Enkeln weiß sie, dass es auch möglich wäre, über das Smartphone die Mails abzurufen. So könnte sie auch unterwegs Mails ihrer Familie lesen.

Wie kann Ursula jemanden in der näheren Umgebung finden, der ihr den E-Mail-Zugang auf dem Handy einrichtet?

Abbildung 33: Problemsituation der Persona Ursula

4. Personas und Szenarien: Ruhestandsgeschichten

Die Moderator_in legte nach und nach die jeweilige Ruhestandsgeschichte als Bildergeschichte aus und schilderte dabei nochmals die Problemsituation, die Persona und ihr Anliegen. Eine Karte mit einem leeren Bilderahmen markierte eine Lücke, an der die Persona in der Geschichte nicht wusste, wie sie an ihr Ziel kommen sollte.

Die Teilnehmer_innen wurden gebeten, nach Lösungsmöglichkeiten für die „Lücke“ zu suchen. Dazu wurden die besonderen „Randbedingungen“ der Personas an passender Stelle in Erinnerung gerufen und auf Zetteln neben das Storyboard gelegt. So hat z.B. Marion keinen PC und geht nicht gerne selbst auf Menschen zu; sie wünscht sich soziale Aktivitäten, verfügt aber über wenig Geld. Klaus will sich in der Nachbarschaft einbringen, aktiv sein, ist aber in seiner Mobilität stark eingeschränkt. Die Frage, welche (auch digitalen) Medien die Persona für ihr Anliegen nutzen könnte, wurde von der Moderator_in wiederholt ins Gespräch eingebracht.

Die Teilnehmer_innen berieten sich nun, was die jeweilige Persona tun könnte, um Kontakte zu knüpfen, und schlugen verschiedene Vorgehensweisen vor. Diese wurden notiert (s. Abbildung 34).



Abbildung 34: Polaroids mit verschiedenen Vorschlägen für Vorgehensweisen für die Persona Klaus

Sie versetzten sich in die Lage der Persona, distanzierten sich aber auch von ihr und formulierten Kritik, z.B. wenn eine Persona ihnen zu wehleidig erschien oder aus ihrer Sicht falsche Erwartungen hatte. So entstanden kontroverse Diskussionen unter den Teilnehmer_innen, die Aufschluss über ihre unterschiedlichen persönlichen Sichtweisen gaben. Sie ermöglichten dem Design-Team weitere Einsichten in ihre Vorgehensweisen, in Vorbehalte gegenüber der Technologie oder ihre Erfahrungen und Strategien bei der Kontaktaufnahme mit

anderen Menschen. Die von uns dargestellten Ruhestandssituationen wurden auf diese Weise genauer ausgedeutet.

Nach etwa 60 – 80 Minuten und einer Pause wurde in jeder Gruppe eine zweite Persona und deren Ruhestandsgeschichte vorgestellt; auch hierfür wurden in der Gruppe Lösungsszenarien erarbeitet.

4.4 Ergebnisse: Wünsche an die Vernetzung im Ruhestand

Die Protokolle und Audiomitschnitte der Gruppengespräche wurden mit dem Fokus darauf ausgewertet, welche Aspekte hinsichtlich der sozialen Vernetzung im Ruhestand genannt wurden. Dabei handelte es sich um Erwartungen, Handlungsweisen, Bedarfe und Ideen, die wir im Folgenden als „Wünsche an die soziale Vernetzung im Ruhestand“ formulierten (s. Abbildung 35). Verdichtet zu einem Schaubild – der „Sonne“ – wurden sie in die weiteren Werkstätten getragen (s. Abbildung 36).

Kontakte knüpfen

- sich sozial vernetzen
- Gleichgesinnte finden
- Kontakt zu jungen/ jüngeren Leuten finden
- Sympathie zwischen Menschen herstellen, entstehen lassen
- Zufallsbekanntschaften ermöglichen

Ruhestand & Älterwerden

- einen neuen Tagesrhythmus finden
- neue Rollen und Identitäten finden
- sich aufs Altern vorbereiten

Geben & Nehmen

- sich einbringen und etwas geben können
- sich gebraucht fühlen
- sich von zu Hause aus einbringen
- sich auch wieder zurückziehen können
- von anderen etwas erledigen lassen, das man selbst nicht (mehr) tun möchte oder nicht mehr tun kann

Inspirieren/ Entdecken/ Flanieren

- sich (von anderen) anregen lassen
- andere inspirieren
- Neues zufällig entdecken
- sich die Zeit vertreiben und unterhalten lassen, Spielen
- schöne Nebensächlichkeiten entdecken, die das Leben lebenswert machen
- sich gegenseitig Menschen, Themen, Veranstaltungen etc. empfehlen können

Lokal vor Ort

- auf interessante Themen (z.B. Wohnen), Veranstaltungen, Personen in der Umgebung stoßen
- die lokale Infrastruktur entdecken und nutzen lernen

Selbstbestimmung

- Technik soll frei und unabhängig machen, die eigene Autonomie unterstützen
- nicht kontrolliert und gesteuert werden
- teilnehmen ohne sich gefährlich zu entblößen (Privatsphäre)
- Inhalte löschen können

Selbstreflexion & -bewusstsein

- sich selbst besser kennenlernen (Stärken, Interessen, Bedarfe)
- auch informelle Fähigkeiten heraus bekommen (z.B. Zuhören etc.)
- sich selbst (durch andere) neu entdecken (Fähigkeiten, Interessen, Aktivitäten)
- die Vielfalt der eigenen Möglichkeiten wahrnehmen
- neue erfüllende Tätigkeiten und Aufgaben finden (Hobbies, Ehrenamt, Bildung)

Vertrauen

- sich vertraut und sicher fühlen
- mit vertrauenswürdigen Menschen umgehen
- schrittweise Vertrauen herstellen
- die Privatsphäre schützen und achten

Lernen

- von und mit anderen lernen
- nach eigenem Tempo und Wissensstand lernen
- mit individueller und flexibler Unterstützung lernen
- persönliche Erfahrungen austauschen

4. Personas und Szenarien: Ruhestandsgeschichten

- lokale Anlaufstellen finden

Abbildung 35: Die Wünsche an die Vernetzung im Ruhestand



Abbildung 36: Darstellung der Wünsche an die Vernetzung im Ruhestand als "Sonne"

4.5 Reflexion des Verfahrens: Third Space durch Personas und Szenarien

Personas und Szenarien boten in Werkstatt 1 einen gemeinsamen Denk- und Argumentationsraum („Third Space“) für das Projektteam und die Teilnehmer_innen. Alle Beteiligten konnten sich darauf beziehen, darüber austauschen oder die Perspektive einer Persona einnehmen, z.B. die einer schüchternen oder mißtrauischen Person, einer körperlich eingeschränkten oder technisch nicht geübten Person. Sie erbrachten ein erweitertes und vertieftes gemeinsames Verständnis des Ruhestandsalltags und neue Einsichten in die damit verbundenen Wünsche.

Die Persona-Entwürfe wirkten als Kommunikationsmittel, sie schafften eine *gemeinsame Sprache* für die Teilnehmer_innen und das Projektteam und ermöglichten damit *Aushandlung und Verständigung*. So gaben die Diskussionen unter den Teilnehmer_innen gute Einblicke in ihre eigenen Vorgehensweisen, Erfahrungen, Kenntnisse und Vorlieben. Mehrere Teilnehmer_innen schilderten z.B., wie sie fremde Menschen über soziale Netzwerke oder Anzeigen im Internet kennenlernen und dabei schrittweise mehr Informationen über sich freigeben.

Da die Personas Eigenschaften, Ansichten, Ziele und Lebenslagen der Teilnehmer_innen bewahrten, ihnen aber nicht vollständig entsprachen, sondern auch noch weitere Aspekte repräsentierten, „gehörten“ sie sowohl den Teilnehmer_innen als auch dem Projektteam und schafften so die notwendige „*Inbetweenness*“ des Third Space.

Verhaltensweisen und Charakterzüge einzelner Personas wurden im Gespräch in Frage gestellt oder abgelehnt. Auch solche Distanzierung gibt Auskunft über die Einstellungen oder Ambivalenzen der Teilnehmer_innen. Die Ablehnung lässt sich als „creative resistance“ der beteiligten Nutzer_innen sehen – neben „Daten“ und „Inspiration“ ein wichtiger Beitrag der im Designprozess „präsenten Nutzer“ (Johannson und Meseter 2005). Es gelang damit, *Dissens und Widerständen Raum zu geben* und sie kreativ zu nutzen: ein Aspekt des *wechselseitiges Aushandelns und Lernens*, das in einem Third Space stattfinden kann.

Die durch Zeichnungen repräsentierten Personas wurden von den Teilnehmer_innen sofort als fiktive Figuren verstanden, deren Einstellungen und Handlungsweisen offen diskutiert, in Frage gestellt und im Sinne eines „Creative Co-Design“ modifiziert und weiter gedacht werden können.

Durch die Auslegung unserer Personas konnten auch Aspekte von *Heterogenität und Diversität* in den Austausch eingebracht werden, die in der Gruppe der Beteiligten nicht vertreten waren. Die unterschiedlichen Einstellungen der Personas zur Nutzung von Technologien zur Vernetzung wurden im Gespräch immer wieder befragt. Auch das Thema Armut – sowohl soziale Vernetzung als auch Zugang und Nutzung von Technologie betreffend – wurde wiederholt eingebracht.

4.6 Empfehlungen für die Arbeit mit Personas und Szenarien

Personas empirisch fundieren

Die Personas und auch die Szenarien müssen empirisch fundiert entwickelt werden. Sowohl Strukturdaten als auch individuelle Eigenschaften, Perspektiven und Erfahrungen werden benötigt, um einerseits die existierende Vielfalt von Menschen und Situationen abzubilden, sie aber auch nachvollziehbar und lebendig auszugestalten.

Kenntnisse über Demografie und Diversity einbeziehen

Die Fundierung der Personas auf gesellschaftlichen Strukturdaten bedeutet, dass auch unterschiedliche Lebenslagen (Einkommen, Bildung, Geschlecht, Alter, körperliche Fähigkeiten) Beachtung finden. Ob und wie sich aus diesen Faktoren Anforderungen an die Methoden der Kooperation oder an die technischen Artefakte ergeben, ist darüber hinaus aus der Literatur und in der Kooperation zu erkunden.

Die Gestaltbarkeit der Personas durch Zeichnungen signalisieren

Personas sollten durch Zeichnungen statt mit Fotos dargestellt werden. Dies unterstreicht ihren fiktiven, gestalteten Charakter. Teilnehmer_innen nehmen diese Personas als Angebot wahr, sich zu identifizieren oder ihnen im Co-Design andere Eigenschaften oder Einstellungen zuzuschreiben und sie so zu verändern. Bilder können die Einprägsamkeit von Szenarien erhöhen.

Szenarien in Alltagssprache formulieren

Szenarien für die Zusammenarbeit mit Nutzer_innen sollten in Alltagssprache verfasst sein. Bei den Erhebungen mit und bei den Nutzer_innen sollten auch ihre Ausdrucksweise und die genutzten Begriffe wahrgenommen und in Szenarien weiter verwendet werden.

Szenarien aktivierend einsetzen

4. Personas und Szenarien: Ruhestandsgeschichten

Szenarien sollten nicht nur zur Darstellung des Verstandenen genutzt, sondern aktivierend eingesetzt werden. Die Gestaltung von Szenarien mit Lücken bzw. ungelösten Problemen lädt dazu ein, nach Problemlösungen zu suchen. Aus Ideen und Vorschlägen der Teilnehmer_innen können die Designer_innen Lösungsszenarien formulieren, die den Übergang von der Analyse zur gemeinsamen Gestaltung bilden.

5 Metaphors Game

Das Wort Metapher stammt aus dem altgriechischen *metaphorá* und meint wörtlich die „Übertragung“: Konzepte aus einem Bereich werden in einen anderen übertragen. Metaphern sind in der Welt von Softwaresystemen allgegenwärtig. Ein Diskettensymbol dient zum Speichern, ein Mülleimer enthält die zu löschenden Dokumente und der Desktop ist die Abstellfläche für häufig genutzte Anwendungen. So wird bei der Gestaltung der Benutzungsschnittstellen auf dem Vorwissen der Nutzenden aufgebaut, um sie leichter verständlich zu machen.

Diesem sichtbaren Einsatz von Metaphern stellen Wildman, White und Muller (1993) eine andere Verwendung gegenüber. Sie schlagen ein Metaphors Spiel vor, das die Kraft der metaphorischen Übertragung im partizipativen Entwicklungsprozess kreativ nutzt, um eine Anwendungsdomäne zu beleuchten. Das Denken im Bedeutungsraum der Metapher hilft, die Domäne zu besprechen und zu verstehen, und generiert neue Ideen und Anforderungen für eine unterstützende Software. Die Metapher selbst wird in der Gestaltung nicht mehr sichtbar.

Das Metaphors Game wurde von seinen Autoren bei einem Tutorial der Computer-Human Interaction Conference 1993 vorgestellt, von ihnen aber später nicht weiterentwickelt. Angeregt durch die Teilnahme am Tutorial erprobte Susanne Maaß das Spiel in Lehrveranstaltungen zu partizipativer Softwareentwicklung und entwickelte es weiter. Da das Spiel ausschließlich in den Tutorial Notes der CHI 1993 dokumentiert wurde (Wildmann et al. 1993), wird das Verfahren im Folgenden im Detail in der weiter entwickelten Form beschrieben (5.1). Die Durchführung des Metaphors Game in Werkstatt 2 wird geschildert (5.2), die Ergebnisse werden kurz charakterisiert (5.3). In 5.4 wird beschrieben, wie mit Hilfe des Verfahrens ein Third Space hergestellt wird, in 5.5 folgen Empfehlungen zur Durchführung von Metaphors.



Abbildung 37: Metaphors Game im ParTec-Prozess

5.1 Das Spielkonzept

Das Metaphors Game ähnelt einem Kartenspiel und basiert auf der Annahme, dass das Prinzip von Kartenspielen allgemein bekannt ist. In der ersten Spielphase wird mit Karten mit Begriffen aus der Anwendungsdomäne (Tasks, Arbeitsschritte²¹) gespielt, die das Gespräch darüber anregen sollen. In der zweiten Phase werden Karten mit Konzepten aus dem Bedeutungsfeld einer ausgewählten Metapher beschriftet (Attribute). In der dritten Phase wird ein Zusammenhang zwischen den beiden Bereichen hergestellt, indem Aufgaben und Attribute aufeinander abgebildet werden („mapping“).

Das Spiel wird in einer Gruppe von vier bis acht Personen gespielt. Als Material werden leere Karteikarten in drei verschiedenen Farben und dicke Filzstifte benötigt. Für Phase 1 und 3 des Spiels sind insgesamt zwei Pinnwände nötig, um das Ergebnis darzustellen. Zur Unterstützung der Auswertung sollte eine Audioaufnahme gemacht werden.

5.1.1 Phase 1: Tasks – Sammeln von Aufgaben/Arbeitsschritten

Die Moderator_in beschriftet für die erste Phase gleichfarbige Karten mit allen Aufgaben/Arbeitsschritten (Tasks), die mittels vorhergehender Erhebungsmethoden erarbeitet wurden. Dies sind die Arbeitsschritte, die durch die zu entwickelnde Software unterstützt werden sollen. Die Karten spiegeln somit das bisherige Verständnis der Domäne wider. Die Karten werden gemischt und verdeckt auf einen Stapel in der Mitte des Tisches gelegt. Reihum zieht jede Teilnehmer_in eine Karte, liest sie vor und erläutert ihr Verständnis der Task. Daraus entsteht meist ein kurzes Gespräch in der Runde, in dem andere beipflichten, Fragen stellen, etwas anders interpretieren oder hinzufügen. Dabei können auch weitere Tasks zur Sprache kommen und auf Karten geschrieben werden. Die besprochenen Karten werden offen auf dem Tisch abgelegt oder gleich an eine Pinnwand geheftet. Die Phase dauert abhängig von der Anzahl der Karten zwischen 30 und 45 Minuten. Am Ende der Phase sollten alle Karten am „Task Board“ hängen.

5.1.2 Phase 2: Attributes – Assoziieren zu einer Metapher

Der kreative Prozess beginnt in Phase 2. Leere Karten einer anderen Farbe werden auf dem Tisch bereitgelegt. Alle Teilnehmer_innen erhalten Stifte. Es wird eine Metapher vorgegeben, mit der alle beispielsweise aus Alltagssituationen vertraut sind. Um in Phase 3 eine kreative Spannung zu ermöglichen, sollte sie nicht zu nah an der Anwendungsdomäne liegen (Beispiele s. Abbildung 38).

Umzug	Picknick	Supermarkt
Bildungsreise	Baumarkt	65. Geburtstag
Fußballturnier	Marathonlauf	Hochzeit
Theaterbesuch	Blind Date	Einschulung
Flohmarkt	Vergnügungspark	Waldspaziergang

Abbildung 38: Beispiele für Metaphern im Metaphors Game

²¹ Diese Bezeichnung ist darauf zurück zu führen, dass partizipative Verfahren zunächst für arbeitsprozessunterstützende Software eingesetzt wurden, sodass es bei der Erhebung um ein Verständnis von Arbeitsaufgaben ging.

In einem Brainstorming nennen die Teilnehmer_innen Assoziationen, die sie mit der Metapher verbinden – Gegenstände, Orte, Tätigkeiten, Gefühle – und notieren diese auf den leeren Karten. Die Karten werden offen auf den Tisch gelegt. Jede_r darf die Gedanken anderer aufnehmen und weiter spinnen. Nach vorgegebener Zeit (max. 30 Minuten) endet die Phase und die Karten werden auf einem verdeckten Stapel gesammelt.

Nach dieser Phase ist eine Pause angebracht.

5.1.3 Phase 3: Mapping – von Attributen zu Aufgaben

In Phase drei werden die Aufgaben aus Phase 1 und Attribute aus Phase 2 zueinander in Beziehung gesetzt. Es wird sozusagen „durch die Brille der Metapher“ auf die Anwendungsdomäne geschaut. Die Phase bietet erneut die Gelegenheit, sich über die Domäne auszutauschen. Durch die Metapher ergeben sich zusätzliche Aspekte und Ideen dazu, was im Anwendungsfeld geschehen kann – neue Handlungen oder Arbeitsschritte – und wie dies durch Software unterstützt werden könnte.

Reihum ziehen die Teilnehmer_innen eine Attributkarte vom verdeckten Stapel und versuchen, sie auf einen Arbeitsschritt in der Anwendungsdomäne zu übertragen. Das Task Board repräsentiert währenddessen die über die Domäne und die zugehörigen Aktivitäten bereits bekannten Aspekte. Die Begründungen der Spieler_innen bei der Zuordnung von Attributen und Arbeitsschritten ermöglichen neue Einblicke in den Gegenstandsbereich und können ein Gespräch in der Gruppe inspirieren.

Ergibt sich keine offensichtliche Zuordnung zwischen einem Attribut und einem Arbeitsschritt, wird eine neue Aufgabe, die zu dem Attribut passt, erdacht und auf einer neuen Karte (in einer dritten Farbe) notiert. Die Spieler_in, die aktuell an der Reihe ist, hat das Vorrecht, zu entscheiden, die Gruppe darf dabei helfen. Es dürfen auch mehrere neue Aufgabenkarten entstehen. Manche Attribute passen schon auf den ersten Blick klar zu einer bereits bekannten Aufgabe. Um das kreative Potential der Methode zu nutzen, sollte man sich damit nicht zufrieden geben. Es ist nicht Sinn der Phase, möglichst viele Matches mit bekannten Tasks zu finden. Im Gegenteil bedeuten gerade die neu erdachten Aufgaben einen Erkenntniszuwachs und geben Hinweise darauf, welche weiteren Arbeitsschritte in der Anwendungsdomäne durch Software unterstützt werden könnten. Die Kartenpaare (Attribut/Aufgaben) werden an der zweiten Pinnwand, dem Matching Board, aufgehängt.

Das Metaphors Spiel liefert ein zweifaches Ergebnis – einerseits die neu erarbeiteten Task-Karten am Matching Board (erkennbar an ihrer Farbe), andererseits eine Verständigung innerhalb der Gruppe über relevante oder denkbare Aspekte der Anwendungsdomäne. Insofern ist das Verfahren in der Analysephase angesiedelt und dient der Verständnissicherung über den Gegenstandsbereich sowie der kreativen Ermittlung weiterer Unterstützungsmöglichkeiten durch Software.

5.2 Durchführung des Metaphors Game in Werkstatt 2

Zur Einstimmung auf Werkstatt 2 wurden die mittels Cultural Probes und in Werkstatt 1 erhobenen Wünsche an die Vernetzung im Ruhestand in Form der „Sonne“ (s. Abschnitt 4.4) vorab an alle Teilnehmer_innen

5. Metaphors Game

verschickt. Für Phase 1 wurde jeder einzelne Wunsch auf eine Task-Karte für die Phase 1 geschrieben. Zur Vorbereitung von Phase 2 führten wir ein Brainstorming zu möglichen Metaphern durch (s. Abbildung 39) und wählten die Metaphern „Umzug“ und „Flohmarkt“ aus, bei denen wir einen entfernten Bezug zum Themenbereich „Geben und Nehmen“ sahen.

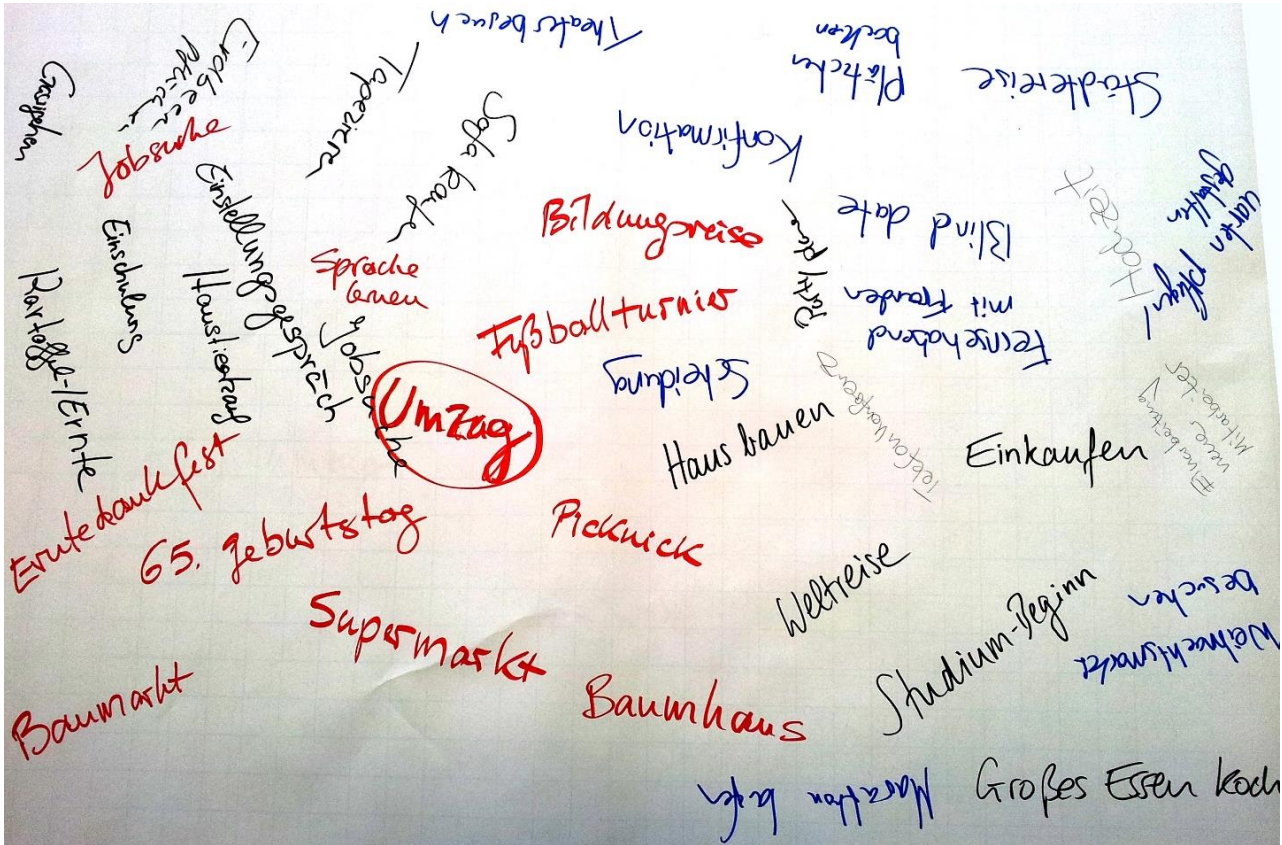


Abbildung 39: Brainstorming-Ergebnisse auf der Suche nach einer Metapher

In Werkstatt 2 spielten zwei Gruppen mit je fünf Teilnehmenden parallel über einen Zeitraum von zweieinhalb Stunden das Metaphors Game. In Phase 1 erläuterten die Teilnehmer_innen die auf den Karten notierten Stichworte reihum in eigenen Worten und wurden dadurch erneut für das Thema Vernetzung im Ruhestand sensibilisiert. Auch Teilnehmer_innen, die an der vorherigen Werkstatt nicht teilnehmen konnten, wurden dadurch integriert. In dieser Phase wurde das gemeinsame Verständnis der erhobenen Wünsche an die Vernetzung im Ruhestand in Erinnerung gerufen und überprüft. Einige zusätzliche Karten wurden beschriftet, alle Karten wurden am Ende auf einem Stapel gesammelt.

In Phase 2 wurde in beiden Gruppen eine große Anzahl von Attributen gesammelt (s. Beispiel in Abbildung 40).

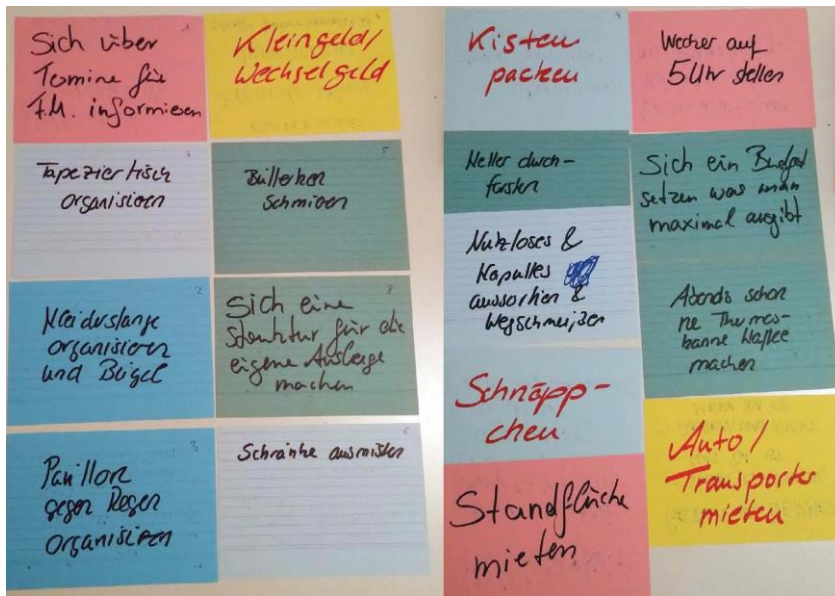


Abbildung 40: Beispiel für Ergebnisse aus der Phase 2 zur Metapher Flohmarkt

Durch die Verwendung von zwei verschiedenen Metaphern in den beiden Gruppen wurde die Wahrscheinlichkeit erhöht, dass in Phase 3 neue Aspekte gefunden werden.

In Phase 3 ließen wir die Teilnehmer_innen ausgehend von den Attributen neue Ideen und Wünsche zur Vernetzung im Ruhestand und zu ihrer Unterstützung generieren und verzichteten abweichend vom oben beschriebenen Vorgehen auf die Zuordnung zu bestehenden Tasks. Die Tasks aus Phase 1 wurden daher auch nicht durch ein Task Board vor Augen gehalten. Die Rolle der Entwickler_innen wurde von den Mitgliedern des Projektteams eingenommen. Sie wirkten durch Nachfragen darauf hin, dass die Teilnehmer_innen nicht nur über ihren Ruhestand nachdachten und detailliertere Aussagen dazu machten, sondern auch gemeinsam überlegten, wie die neu gefundenen Aspekte durch eine Nachbarschaftsplattform unterstützt werden könnten. In Phase 2 wurde eine große Anzahl Attributkarten generiert; aus Zeitgründen konnten nicht alle Attribute besprochen werden.

5.3 Ergebnisse

Obwohl nicht alle Attribute der Metaphern in den Gruppen ausgedeutet werden konnten, führte das Metaphors Game in beiden Gruppen zu vielen Ergänzungen und Ausdifferenzierungen des bisherigen Verständnisses der Wünsche zur Vernetzung im Ruhestand. In allen Kategorien der „Sonne“ fanden so viele neue Aspekte ihren Platz, dass diese Darstellungsweise nicht beibehalten werden konnte. Eine Gesamtliste der erarbeiteten Wünsche findet sich in Anhang II. Als Schwerpunkte stellten sich die Reflexion der Lebensphase Ruhestand, der Kontaktaufbau zu Gleichgesinnten und das Entdecken neuer Interessen heraus. Diese wurden im nächsten Schritt, dem Paperprototyping (s. Kapitel 6), aufgegriffen.

5.4 Reflexion des Verfahrens: Third Space durch Metaphors

Als Spiel bot das Metaphors-Verfahren einen gemeinsamen Aktionsraum (*Inbetweenness*) im Sinne eines Third Space für Forschende und Teilnehmende. Es machte darüber hinaus allen Beteiligten Spaß und förderte die Vertrauensbildung. Um die *Inbetweenness* der Situation zu fördern, wählten wir für die Durchführung des Verfahrens den Nebenraum eines gut erreichbaren Cafés als einen *neutralen Ort*, der den Forscher_innen und Teilnehmer_innen gleichermaßen un/bekannt und zugänglich war.

Durch die Spielregeln wurden alle Teilnehmer_innen gleichberechtigt am Prozess beteiligt und es wurde eine gemeinsame *Verständigungsebene* geschaffen. Die Wahl allseits bekannter Konzepte (Flohmarkt bzw. Umzug) schaffte Gleichheit im Gespräch. Ein Mitgestalten (Co-Design) durch gemeinsame Analyse der Domäne wurde angeregt, es entstanden *kreative Ideen* und auch *marginalisierte Perspektiven* konnten eingebracht werden.

Im Zuge der Interpretation und Aushandlung der Wünsche und Ideen aus der Perspektive der Teilnehmer_innen entwickelte sich eine *Co-Ownership* der Gruppenergebnisse, da die Teilnehmer_innen sich sichtbar mit ihnen identifizierten, sie im Gespräch aufgriffen und weiter entwickelten.

5.5 Empfehlungen zur Durchführung des Metaphors Game

Passende Metaphern auswählen und erproben

Um passende Metaphern für die jeweilige Zielgruppe zu finden, sollte das für die Zielgruppe sensibilisierte Forschungsteam ein Brainstorming durchführen.

Das Metaphors-Spiel sollte mit der gewählten Metapher im Team vorab ausprobiert werden. So kann einerseits die Ergiebigkeit der Metapher geprüft und gleichzeitig der zeitliche Aufwand für die einzelnen Phasen besser abgeschätzt werden. Mit den Teilnehmer_innen dauern die Spielphasen tendenziell länger, da diese sich erst eindenken müssen.

Tätigkeiten als Attribute sammeln

In Phase 2 ist darauf zu achten, dass insbesondere Tätigkeiten zu der gewählten Metapher formuliert werden. Damit fällt die Entwicklung neuer Aufgaben in Phase 3 leichter, als wenn nur Objekte oder Eigenschaften genannt werden.

Vorgehen in Phase 3 durch Beispiele erläutern

Zur Einleitung von Phase 3 sollte die Moderator_in das weitere Vorgehen mit Hilfe einiger gut überlegter Beispiele einführen, denn die Übertragung von einem Bereich auf den anderen ist für die Teilnehmer_innen ungewohnt und nicht einfach.

Ausreichend Zeit für Phase 3 einplanen

Insbesondere für die dritte Phase sollte ausreichend Zeit eingeplant werden, da sie die komplexeste Phase ist und es bedauerlich ist, das Generieren neuer Ideen, die das primäre Ziel des Verfahrens sind, aus Zeitgründen abbrechen zu müssen.

Audioaufzeichnung

Eine Audioaufzeichnung und eine mitlaufende schriftliche Protokollierung des Gesprächs im Spiel ermöglichen eine anschließende Auswertung, die über die auf Karten gesammelten Stichworte hinaus gehen.

6 Papierprototyping mit Szenarien: Portalgeschichten

Mit den Vorbereitungen auf die Werkstatt 3 begann die Phase der Gestaltung und die Erprobung entsprechender partizipativer Verfahren. In Werkstatt 3 sollten erste Konzepte einer webbasierten Plattform zur Unterstützung einer Vernetzung im Ruhestand diskutiert werden. Die Plattform und der Umgang damit sollte dazu in Form von Szenarien und Papierprototypen veranschaulicht werden und den Teilnehmer_innen eine Stellungnahme ermöglichen.



Abbildung 41: Papierprototyping im ParTec-Prozess

Im Folgenden wird zunächst beschrieben, wie im Projektteam Design-Ideen auf der Basis der gesammelten Wünsche an eine Vernetzung im Ruhestand generiert wurden. Drei Schwerpunkte werden für den zu entwickelnden Papier-Prototyp gesetzt (6.1). Das übliche Vorgehen beim Papierprototyping mit Szenarien wird kurz vorgestellt (6.2). In Abschnitt 6.3 werden die drei Szenarien („Portalgeschichten“) zu den Schwerpunkten und die dazugehörigen Papier-Prototypen erläutert. Abschnitt 6.4 schildert das Vorgehen in der Werkstatt 3. In 6.5 wird diskutiert, wie sich die gewählten Verfahren zur Herstellung eines kooperativen Third Space für alle Beteiligten eignen. Empfehlungen zur Durchführung der Verfahren finden sich in 6.6.

6.1 Von Wünschen zu Design-Ideen

Die nach Werkstatt 2 in einer Liste zusammengefassten Wünsche an die Vernetzung im Ruhestand (s. Anhang II) dienen dem Projektteam als Ausgangspunkt für einen Brainstorm nach Design-Ideen für die Nachbarschaftsplattform: Welche Funktionen und Dienste sollte sie anbieten, um auf die Wünsche der Teilnehmer_innen einzugehen? Gemäß den Kategorien der Wünsche wurden alle Ideen geclustert. Abbildung 42 zeigt exemplarisch die Sammlung zu den Themen Selbstbestimmung, Lernen und Vertrauen.



Abbildung 42: Sammlung von Design-Ideen zu den Themen Selbstbestimmung, Lernen und Vertrauen

In einem weiteren Brainstorm wurden heutige Kommunikationskanäle und Medien, die von Teilnehmer_innen im Zuge unserer Erhebungen erwähnt worden waren, gesammelt (s. Abbildung 43). Sie sollten beim Design der Plattform mit bedacht werden.



Abbildung 43: Kommunikationskanäle und -medien

In der bisherigen Erhebung waren drei Themenbereiche ausgemacht worden, an denen die Teilnehmer_innen am meisten Interesse zeigten. Es wurde entschieden, dafür unter Nutzung aller passenden Design-Ideen im nächsten Schritt drei Papierprototypen herzustellen, die den Teilnehmer_innen in Werkstatt 3 präsentiert und mit ihnen weiter entwickelt werden sollten.

Thema 1: Nehmen und Vertrauen

Der erste Papierprototyp sollte das Nehmen und den dafür notwendigen Aufbau des Vertrauens gegenüber anderen Personen ermöglichen. Hierfür bildeten die folgenden Wünsche und Designideen eine Grundlage:

(Geben &) Nehmen

Wünsche	Designideen
Von anderen etwas erledigen lassen, was man selbst nicht (mehr) tun möchte oder kann	
Nehmen, ohne geben zu müssen	Geben und Nehmen als zwei getrennte Vorgänge
Bitten können, Hilfe artikulieren	Klar strukturierte Eingabe, die individuell erweitert werden kann

Vertrauen

Wünsche	Designideen
Sich vertraut und sicher fühlen	Inhalte, die nur die Erstellerin selbst sieht
Mit vertrauenswürdigen Menschen umgehen	Vertrauenswürdigkeit von Profilen erkennen/prüfen Kennen mir bekannte Personen diese Person? Andere Personen können mir Personen vorstellen
Schrittweise Vertrauen herstellen	Verschiedene Kommunikationskanäle zur Verfügung stellen (vertraute Medien der Teilnehmenden einbinden)
Die Privatsphäre schützen und achten	Verwaltung der Sichtbarkeit eigener Inhalte für andere

Thema 2: Geben und Selbstreflexion

Unsere Ruheständler_innen wussten zum Teil nicht, was sie anderen „geben“ könnten. Daher wünschten sie, bei der Selbstreflexion und Entdeckung der eigenen Fähigkeiten und Potentiale unterstützt zu werden. Die folgenden Wünsche und Designideen bildeten eine Grundlage für den zweiten Papierprototyp:

Selbstreflexion & -bewusstsein

Wünsche	Designideen
Sich selbst besser kennenlernen Auch informelle Fähigkeiten herausfinden	Selbstreflexion anstoßen, kleine Aufgaben wie aus den CP zur Verfügung stellen
Seine Stärken in neuen Zusammenhängen nutzen	Generator für Stärken
Die Vielfalt der eigenen Möglichkeiten wahrnehmen	
Neue erfüllende Tätigkeiten und Aufgaben finden	Bereich für (automatische?) Vorschläge und Anregungen
Spiegelung des eigenen Verhaltens durch jemand anderen	Die Möglichkeit, andere Personen über sich zu befragen

Sich selbst (durch andere) neu entdecken	
Geben (& Nehmen)	
Wünsche	Designideen
Sich einbringen und etwas geben können	(Hilfs-)angebote/ Fähigkeiten einstellen
Sich gebraucht fühlen	Benachrichtigung erhalten, wenn die eigenen Fähigkeiten von anderen Nutzer gebraucht werden
Sich von zu Hause aus einbringen	reiner Informationsaustausch, z.B. als Ask Me Anything

Thema 3: Kontakte knüpfen & pflegen und Inspirieren / Entdecken / Flanieren

Die Teilnehmer_innen wünschten sich durch andere zu neuen Aktivitäten und Bekanntschaften angeregt zu werden. Dazu möchten sie ihre bestehenden Kontakte pflegen und neue aufbauen. Die folgenden Wünsche und Designideen bildeten eine Grundlage für den dritten Papierprototyp:

Kontakte knüpfen & pflegen

Wünsche	Designideen
Sich sozial vernetzen	Sich individuell darstellen
Gleichgesinnte finden	nach Menschen mit bestimmten Interessen suchen
Zufallsbekanntschaften ermöglichen	
Die Erfahrungen von anderen (mit dem Ruhestand) kennenlernen	Persönliche Erfahrungsberichte Personen vorstellen/empfehlen

Inspirieren / Entdecken / Flanieren

Wünsche	Designideen
Neues zufällig entdecken	Tipp der Woche / des Tages
Sich die Zeit vertreiben	Aktuelles / Was gibt es Neues?
Zufällig auf Informationen stoßen, Interessen entdecken	Appetizer

6.2 Papierprototyping mit Szenarien

Ein Prototyp ist eine vereinfachte Vorversion eines Produktes, die dazu dient, einen ersten Eindruck zu verschaffen und ggf. seine Funktion zu erproben. Papierprototypen bieten die Möglichkeit, die grafische Oberfläche einer Software und den Umgang damit skizzenhaft vor Augen zu führen. Relevante Funktionalitäten werden angedeutet, dynamisch im Zuge einer Interaktion aufgerufene Informationen oder weitere Ansichten werden durch weitere Skizzen dargestellt. So ist es bereits zu einem frühen Zeitpunkt in der Entwicklung möglich, das angedachte Design und die Interaktionsgestaltung mit potentiellen Nutzer_innen zu diskutieren (Snyder 2003).

Papierprototypen bewegen sich in der Kategorisierung von Rosson und Carroll (2002) auf der Ebene des Informationsdesigns. Sie zeigen, welche Informationen in welcher Form vom System präsentiert werden und welche die Nutzerin liefern muss. Sollen Prototypen von Nutzer_innen ausprobiert werden, so sind sie in Szenarien einzubetten, die die Motivation und Anliegen von Nutzer_innen beschreiben und ihr Vorgehen bei der Erkundung steuern. Das dynamische Verhalten des Prototyps wird durch einen menschlichen „Computer“ realisiert, der die jeweiligen Screens aus vorbereiteten Papierelementen aufbaut. Häufig werden Personas als Akteure in den Mittelpunkt von Szenarien gestellt.

6.3 Portalgeschichten und Papierprototypen in ParTec

Der Übergang von der Analyse des Ruhestandsalltags zum Entwurf einer „neuen Welt“ mit neuer Technologie geschah im ParTec Projekt mit Hilfe von drei sog. Portalgeschichten. Die Ruhestandsgeschichten der bekannten Personas mit ihren diversen Vernetzungsanliegen (s. Abschnitt 4.1.3) wurden darin neu erzählt: Nun nutzen die Personas eine Nachbarschaftsplattform, deren Funktionalität und Handhabung durch die Papierprototypen angedeutet werden. In Werkstatt 3 sollten die Teilnehmer_innen auf diese Weise erste technische Konzepte zur Unterstützung einer Vernetzung im Ruhestand kennen lernen. Sie sollten dazu Stellung beziehen und an der Weiterentwicklung mitwirken können.

Jede Portalgeschichte greift einen der drei Themenbereiche auf, die von größtem Interesse für die Teilnehmer_innen waren (s. Abschnitt 6.1).

6.3.1 Portalgeschichte 1: Nehmen und Vertrauen

Für die erste Portalgeschichte griffen wir die Ruhestandsgeschichte auf, in der die Persona Christiane nach einer Urlaubsbetreuung für Katze und Wohnung sucht. Christiane möchte eine Helfer_in finden, die sie vertrauenswürdig findet und die diese Verantwortung übernehmen möchte. Sie erstellt eine Suchanfrage, sichtet und beantwortet die Angebote und vertieft schrittweise den Kontakt zu einer in Frage kommenden Person.

In Werkstatt 3 sollte überprüft werden, welche Informationen und welche Kommunikationskanäle die Teilnehmer_innen brauchen, um Vertrauen zu anderen Nutzer_innen aufzubauen und wie sie auf deren Selbstdarstellung im Portal reagieren.

Die Aufgabe für die Arbeit mit einer Kleingruppe in Werkstatt 3 war wie folgt formuliert.

Situation: Wohnung hüten, Katze und Blumen versorgen

Gestalten Sie gemeinsam mit dem ParTec-Team das Nachbarschafts-Portal und helfen Sie Christiane dabei, eine oder mehrere vertrauenswürdige und zuverlässige Personen zu finden, die während ihres Indienaufenthalts ihre Wohnung betreuen sowie ihre Katze und Blumen versorgen.

6.3.2 Papierprototyp 1: Nehmen und Vertrauen

Der erste Prototyp erlaubt mit Hilfe eines Formulars ein Hilfesuch zu erstellen. (s. Abbildung 44). Angebote gehen als Nachrichten ein, auf die dann reagiert werden kann (Abbildung 45).

Name des Gesuchs

Wohnungs- & Katzensitter gesucht

Beschreibung

Ich werde in diesem Jahr für drei Wochen im Urlaub fahren. Für diese Zeit suche ich eine vertrauenswürdige Person, die auf meine Katze und Wohnung aufpasst.

Ort

28205

Wer darf es sehen?

Bekannte

Erstellen

Abbildung 44: Formular für Gesuche

Der Kontakt zwischen Hilfesuchenden und Anbieter_innen sollte auch auf andere Weise vertieft werden können. Die Alternativen waren nicht modelliert und sollten im Gespräch entwickelt werden.

Petra
Unbekannt (empfohlen von Perole (Bekannt))

Hallo Christiane,
vielleicht könnte ich auf deine Katze und die Wohnung aufpassen. Ich habe selbst eine Katze und ich wohne im Peterswerder. Ich reise selbst gern und weiß, wie schwierig es sein kann, Katzenhüter zu finden.
Viele Grüße,
Petra

Antwort: als Portalnachricht

Abschicken

Abbildung 45: Nachricht einer möglichen HelferIn und Antwortmöglichkeit

Der Prototyp bot weiterhin ein rudimentär gestaltetes Profil an. Mit Hilfe von Checkboxen konnte die Nutzerin Profilinhalte gezielt für andere Portalnutzer_innen freigeben (s. Abbildung 46).

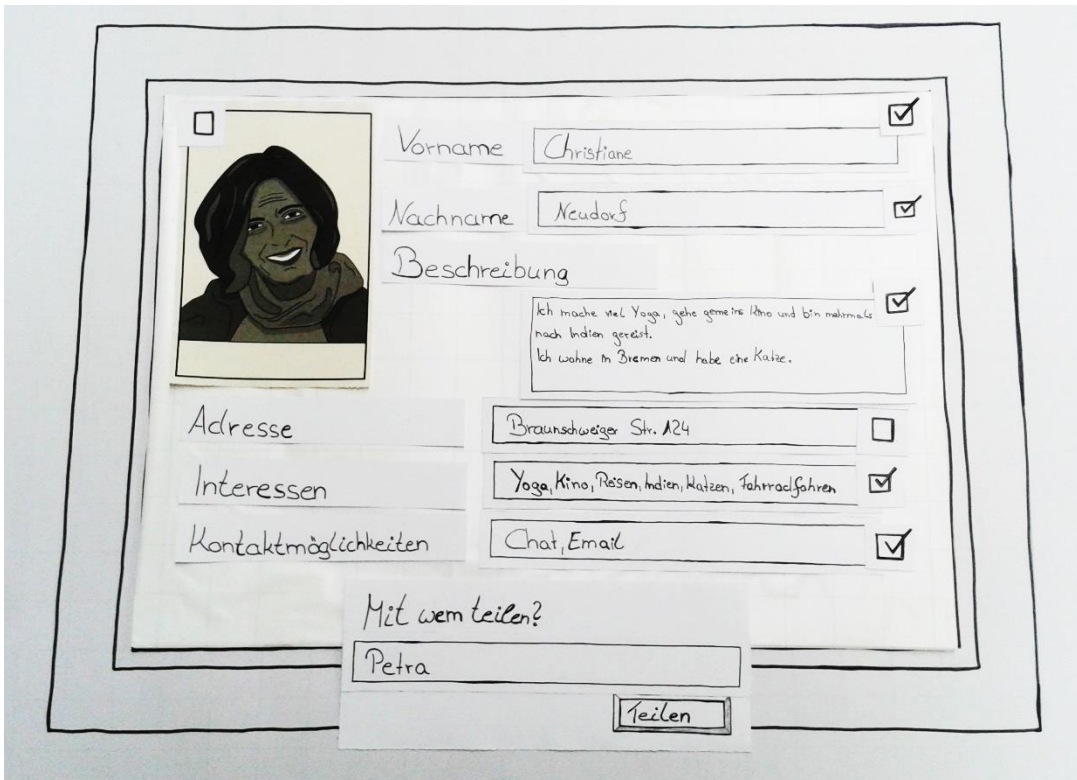


Abbildung 46: Teilen der angewählten Profilinhalte mit einer anderen Person

6.3.3 Portalgeschichte 2: Geben und Selbstreflexion

In der zweiten Portalgeschichte geht es um das Geben. Dazu muss ein Nutzer sich darüber klar werden, was er selbst als Unterstützung für seine Nachbarschaft anbieten kann. Hier wurde die Ruhestandsgeschichte von Klaus aufgegriffen, der als unfreiwilliger Frühergeständler nach neuen Aufgaben sucht.

Zunächst nutzt er die im Portal gebotenen Optionen, die ihn zur Selbstreflexion anregen, und erstellt dann sein Angebot. Hier sollte erkundet werden, wodurch sich die Teilnehmer_innen zum Nachdenken anregen lassen wollen. Die Aufgabe für die Arbeit mit einer Kleingruppe in Werkstatt 3 war wie folgt formuliert:

Situation: Interessen & Fähigkeiten erkennen, sich von zuhause aus engagieren

Gestalten Sie gemeinsam mit dem ParTec-Team das Nachbarschafts-Portal und helfen Sie Klaus, herauszufinden, welche Interessen und Fähigkeiten er hat und wie er sich von Zuhause aus in der Nachbarschaft engagieren kann.

6.3.4 Papierprototyp 2: Geben und Selbstreflexion

Ein Formular, um Angebote zu erstellen, muss sich nicht wesentlich vom Formular für Gesuche unterscheiden, wie es im Prototyp 1 entwickelt wurde. Daher wurde im Prototyp 2 nur zusätzlich eine freie Form eines

Angebots modelliert. Der Benutzer kann sich in der Art von „ask me anything“ bereit erklären, Fragen zu irgendeinem Thema zu beantworten (s. Abbildung 47).

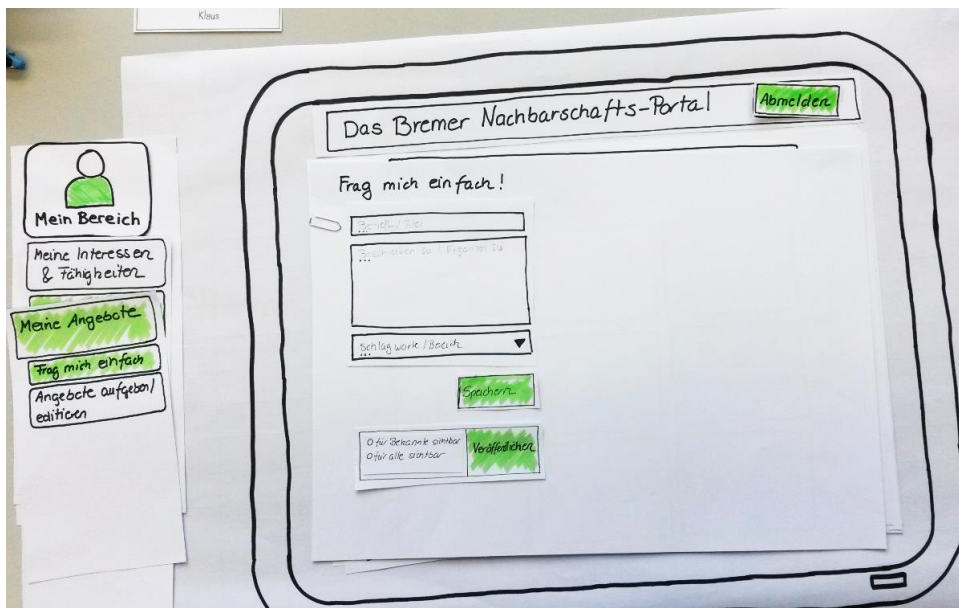


Abbildung 47: Frag mich einfach was

Im Prototyp 2 wurde der Schwerpunkt auf die Ermittlung von individuellen Fähigkeiten und Potentialen gelegt, die dem Formulieren von Angeboten vorausgeht. Er half durch Fragen, sich der eigenen Stärken bewusst zu werden und regte dabei an, auch an eher informelle Fähigkeiten wie z.B. Vorlesen oder Geräte Reparieren zu denken (s. Abbildung 48).

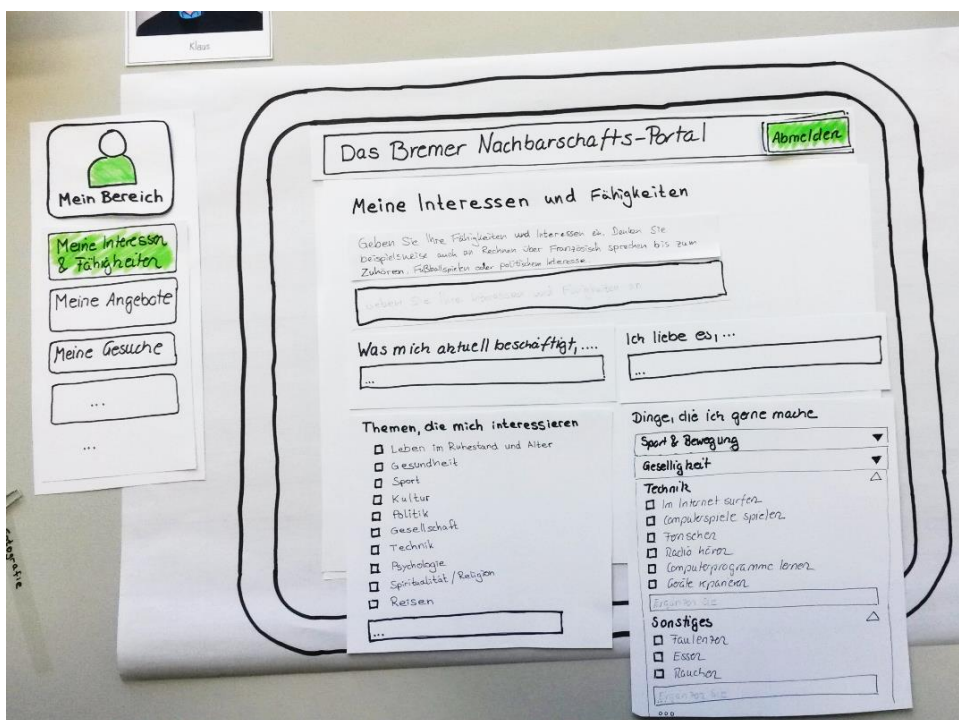


Abbildung 48: Ausschnitt aus der Selbstreflexion

6. Papierprototyping mit Szenarien: Portalgeschichten

Ergänzend hierzu konnten Bekannte oder Freunde um eine Einschätzung der eigenen persönlichen Eigenschaften gebeten werden. So sollten Ideen entstehen, was man anderen bieten könnte (s. Abbildung 49).

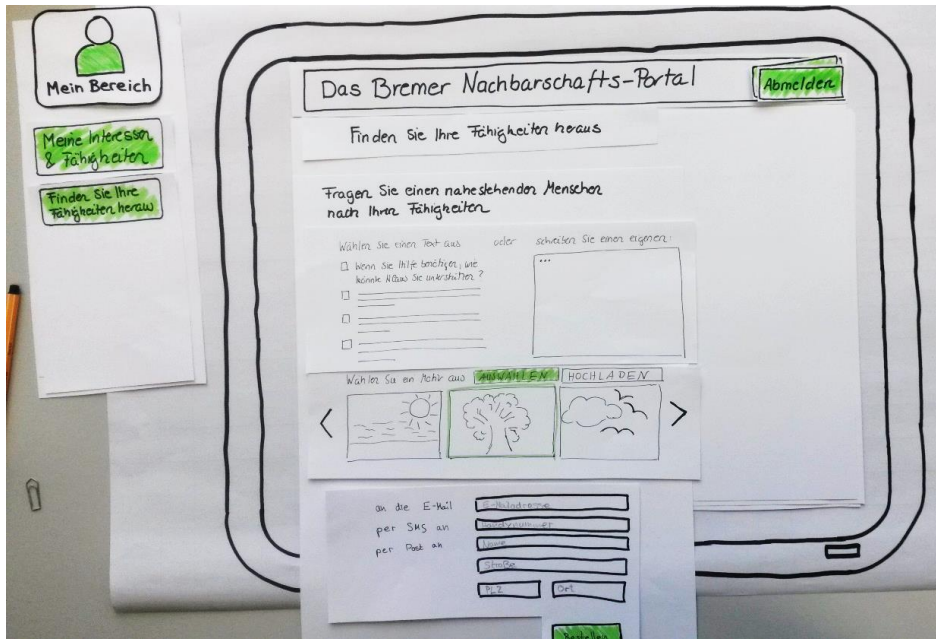


Abbildung 49: Selbstreflexion durch Feedback von anderen

6.3.5 Portalgeschichte 3: Kontakte knüpfen & pflegen und Inspirieren/Entdecken/Flanieren

In der dritten Portalgeschichte ging es darum, von anderen Anregungen für die Gestaltung des Ruhestands zu bekommen. Die Persona Christiane, die bereits im Portal registriert ist, schaut, was es seit ihrem letzten Login Neues und Interessantes für sie gibt. Angeregt durch einen Erfahrungsbericht, möchte sie zu einer Autorin Kontakt aufnehmen und diesen in der Folge vertiefen. Hier sollte überprüft werden, was das Interesse der Teilnehmer_innen weckt und auf welche Weise sie sich eine Kontaktaufnahme vorstellen.

Die Aufgabe für die Arbeit mit einer Kleingruppe in Werkstatt 3 war wie folgt formuliert:

Situation: Stöbern & Flanieren – dabei nette Kontakte knüpfen

Gestalten Sie gemeinsam mit dem ParTec-Team das Nachbarschafts-Portal, damit Christiane mehr über ihre Nachbarschaft erfährt, auf Neues stößt und Menschen findet, die ihre Interessen teilen.

6.3.6 Papierprototyp 3: Kontakte knüpfen & pflegen und Inspirieren/Entdecken/Flanieren

Der dritte Papierprototyp präsentierte eine Einstiegsseite, die die Inhalte des Portals übersichtlich zusammenstellt, sodass die Nutzenden sich leicht einen Überblick verschaffen können (s. Abbildung 50).

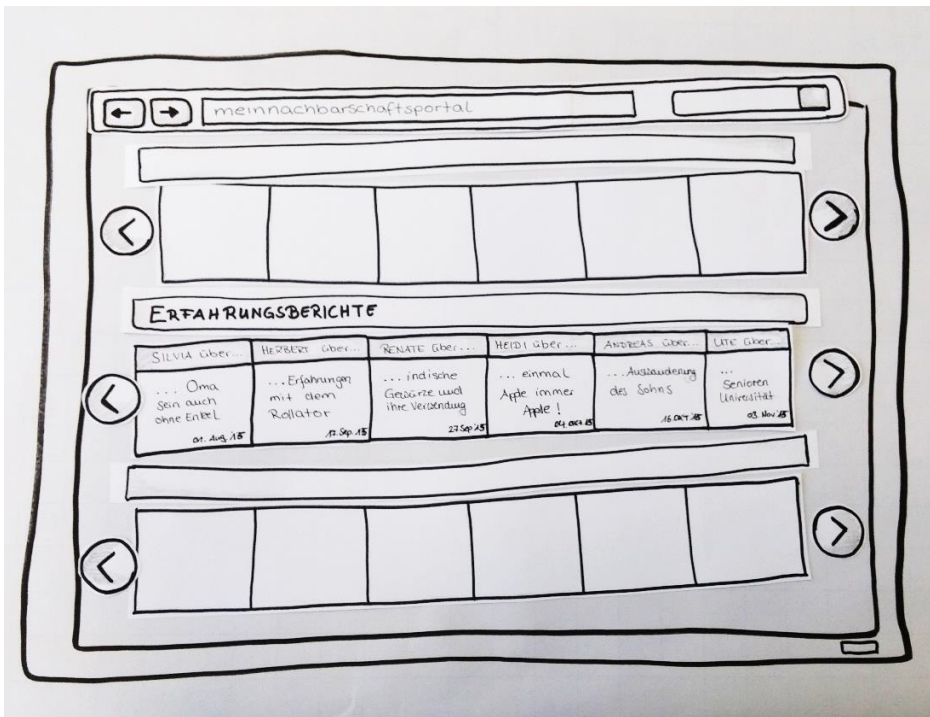


Abbildung 50: Einstiegsseite

In der Kategorie „Erfahrungsberichte“ haben Nutzer_innen die Möglichkeit, ihre Erfahrungen zu beliebigen Themen festzuhalten (s. Abbildung 51).

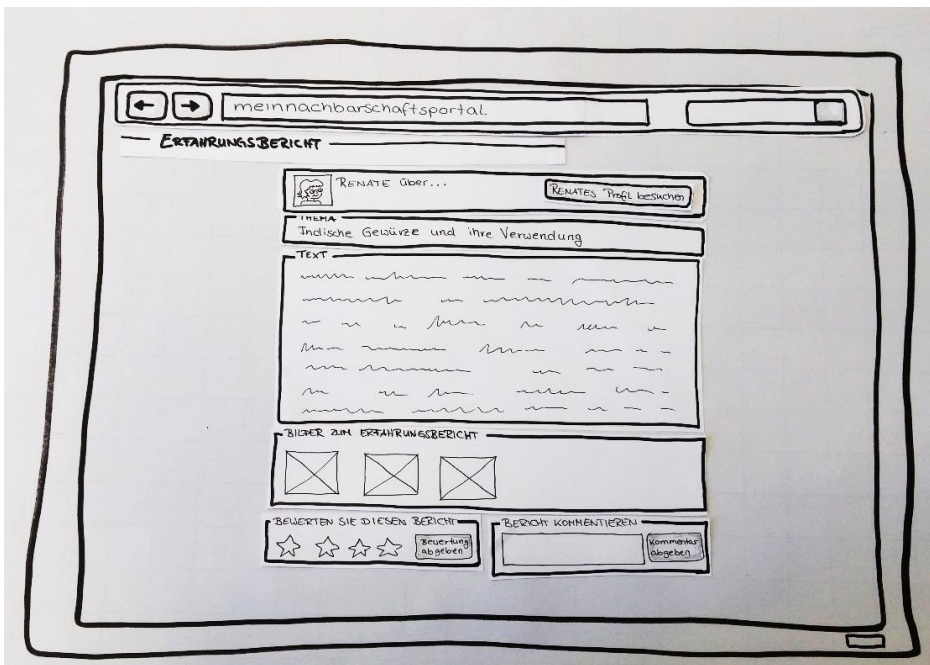


Abbildung 51: Erfahrungsbericht

Über das Profil der Autor_in können die Leser_innen bei Interesse Kontakt zu ihr aufnehmen (s. Abbildung 52). Statt einer Nachricht wie im Prototyp 1 sah die hier eine Kontaktaufnahme per Chat vor (s. Abbildung 53).

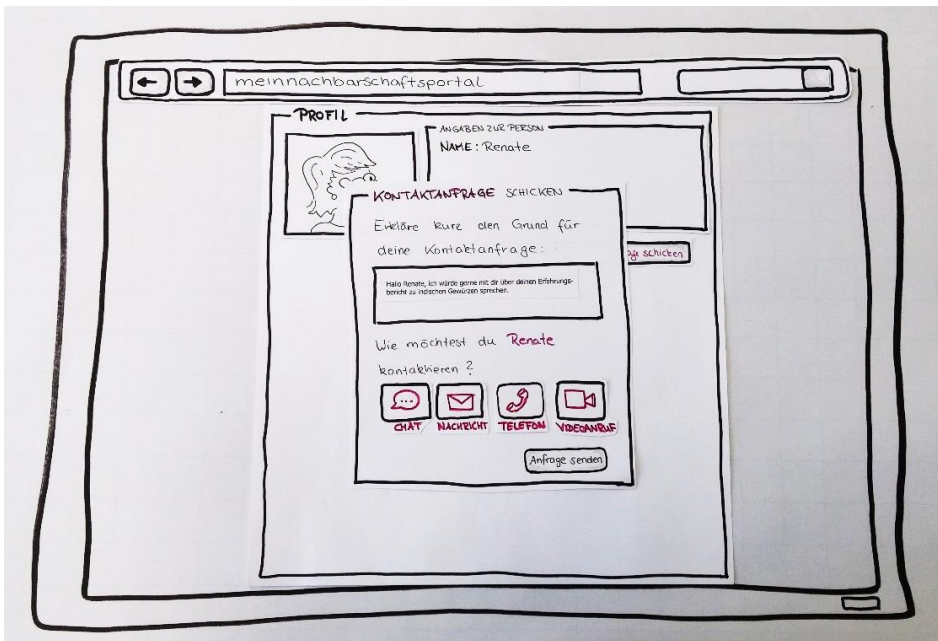


Abbildung 52: Anfang einer Kontaktaufnahme

Alle Portalgeschichten und alle Prototypen trugen zum Entwicklungsziel „Nachbarschaftsplattform“ bei, konnten aber unabhängig voneinander diskutiert und weiterentwickelt werden. Die hier nur skizzierten Portalgeschichten wurden für die Gespräche in Werkstatt 3 im Detail ausformuliert und zum Vorlesen in den Moderationsleitfaden aufgenommen.

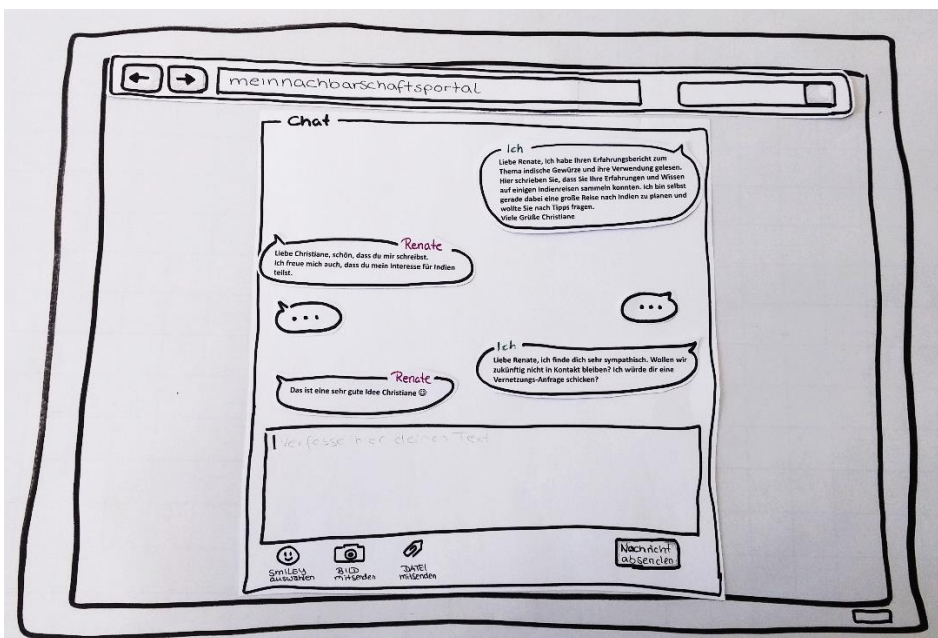


Abbildung 53: Schriftliche Kommunikation zwischen zwei Nutzer_innen

6.4 Durchführung von Werkstatt 3

Für jede der drei Kleingruppen in Werkstatt 3 wurde ein handgezeichneter Prototyp vorbereitet, außerdem ein Arbeitsblatt, das die Persona und ihr Anliegen vorstellte (s. Abbildung 54). Das Arbeitsblatt deutete auch

kurz an, auf welche Kategorien der „Wünsche-Sonne“ sich die Geschichte und der Prototyp bezogen (s. Abbildung 55).

Erinnern Sie sich noch an...?



Klaus

- 67 Jahre
- seit 10 Jahren im Ruhestand
- ehemaliger Diplom-Ingenieur
- in Partnerschaft lebend
- 1 Tochter aus erster Ehe

Rahmenbedingungen

- wegen eines Unfalls nicht gut zu Fuß
- sozial isoliert und unausgelastet
- besitzt ein Smartphone und einen PC
- ist viel online, sozialen Netzwerken gegenüber aber skeptisch

Klaus fühlt sich seit seinem Ruhestand isoliert und unterfordert. Er möchte sich irgendwie engagieren, weiß aber nicht wie und womit. Seit seinem Ski-Unfall, der auch zu seinem vorzeitigen Ruhestand führte, ist er in seiner Mobilität stark eingeschränkt. Er surft viel im Internet und interessiert sich für digitale Fotografie und Bildbearbeitungsprogramme. Über seine Frau hat er nun vom Nachbarschafts-Portal erfahren, das extra von und für Menschen im Ruhestand gemeinsam mit InformatikerInnen der Universität Bremen entwickelt wird...

Abbildung 54: Arbeitsblatt Klaus für Portalgeschichte 2

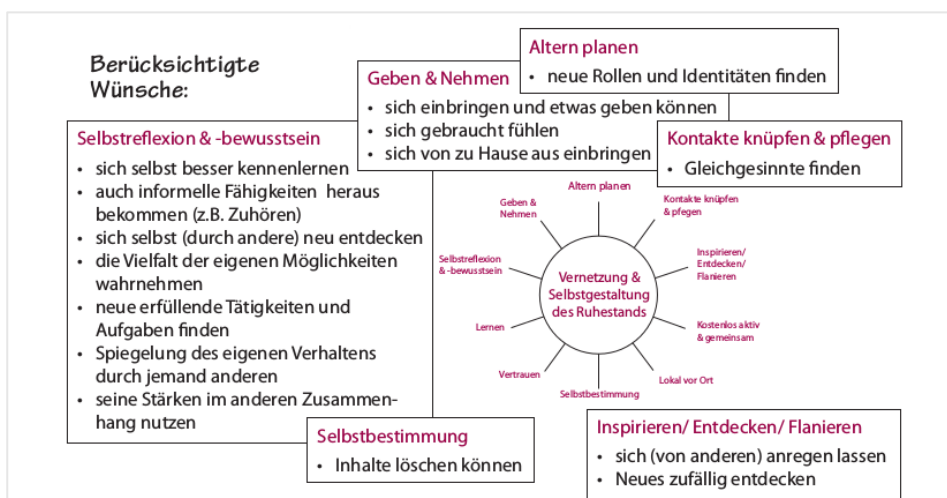


Abbildung 55: Arbeitsblatt Klaus, Portalgeschichte 2: berücksichtigte Wünsche

Für jede Gruppe wurde ein detaillierter Moderationsleitfaden vorbereitet (s. Abbildung 56). Er zeigt in der linken Spalte Schritt für Schritt die Überlegungen und das Vorgehen der Persona, d.h. die Portalgeschichte im Detail. In der rechten Spalte ist der relevante Ausschnitt des Prototyps abgebildet. In der mittleren Spalte werden die verwendeten Designideen und Überlegungen dazu aufgeführt. Außerdem stehen dort die Fragen, die zu diesem Zeitpunkt an die Teilnehmer_innen gestellt werden sollten, um ein Gespräch über die Gestaltung anzuregen: z.B. Welche weiteren Informationskategorien könnten Sie sich vorstellen? Was würde Sie neugierig machen? Was würden Sie anderen Personen im Portal von sich zeigen wollen? Wie möchten Sie sich im Portal mit anderen verbinden? Welchen Kommunikationskanal würden Sie wählen? Die Teilnehmer_innen der Werkstatt 3 wurden per Los einer der drei Kleingruppen (2 bis 3 Personen) zugeordnet. Jede

6. Papierprototyping mit Szenarien: Portalgeschichten

Gruppe saß um einen Tisch herum, auf dem allerlei Material bereit lag (Papier, Schere, verschiedenfarbige Stifte, Klebstoff). Die Moderatorin hatte einen „leeren Schirm“ vor sich liegen, auf dem sie in der Folge die verschiedenen Ansichten des Prototyps arrangierte (s. Abbildung 57).

Worum geht es?

Christiane ist im Portal unterwegs und schaut sich in den verschiedenen Rubriken um. Dabei liest sie einen interessanten Erfahrungsbericht über eine spirituelle Reise nach Indien gelesen. Sie kommt mit der Verfasserin ins Gespräch.

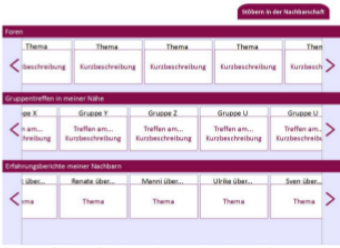
Prototyp-Szenario (-Geschichte)	Design Ideen (DIs) / Beschreibungen DIs / weiterführende Fragen an Teilnehmende	Ideen für Screendesign
<p>.....</p> <p>Dazu begibt sie sich in die Rubrik „Stöbern in der Nachbarschaft“. Hier findet sie Ausschnitte zu Foren im Portal, Gruppentreffen in ihrer Umgebung und Erfahrungsberichten zu den verschiedensten Themen von anderen Nutzern.</p>	<p>[externe Inhalte einbinden/verlinken] [Apptertizer/ Teaser] [Liste von kostenlosen (-freien) Angeboten]</p> <p>Die Rubrik „Stöbern in der Nachbarschaft“ bietet den NutzerInnen die Möglichkeit einen Auszug aus den verschiedenen Rubriken einzusehen. Das bedeutet, auf einer Seite befinden sich übersichtlich kurze Beschreibungen zu Inhalten der verschiedenen Rubriken „Foren“, „Gruppentreffen in meiner Nähe“, „Erfahrungsberichte meiner Nachbarn“.</p> <p>* Welche Ausschnitte (Foren, Gruppen, Erfahrungsberichte) können Sie sich noch vorstellen? * Welche Informationen benötigt man auf einen Blick, um einschätzen zu könne, ob etwas interessant ist?</p>	<p>.....</p>  <p>Entwurf-Idee für Anordnung des Bereichs „Stöbern in der Nachbarschaft“</p>

Abbildung 56: Auszug aus dem Moderationsleitfaden für Papierprototyp 3



Abbildung 57: aus der Arbeit mit Papierprototypen

Zunächst wurde das Einverständnis für die Audioaufzeichnung eingeholt. Dann wurde Zeit gegeben, die Arbeitsblätter durchzulesen. Es entstand ein kurzes Gespräch über den Stand des Projekts: Was wurde bislang erarbeitet, welcher Schritt stand jetzt an. Die Moderatorin erklärte das geplante Vorgehen in der Gruppe. Im Folgenden führte ein Projektmitglied Protokoll und unterstützte bei der Moderation.

Nun las die Moderatorin den Beginn der Ruhestandsgeschichte aus ihrem Moderationsbogen vor und legte den entsprechenden Zustand des Prototyps aus. Wo nötig, wurden Erklärungen gegeben. Das Vorgehen der Persona wurde durchgespielt. Angeregt durch die Fragen aus dem Moderationsbogen entstand ein Gespräch

in der Gruppe. Dabei sollte es weniger um die grafische Gestaltung der Seiten gehen als um die Verständigung über die zugrunde liegenden Konzepte und ihre Umsetzung im Prototyp: Wie würden sich die Teilnehmer_innen den nächsten Schritt im Portal vorstellen? Auf welche Weise würden sie gern Kontakt aufnehmen? Welche Daten wollen sie von sich preisgeben? Wie sollte ein Angebot aussehen? ...

Diskussionen stark konzeptioneller Art wurden zum Themenschwerpunkt Nehmen und Vertrauen geführt. Hier entwarfen die Teilnehmer_innen für die Einstellung des Profils eine eigene Konzeptskizze zur Einrichtung von Gruppen. Der Entwurf sieht insbesondere die Möglichkeit vor, die Sichtbarkeit von eigenen Daten für andere personen- oder gruppenweise vorzunehmen. In einer anderen Gruppe wurde weit in das Interaktionsdesign eingegriffen: Einzelne gestalterische Elemente des Papierprototyps (z.B. die Einstiegsseite) wurden komplett verworfen und unter Anleitung der Teilnehmer_innen neu gestaltet.

Die aufkommenden Fragen und Ideen wurden zum Teil sofort im Prototyp realisiert, zum Teil nur protokolliert, in einer Gruppe auch mittels Klebezetteln an die jeweiligen Stellen des Prototyps geklebt (s. Abbildung 58 und Abbildung 59).

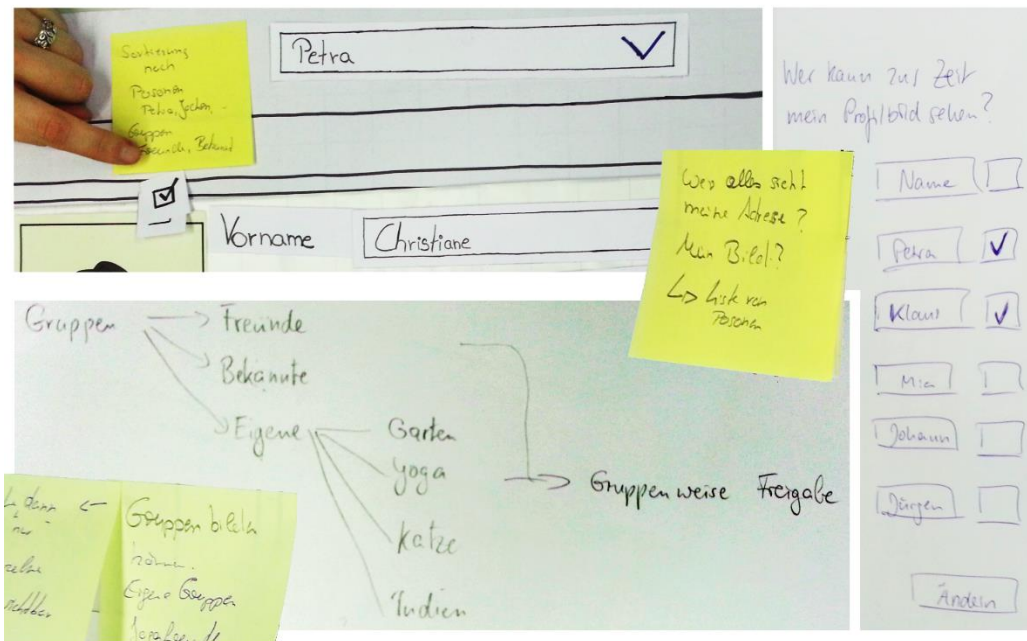


Abbildung 58: Ausschnitt aus den Konzeptentwürfen der Teilnehmer_innen

Ein übergreifendes Thema, das in allen Gruppen aufkam, war der Wunsch nach der jederzeitigen Kontrolle über persönliche Angaben und deren Sichtbarkeit für andere (s. Abbildung 58).

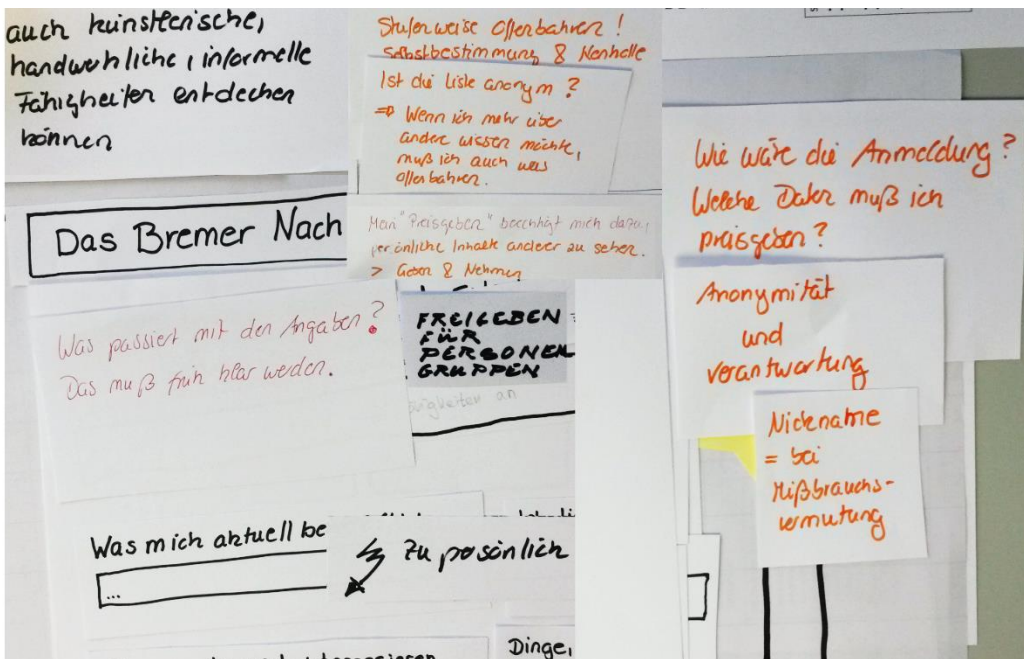


Abbildung 59: Ausschnitt aus den Anmerkungen der Teilnehmer_innen

6.5 Reflexion des Verfahrens: Papierprototyping mit Szenarien

Bis zur Werkstatt 2 ging es im Projekt primär um das Verständnis der Lebensphase Ruhestand und der damit verbundenen Wünsche und Bedarfe. Die partizipativen Verfahren dienten der Verständigung darüber. Unsere Teilnehmer_innen waren die Ruhestandsexpert_innen, von denen wir als Entwickler_innen lernen konnten. In Werkstatt 3 begann die gemeinsame Arbeit an Konzepten für ein Nachbarschaftsportal, das auf die Wünsche zugeschnitten werden sollte. Portalgeschichten und Papierprototypen sollten die zukünftige Nutzung vorstellbar machen.

Durch den Rückgriff auf die bekannten Personas und ihre Lebenslagen in den Szenarien fanden sich die Teilnehmenden in einer vertrauten Ausgangssituation. Sie erinnerten sich gut und konnten gedanklich leicht daran anknüpfen. Neu in diesem *Vorstellungsraum* waren die Papierprototypen, die vor ihnen ausgebreitet wurden. Diese skizzenhafte Darstellungsweise eines denkbaren Systems war ihnen zunächst fremd. Erst nach einer Weile, nachdem die jeweilige Moderator_in den Prototyp und seine Nutzung über einige Schritte vorgestellt hatte, verstanden sie das Vorgehen und ihre Möglichkeiten zur Einflussnahme. In diese neue „gemeinsame Sprache“ mussten sie sich erstmal einfinden, konnten dann aber gut damit umgehen.

Die Möglichkeit, selbst zuzugreifen und (um)zugestalten, wurde weniger genutzt als erwartet. Dies erwies sich aber auch nicht als unbedingt nötig. Die konkrete Darstellung von Portalaspekten regte Gespräche an, in denen Einschätzungen, Wünsche und Ideen zutage kamen, die leicht von den Entwickler_innen aufgegriffen, auf Papier skizziert oder auch aufgeschrieben und an passender Stelle dazugelegt werden konnten. Das Portal wurde tatsächlich vorstellbar und seine *Gestaltung aushandelbar*.

Die beispielhafte Realisierung von Dialogen mit dem Portal und die Betrachtung der Gestaltung aus der Perspektive verschiedener Portalnutzer_innen führte den TN vor Augen, wie sich ihre eigenen Gestaltungswünsche auf sie selbst und andere auswirken können. So widerspricht ihr Anspruch, möglichst wenig von sich selbst preis geben zu müssen, ihrem Wunsch, genauere Informationen über andere Portalnutzer_innen zu erhalten.

Es war schwierig, die Teilnehmer_innen auf Aspekte der Portalgestaltung hinzuweisen und sie dazu zu befragen, ohne dafür Fachbegriffe zu verwenden. Sie waren mit dem Gebrauch von Webseiten vertraut, waren es aber nicht gewohnt, über Webseitengestaltung zu sprechen. Daher mussten Begriffe wie Informationselement, Informationskategorie, Kommunikationskanal oder Nutzerprofil allgemeinverständlich umschrieben werden.

Mit Szenarien und Papierprototypen konnte in Werkstatt 3 ein Third Space hergestellt werden. Es war aber deutlich, dass dieser sich gegenüber den vorherigen Verfahren mehr auf die Seite der Softwareentwickler verlagert hatte und somit mehr *Anpassung und Lernen* von den Teilnehmer_innen erforderte.

6.6 Empfehlungen zur Arbeit mit Papierprototypen

Mitbestimmung

Um zu erreichen, dass die Teilnehmer_innen tatsächlich an Entscheidungen über Aussehen und Funktionalität beteiligt sind, bietet es sich an – vor allem, wenn sie nicht selbst zeichnen und konstruieren – mehrere Entwürfe für das gleiche Problem zu präsentieren. Dies macht offensichtlich, dass es Gestaltungs- und Entscheidungsspielräume gibt.

Übersichtliches Material

Der Papierprototyp sollte von Hand, sehr gut lesbar und mit klaren Kontrasten gestaltet sein.

Es sollte nicht übermäßig viel Bastelmaterial und -werkzeug bereit gelegt werden. Ein Angebot von diversen Farben oder Stiftsticken ist nicht nötig. Zugeschnittene kleine und mittelgroße Papierbögen oder -streifen (bis A3) sind nützlich.

Alle am Tisch sollten die gleiche Perspektive auf das Artefakt einnehmen und alles Material gut erreichen können. Das bedingt eine Gruppengröße von maximal 3 Personen.

Vertraute Szenarien

In den Szenarien sollte an die vertrauten Personas und Geschichten angeknüpft werden, die unterschiedliche Perspektiven auf die Nutzung des Produktes ermöglichen. Mit den Personas können sich die Teilnehmer_innen beim Durchspielen der Prototypen identifizieren oder sich dagegen abgrenzen.

Mit allen Szenarien sollten Pilotdurchläufe im Team durchgeführt werden.

Vorgehen transparent machen

Zu Beginn der gemeinsamen Arbeit sollte der Wissensstand aller Teilnehmer_innen angeglichen werden. Welches waren die letzten gemeinsamen Schritte, welches die Ergebnisse?

Es sollte nachvollziehbar gemacht werden, auf welcher Basis und wie die Portalgeschichten und die Papierprototypen entstanden sind.

Verfahren erläutern

Paperprototyping muss als professionelles Verfahren eingeführt werden. Es könnten zur Anschauung Beispiele für Papierprototypen und ihre Weiterentwicklung zu digitalen Lösungen an der Wand ausgehängt und eingangs erläutert werden. So kann den Teilnehmer_innen das Denken in Interfacekonzepten näher gebracht werden.

Den Teilnehmer_innen muss verdeutlicht werden, dass sie jetzt in einer Doppelrolle agieren: als Expert_innen für den Anwendungsbereich und als Designer_innen. Zum Begriff „Design“ sollte geklärt werden, dass es zu diesem Zeitpunkt in erster Linie um Entscheidungen über das Funktionsangebot geht und weniger um ein ansprechendes Aussehen der Benutzungsoberfläche.

Zeit lassen bei der Erläuterung der Methode „Nutzung des Papierprototyps im Rahmen eines Szenarios“: Die Teilnehmer_innen müssen erst mit dieser „Sprache“ vertraut werden. Die Geschichte zu Beginn einmal grob durchgehen, dann in Ruhe Schritt für Schritt.

Im Detail geplante, aber flexible Moderation

Ein Szenario bietet einen roten Faden für die Moderation. Die Moderator_in sollte zu jedem Punkt im Szenario Fragen vorbereiten, die ein Gespräch über die Erwartungen der TN an die nächsten Schritte oder die Gestaltung der nächsten Screens anregen.

Die Beiträge und Vorschläge der TN können in vermutete, aber auch in ganz andere Richtungen führen. Auf Vorschläge, die auch in der Vorbereitung schon durchdacht worden waren, sollte nicht mit der schnellen Präsentation der eigenen Lösung reagiert werden. Stattdessen sollte die Gelegenheit genutzt werden, die Begründung aus Sicht der TN zu verstehen. Vorgefertigte Screens können als Lösungsvorschläge angeboten werden. Nach dem Abschluss von Diskussionen, die in unerwartete Richtungen gingen, kann unter Bezugnahme auf das vorbereitete Szenario zum geplanten Gesprächsablauf zurückgekehrt werden.

Eine zu detaillierte Gestaltung und zu ausführliche Erläuterung des Papierprototyps bremsen die Mitarbeit der Teilnehmer_innen. Die Moderator_in sollte bei Nachfragen der Teilnehmer_innen nicht erklären, wie der Prototyp „gemeint ist“, sondern eher zurückfragen, um das Verständnis und die Vorschläge der TN zu verstehen, die hinter der Frage stehen.

Zu jedem Screen sollte die Moderator_in sich vorbereitend notieren, welche Konzepte und Designideen hier verhandelt werden sollen. Die Diskussion sollte auf der Ebene des Informationsdesigns gehalten werden. Andernfalls droht der Verlust des Gesprächsfokus und ein „Abrutschen“ auf die Ebene der grafischen Gestaltung und Fragen der Interaktionstechnik, die hier noch nicht relevant sind.

Visualisierung von Vorschlägen der Teilnehmer_innen

Fragen, Anmerkungen und Vorschläge der Teilnehmer_innen sollten (für sie) sichtbar aufgegriffen oder notiert werden, z.B. durch Klebezettel am Papierprototyp. Wenn die Teilnehmer_innen nicht selbst zu Schere und Stift greifen, sollte die Moderator_in versuchen auch vage Vorschläge konkret in Funktionen und Bedienelemente umzusetzen.

Fachsprache mit Vorsicht verwenden

Begriffe wie Menü, Checkbox, Profil, Chat sind auch geübten Benutzer_innen nicht unbedingt vertraut. Sie sollten verständlich umschrieben werden.

7 Digitaler Prototyp (Demonstrator)

Im letzten Schritt des ParTec-Projektes sollte die Arbeit an digitalen Prototypen mit den Teilnehmer_innen erprobt werden. Der digitale Prototyp wurde aus den Konzepten, die durch die Arbeit mit den drei Papierprototypen in Werkstatt 3 entstanden waren, als Demonstrator²² entwickelt und konnte in Werkstatt 4 von den Teilnehmer_innen exploriert werden. Seine Nutzung diente dazu, die erfolgreiche Umsetzung ihrer Wünsche in Portalkonzepte zu überprüfen. Die Zufriedenheit der Teilnehmer_innen mit dem Ergebnis sollte als Indiz dafür gelten, dass die partizipative Vorgehensweise geglückt war.



Abbildung 60: Entwicklung & Erkundung des digitalen Prototyps im ParTec-Prozess

Da die Teilnehmer_innen vor dem Projektbeginn mit sozialen Netzwerken nicht vertraut waren, konnten sie sich erst mit Hilfe der Papierprototypen ansatzweise vorstellen, wie der Umgang damit aussehen könnte. Bei der Planung und Durchführung der Werkstatt 4 lag eine Herausforderung darin, das Gespräch im Zuge der Nutzung des digitalen Prototyps nicht nur auf die Usability im engeren Sinne, z.B. die Verständlichkeit von Bezeichnern oder die Anordnung von Schnittstellenelementen, zu konzentrieren, sondern den Bezug zu den im partizipativen Prozess entstandenen Anforderungen herzustellen.

Im Folgenden wird das Konzept des digitalen Prototyping beschrieben (7.1), anschließend die Gestaltung des Demonstrators (7.2) auf der Basis der Papierprototypen und sein Einsatz (7.3) in der Werkstatt 4. Abschließend wird das Verfahren bezüglich seiner Eignung für partizipative Prozesse reflektiert (7.4) und es werden in Abschnitt 7.5 werden Empfehlungen für die Anwendung des Verfahrens gegeben.

²² Der Prototyp ist nicht als Vorläufer des Endproduktes zu verstehen, sondern als Veranschaulichung von Konzepten, die mit ihm „demonstriert“ werden sollten.

7.1 Digitales Prototyping im Szenario-basierten Design

Prototypen repräsentieren einen Ausschnitt einer Technologie. Sie bilden sie unvollständig und vorläufig ab. In der partizipativen Softwareentwicklung eignen sich Prototypen für die Kooperation mit den Nutzer_innen, die anhand solcher Artefakte ihre Vorstellungen und Pläne präzisieren können (Beaudouin-Lafon und Mackay 2012, 1085). Anders als mit den in Kapitel 6 beschriebenen und von uns genutzten Papierprototypen lassen sich mit digital-interaktiven Prototypen Gestaltungskonzepte mit höherer Genauigkeit („fidelity“, s. Arnowitz et al., 2007) visualisieren; so wird die Interaktion für Nutzer_innen realer erlebbar.

Horizontale Prototypen geben einen Überblick über alle Funktionen des Softwaresystems, vertikale Prototypen implementieren einzelne Funktionen auf allen technischen Ebenen, so dass ihr reales Funktionieren erprobt werden kann. Eine Kombination von beiden bildet der aufgabenorientierte Prototyp (Beaudouin-Lafon und Mackay 2012, 1088), der so gestaltet ist, dass bestimmte Aufgaben damit vollständig durchgespielt werden können, der Umfang des gesamten Systems aber nur angedeutet wird. Ähnlich sind szenariobasierte Prototypen, die aber den Kontext der Aufgaben durch das Szenario ausführlicher darstellen und alle Schritte eines abgegrenzten Szenarios ermöglichen (Beaudouin-Lafon und Mackay 2012, 1088 f.). In Werkstatt 4 wurde den Teilnehmer_innen mit Hilfe eines solchen szenario-basierten Prototyps unser Systementwurf vorgestellt. Die Aufgaben für seine Erkundung waren in die bereits bekannten Szenarien mit den bekannten Personas eingebettet.

7.2 Entwicklung auf Basis der Papierprototypen

Ausgehend von der Diskussion und Weiterentwicklung der Papierprototypen in Werkstatt 3 erstellte das Forschungsteam drei Entwürfe für ausgewählte Portalkonzepte. Es wurden Wireframes und ausführliche Beschreibungen angefertigt, die die Interessen der Teilnehmer_innen widerspiegeln. Zusammen mit einer groben Informationsarchitektur bildeten sie die Grundlage für die Konzeption des digitalen Prototyps durch einen Interaktionsdesigner. Alle Entwürfe wurden bei Arbeitstreffen eingehend erläutert, um ihren Bezug zu den Bedarfen und Wünschen der Teilnehmer_innen sowie ihre konzeptionellen Überschneidungen und Abhängigkeiten zu verdeutlichen. Unter Einbezug von Gestaltungsprinzipien des Google-Material-Design-Guide²³ sowie inspiriert von Gestaltungsmöglichkeiten anderer, auch senior_innenspezifischer Portale, wurde der Demonstrator als datenbankgestützte Webapplikation („coded prototype“) entwickelt.

Im Demonstrator wurde das Konzept „Stöbern und sich inspirieren lassen“ (s. Abbildung 50, S. 79) umgesetzt. Nach der Anmeldung erscheint auf der Startseite eine bebilderte Sammlung von Themenbereichen (s. Abbildung 61). Nach Anwahl eines Themenbereiches sind Einträge unterschiedlicher Art zu finden: Personen, die sich für das jeweilige Thema interessieren, Erfahrungsberichte, Angebote, Gesuche (s. Abbildung 62).

²³ Google-Material-Design: <https://www.google.com/design/spec/material-design/introduction.html>, zuletzt abgerufen am 20.05.2016

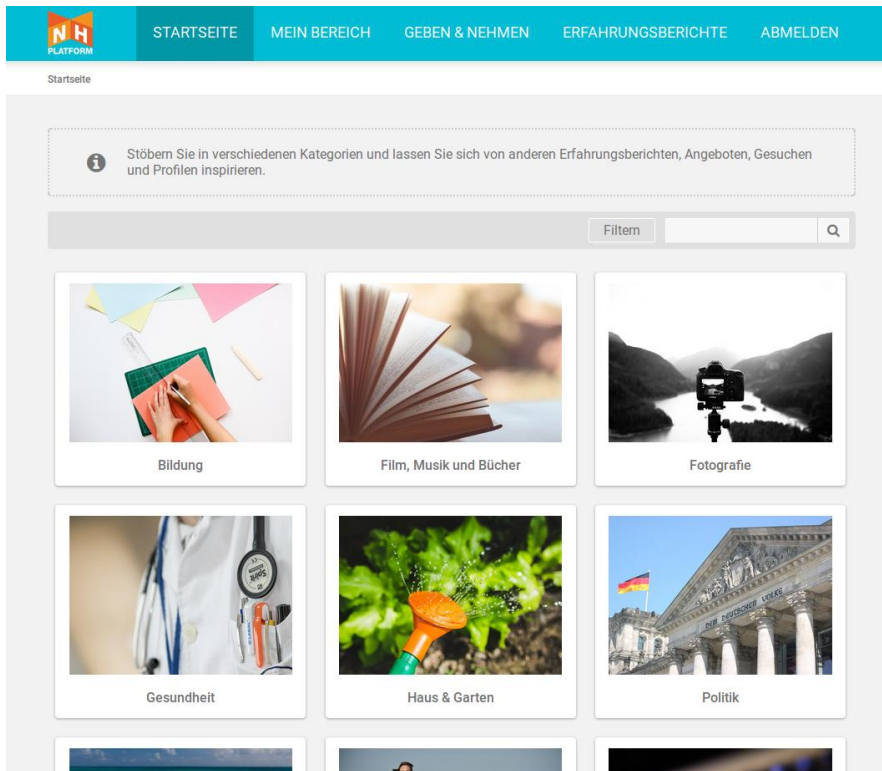


Abbildung 61: Startseite des Demonstrators

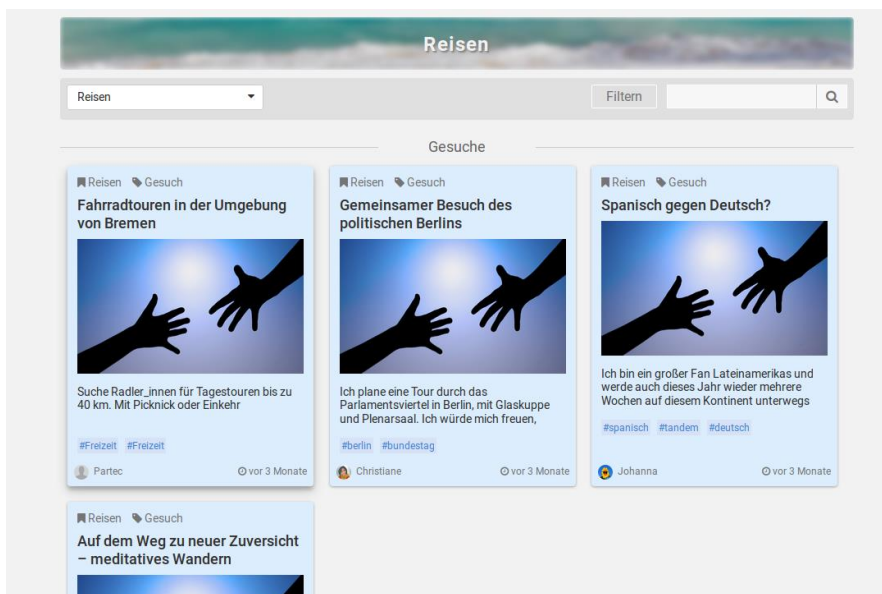


Abbildung 62: Beiträge in der Kategorie "Reisen"

Der Demonstrator erlaubt das Einstellen von Angeboten und Gesuchen (s. Abbildung 63 und Abbildung 64).

7. Digitaler Prototyp (Demonstrator)

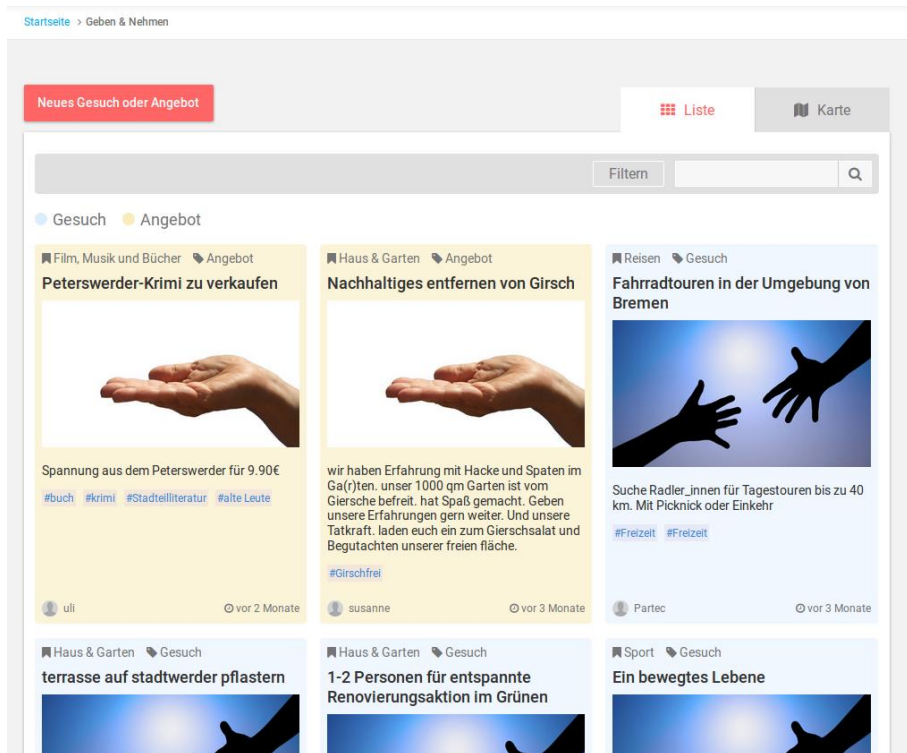


Abbildung 63: Übersicht Gesuche und Angebote im Demonstrator

The screenshot displays a web interface for a digital prototype, specifically the 'Neueintrag' (New Post) form. The navigation bar shows 'Startseite > Geben & Nehmen > Neueintrag'. The form includes the following fields:

- Art des Eintrags ***: Radio buttons for 'Gesuch' (selected) and 'Angebot'.
- Ich suche...**: A text input field.
- Titel des Eintrags ***: A text input field.
- Beschreiben Sie Ihr Angebot oder Gesuch. Wenn Sie möchten, benennen Sie auch eine Gegenleistung.**: A large text area for the post content.
- Schlagworte**: A text input field with a '+' button. Below it, a note says: 'Geben Sie einige Schlagworte an, damit andere Ihr Gesuch oder Angebot leichter finden (z.B. #gartenhilfe)'. Below the input field is a '+' button.
- Kategorie ***: A dropdown menu with 'Fotografie' selected.

Abbildung 64: Formular zur Aufgabe eines Gesuchs oder Angebots im Demonstrator

Die Sichtbarkeit der eigenen Daten ist in Online-Netzwerken ein wichtiges Thema und war für die Teilnehmer_innen des Projektes ebenfalls von großer Bedeutung. Dieses Anliegen wurde von ihnen im Papierprototyp

modelliert (s. Abbildung 46, S. 76) und von uns im Demonstrator aufgegriffen. Unter „Mein Bereich“ (s. Abbildung 65 und Abbildung 66) können Nutzer_innen u. a. die Sichtbarkeit ihrer eigenen Daten einstellen. Die Auswahl „Wie sieht mein Profil aus für ...?“ soll leicht überprüfbar machen, wer welche der eigenen Daten sehen kann.

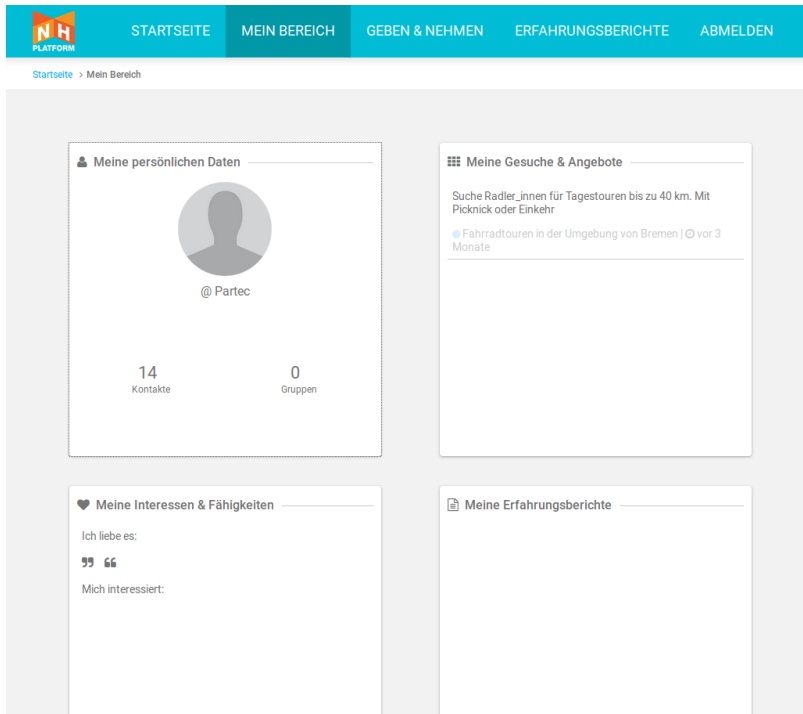


Abbildung 65: Die Rubrik "Mein Bereich" im Demonstrator

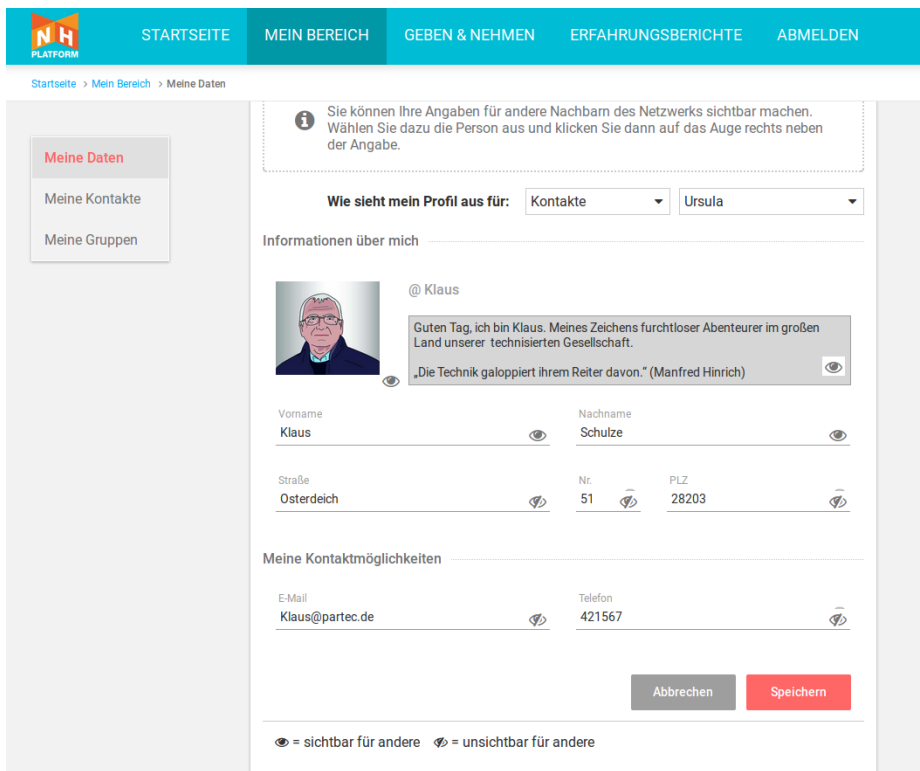


Abbildung 66: Profil der Persona Klaus

7. Digitaler Prototyp (Demonstrator)

In Vorbereitung auf die Nutzung des Demonstrators durch die Teilnehmer_innen wurden vom Projektteam Daten in alle Bereiche eingepflegt. Alle bekannten Personas waren auf der Plattform vertreten und hatten Spuren hinterlassen. Die Inhalte spiegelten die Interessen der Teilnehmer_innen und waren ihnen aus der vorangegangenen Kooperation mit uns vertraut.

Für die Erprobung des Prototyps orientierten wir uns an der Vorgehensweise bei klassischen Usability-Tests. Dazu bereiteten wir Aufgabenblätter vor, die das Vorgehen der Teilnehmenden bei der Portalnutzung steuerten (s. Abbildung 67).

ParTec Demonstrator-Test Nachbarschaftsplattform

Stöbern

Sie haben sich nun erfolgreich auf der Nachbarschaftsplattform registriert und angemeldet. Sie befinden sich nun auf der Startseite der Plattform.

3) Aufgabe
Nehmen Sie sich einen Moment Zeit und schildern Sie uns, was Sie dort sehen. Schauen Sie sich alle Themen an und entscheiden Sie, zu welchem Thema Sie mehr erfahren möchten.

- ⓐ Bitte klicken Sie noch nicht!
- ? Welche Themen sprechen Sie an? Warum?
- ? Welche Informationen würden Sie zu dem Thema interessieren?

4) Aufgabe
Klicken Sie jetzt auf Ihr favorisiertes Thema. Schauen Sie sich auch hier um, ohne schon weiter zu klicken um.

- ? Finden Sie die Inhalte interessant?
- ? Über welchen Inhalt würden Sie gerne mehr erfahren wollen?
- ? Hätten Sie andere Inhalte erwartet?

Geben & Nehmen

Sie haben das Portal ein Stück weit kennen gelernt.

5) Aufgabe
Bitte geben Sie nun selbst ein kurzes Gesuch oder ein Angebot auf (1-2 Sätze). Dazu begeben Sie sich in den Bereich „GEBEN & NEHMEN“. Sollten Sie keine Idee haben, helfen wir Ihnen gerne weiter.

- ? Wie würden Sie im Nachhinein das Erstellen beschreiben?
- ? War es leicht verständlich, wo man welche Information eintragen sollte?
- ? Fehlte Ihnen ein Eingabefeld, um Ihr Gesuch oder Angebot zu vervollständigen?
- ? Haben Sie Verbesserungsvorschläge?

Abbildung 67: Aufgaben nach der Anmeldung

Zu jedem Aufgabenschritt wurden einige Fragen zum Prototyp vorbereitet, um die Eindrücke der Teilnehmer_innen zu erheben und das Gespräch darüber anzuregen. Zunächst sollten sie sich auf der Nachbarschaftsplattform anmelden, ein wenig in den Inhalten stöbern, ein Angebot oder Gesuch aufgeben und die Plattform dann wieder verlassen. Anschließend sollten sie in die Rolle einer der bekannten Personas schlüpfen, sich erneut anmelden, nach Neuigkeiten schauen und interessante Nachbarn auf der Plattform entdecken (s. Abbildung 68). Dann sollten die persönlichen Daten der Persona ergänzt und gezielt für bestimmte Personen freigeschaltet werden. Mit diesen Aufgaben griffen wir die Themen wieder auf, die bei Werkstatt 3 anhand der Papierprototypen diskutiert und im digitalen Prototyp ansatzweise realisiert worden waren.

Neuigkeiten

Nehmen Sie die Rolle der Persona Christiane ein.

Zur Erinnerung



65 Jahre alt
 seit 2 Jahren im Ruhestand
 ehemalige Lehrerin
 allein lebend (geschieden)
 1 Katze

Christiane war schon einige Zeit nicht mehr auf der Plattform unterwegs. Deshalb möchte sie sich auf der Startseite umschauen, was es Neues gibt.

6) Aufgabe

Melden Sie sich bitte als Christiane an.

Christianes Zugangsdaten lauten:

Benutzername: **Christiane**

Kennwort: **123456**

7) Aufgabe

Klicken Sie nun in die verschiedenen Themenbereiche.

? Fallen Ihnen Neuigkeiten auf?

8) Aufgabe

Christiane fällt innerhalb des Themas „Reisen“ auf, dass der Nachbar Peter hinzugekommen ist, der sich ebenfalls für Reisen interessiert. Sie ist neugierig und schaut sich sein Profil an.

Klicken Sie auf das Bild von Peter.

? Was haben Sie von Peter erfahren?

? Könnten Sie sich vorstellen, so auf Gleichgesinnte zu stoßen und Kontakt zu ihnen aufzunehmen?

Abbildung 68: Aufgaben nach Anmeldung als Christiane

Der Moderationsleitfaden enthielt – wie schon bei der Arbeit mit Papierprototypen – die Aufgaben für die Teilnehmer_innen, die Fragen an sie und zusätzlich eine Reihe von Hinweisen für die Moderator_in. Diese betrafen insbesondere mögliche Fehler im Prototyp, erwartbare Probleme der Nutzer_innen und nicht realisierte Funktionen, benannten aber auch die Hauptgestaltungsaspekte, die aus unserer Sicht mit der jeweiligen Aufgabe verbunden waren: z.B. Informationskategorien, inhaltliche Details, Menüführung.

7.3 Überprüfung der Konzepte: Geführter Spaziergang durch den Demonstrator

Zu Beginn der Werkstatt 4 wurden jeweils zwei Teilnehmer_innen zusammengelost, die dann gemeinsam an einem Gerät den Demonstrator ausprobierten (s. Abbildung 69). Dabei bediente eine Person die Maus, die andere Person die Tastatur, sodass sie für eine erfolgreiche Interaktion mit der Software ihre Entscheidungen abstimmen und dazu besprechen mussten. Die Teilnehmer_innen wurden darüber hinaus, wie bei Think-aloud-Verfahren üblich (vgl. van Someren et al., 1994), dazu angehalten, ihre Gedanken laut auszusprechen und somit mit uns zu teilen. Von den Gesprächen während des „geführten Spaziergangs“ durch den Demonstrator wurden neben Notizen auch Audioaufzeichnungen angefertigt.



Abbildung 69: Gemeinsame Erprobung des Demonstrators

Da die Tests parallel in vier Gruppen stattfanden, konnten die Teilnehmer_innen auch auf neu erstellte Gesuche oder Angebote der anderen Teilnehmer_innen reagieren, was die Nutzung der Nachbarschaftsplattform realistischer wirken ließ. Die Moderator_innen steuerten sie soweit möglich um nicht realisierte Funktionen herum und beantworteten Fragen dazu, soweit hierfür schon Konzepte entwickelt worden waren.

Abschließend wurden die Teilnehmer_innen danach befragt, inwieweit sie ihre im partizipativen Prozess entwickelten Vorstellungen realisiert sahen und ob sie sich vorstellen könnten, eine solche Plattform zu nutzen und darüber Kontakte zu knüpfen. Die Teilnehmer_innen bestätigten uns, dass sie sich anhand des digitalen Prototyps eine Nutzung gut vorstellen konnten. Sie erkannten die gemeinsam erarbeiteten Konzepte aus dem Papierprototyp wieder und fühlten sich mit ihren Wünschen oder auch Bedenken verstanden: „Ja, ihr habt das verstanden. Was ich gesehen habe, zeigt mir, dass ihr das verstanden habt“ (Zitat einer Teilnehmerin).

Nachfragen der Teilnehmer_innen zeigten erneut, dass ihnen eine klare lokale Verortung der Personen oder Angebote, denen sie in der Plattform begegnen, wichtig ist, da sie den virtuellen Kontakt über die Plattform immer nur als Vorbereitung auf reale Begegnungen sehen. Auch wünschen sie sich insbesondere Kontakte zu Gleichaltrigen und „Gleichgesinnten“.

Die Anregungen zur Veränderung und Weiterentwicklung, die wir aus der Werkstatt 4 und dem Demonstrator-Test gewinnen konnten, bewegten sich sowohl auf der konzeptionellen Ebene der Gestaltung von Vernetzung als auch auf der Ebene der Usability.

Konzeptionell bestätigte sich, dass wir bereits viele Wünsche aufgenommen hatten, insbesondere bezüglich der Gratwanderung zwischen der Offenlegung persönlicher Äußerungen und Selbstdarstellung auf der einen und dem Schutz der Person vor der Öffentlichkeit auf der anderen Seite. Wie auch schon in der Werkstatt mit Papierprototypen zeigte sich, wie schwer es ist, dazwischen eine Balance zu finden. Das konkrete Erleben

der Plattformnutzung aus verschiedenen Perspektiven verdeutlichte den Teilnehmer_innen eine Zwickmühle: Die meisten wünschen sich, von anderen Nutzer_innen eine Mindestmenge an Informationen zu sehen, damit sie interessante Kontakte überhaupt erkennen und Vertrauen aufbauen können. Zugleich möchten sie aber von sich selbst möglichst wenig preisgeben, um sich nicht verwundbar zu machen. Das Konzept der differenziert einstellbaren Sichtbarkeiten, nach dem alle Daten einzeln für individuelle Personen oder für Personengruppen freigegeben werden können, ist ein Versuch, dem durch das Design der Plattform entgegenzukommen. Entsprechend plädierten die Teilnehmer_innen im Test dafür, dass die Voreinstellung bei der Sichtbarkeit immer „für andere unsichtbar“ sein müsse.

An vielen Stellen zeigten sich typische Usabilitymängel; Symbole waren unverständlich, Formulierungen unklar, Überschriften nicht auffällig genug, die Steuerung, das Informationsdesign und Interaktionsdesign können verbessert werden. Diese Anregungen nahmen wir auf, sie standen aber für uns nicht im Mittelpunkt.

7.4 Reflexion des Verfahrens: Überprüfung durch digitalen Prototyp

Hatte sich die Kooperation zwischen Teilnehmer_innen und Projektteam zu Beginn des partizipativen Prozesses primär darauf gerichtet, den Alltag der Ruheständler_innen zu verstehen und gemeinsam ihre Wünsche und Bedarfe herauszuarbeiten, so verlagerte sich die Kooperation im Zuge des Prototyping zunehmend auf den Entwurf und die Gestaltung der technikgestützten Zukunft.

Die Inszenierung von Situationen und Abläufen mit dem digitalen Prototyp einer Nachbarschaftsplattform ermöglichte den Teilnehmer_innen ein Ausprobieren und Durchleben („enactment“, s. Brandt et al. 2013) zukünftiger Möglichkeiten. Dies versetzte sie in die Lage, zur Gestaltung Stellung zu nehmen, sie kritisch zu kommentieren und weitergehende Ideen zu entwickeln. In diesem Third Space wurde ein Austausch über die jeweiligen Annahmen und Erwartungen, ein wechselseitiges Lernen und ein Aushandeln von Gestaltungslösungen für „ihre Plattform“ zwischen allen Beteiligten möglich.

Wie sehr sich die Teilnehmer_innen auf unseren Projektgegenstand und die aktive Mitwirkung bei der Gestaltung eingelassen hatten, wurde in dieser Phase deutlich. Im Gespräch untereinander bezogen sie klar Position zur Plattformgestaltung und zeigten großes Interesse an der Nutzung einer Nachbarschaftsplattform, wie sie sich im digitalen Prototyp andeutete. Nach ihrer Skepsis zu Anfang des Projekts und der Vermutung, dass sie zur Gestaltung nicht viel beitragen könnten, erlebten sie, dass Technikgestaltung ein Prozess ist, in dem auch sie selbst mitreden könnten und identifizierten sich mit den Ergebnissen. Dies scheint uns für den Erfolg der partizipativen Vorgehensweise zu sprechen.

7.5 Empfehlungen zur Arbeit mit Digitalen Prototypen

Aufgabenorientierte Prototypen erstellen

Die Herstellung aufgabenorientierter digitaler Prototypen und ihre Erkundung mit Hilfe von Aufgabenszenarien ist zu empfehlen. Die Aufgaben sollten an die Lebensumwelt der Personas, und damit gleichzeitig auch an die Lebenswelt der Teilnehmer_innen anknüpfen. So lässt sich die prototypische Umsetzung leichter mit den kontextgebundenen Anliegen und Bedarfen abgleichen.

Moderation detailliert vorbereiten

Es sollte ein detaillierter Leitfaden für die Moderation erstellt werden, damit die Moderator_in im Gespräch die relevanten Fragen im Blick behält. Die Moderation erfordert eine hohe Aufmerksamkeit, um den erfolgreichen Ablauf der szenariobasierten Aufgaben zu steuern, gleichzeitig Handlungen der Teilnehmenden wahrzunehmen und darauf zu reagieren und die notwendigen Fragen zur Auswertung zu stellen. Eine zweite Person zur Unterstützung der Moderation ist ratsam.

Die Moderator_innen sollten den Entwicklungsstand des Prototyps gut kennen, um angemessen steuern und erklären zu können.

In Zweierteams testen lassen

Die Tests sollten jeweils mit zwei Personen durchgeführt werden, die sich Maus und Tastatur teilen; dies fördert das laute Denken der Teilnehmer_innen, da sie sich untereinander absprechen müssen.

Den Teilnehmer_innen Zeit lassen

Die Teilnehmer_innen sollten genügend Zeit zum Lesen der Aufgaben und zum Studieren des Bildschirms bekommen.

Nachträgliche Auswertung ermöglichen

Eine Audioaufzeichnung bei der Begutachtung des Prototyps ist ratsam, um später Details nachvollziehen zu können.

Die Entwickler_innen des digitalen Prototyps sollten bei den Tests anwesend sein, um die Nutzerreaktionen aus erster Hand zu erleben.

8 Zusammenfassung und Ausblick

Im Projekt ParTec wurde untersucht, inwieweit Verfahren der partizipativen Softwareentwicklung für die Kooperation mit älteren Menschen geeignet sind und zu angemessenen und neuen Lösungen führen. Als exemplarisches Entwicklungsziel wurde die Gestaltung einer digitalen Nachbarschaftshilfeplattform gewählt. Im Folgenden werden die Projektergebnisse zusammengefasst und offene Forschungsfragen formuliert.

8.1 Die Plattform

Die Nachbarschaftsplattform liegt zum Projektende als programmierter Demonstrator vor²⁴. Dieser erlaubt eine Registrierung und Anmeldung, die Beschreibung eigener Interessen, das Eingeben von Gesuchen und Angeboten, das Stöbern in einigen Bereichen der Plattform und die Kontaktaufnahme zu anderen registrierten Mitgliedern auf unterschiedlichen Wegen. Den Projektteilnehmer_innen war es wichtig, in dieser Plattform nur auf Menschen zu treffen, mit denen sie sich danach auch in ihrem Stadtviertel verabreden könnten. Die inhaltlichen Beiträge sollten aus einer persönlichen Perspektive verfasst sein und zu neuen Überlegungen und Aktivitäten anregen.

Durch alle Diskussionen zog sich die Sorge, was mit den persönlichen Daten geschehen würde. Sie sollten nicht kommerziell genutzt werden. Außerdem legten die Teilnehmer_innen großen Wert darauf, über die Sichtbarkeit ihrer Daten für andere im Detail selbst zu bestimmen. Dafür wurde ein besonderes Konzept entwickelt, das den Blick auf die eigenen Daten aus der Sicht anderer erlaubt und eine stufenweise Freigabe von Daten ermöglicht. Darüber hinaus müssten bei einer vollständigen Realisierung einer sozialen Plattform Datenschutz- und -sicherungskonzepte implementiert werden. Im Rahmen von ParTec wurden keine besonderen Sicherheitskonzepte entwickelt, da die Plattform nur als Demonstrator realisiert, nur mit Testdaten genutzt und nur zu Testzwecken temporär für die Teilnehmenden freigeschaltet wurde.

In den Diskussionen wurde deutlich, dass Unklarheit über die Verwendung einzugebender Daten oder Unsicherheit bezüglich der Wirkung einer Funktionsanwahl jederzeit zu einem Verlassen des Systems führt. Daran zeigt sich die Grundskepsis der Teilnehmer_innen gegenüber sozialen Netzwerken. Sie sehen die Sicherheit ihrer persönlichen Daten durch kommerzielle Nutzung oder durch die Einsichtnahme durch staatliche Stellen gefährdet. Einführungen in die Systemnutzung, Transparenz der Datenverwendung und Erklärungen im Moment der Interaktion (z.B. durch Mouse-Over-Texte) sind für sie unbedingt nötig.

Am Ende des gemeinsamen Entwicklungsprozesses nach der Erkundung des Demonstrators zeigten sich die Teilnehmer_innen letztendlich sehr interessiert an der Nutzung eines solchen Systems und waren enttäuscht, dass „ihre“ Plattform nicht weiter realisiert werden würde.

²⁴ Vorübergehend noch erreichbar unter: <http://demo.partec.informatik.uni-bremen.de/> (wird abgeschaltet am: 31.1.2017) username: partec pw: 123456)

8.2 Die Teilnehmer_innen

Die Teilnahme an allen Schritten des Projektes war freiwillig. Menschen im Ruhestand sind meist zeitlich und räumlich wenig gebunden und haben (zumindest in der Anfangszeit ihres Ruhestands) wenig Struktur in ihrem Alltag. Diese großen Freiräume machen sie zu idealen Kandidat_innen für eine Mitwirkung. Leider sind ihre individuellen Zeitstrukturen schwierig synchronisierbar, sodass es schwer ist Zeiträume zu finden, in denen alle Teilnehmer_innen zugleich verfügbar sind.

Es ist nicht einfach, Teilnehmer_innen zu finden und zur kontinuierlichen Teilnahme zu motivieren. Die Kontaktaufnahme über eine bereits bestehende Gruppe ist sehr empfehlenswert. In unserem Fall gelang der Kontakt zu einer über eine Kirchengemeinde organisierte Gruppe, deren Ziel es war, gemeinsam über den Ruhestand nachzudenken und ihn zu gestalten. Auch die außerhalb dieser Gruppe gewonnenen Teilnehmer_innen waren gegenüber diesen Fragen aufgeschlossen. Insofern überlappten sich die Interessen der Teilnehmer_innen in idealer Weise mit denen des Forschungsprojektes. Folglich fühlten sich die Teilnehmer_innen durch unsere inhaltliche Ausrichtung auf „Vernetzung im Ruhestand“ angesprochen. Sie suchten neue Kontakte und waren offen für Anregungen. Das Projekt als solches bot ihnen bereits die Gelegenheit, neue Menschen kennenzulernen, sich mit Gleichgesinnten auszutauschen und von ihren Erfahrungen und Aktivitäten anregen zu lassen. Ähnliches sollte ihnen die zu entwickelnde Plattform ermöglichen.

Mit dem Kickoff-Treffen, der Selbstbeobachtung und den Interviews sowie den Werkstätten 1 bis 4 gab es sechs Projektschritte, die in Kooperation mit den Teilnehmer_innen durchgeführt wurden. Von den 15 Teilnehmer_innen nahmen neun Frauen und vier Männer an drei oder mehr Schritten teil (s. Abbildung 2, Kapitel 1). Sechs von ihnen entwickelten so großes Interesse am Projekt, dass sie auch am zweitägigen wissenschaftlichen Abschlussworkshop von ParTec teilnahmen, um abschließend ein Gesamtbild des Projektes und unserer Ergebnisse zu erhalten.

Als sehr wichtig erwiesen sich in ParTec regelmäßige Kontakte und Informationen zwischen den Gruppenaktivitäten. Sie hielten das Projekt im Bewusstsein der Teilnehmer_innen und erinnerten sie indirekt an bevorstehende Termine. Es wurden Ergebnisse der zurückliegenden Treffen und Informationen zur Vorbereitung auf das nächste Treffen, aber auch Neujahrsgrüße und ggf. Genesungswünsche versendet.

Zu Beginn der Zusammenarbeit äußerten sie wiederholt Zweifel, etwas zu unserem Projekt beitragen zu können. Sie nutzten Computer und Handys in gewissem Umfang, ohne sich wirklich gut damit auszukennen. An Technikentwicklung waren sie noch nicht beteiligt gewesen und hatten keine Vorstellung vom nötigen Vorgehen. Gegen Projektende wurde ihnen klar, welchen Sinn es hat, Nichttechniker_innen an der Technikentwicklung mitwirken zu lassen, und sie stellten fest, dass sie selbst großen Einfluss auf die Ausrichtung der Plattform hatten nehmen können.

8.3 Die Verfahren

Die im Zuge von Analyse und Design verwendeten Verfahren ermöglichten sowohl dem Projektteam als auch den Teilnehmer_innen ein tiefgehendes Verständnis des Ruhestandsalltags und der damit verbundenen Bedarfe, Wünsche und Einstellungen. Sie lieferten vielfältige und differenzierte Anregungen und Ideen für die Gestaltung der Plattform. Ohne die Kooperation mit den Teilnehmer_innen hätten wir andere Schwerpunkte bei der Ausrichtung der Plattform gesetzt.

Um die eingesetzten Verfahren bezüglich ihrer Eignung und Ergiebigkeit zu evaluieren, wurden alle Schritte des ParTec-Projektes systematisch dokumentiert und im Projektteam reflektiert. Während der Werkstätten wurden Audioaufzeichnungen und Diskussionsprotokolle angefertigt und unmittelbar im Anschluss ausgewertet. Alle Mitglieder des Designteams reflektierten auf dieser Basis die Vorbereitung, die Materialien, die Moderation sowie die Reaktionen und die Mitwirkung der Teilnehmer_innen in ihrer Kleingruppe. Diese Eindrücke und die erarbeiteten Ergebnisse wurden anschließend im Gesamtteam ausgewertet.

Mit Hilfe der genutzten Verfahren für die Beteiligung gelang es, den kooperationsförderlichen „Third Space“ (Muller und Druin 2012) herzustellen. Die Wahl und Ausgestaltung der Verfahren mussten wir nicht aufgrund des Alters unserer Teilnehmer_innen in bestimmter Weise ausrichten. Stattdessen war ihr besonderer Lebenskontext ausschlaggebend, ihr Ruhestandsalltag, der nicht von vorgegebenen Rollen und Strukturen geprägt war und aufgrund seines Vollzugs im Privaten nicht mit herkömmlichen Beobachtungs- und Befragungsverfahren zu erkunden war. Damit ist das Projektziel, bereits bekannte partizipative Verfahren durch die gemeinsame Technikgestaltung mit älteren Menschen im Hinblick auf diese Zielgruppe zu erproben und zu überprüfen, erreicht.

Anknüpfende Forschungsarbeiten sollten bei der Technikentwicklung für oder mit älteren Menschen die Effekte des (physischen) Alters ins Verhältnis setzen zu der großen Bedeutung der Lebenssituation „Ruhestand“ und der ihn begleitenden sozialen Aspekte wie Altersdiskriminierung, Armut oder abnehmende Vernetzung. Durch das gewählte Verfahren der Selbstaufschreibung mit Hilfe von *Cultural Probes* wurden die Teilnehmer_innen für unsere Projektfragestellung sensibilisiert, sodass das anschließende Interview sehr gut darauf aufbauen konnte. So gelang die ethnografische Erkundung des Ruhestandsalltags. Die intensive Beschäftigung mit den CP-Artefakten und unser empathischer und wertschätzender Umgang ließen ein Vertrauensverhältnis zwischen allen Beteiligten entstehen und weckte nach Aussage der Teilnehmer_innen ihr Interesse an einer weiteren Teilnahme am Projekt.

Die darauffolgend verwendeten Verfahren, *Personas* und *Szenarien*, sind in der nutzerorientierten Softwareentwicklung seit längerem bekannt und werden häufig verwendet. Um sie im Rahmen von partizipativen Vorgehensweisen einzusetzen, musste ihre Präsentation und Nutzung in den Werkstätten geeignet eingebettet und moderiert werden. Einerseits sollten sie dazu dienen, das Verständnis der Entwickler_innen in verdichteter und für Nutzer_innen verständlicher Form darzustellen, diskutierbar zu machen und damit abzusichern. Tatsächlich konnten sich unsere Teilnehmer_innen in den Ruhestandspersonas und -geschichten wiederfinden und griffen diese schnell auf. Andererseits gaben die Personas und Szenarien den Teilnehmer_innen Raum,

sie weiter zu denken, zu modifizieren und zu erweitern. Auf diese Weise konnten die Beteiligungsformen „tell, make, enact“ (Brandt et al. 2013) erfolgreich realisiert werden. Für das Projektteam führte die Konstruktion und Aufbereitung von Personas und Szenarien sowie ihre Bearbeitung in Kooperation mit den Teilnehmer_innen zu einer festen Verankerung der Perspektive der Zielgruppe im Denken des Teams.

Auch den Portalgeschichten und Papierprototypen lagen die ursprünglichen Personas und Szenarien zugrunde. So blieben sie im weiteren Gestaltungsprozess präsent und beeinflussten ihn durchgehend. Das *Papierprototyping* wurde mit den Geschichten verbunden und markierte gleichzeitig den Beginn der Designphase für die Nachbarschaftsplattform. Der Umgang mit den Papierprototypen war für die Teilnehmer_innen neu und ungewohnt. Sie brauchten etwas Zeit, um sich in diese Darstellungsweise einzudenken. Sie waren es nicht gewohnt, in Konzepten des Interaktionsdesigns zu denken. Die Teilnehmer_innen hatten auch keine Erfahrungen mit sozialen Netzwerken: Wozu braucht man ein Profil, was bedeutet es, sich auf der Plattform zu verbinden? Wo liegt der Unterschied zwischen Chat und Nachrichten, was heißt es, über die Plattform zu telefonieren? Hier musste die Moderation eine verständliche Ausdrucksweise finden. Rückblickend hätten wir diesen Schritt durch eine gemeinsame Erkundung und Erklärung bestehender Netzwerke besser vorbereiten können.

Das *Metaphors Game* unterstützte das Kennenlernen der Teilnehmer_innen untereinander und regte ihre Neugier auf weitere gemeinsame Schritte an. Der egalisierende Effekt eines Spiels mit Spielregeln wurde von den Teilnehmer_innen als positiv beschrieben.

Partizipativ wurden alle Verfahren insbesondere durch die aktivierende Art der Moderation, die Impulse zur Mitwirkung gab und das Gespräch steuerte. Die Vorbereitung von Szenarien mit definierten Momenten, an denen die Teilnehmer_innen zu ihren Eindrücken, Erwartungen, Wünschen und Ideen befragt werden sollten, zwang das Team dazu sich bewusst zu machen, an welchen Stellen Entscheidungen welcher Art zu treffen waren. Die notwendige starke mentale Präsenz der Zielgruppe und ihrer Wünsche bei dieser Vorbereitung zeigte dabei intensive Wirkungen. Dies zeigte sich daran, dass die vorbereiteten Gestaltungsvorschläge den Haltungen und Ideen der Teilnehmer_innen in den Werkstätten sehr nahe kamen.

In allen Verfahren musste die Moderator_in genügend Autorität besitzen, um die Erzähllust der Teilnehmer_innen in die gewünschten Bahnen zu lenken. Dabei halfen detailliert vorbereitete Moderationsleitfäden, gute Kenntnis der Materialien, etwas Geduld und sehr klare Fragen an die Gruppe. Die gemeinsame Vorbereitung mit der Protokollant_in sowie die gegenseitige Unterstützung im Diskussionsprozess waren hilfreich für die Moderator_in. Kleine Arbeitsgruppen mit zwei bis drei Personen erwiesen sich als ideal. So konnten alle mitsprechen, nachfragen und sich gegenseitig zuhören. Für Herangehensweisen, die von den gewohnten Denk- und Handlungsweisen der Teilnehmenden stark abwichen, wie beispielsweise das Papierprototyping, ist ausreichend Zeit einzuräumen. Die von uns veranschlagten 3 Stunden erwiesen sich als sehr knapp.

Die Teilnehmer_innen betonten wiederholt, wie wichtig es für sie war, zu erfahren, dass es sich bei den gewählten Verfahren um seriöse Verfahren im Rahmen der professionellen Softwareentwicklung handelte. So

waren sie sicher, dass die Verfahren nicht etwa für sie aufgrund ihres Alters vereinfacht worden waren, und fühlten sich ernst genommen.

8.4 Das Vorgehen

Das ParTec-Projekt durchlief den gesamten Softwareentwicklungsprozess von der Ist-Analyse und Problemdefinition bis zur Realisierung eines digitalen Prototyps zur Demonstration der Designkonzepte für eine Nachbarschaftsplattform. Die beteiligten Ruheständler_innen wirkten an allen Projektphasen mit. Die meisten von ihnen nahmen an mehreren Werkstätten teil.

In der *Analysephase* konnte das Projektteam den Ruhestandsalltag und die damit verbundenen Wünsche der Teilnehmer_innen kennen lernen. Unsere Aufgabe war es, die Ergebnisse nach jedem Schritt zu verdichten und in eine Form zu bringen, in der sie im weiteren Prozess verhandelt, modifiziert, erweitert und dauerhaft präsent gehalten werden konnten. Jede Werkstatt setzte auf den vorherigen Ergebnissen auf, die den Teilnehmer_innen als Material verfügbar gemacht wurden: z.B. Ruhestandspersonas, Ruhestandsgeschichten, die „Sonne“ mit Wünschen zur Vernetzung im Ruhestand.

Die ersten Schritte zur *Konzeption* einer Nachbarschaftsplattform wurden vom Projektteam allein vollzogen. Ein Brainstorming nahm die verschiedenen Bereiche der Vernetzungswünsche aus der „Sonne“ als Ausgangspunkte und integrierte auch Ideen aus der Literatur und Konzepte aus bestehenden sozialen Netzwerken. Aus der Intensität, mit der bestimmte Aspekte und Wünsche von den Teilnehmer_innen eingebracht und diskutiert worden waren, leiteten wir eine Priorisierung der Bereiche ab und wählten einige davon zur Realisierung aus. In drei „Portalgeschichten“ fassten wir die Designideen zusammen und veranschaulichten sie in drei Papierprototypen. Da es im Projekt um die Erprobung von Verfahren und nicht um die vollständige Entwicklung einer Plattform ging, musste hier keine Gesamtabdeckung der Plattform erreicht werden. Diese erste Übersetzung von Wünschen der Teilnehmer_innen in einen Entwurf von Papierprototypen fand ohne die Teilnehmer_innen statt, denn er setzte Expertise im Interaktionsdesign voraus.

Für die Teilnehmer_innen begann mit den Portalgeschichten und Papierprototypen der Teil des Entwicklungsprozesses, der sich für sie als der schwierigste erwies: Sie sollten in die für sie fremde Rolle von Designer_innen schlüpfen.

Rückblickend erscheint es günstiger, das Vorgehen des Designteams bei der Ideenfindung und der Konzeption der Prototypen sowie die geplanten weiteren gemeinsamen Schritte (Prototyping) zu Beginn von Werkstatt 3 genauer für die Teilnehmer_innen zu beschreiben. Eine Einordnung dieser Schritte in das übliche Vorgehen bei der Softwareentwicklung könnte den Teilnehmer_innen einen weiteren, über die Anforderungsanalyse hinausgehenden Einblick in den professionellen Alltag von Informatiker_innen erlauben. Im Sinne eines wechselseitigen Lernens in der Kooperation wäre dies wünschenswert, unterblieb aber im ParTec-Prozess aus Zeitgründen.

Bei der Erkundung des digitalen Prototyps zeigte sich, dass die Teilnehmer_innen sich gut in ihre Rolle als Ideengeber und kritische Evaluator_innen eingefunden hatten. Ihre Kommentare bezogen sich sowohl auf die

Funktionalität als auch auf Bedienkonzepte der Plattform. Der Schritt vom Papierprototyp zum digitalen Prototyp fiel ihnen weniger schwer als der Übergang von den Analyse- zu den Gestaltungstechniken.

Die durchgehende Präsenz der Erhebungsergebnisse in Form von Personas und Geschichten sowie der Wünsche-„Sonne“ wurde von den Teilnehmer_innen positiv bewertet. Sie zeigten ihnen, dass ihre Mitarbeit wichtig für das Projekt war. Allen Beteiligten boten sie einen festen Rahmen, innerhalb dessen gemeinsam weitergedacht und die Nachbarschaftsplattform entwickelt wurde. Der Rahmen der technischen Möglichkeiten wurde vom Projektteam eingebracht.

8.5 Wissenschaftlicher Abschlussworkshop

Zum Abschluss des ParTec-Projektes wurde ein wissenschaftlicher Workshop durchgeführt, bei dem das Vorgehen und die Ergebnisse des Projektes in Vorträgen präsentiert und mit Wissenschaftler_innen und Praktiker_innen diskutiert wurden. Zusätzlich wurden sie in Form einer Ausstellung veranschaulicht. Es wurden sechs Forschungsprojekte bzw. -gruppen eingeladen, die ebenfalls partizipativ für und mit ältere/n Menschen arbeiten. Außerdem wurden drei Bremer Softwarefirmen angesprochen, die über User Research bzw. User Experience Abteilungen verfügen und die Möglichkeit haben, Nutzer_innen in die Entwicklung von Produkten einzubeziehen. Auch unsere Interviewpartnerinnen aus Bremer Institutionen sowie die ParTec-Teilnehmer_innen waren eingeladen. Letztendlich konnten Vertreter_innen von sechs Forschungsprojekten, vier Softwareentwickler_innen, je eine Vertreterin des DRK Bremen und des Vereins Ambulante Versorgungsbrücken, fünf Ruheständler_innen sowie eine Vertreterin des Projektträgers VDI/VDE-IT teilnehmen.

Am ersten Tag wurde in vier Kurzvorträgen aus den eingeladenen Projekten berichtet (das vollständige Programm befindet sich im Anhang III):

ATASen – Anwendungsfelder für Technik im Alltag von Senioren aus Nutzersicht, Universität der Bundeswehr München. Helga Pelizäus-Hoffmeister präsentierte die Forschungsstrategie der kontextintegrierten praxiszentrierten Bedarfsanalyse (KPB). In ihrem interdisziplinären Projekt wurde in Kooperation mit erheblich körperlich eingeschränkten älteren Menschen geforscht, um geeignete Anwendungsfelder für Technik im Alltag der SeniorInnen aus der Nutzerperspektive aufzuspüren.²⁵

SONIA – Soziale Inklusion durch technikgestützte Kommunikationsangebote im Stadt-Land-Vergleich, Hochschule Furtwangen. Jennifer Müller beschrieb, wie unter enger Einbeziehung der möglichen Nutzer_innen die Bedarfe von Senior_innen ermittelt und gemeinsam Möglichkeiten IT-gestützter Vernetzung erarbeitet und erprobt wurden. Individuelle Alltagspraxis und gesellschaftliche Rahmenbedingungen wurden sowohl für ländliche als auch städtische Sozialräume untersucht. Die kontinuierliche Nutzereinbindung ermöglichte eine fortlaufende Anpassung der Maßnahmen und technischen Lösungen sowie einen Abbau von möglichen Vorbehalten und Ängsten gegenüber neuen Technologien.²⁶

²⁵ <https://www.unibw.de/praes/service/presse/Pressemitteilungen/lieber-treppensteigen-als-treppenlift>

²⁶ <http://www.verbundprojekt-sonia.de/>

Nähe auf Distanz, Folkwang Universität der Künste. Eva Lenz stellte neue Wege vor, um Familienmitglieder, die an unterschiedlichen Orten wohnen, durch Technik zu verbinden. Dafür wurde unter Nutzung ethnografischer Methoden, u.a. Cultural Probes, mit mehreren Familien eng zusammengearbeitet und ermittelt, was ihnen Spaß macht und wie die Technik gestaltet sein muss.²⁷

TOPIC – Die computerunterstützte Plattform für pflegende Angehörige, Universität Siegen. Marén Schorch berichtete über den praxisorientierten Forschungs- und Entwicklungsansatz der Arbeitsgruppe „IT für die alternde Gesellschaft“. Im EU-Projekt TOPIC wurde eine Online-Plattform für pflegende Angehörige entwickelt. Im Unterschied zu den positiven Erfahrungen mit Cultural Probes im Projekt ParTec erwies sich in diesem Projekt die Selbstbeobachtung und Dokumentation mit Hilfe dieser Methode neben dem täglichen Pflegealltag für die Pflegenden als zu aufwändig.²⁸

Neben den Vortragenden waren auch Vertreter_innen des EU-Projekts MobileAge²⁹ der Universität Bremen anwesend sowie Mitarbeiter des Verbundprojektes Quartiersnetz³⁰, das u.a. an der Universität Dortmund durchgeführt wird.

Am zweiten Tag wurden Ansatz, Vorgehen und Ergebnisse des ParTec-Projektes ausführlich präsentiert und gemeinsam diskutiert. Die Materialien zur Erhebung mit Cultural Probes sowie Artefakte aus den vier Werkstätten waren in der Ausstellung zugänglich. Diese Darstellung im Detail empfanden die Workshop-Teilnehmer_innen als sehr ungewöhnlich und inspirierend. Für das Projekt MobileAge wurden daraufhin Verfahren adaptiert und genutzt.

Abschließend wurde mit den anwesenden Softwareentwickler_innen aus Bremer Softwarefirmen in einem moderierten Gespräch diskutiert, wie sich partizipative Verfahren in kommerzielle Softwareentwicklungsprozesse integrieren lassen (s.u.).

8.6 Offene Forschungsfragen

Im Folgenden werden abschließend kurz einige offene Forschungsfragen angesprochen, die sich im Verlauf des ParTec-Projektes und aus den Diskussionen beim Abschlussworkshop ergaben.

Cultural Probes

Die autoethnografische Erhebung zum Ruhestandsalltag gelang bei unserer Teilnehmergruppe sehr gut mit Hilfe von Cultural Probes. Die Arbeit damit setzte voraus, dass die aufzeichnende Person sich Zeit dafür nahm, lesen und schreiben konnte (und mochte) und es gewohnt war, sich sprachlich auszudrücken. Es ist offen, wie Probes für Menschen mit anderen Voraussetzungen zu gestalten sind. Evtl. könnte eine „Tagebuchstudie“ auch in Form von täglichen Anrufen, also Telefoninterviews bzw. Gesprächen gestaltet werden, bei denen die jeweilige Projektmitarbeiter_in die Dokumentation übernimmt. Telefonate könnten auch solchen Personen entgegenkommen, die im Alltag überlastet oder einsam sind. Auch mit Audioaufzeichnungen, mündlich

²⁷ <https://naeheaufdistanz.com/>

²⁸ <http://inclusive-aging.wineme.fb5.uni-siegen.de/index.php/de/projekte/topic-de>

²⁹ <http://www.mobile-age.eu/>

³⁰ <http://quartiersnetz.de/>

kommentierten Fotos oder Zeichnungen könnte experimentiert werden. Bei der Erforschung verteilter oder mobiler Kontexte könnten beispielsweise E-Mails oder Blogs zum Einsatz kommen.

Kreativverfahren Metaphors

Das Brainstorming zur Metapher und der in der dritten Phase notwendige spielerisch assoziative Umgang mit sprachlichen Konzepten kam bei unserer Gruppe von überwiegend akademisch gebildeten Teilnehmer_innen gut an. Möglicherweise ist das Verfahren für Personen, die selbst nicht gerne schreiben oder nicht gut mit geschriebener Information arbeiten können, nicht gut geeignet. Die Arbeit mit handbeschrifteten Karteikarten setzt entsprechende körperliche Fähigkeiten voraus. Für Menschen mit Einschränkungen (hören, sehen, sprechen, schreiben...) wäre nach anderen Formen der Kommunikation und Aufschreibung zu suchen.

Papierprototyping

Papierprototypen sind eine besondere Form der Darstellung, die nicht jedem geläufig ist. Deshalb stellen sich bei der Arbeit mit ihnen folgende Fragen: Wie können sie gut eingeführt werden? Wie kann ihr Einsatz so gestaltet werden, dass die Beteiligten die dargestellten Gestaltungsvorschläge möglichst leicht verstehen und Feedback dazu geben können? Wie können Papierprototypen gestaltet werden, sodass sie zur aktiven Mitgestaltung anregen?

Im ParTec-Projekt wurde in der Vorbereitung der Papierprototypen lange an der Frage gearbeitet, wie offen die Entwürfe sein können, sodass Teilnehmer_innen Gestaltungsspielraum haben bzw. wie fertig und vollendet sie sein sollten, damit die Teilnehmer_innen sie besser verstehen. Diese Fragestellung müsste weiter exploriert werden.

Übermittlung von Problemverständnis und Anforderungen an Entwickler_innen

Der digitale Prototyp der Nachbarschaftsplattform wurde in ParTec von einem erfahrenen studentischen Mitarbeiter realisiert, der nicht an den Erhebungen und Werkstätten hatte teilnehmen können. Damit wurde nicht ganz absichtlich eine für Softwareprojekte typische Situation reproduziert: Aus Zeit- und Budgetgründen werden diejenigen, die die Software im Detail gestalten und programmieren, nicht an der Anforderungserhebung beteiligt. Die Ergebnisse und Anforderungen wurden unserem Entwickler in Form von Artefakten (Personas, Geschichten, Papierprototypen, Wireframe-Darstellungen, schriftlichen Erläuterungen und Anforderungslisten) weitergegeben, die in gemeinsamen Sitzungen ausführlich für ihn erläutert wurden.

Es zeigte sich, dass die Anforderungen und Prioritäten, die jedes Projektmitglied aufgrund der intensiven Zusammenarbeit mit den Teilnehmer_innen und der Diskussionen im Team persönlich verinnerlicht hatte, auf diese Weise nicht vollständig zu übermitteln waren. Bei der technischen Realisierung einer Software ergeben sich neue Gestaltungsoptionen, Fragen oder auch Widersprüche, die nur dann auch im Sinne der Nutzer_innen entschieden werden können, wenn deren Haltungen und Anliegen jederzeit ausreichend präsent sind. So können sie bewusst anderen Aspekten gegenübergestellt werden. Wir empfehlen daher dringend (und dem Ansatz partizipativer Softwareentwicklung entsprechend), auch die Softwareentwickler_innen, die das Aussehen der Oberflächen und die Funktionalität des Systems schließlich bestimmen, in den partizipativen Pro-

zess einzubeziehen, um die Perspektive der Zielgruppe in ihrem Denken zu verankern. Es ist eine offene Forschungsfrage, ob und wie sich Ergebnisse aus sozialwissenschaftlicher, qualitativ-ethnografischer Forschung über den Alltag, die Wünsche und Bedarfe von Nutzer_innen noch besser für Technikentwickler_innen übersetzen und aufbereiten lassen.

Partizipatives Vorgehen in betrieblichen Entwicklungsprozessen und in Forschungsprojekten

Mit partizipativer Vorgehensweise ist eine Denk- und Arbeitskultur verbunden, die bei der Technikentwicklung nicht das Sammeln objektiver Fakten in den Vordergrund stellt, sondern Raum für ein gemeinsames Deuten, Aushandeln, Lernen und Gestalten schaffen möchte (Third Space). Diese Denkkultur sieht das Lösen von Gestaltungsproblemen nicht auf das informationstechnische Abbilden vorhandener Vorgänge beschränkt, sondern betrachtet gleichzeitig immer auch Veränderungen auf sozialer, organisatorischer und technischer Ebene, die gemeinsam entworfen werden müssen.

In der Softwareentwicklung in Betrieben und durch Softwarefirmen sind häufig schon zusätzliche Arbeitspakete zur Sicherung der Usability von Software schwer durchzusetzen. Daher ist es absehbar, dass sich längere Phasen ethnografischer Anforderungserhebung und kooperativer Gestaltung in betrieblichen Prozessen derzeit kaum etablieren lassen. In mehrjährigen Forschungsvorhaben dagegen, insbesondere wenn es um die Entwicklung innovativer Technologien in neuartigen Anwendungsbereichen geht, sollte die Erforschung von derzeitigen Praktiken, Problemen und Wünschen sowie Ideen in Kooperation mit den (neuen) Zielgruppen geschehen. Mit dem Projekt ParTec haben wir eine Reihe von Verfahren erprobt und im vorliegenden Bericht vorgestellt, die sich erlernen und (mit einiger Sensibilität) verwenden lassen, und dies nicht nur bei der Technikentwicklung für ältere Menschen.

Literaturverzeichnis

- Afzali, M. (2014): Forschen über die Alten – Forschen mit den Alten. Partizipative Methoden in der Designforschung. In: von Hülsen-Esch, A.; Seidler, M.; Tagsold, C. (Hrsg.): *Methoden der Alter(n)sforschung: Disziplinäre Positionen und transdisziplinäre Perspektiven*, Transcript Verlag, S. 225-240.
- Akrich, M. (1995): User representations: Practices, methods and sociology. In: Rip, A.; Misa, T. J.; Schot, J. (Hrsg.): *Managing technology in society: The approach of constructive technology assessment*, Continuum International Publishing, S. 167-184.
- Arnowitz, J.; Arent, M.; Berger, N. (2007): *Effective prototyping for software makers*. Amsterdam: The Morgan Kaufmann series in interactive technologies. Elsevier Ltd, Oxford.
- Bath, C. (2009): *De-Gendering informatischer Artefakte: Grundlagen einer kritisch-feministischen Technikgestaltung*. Universität Bremen, Dissertation.
- Beaudouin-Lafon, M.; Mackay, W. E. (2012): Prototyping Tools and Techniques. In: J.A. Jacko (Hrsg.), *Handbook of Human-Computer Interaction (3rd edition)*. Boca Raton, FL.: CRC Press, S. 1081-1104.
- Beyer H.; Holtzblatt, K. (1998): *Contextual design*. Morgan Kaufman, London
- Birken, T.; Pelizäus-Hoffmeister, H.; Schweiger, P. (2016): Technische Assistenzsysteme und ihre Konkurrenten: Zur Bedeutung von Praktiken der Alltagsbewältigung für die Technikentwicklung. In: *Zukunft Lebensräume – Kongress 20-21.04.2016*, Frankfurt/Main.
- Bjerknes, G.; Bratteteig, T. (1994): User Participation: A Strategy for Work Life Democracy? In: R. Trigg, S.I. Anderson, E.A. Dykstra-Erickson (Hrsg.): *Proceedings Participatory Design Conference*. S. 3-11.
- Bødker, S. (2006): When second wave HCI meets third wave challenges. In: *Proceedings of the 4th Nordic conference on Human-computer interaction: changing roles*, S. 1-8.
- Boehner, K.; Vertesi, J.; Sengers, P.; Dourish, P. (2007): How HCI interprets the probes. In: *Proceedings of the SIGCHI conference on Human factors in computing systems*, S. 1077-1086.
- Brandt, E.; Binder, T.; Sanders, E. (2013): Tools and techniques: ways to engage telling, making and enacting. In: Robertson, T.; Simonsen, J. (Hrsg.): *Routledge International Handbook of Participatory Design*, London & New York: Routledge, S. 145-181.
- Brandt, E.; Binder, T.; Malmborg, L.; Sokoler, T. (2010): Communities of everyday practice and situated elderliness as an approach to co-design for senior interaction. In: *Proceedings of the 22nd Conference of the Computer-Human Interaction Special Interest Group of Australia on Computer-Human Interaction (OZ-CHI2010)*, S. 400-403.
- Chien, W.-C.; Hassenzahl, M.; Lenz, E. (2015): Fürsorge, Gemeinsamkeiten, Pläne – Technik für Fernbeziehungen gestalten. In: *Mensch und Computer 2015 – Tagungsband*, S. 83-92.
- Cooper, A. (1999): *The inmates are running the asylum: Why high-tech products drive us crazy and how to restore the sanity*. Sams - Pearson Education.
- Cooper, A.; Reimann, R.; Cronin, D. (2007): *About Face 3: The Essentials of Interaction Design*. John Wiley & Sons; 3. Auflage.

- Crabtree, A.; Hemmings, T.; Rodden, T.; Cheverst, K.; Clarke, K.; Dewsbury, G.; Hughes, J.; Rouncefield, M. (2003): Designing with care: Adapting cultural probes to inform design in sensitive settings. In: *Proceedings of the 2004 Australasian Conference on Computer-Human Interaction (OZCHI2004)*, S. 4-13.
- Davidson, J. L.; Jensen, C. (2013): Participatory design with older adults: an analysis of creativity in the design of mobile healthcare applications. In: *Proceedings of the 9th ACM Conference on Creativity & Cognition*, S.114-123.
- Dewsbury, G.; Rouncefield, M.; Sommerville, I.; Onditi, V. Bagnall, P. (2007): Designing technology with older people. In: *Universal Access in the Information Society*, 6(2), S. 207-217.
- Dickinson, A.; Arnott, J.; Prior, S. (2007): Methods for human-computer interaction research with older people Behaviour & Information Technology. In: *Behaviour & Information Technology*, (26), S. 343-352.
- Endter, C. (2016): Design for Elderly – A Meeting Point for Ethnography and Usability. In: *icom 12/04/2016*, S. 17-26.
- Fisk, A. D.; Rogers, W. A.; Charness, N.; Czaja, S. J.; Sharit, J. (2009): *Designing for older adults: Principles and creative human factors approaches*. CRC press.
- Gaver, B.; Dunne, T.; Pacenti, E. (1999): Cultural probes. In: *Interactions*, 6(1), S. 21-29.
- Göllner, S.; Lindenberg, J.; Conradie, P.; Le, J.; Sametingler, F. (2010): The Enchanted Neighborhood: Using Metaphorical Devices for the Inclusion of Seniors in the Co-designing Process. In: *Proceedings of the 3rd International Conference for Universal Design*, S. 1-10.
- Graham, C.; Rouncefield, M.; Gibbs, M.; Vetere, F.; Cheverst, K. (2007): How probes work. In: *Proceedings of the 19th Australasian conference on Computer-Human Interaction: Entertaining User Interfaces (OZCHI2007)*, S. 29-37.
- Gregor, P.; Newell, A. F.; Zajicek, M. (2002): Designing for Dynamic Diversity: Interfaces for Older People. In: *Proceedings of the Fifth International ACM Conference on Assistive Technologies*, S. 151-156.
- Grudin, J.; Pruitt, J. (2002): Personas, Participatory Design and Product Development: An Infrastructure for Engagement. In: *PDC 02 Proceedings of the Participatory Design Conference*, S. 144-152.
- Holtzblatt, K.; Wendell, J. B.; Wood, S. (2004): *Rapid contextual design: a how-to guide to key techniques for user-centered design*, Morgan Kaufmann.
- Hoss, T.; Ruß, H. (2014): *Atlas einer Stadtteilidentität*. Masterarbeit. Muthesius Kunsthochschule, Stat. Gebiet 4008 / St. Pauli, Kiel.
- Johansson, M.; Messeter, J. (2005): Presenting the user: constructing the persona. In: *Digital Creativity*, 16 (4), S. 231-243.
- Kötteritzsch, A.; Gerling, K.; Stein, M. (2016): Towards Acceptance Engineering in ICT for Older Adults. In: *icom 15 (1)*, S. 51-66.
- Lindsay, S.; Jackson, D.; Schofield, G.; Olivier, P. (2012): Engaging older people using participatory design. In: *Proceedings of the SIGCHI Conference on Human Factors in Computing Systems*, S. 1199-1208.
- Lorenz, K.; Zach, J.; Joost, G. (2015): Beispiele aus der Praxis: Anwendung partizipativer Methoden im Gesundheitskontext. In: *Mensch und Computer 2015. Workshopband*, S. 101-107.
- Marsden, N.; Link, J.; Büllsfeld, E. (2014): Personas und stereotype Geschlechterrollen. In: Marsden, N.; Kempf, U. (Hrsg.): *Gender-UseIT – HCI, Usability und UX unter Gendergesichtspunkten*, De Gruyter, Berlin, S. 91-104.

- Müller, J.; Berger, M.; Kunze, C.; Schneider, J. (2015): Online Kommunikation zur Förderung von Offline Miteinander: Technology-Probe Ansatz zur Evaluation einer MTI-Plattform zur Förderung von sozialer Interaktion. In: 8. AAL-Kongress, 29-30.04.2015, Frankfurt/Main.
- Muller, M.J.; Druin, A. (2012). Participatory Design: The Third Space. In: J. Jacko (Hrsg.): *Human Computer Interaction Handbook: Fundamentals, Evolving, Technologies, and Emerging Applications*, S. 1125-1153.
- Paulitz, T.; Prietl, B. (2015): Handlung oder Person? Genderreflexive Gestaltung von Software. In: Barke H.; Siegeris, J.; Freiheit, J.; Krefting; D. (Hrsg.): *Gender und IT-Projekte. Neue Wege zu digitaler Teilhabe*, Budrich UniPress Ltd., 1 Auflage, S. 45-60.
- Plaisant, C.; Clamage, A.; Hutchinson, H. B.; Bederson, B. B.; Druin, A. (2006): Shared Family Calendars: Promoting Symmetry and Accessibility ACM Trans. In: *Human Computer Interaction Handbook*, 13, S. 313-346.
- Pruitt, J.; Grudin, J. (2003): Personas: practice and theory. In: *Proceedings of the 2003 Conference on Designing for User Experiences*, S. 1-15.
- Quesenbery, W.; Brooks, K. (2010): *Storytelling for User Experience: Crafting Stories for Better Design*. Rosenfeld Media Brooklyn, New York.
- Richards, L. (2014): *Handling qualitative data: A practical guide*. SAGE Publications.
- Rogers, Y.; Paay, J.; Brereton, M.; Vaisutis, K. L.; Marsden, G.; Vetere, F. (2014): Never Too Old: Engaging Retired People Inventing the Future with MaKey MaKey. In: *Proceedings of the SIGCHI Conference on Human Factors in Computing Systems*, S. 3913-3922.
- Rosson, M. B.; Carroll, J. M. (2002): Scenario based design. In: Sears, J.; Jacko, A. (Hrsg.): *The human-computer interaction handbook: Fundamentals, Evolving Technologies and Emerging Applications*, S. 1032-1050.
- Schorch, M.; Wan, L.; Randall, D. W.; Wulf, V. (2016): Designing for Those Who Are Overlooked: Insider Perspectives on Care Practices and Cooperative Work of Elderly Informal Caregivers. In: *Proceedings of the 19th ACM Conference on Computer-Supported Cooperative Work & Social Computing*, S. 787-799.
- Seils, E. (2013): Armut im Alter - aktuelle Daten und Entwicklungen. In: *WSI Mitteilungen* (5), S. 360-368.
- Sleeswijk V. F.; Stappers, P. J.; van der Lugt, R.; Sanders, E. B.-N. (2005): Contextmapping: experiences from practice. In: *CoDesign*, Vol. 1, No. 2, June, S. 119-149.
- Smith, K. (2011). *Wie man sich die Welt erlebt*. Kunstmann, München
- Snyder, C. (2003): *Paper Prototyping. The Fast and Easy Way to Design and Refine User Interfaces*. Elsevier, San Francisco.
- Tonolli, L.; Teli, M.; d'Andrea, V. A. (2015): Design Anthropology Critique of Active Aging as Ageism, In: *Interaction Design and Architecture(s) Journal*, 26, S. 95-113.
- Triantafyllakos, G.; Palaigeorgiou, G.; Tsoukalas, I.A., (2010): Fictional characters in participatory design sessions: introducing the 'design alter egos' technique. In: *Interacting with Computers*, 22 (3), S. 165-175.
- van Dyk, S. (2009): Forever young – vom verdienten Ruhestand zum aktiven Alter(n)? Der Ruf nach eigenverantwortlicher Aktivität in der Nacherwerbsphase, Institut für Soziologie, Friedrich-Schiller-Universität Jena. In: *Beitrag zum Green Ladies' Lunch am 20.03.2009 in der Heinrich-Böll-Stiftung*.
- van Someren, M. W.; Barnard, Y. F.; Sandberg, J. A.C. (1994): *The think aloud method: a practical approach to modeling cognitive processes*. Academic Press, London.

- Vanden Abeele, V. A.; Van Rompaey, V. (2006): Introducing human-centered research to game design: designing game concepts for and with senior citizens. In: *CHI'06 extended abstracts on Human factors in computing systems*, S. 1469-1474.
- Wallace, J.; McCarthy, J.; Wright, P. C.; Olivier, P. (2013): Making Design Probes Work. In: *Proceedings of the SIGCHI Conference on Human Factors in Computing Systems*, S. 3441-3450.
- Wildman, D. M.; White, E. L.; Muller, M. J. (1993): Participatory Design Through Games and Other Techniques. In: *Tutorial Notes, InterCHI 1993*, Amsterdam.
- Wright, P. ; McCarthy, J. (2015): The politics and aesthetics of participatory HCI. In: *Interactions*, 12(6), S. 26-31.

Abbildungsverzeichnis

Abbildung 1: Verteilung von Teilnahmen.....	9
Abbildung 2: Teilnehmer_innen je Schritt	9
Abbildung 3: Aspekte des Third Space (angelehnt an Muller und Druin, 2012).....	10
Abbildung 4: ParTec-Prozess	11
Abbildung 5: ParTec-Prozess	28
Abbildung 6: Welche Forschungsfragen werden von welchen Cultural Probes adressiert ...	31
Abbildung 7: Deckblatt des Alltagstagebuchs.....	31
Abbildung 8: Doppelseite aus dem Tagebuch.....	32
Abbildung 9: Fragebogen zur Sammlung persönlicher Daten	32
Abbildung 10: Wochenplan für die regelmäßigen Termine	32
Abbildung 11: Fragebogen zur technischen Ausstattung.....	33
Abbildung 12: Lebensweg und exemplarische Eintragung auf Folie	33
Abbildung 13: (Postkarte) Verhältnis zur Technik	33
Abbildung 14: (Postkarte) Blick in die Zukunft.....	34
Abbildung 15: (Postkarte) Lebensereignisse und zukünftige Wünsche	34
Abbildung 16: (Postkarte) Veränderungen durch den Ruhestand.....	34
Abbildung 17: (Postkarte) Ansichten zur Jugend.....	34
Abbildung 18: Säckchen zum Sammeln von Stärken & Schwächen	35
Abbildung 19: Ermittlung und Sammlung von Leidenschaften	35
Abbildung 20: Ausschnitt aus Interviewleitfaden, auf Basis der individuellen CP angepasst.	36
Abbildung 21: Darstellung eines fiktiven sozialen Netzes.....	37
Abbildung 22: Die Teilnehmer_innen	38
Abbildung 23: Übergänge und Formen von Ruhestand	39
Abbildung 24: Personas und Szenarien im ParTec-Prozess	46
Abbildung 25: Vier Ruhestandspersonas in einem Bild jeweils mit kurzer Charakterisierung ..	50
Abbildung 26: Steckbrief der Persona Ursula.....	52
Abbildung 27: Eine Ruhestandsgeschichte als Bildergeschichte mit Randbedingungen.....	54
Abbildung 28: Lose und Tischaufsteller in Werkstatt 1	55
Abbildung 29: Handzettel Werkstatt 1 - Erinnerung an CP Themen.....	56
Abbildung 30: Problemsituation der Persona Klaus	56
Abbildung 31: Problemsituation der Persona Christiane	57
Abbildung 32: Problemsituation der Persona Marion.....	57
Abbildung 33: Problemsituation der Persona Ursula.....	57
Abbildung 34: Polaroids mit verschiedenen Vorschlägen für Vorgehensweisen für die Persona Klaus.....	58

Abbildung 35: Die Wünsche an die Vernetzung im Ruhestand	60
Abbildung 36: Darstellung der Wünsche an die Vernetzung im Ruhestand als "Sonne"	60
Abbildung 37: Metaphors Game im ParTec-Prozess	63
Abbildung 38: Beispiele für Metaphern im Metaphors Game	64
Abbildung 39: Brainstorming-Ergebnisse auf der Suche nach einer Metapher	66
Abbildung 40: Beispiel für Ergebnisse aus der Phase 2 zur Metapher Flohmarkt.....	67
Abbildung 41: Papierprototyping im ParTec-Prozess.....	70
Abbildung 42: Sammlung von Design-Ideen zu den Themen Selbstbestimmung, Lernen und Vertrauen	71
Abbildung 43: Kommunikationskanäle und -medien.....	71
Abbildung 44: Formular für Gesuche	75
Abbildung 45: Nachricht einer möglichen HelferIn und Antwortmöglichkeit.....	75
Abbildung 46: Teilen der angewählten Profilinehalte mit einer anderen Person	76
Abbildung 47: Frag mich einfach was	77
Abbildung 48: Ausschnitt aus der Selbstreflexion.....	77
Abbildung 49: Selbstreflexion durch Feedback von anderen	78
Abbildung 50: Einstiegsseite	79
Abbildung 51: Erfahrungsbericht.....	79
Abbildung 52: Anfang einer Kontaktaufnahme	80
Abbildung 53: Schriftliche Kommunikation zwischen zwei Nutzer_innen	80
Abbildung 54: Arbeitsblatt Klaus für Portalgeschichte 2.....	81
Abbildung 55: Arbeitsblatt Klaus, Portalgeschichte 2: berücksichtigte Wünsche.....	81
Abbildung 56: Auszug aus dem Moderationsleitfaden für Papierprototyp 3	82
Abbildung 57: aus der Arbeit mit Papierprototypen	82
Abbildung 58: Ausschnitt aus den Konzeptentwürfen der Teilnehmer_innen	83
Abbildung 59: Ausschnitt aus den Anmerkungen der Teilnehmer_innen	84
Abbildung 60: Entwicklung & Erkundung des digitalen Prototyp im ParTec-Prozess	87
Abbildung 61: Startseite des Demonstrators.....	89
Abbildung 62: Beiträge in der Kategorie "Reisen"	89
Abbildung 63: Übersicht Gesuche und Angebote im Demonstrator	90
Abbildung 64: Formular zur Aufgabe eines Gesuchs oder Angebots im Demonstrator	90
Abbildung 65: Die Rubrik "Mein Bereich" im Demonstrator.....	91
Abbildung 66: Profil der Persona Klaus	91
Abbildung 67: Aufgaben nach der Anmeldung	92
Abbildung 68: Aufgaben nach Anmeldung als Christiane	93
Abbildung 69: Gemeinsame Erprobung des Demonstrators	94

Anhang I – Interviewleitfaden

CP-Interviewleitfaden

Das folgende Dokument enthält neben den Fragen zum CP-Interview Anmerkungen zum Forschungsfokus und zur Auswertung. Identifizierte Forschungsleerstellen sind

- Was wünschen Sie sich als/an Hilfsmittel im Alltag? (Wird gestreift zur positiven, negativen Bewertung von Alltagsaktivitäten; Siehe Fragenblock 3)
- Was haben Sie für die Zukunft geplant? (wird ergänzt durch Fragen in Block 4)
- Erfahrungen mit (ausgewählter) Technik (wird gestreift durch Fragen zur Nutzung und Ausstattung in Block 3)

1. EVALUATION DER FORSCHUNGSMATERIALIEN

Fokus:	Reflexion der CPs im Hinblick auf den Unterhaltungswert/ Motivationsfaktor sowie ihre Funktionalitäten bzgl. der Beantwortung der Forschungsfragen und der Kooperation mit der Zielgruppe
Auswertung:	Modifikation der CPs für die Zielgruppe der NachbarschaftshelferInnen

1. Wie haben Ihnen die Materialien insgesamt gefallen?
2. Was fanden Sie gut/ war anregend/was hat gut geklappt?
3. Was fanden Sie schwierig? Und warum?

2. PERSÖNLICHER EINSTIEG

Fokus:	Geschlecht (Gibt es eine Reaktion zur 'offenen' Geschlechtskategorie?), Bildungsstand (aus Tätigkeit ableiten) und Lebensstil > In die Systematik der Anonymisierung mit hineinnehmen!
Auswertung:	Diversität (Homogenität) der TeilnehmerInnen sowie bestimmte Faktoren (Geschlecht, Bildung, Lebensstil) in ihrem Einfluss auf die Forschungsergebnisse berücksichtigen

2.1 Fragen zur Person + CP Lebensweg + CP 'PK: Früher war alles besser'

Fokus:	(Pessimistische/optimistische) Sicht auf den Ruhestand/ das Altern, Stärken und Schwächen im Gespräch über den Lebensweg herauslesen!!!
--------	---

1. Was haben Sie als persönlichen Eintrittspunkt in den Ruhestand empfunden?
2. Was empfinden Sie als Gewinn? Was empfinden Sie als Verlust im Vergleich zur Phase der Erwerbstätigkeit? (Siehe Forschungsfrage Ff 9.2)

3. Was ist mit dem Älterwerden besser geworden? Was ist schlechter geworden? (Siehe Ff 9.3)
4. Erinnern Sie sich daran, wie Sie früher übers Älterwerden/ über alte Menschen nachgedacht haben? Wie sehen Sie das heute? Haben Sie sich das Altern so vorgestellt, wie Sie es heute erleben? (Siehe Ff 6.3)

3. ALLTAGSAKTIVITÄTEN, SOZIALE VERNETZUNG, TECHNIKNUTZUNG/-AUSSTATTUNG

3.1 CP Tagebucheinträge + CP regelmäßig wiederkehrende Termine

Fokus:	allgemeine Aktivität und Auslastung, Alltagsstruktur (dominierende Aktivitäten und Themen (Siehe Ff 7.1)
Auswertung:	Problemszenarien, Sequenzmodell, Flussmodell, Netzwerkkarten

1. Welche Tätigkeiten machen Sie gerne? (Siehe auch Leidenschaften u. Positiv- Säckchen)
2. Welche Tätigkeiten machen Sie nicht gerne? Und warum nicht? Sind da welche dabei, die einem zunehmend schwerer fallen? (Siehe auch Negativ-Säckchen)

3.2 CP 'Kontaktaufnahme'

Fokus:	Soziale Integration und Vernetzung, introvertierte, extrovertierte Persönlichkeit, Kommunikationspräferenzen (Siehe Ff 8.1-8.3), Ausstattung (Siehe Ff 11.1)
Auswertung:	Problemszenarien, Sequenzmodell, Flussmodell, Netzwerkkarte

1. Welche Menschen sind Ihnen im Alltag wichtig? (Siehe Ff 8.4)
2. Zu wem hätten Sie gerne mehr Kontakt?
3. Haben sich durch den Ruhestand Ihre Kontakte verändert?
4. Wie und wodurch lernen Sie neue Menschen kennen? (Siehe Ff 8.6)

3.3 CP 'Kontaktaufnahme' + Techniknutzung und -ausstattung + CP 'Revolutionspostkarte' + CP 'PK Früher war alles besser!'

Fokus:	Einstellung zur Technik, Erfahrung mit Technik, Rückgewandtheit vs. Zukunftsorientierung
--------	--

1. Mit welcher Technik sind Sie groß geworden? (Siehe Ff 11.2)
2. Was hat sich im Laufe Ihres Lebens technisch verändert?
3. Welche Entwicklungen haben Sie mitgemacht, welche nicht? (Siehe Ff 11.3)
4. Was war für Sie das einschneidendste Erlebnis im Hinblick auf technische Neuerungen? Bzw. Was haben Sie persönlich als technische Revolution erlebt? Und warum? Beschreiben Sie mal...(Siehe Ff 11.4)

5. Was halten Sie von der heutigen technischen Entwicklung? Wie nimmt diese Einfluss auf Ihr Leben Ihren Alltag?
6. Was hat Technik (in Ihrem Leben) verbessert? Was verschlechtert?

4 STÄRKEN & SCHWÄCHE

4.1 CP Leidenschaften + CP Säckchen: Stärken & Schwächen des Alltags

keine direkten Bezugspunkte im CP-Interview!!!

Fokus:	Erhoben werden KEINE STÄRKEN & SCHWÄCHEN, sondern Alltagsfreuden sowie alltäglicher Ärger und Missgeschicke
Auswertung:	In Form von Tag-Clouds zur Gesamtvisualisierung von Alltagsfreuden und Alltagsfrust der Leute (und kann Technik was dafür/ dagegen tun?)
Modifikation	Fokussierung auf Tätigkeiten und Hobbies, um an die Ressourcen und Stärken heranzukommen?

5 ZUKUNFTS-WÜNSCHE/ ZUKUNFTS-PLÄNE

5.1 CP Zeitmaschine

Fokus:	Rückgewandtheit vs. Zukunftsorientierung, Wünsche, Bedürfnisse, evtl. Fähigkeiten und Stärken, die bewundert werden
--------	---

1. Warum haben Sie dieses Zeit/Epoche/Lebensphase ausgewählt?
2. Was fasziniert Sie an dieser Zeit? Und warum?
3. Welche Rollen würden Sie in dieser Zeit gerne spielen? Und warum? (Wie möchten Sie sich gerne einbringen?) (Siehe Ff 13.3)

5.2 CP 'PK Blick in die Zukunft'

Fokus:	Wünsche und Pläne für die Zukunft (Ff 13.1, 13.4, 14), (pessimistische/ optimistische) Vorstellungen vom Altern/ Ruhestand Sicht aufs Altern (Vorbereitungen aufs Altern), Rückgewandtheit oder Zukunftsorientierung
--------	--

1. Was für Wünsche und Pläne haben Sie?
2. Was tun Sie, um Ihre Wünsche und Pläne umzusetzen?
3. Treffen Sie bereits irgendwelche Vorbereitungen für das zukünftige Altern?
4. Wie könnte Ihnen da eine Nachbarschaftshilfe-Plattform helfen? Was würden Sie sich davon erwarten/ wünschen?

5.3 CP Postkarte Jugend

Fokus:	Einstellung, Verhältnis zur heutigen Jugend, Erwartungen gegenüber der Jugend
--------	---

1. Wie erleben Sie die heutige Jugend? Was halten Sie von ihnen?
2. Worauf fußt Ihr Urteil? (Eigene Jugend, Kinder, Enkelkinder, Berichterstattung in den Medien, Alltagserfahrungen)
3. Was haben junge Leute Alten voraus? Um was beneiden Sie junge Leute?
4. Was könnten Sie von jungen Leuten lernen?
5. Was denken Sie, was Sie Jüngeren voraus haben? Was könnten junge Leute von Ihnen lernen? Was würden Sie ihnen gerne vermitteln?

Anhang II – Wünsche an die Vernetzung im Ruhestand

Wünscheliste vor Werkstatt 2

Ergänzung durch Metapher „Umzug“ Ergänzung durch Metapher „Flohmarkt“

Kontakte knüpfen/pflegen

- sich sozial vernetzen
- Gleichgesinnte finden
- Kontakt zu jungen/ jüngeren Leuten finden
- Sympathie zwischen Menschen herstellen, entstehen lassen
- Zufallsbekanntschaften ermöglichen
- Freundschaften aufgeben, die hinderlich sind
- Freundschaften pflegen
- initiativ werden, sich einlassen auf neue Lebensphase
- Erfahrungen (über den Ruhestand) berichtet bekommen
- Kontakt zu Gleichaltrigen/RuheständlerInnen finden (um von ihnen zu lernen/(Lebens-)Erfahrungen auszutauschen)
- sich selbst bei anderen melden

Geben & Nehmen

- sich einbringen und was geben können
- sich gebraucht fühlen
- sich von zu Hause aus einbringen
- sich auch wieder zurückziehen können
- von anderen etwas erledigen lassen, das man selbst nicht (mehr) tun möchte oder nicht mehr tun kann
- nehmen, ohne geben zu müssen
- bitten können, Hilfsbedürftigkeit artikulieren
- Tauschbörse: Tausch von gleichwertigen Leistungen
- direkter Tausch, unmittelbare Gegenleistung
- weitergeben (Gegenstände, Werte, Erfahrungen, kostbare Erinnerungen)
- Sachgegenstände (aus-)sortieren und weitergeben oder wegschmeißen (s. Ruhestand & Älterwerden)

Inspirieren/ Entdecken/ Flanieren

- sich (von anderen) anregen lassen
- andere inspirieren
- Neues zufällig entdecken
- sich die Zeit vertreiben und unterhalten lassen, spielen
- schöne Nebensächlichkeiten entdecken, die das Leben lebenswert machen
- sich gegenseitig Menschen, Themen, Veranstaltungen etc. empfehlen können
- gezielte Recherche von Informationen, Interessen
- einfach mal etwas ausprobieren

Kostenlos aktiv & gemeinsam

- kostenlose Angebote, Aktivitäten entdecken
- Begegnungen und Kultur kostenlos genießen

Lokal vor Ort

- auf interessante Themen (z.B. Wohnen), Veranstaltungen, Personen in der Umgebung stoßen

- die lokale Infrastruktur entdecken und nutzen lernen
- lokale Anlaufstellen finden
- [Ansprechpartner haben für Portal/Nachbarschaft/Region](#)
- [in der Nähe/vor Ort tätig werden \(z.B. Ehrenamt\)](#)

Selbstbestimmung

- Technik soll frei und unabhängig machen, die eigene Autonomie unterstützen
- nicht kontrolliert und gesteuert werden
- teilnehmen ohne sich gefährlich zu entblößen (Privatsphäre)
- Inhalte löschen können
- [Anforderungen nicht mehr gerecht werden müssen](#)
- [Selbsthilfegruppe gründen](#)

Vertrauen

- sich vertraut und sicher fühlen
- mit vertrauenswürdigen Menschen umgehen
- schrittweise Vertrauen herstellen
- die Privatsphäre schützen und achten
- [einen sicheren Rückzugsort haben](#)

Lernen

- von und mit anderen lernen
- nach eigenem Tempo und Wissensstand lernen
- mit individueller und flexibler Unterstützung lernen
- persönliche Erfahrungen austauschen
- [die Welt aus Sicht jüngerer Leute kennenlernen](#)

Selbstreflexion & -bewusstsein

- sich selbst besser kennenlernen (Stärken, Interessen, Bedarfe)
- auch informelle Fähigkeiten heraus bekommen (z.B. Zuhören etc.)
- sich selbst (durch andere) neu entdecken (Fähigkeiten, Interessen, Aktivitäten)
- die Vielfalt der eigenen Möglichkeiten wahrnehmen
- neue erfüllende Tätigkeiten und Aufgaben finden (Hobbies, Ehrenamt, Bildung)
- [Spiegelung des eigenen Verhaltens durch jemand anderen](#)
- [Seine Stärken im anderen Zusammenhang nutzen](#)
- [Bilanz ziehen, Positives und Negatives gegenüberstellen \(körperlich und geistig\)](#)
- [Angst und Freude reflektieren](#)
- [das eigene Netzwerk kennen/sich vor Augen führen](#)
- [Selbstbewusstsein stärken](#)
- [die eigenen finanziellen Grenzen kennen](#)
- [Akzeptanz der eigenen Grenzen](#)
- [Selbstbild anpassen](#)
- [Was ist es wert, angeboten zu werden? \(in Bezug auf eigene Fähigkeiten\)](#)

Ruhestand & Älterwerden (besser Richtung: Alter planen)

- einen neuen Tagesrhythmus finden
- [Tagesstruktur planen](#)
- neue Rollen und Identitäten finden
- sich aufs Altern vorbereiten
- [sich helfen lassen](#)

- Begrenztheit akzeptieren (eigene und die de Lebens)
- eigne Begrenztheit zum Thema machen können/austauschen
- Arbeits- und Rollenverteilung in der Partnerschaft neu verhandeln
- Sachgegenstände (aus-)sortieren und weitergeben oder wegschmeißen (s. Geben & Nehmen)
- erlangte Kompetenz offen auf Menschen zuzugehen (die im Alter/Älterwerden erlangt wurde) nutzen
- Positives des Ruhestands bewusst machen (z.B. mehr Zeit)

Soziale Voraussetzungen (Randbedingungen)

- Lernbereitschaft (Interesse am Lernen ist immer noch vorhanden)
- Offenheit gegenüber Fremden/Fremdem (Kultur etc.)
- Bereitschaft mit den eigenen Vorurteilen zu brechen
- die eigenen finanziellen Grenzen kennen (s. Selbstreflexion)

Technik/Technische Voraussetzungen

- nur virtuelle soziale Netzwerke werden abgelehnt
- Technik muss funktionieren (nicht funktionierende Technik wird als eigene Inkompetenz gewertet)

Design-Ideen

- die Möglichkeit bieten sich Dienstleistungen/Angebote anzuschauen und sich inspirieren zu lassen, das erwartete Geben & Nehmen deutlich machen
- vielleicht eine lokale Redaktion einrichten
- Verlinkungen in die „reale“ Welt
- „Freudenmarktplatz“ diesen Begriff weiter verwenden
- digitaler Tapeziertisch mit Aktivitäten & Interessen, die man der Welt zeigt, andere können hier ihr Interesse an den Aktivitäten zeigen
- Orte/Anlaufstellen gut sortieren, logische Strukturierung oder sehr gute Suche/Filter
- Anleitung schreiben/online stellen, wie man den eigenen Tapeziertisch bestücken kann
- recommendation system

Tipp der Woche:

Die Komfortzone verlassen!

Kleine Aufgabe:

Selbstbeobachtung

Soziotechnisches System

- Wie hält man ein Portal am Leben?
Lokale & Virtuelle Gruppe

Anhang III – Programm Wiss. Workshop



Workshop im Gästehaus der Universität Bremen

PARTIZIPATIVE TECHNIKGESTALTUNG FÜR UND MIT ÄLTERE/N MENSCHEN

Projekt ParTec

Susanne Maaß
Carola Schirmer
Sandra Buchmüller
Anneke Bötcher
Daniel Koch
Regina Schumacher
Tim Schütz
Stefanos Trialonis

partec.informatik.uni-bremen.de
grp-partec@tzi.de

Dienstag, 26.04.2016

13:30	Ankunft
14:00	Begrüßung
14:15	Kurzvorstellung der Anwesenden
14:45	Projekt ParTec 1 Vorstellung des Projekts
15:10	☕ Pause
15:25	Projekt ATASen , Helga Pelizäus-Hoffmeister (UniBw München) Kontextintegrierende, praxiszentrierte Bedarfsanalyse: die KPB-Methodik
15:50	Projekt SONIA , Jennifer Müller (HS Furtwangen) Soziale Inklusion durch technikgestützte Kommunikationsangebote im Stadt-Land-Vergleich
16:15	☕ Pause
16:30	Projekt Nähe auf Distanz , Eva Lenz (Folkwang Uni, Essen) Über die wohlbefindensorientierte Gestaltung von Technik
16:55	IT für die Alternde Gesellschaft , Marén Schorch (Uni Siegen) Neue Technologien und Nutzungspraktiken zur Förderung der Lebensqualität und sozialen Teilhabe
17:20	Abschluss
19:00	Gemeinsames Abendessen im „Haus am Deich“

Mittwoch, 27.04.2016

09:00	☕ Ankunft
09:15	Projekt ParTec 2 Die Analysephase: Verständigung über den Ruhestandsalltag
10:15	☕ Pause
10:30	Projekt ParTec 3 Die Gestaltung des Neuen: Verständigung über Ideen und Konzepte
11:30	☕ Pause
11:45	Projekt ParTec 4 Wie können Ansätze der Partizipativen Softwareentwicklung in die Prozesse von Firmen integriert werden?
12:45	Abschluss
13:00	Abreise

GEFÖRDERT VOM



Bundesministerium
für Bildung
und Forschung



Universität Bremen



Version 2016-04-28