

D.T2.3.4

**HOCARE2.0**  
**CO-CREATION-HANDBUCH**  
**FÜR PARTNER DES ÖFFENTLICHEN**  
**SEKTORS VON ÖFFENTLICHEN**  
**GESUNDHEITS- UND**  
**SOZIALDIENSTLEISTUNGEN -**  
**FINALE VERSION**

03.2020

<https://www.interreg-central.eu/Content.Node/HoCare2.0.html>





## Inhaltsverzeichnis

<b>Zusammenfassung.....</b>	<b>4</b>
<b>0. Das HoCare2.0-Projekt und der Kontext des Handbuchs .....</b>	<b>6</b>
<b>TEIL EINS – CO-CREATION.....</b>	<b>10</b>
<b>1. Was ist Co-Creation?.....</b>	<b>11</b>
<b>2. Warum kreativ zusammenarbeiten? .....</b>	<b>14</b>
<b>3. Wann kreativ zusammenarbeiten? .....</b>	<b>15</b>
<b>4. Wer wird einbezogen? .....</b>	<b>17</b>
<b>5. Nutzen und Schwierigkeiten von Co-Creation .....</b>	<b>21</b>
<b>TEIL ZWEI – CO-CREATION IM GESUNDHEITSWESEN .....</b>	<b>23</b>
<b>1. Co-Creation für bessere Gesundheits- und häusliche Pflegeversorgung .....</b>	<b>24</b>
<b>2. Häusliche Pflege innerhalb des Gesundheitssystems.....</b>	<b>30</b>
2.1. Rolle der Regierung bei der Regulierung der Erbringung von häuslichen Pflegeleistungen.....	31
2.2. Finanzierung der häuslichen Pflegedienstleistungen.....	35
<b>3. Die Rolle von Technologie bei der Entwicklung der häuslichen Pflege.....</b>	<b>41</b>
<b>4. Co-Creation mit Senioren .....</b>	<b>45</b>
<b>TEIL DREI – DIE DURCHFÜHRUNG .....</b>	<b>50</b>
<b>1. Der Prozess .....</b>	<b>51</b>
1.1. Vorbereitungen .....	54
1.1.1 Einrichten der Umgebung .....	54
1.1.2 Vorbereiten des Moderators auf die Führungsrolle .....	59
1.1.3 Starten des Prozesses.....	65
1.2. Wissensaufbau .....	74
1.2.1. Feststellen der Nutzeranforderungen.....	75
1.2.2 Analysieren der Nutzeranforderungen .....	94
1.3. Prototyp des Ergebnisses erstellen .....	101
1.3.1 Vorbereitungen für die Prototyperstellung.....	101
1.3.2 Herstellen des 1. Prototyps .....	105
1.3.3 Evaluieren des Low-Fidelity-Prototyps.....	107

„Das Projekt wird von Interreg Mitteleuropa, mit Unterstützung durch den Europäischen Fonds für regionale Entwicklung, finanziert und durch die Europäische Union und den ungarischen Staat kofinanziert.“

“A projekt az Interreg Central Europe Programból, az Európai Regionális Fejlesztési Alap támogatásával, az Európai Unió és Magyar Állam társfinanszírozásával valósul meg.”



---

<b>2. Evaluierung des Prozesses.....</b>	<b>110</b>
<b>TEIL VIER – BEISPIELE .....</b>	<b>117</b>
<b>CHECKLISTE .....</b>	<b>124</b>

„Das Projekt wird von Interreg Mitteleuropa, mit Unterstützung durch den Europäischen Fonds für regionale Entwicklung, finanziert und durch die Europäische Union und den ungarischen Staat kofinanziert.“

“A projekt az Interreg Central Europe Programból, az Európai Regionális Fejlesztési Alap támogatásával, az Európai Unió és Magyar Állam társfinanszírozásával valósul meg.”



## Zusammenfassung

Das Projekt HoCare2.0, das durch das Programm INTERREG MITTELEUROPA finanziert wird, hat zum Ziel, hochgradig innovative, auf digitalen Technologien basierende, kundenorientierte Lösungen für die häusliche Pflege älterer Menschen bereitzustellen. Das Projekt ist aufgrund der alternden Gesellschaft in Europa auf diesen Innovationsbereich ausgerichtet. Dieser Prozess erschließt den bedeutenden Markt der Seniorenwirtschaft - die Silver Economy -, auf dem es nach wie vor an Lösungen mangelt, die gemeinsam mit älteren Menschen entwickelt wurden.

Der Erfolg von neu bereitgestellten IKT-basierten Lösungen und Produkten hängt größtenteils von wenigen Faktoren ab. Dabei ist zu berücksichtigen: Die Lösung muss die tatsächlichen Bedürfnisse der Endnutzer erfüllen und sie sollte auch von ihnen akzeptiert werden. Hinsichtlich der Zielgruppe passiert es oft, dass unter Umständen zwar eine passende Lösung existiert, diese aber von älteren Menschen nicht genutzt wird, weil sie sich bei der Technologie nicht wohlfühlen oder den Entwicklern einfach nicht trauen. Wir schlagen daher vor, die älteren Menschen in den Entwicklungsprozess mit einzubeziehen.

Einer der vielversprechendsten Wege zur Einbeziehung der Endnutzer in die Entwicklung ist Co-Creation, auch als kreative Zusammenarbeit bezeichnet. Co-Creation ist ein Prozess, der sich das Wissen und die Erfahrungen der Endnutzer in jeder Phase des Entwicklungsprozesses zunutze macht. Das führt zu besser passenden Lösungen; durch die Einbeziehung wird außerdem die Gebrauchstauglichkeit der Technologie verbessert. Daher wird sie auf dem Markt auch in höherem Maße akzeptiert. Das vorliegende Handbuch vermittelt dem Leser die Maßnahmen, um eine sinnvolle Einbeziehung der älteren Menschen in den Entwicklungsprozess zu ermöglichen.

„Das Projekt wird von Interreg Mitteleuropa, mit Unterstützung durch den Europäischen Fonds für regionale Entwicklung, finanziert und durch die Europäische Union und den ungarischen Staat kofinanziert.“

„A projekt az Interreg Central Europe Programból, az Európai Regionális Fejlesztési Alap támogatásával, az Európai Unió és Magyar Állam társfinanszírozásával valósul meg.“



Das Handbuch besteht aus vier Teilen, wobei jeder einen unterschiedlichen Zweck hat. *Teil eins* beabsichtigt, das Bewusstsein für den Co-Creation-Prozess zu schaffen bzw. zu schärfen, er beschreibt detailliert die Vor- und Nachteile und wozu er gut ist. *Teil zwei* lenkt die Aufmerksamkeit der Leser auf die Möglichkeiten von Co-Creation in der Gesundheitsversorgung und bringt ihnen das Thema häusliche Pflege näher. In *Teil drei* erfahren die Leser mehr über die Maßnahmen, wie in den verschiedenen Phasen des Entwicklungsprozesses die erforderlichen Rückmeldungen von den älteren Menschen erhalten werden. *Teil vier* beschreibt bewährte Praktiken (Best Practices). Das Handbuch schließt mit einer *Checkliste* für die praktische Durchführung ab.

„Das Projekt wird von Interreg Mitteleuropa, mit Unterstützung durch den Europäischen Fonds für regionale Entwicklung, finanziert und durch die Europäische Union und den ungarischen Staat kofinanziert.“

“A projekt az Interreg Central Europe Programból, az Európai Regionális Fejlesztési Alap támogatásával, az Európai Unió és Magyar Állam társfinanszírozásával valósul meg.”



## 0. Das HoCare2.0-Projekt und der Kontext des Handbuchs

Das vorliegende Handbuch wurde im Rahmen des Projekts HoCare2.0 erstellt, das durch das Interreg-Programm MITTELEUROPA finanziert wird. Das Projekt wird gemeinschaftlich von 11 Partnern geleitet, die ihren Sitz in den sechs mitteleuropäischen Ländern Tschechische Republik, Deutschland, Ungarn, Italien, Polen und Slowenien haben (Abbildung 1). Mit finanziellen Mitteln aus dem Europäischen Fonds für regionale Entwicklung unterstützt das Programm verschiedene Einrichtungen, von der öffentlichen Verwaltung über Dienstleister bis zur Wirtschaftsförderungsorganisation, um zusammenzuarbeiten und Innovation innerhalb Mitteleuropas zu fördern.



Abbildung 1. Die HoCare2.0-Projektpartner aus dem Bereich Mitteleuropa des Programms

Unsere Mission ist es, durch Anwendung der Co-Creation-Methode kundenorientierte Lösungen für die häusliche Pflege bereitzustellen. Unser Ziel ist es, KMUs, öffentliche

„Das Projekt wird von Interreg Mitteleuropa, mit Unterstützung durch den Europäischen Fonds für regionale Entwicklung, finanziert und durch die Europäische Union und den ungarischen Staat kofinanziert.“

„A projekt az Interreg Central Europe Programból, az Európai Regionális Fejlesztési Alap támogatásával, az Európai Unió és Magyar Állam társfinanszírozásával valósul meg.“



Institutionen, Forschungseinrichtungen und die Bürger an der Entwicklung neuer, innovativer Dienstleistungen und Produkte für die Gesundheits- und Sozialpflege mit einzubeziehen.

Aber warum tun wir das? Eine der wichtigsten Herausforderungen für Europa ist die Überalterung der Gesellschaft. Bis zum Jahr 2060 wird jeder dritte europäische Bürger älter als 65 Jahre sein; dies macht die Seniorenwirtschaft - oder Silver Economy - zu einem der am schnellsten wachsenden Wirtschaftssektoren. Da viele Lösungen für ältere Menschen auf digitalen Technologien basieren und nicht gut angenommen werden, wächst der Bedarf, sie am Produktgestaltungsprozess zu beteiligen, um sicherzustellen, dass er auf ihre Bedürfnisse ausgerichtet ist und entsprechend angewendet wird.

Wir gehen aus der Perspektive des Gesundheitssystems an diese Herausforderung heran und betrachten Informations- und Kommunikationstechnologien (IKT) als nützliche Werkzeuge, um die Möglichkeiten der häuslichen Pflege für ältere Personen zu verbessern. Daher ist es unser primäres Ziel, ein Umfeld („Ökosystem“) zu entwickeln, in dem wir eng mit den Akteuren der Vierfach-Helix zusammenarbeiten werden. Die Vierfach-Helix bezieht sich auf die Einbeziehung der KMUs, von Forschungseinrichtungen oder der akademischen Kreise, der Erbringer von öffentlichen Gesundheits- oder sozialen Dienstleistungen sowie der Vertreter der älteren Pflegeempfänger und deren Familienangehörigen. Der Ansatz zielt also auf alle wesentlichen Akteure der häuslichen Pflege.

Das Projekt fördert die Bereitstellung und den Einsatz hochgradig innovativer Lösungen für die Sozial- und Gesundheitspflege im häuslichen Bereich durch Ansätze der kreativen Zusammenarbeit (Co-Creation). Dies bedeutet, dass Endanwender einen Einfluss haben auf die Funktionen, die das Produkt haben wird, sowie auf dessen Erscheinungsbild und andere Merkmale.

**In der Praxis werden wir:**

„Das Projekt wird von Interreg Mitteleuropa, mit Unterstützung durch den Europäischen Fonds für regionale Entwicklung, finanziert und durch die Europäische Union und den ungarischen Staat kofinanziert.“

“A projekt az Interreg Central Europe Programból, az Európai Regionális Fejlesztési Alap támogatásával, az Európai Unió és Magyar Állam társfinanszírozásával valósul meg.”



- zwei innovative Instrumente für die Anwendung der Co-Creation-Methode bei den KMUs und öffentlichen Dienstleistern der häuslichen Pflege bereitstellen;
- Kenntnisse in der Co-Creation-Methodik für 285 Mitarbeitende der KMUs bzw. öffentlichen Dienstleister vermitteln;
- die Auswirkungen demonstrieren, indem wir mit sechs Piloten bei öffentlichen Dienstleistern und 12 Piloten bei KMUs in Betrieb gehen;
- eine systematische Veränderung in den territorialen Ökosystemen herbeiführen.

Das vermehrte Wissen, gute Praktiken und die Auswirkungen der 18 Piloten werden, gemeinsam mit den geförderten Co-Creation-Partnern in der jeweiligen Region, die „kritische Masse“ für eine weitere und nachhaltige Transformation hin zu „Open Innovation 2.0“-Ökosystemen aufbauen.

### **Welches sind unsere Hauptschritte?**

**Erstens:** Wir haben festgestellt, dass die Verbindungen zwischen den verschiedenen am Innovationssystem beteiligten Akteuren schwach ausgeprägt oder gar nicht vorhanden sind. Daher haben wir bereits ein informelles überregionales Netzwerk an Co-Creation-Partnern ermöglicht, um alle Akteure in Verbindung zu bringen und das gemeinsame Lernen während und nach dem Projekt zu erweitern. Ziel dieses Netzwerks ist es, das Bewusstsein und das Wissen bei allen relevanten Akteuren der Vierfach-Helix zu stärken bzw. zu verbessern.

**Zweitens:** Die Partnerschaft entwickelt und gestaltet die „HoCare 2.0“-Instrumente: das „Co-Creation-Handbuch für KMU-Partner“ und das „Co-Creation-Handbuch für Partner des öffentlichen Sektors“. Das Co-Creation-Handbuch für KMU-Partner zur Bereitstellung innovativer Lösungen für die häusliche Pflege wird auf den in der IKT-Branche bewährten Verfahren bei den Lösungen für die Gesundheits- und Sozialpflege aufbauen und die methodischen Schritte der guten Praxis bei der Co-Creation im gewerblichen Bereich, sowie die Anwendung der Lean-Start-up-Methodik, befolgen. Das Co-Creation-Handbuch für Partner des öffentlichen Sektors

„Das Projekt wird von Interreg Mitteleuropa, mit Unterstützung durch den Europäischen Fonds für regionale Entwicklung, finanziert und durch die Europäische Union und den ungarischen Staat kofinanziert.“

„A projekt az Interreg Central Europe Programból, az Európai Regionális Fejlesztési Alap támogatásával, az Európai Unió és Magyar Állam társfinanszírozásával valósul meg.“





bei der Erbringung von öffentlichen Gesundheits- und sozialen Dienstleistungen wird auf der Methode der Beteiligung der Bürger und der Mitarbeitenden des öffentlichen Dienstes bei der Entwicklung von behördlichen Dienstleistungen aufbauen. Beide Instrumente werden die Einbindung von Endnutzern in den Co-Creation-Prozess ermöglichen, um die auf digitalen Technologien basierenden Lösungen für die häusliche Gesundheits- und Sozialpflege zu verstärken.

**Drittens:** Während der Projektdauer werden 285 Personen in der Anwendung der Co-Creation-Grundsätze geschult. Um qualitativ hochwertiges Wissen zu vermitteln, entwickeln wir Schulungsunterlagen. Sie werden als Kern-Schulungsinstrument dienen, um Kenntnisse über die Anpassung der Co-Creation-Ansätze auf individueller, institutioneller und Interessenpartner-Basis aufzubauen.

**Viertens:** An den Pilotuntersuchungen werden 12 KMUs und sechs Anbieter von öffentlichen Gesundheits- und sozialen Pflegedienstleistungen teilnehmen. Insgesamt werden die 18 Institutionen in allen Regionen den Nachweis der Gebrauchstauglichkeit und der erzielten Wirkungen der entwickelten Instrumente bei der Bereitstellung innovativer Lösungen für die häusliche Gesundheits- und Sozialpflege durch Co-Creation mit Einbindung der älteren Pflegeempfänger und deren Familienangehörigen erbringen.

Die Zusammenarbeit mit den regionalen Co-Creation-Partnern ist im Detail im Dokument (O.T1.1) beschrieben.

„Das Projekt wird von Interreg Mitteleuropa, mit Unterstützung durch den Europäischen Fonds für regionale Entwicklung, finanziert und durch die Europäische Union und den ungarischen Staat kofinanziert.“

“A projekt az Interreg Central Europe Programból, az Európai Regionális Fejlesztési Alap támogatásával, az Európai Unió és Magyar Állam társfinanszírozásával valósul meg.”



## TEIL EINS - CO-CREATION

„Das Projekt wird von Interreg Mitteleuropa, mit Unterstützung durch den Europäischen Fonds für regionale Entwicklung, finanziert und durch die Europäische Union und den ungarischen Staat kofinanziert.“

“A projekt az Interreg Central Europe Programból, az Európai Regionális Fejlesztési Alap támogatásával, az Európai Unió és Magyar Állam társfinanszírozásával valósul meg.”



## 1. Was ist Co-Creation?

Co-Creation ist ein häufig verwendeter Begriff, der besondere Aufmerksamkeit von Unternehmen auf sich zog, die beabsichtigen, ihren Kunden bessere Lösungen bereitzustellen. Die Bedeutung von Co-Creation wurde aber auch im öffentlichen Sektor offensichtlich. Die Beteiligung der Bürger und anderer Interessengruppen am Entscheidungsprozess und an der Entwicklung von Dienstleistungen ist eine wichtige Strategie der Politik auf nationaler und auf EU-Ebene. Öffentliche Dienstleister sollten daher ein größeres Augenmerk auf die Serviceentwicklung legen, um die Anforderungen seitens der Politik zu erfüllen und die Bürger zufriedenzustellen. Denn Bürger fordern immer mehr ein Mitspracherecht bei der Entwicklung der Dienstleistungen, die für sie bereitgestellt werden. Auch wenn viele partizipative Initiativen gestartet wurden, um die Bürgerbeteiligung zu erhöhen, so ist Co-Creation für die meisten öffentlichen Dienstleister ein neues Phänomen, vor allem in Mitteleuropa.

Allgemein ist Co-Creation eine neuartige Form des Innovationsmanagements, ein Prozess, der durch die Einbeziehung der Menschen bei den Entscheidungen im Zusammenhang mit der Schaffung von Innovationen charakterisiert ist. Rill und Hamalainen (2018) definieren sie als einen kreativen Prozess, der sich das kollektive Potenzial von Gruppen zunutze macht, um Innovation zu generieren. Es ist:

- ein Prozess, bei dem
- Teams verschiedener Interessenpartner
- aktiv eingebunden werden, und zwar in einem
- wechselseitig befähigenden Vorgang der
- kollektiven Kreativität mit
- experimentellen und
- praktischen Ergebnissen.

„Das Projekt wird von Interreg Mitteleuropa, mit Unterstützung durch den Europäischen Fonds für regionale Entwicklung, finanziert und durch die Europäische Union und den ungarischen Staat kofinanziert.“

„A projekt az Interreg Central Europe Programból, az Európai Regionális Fejlesztési Alap támogatásával, az Európai Unió és Magyar Állam társfinanszírozásával valósul meg.“



Außerdem setzt er die Präsenz auf physischer Ebene und die gemeinsame Arbeit voraus, und er muss zu praktischen Ergebnissen führen. Ein Erfolgskriterium ist die wechselseitige Befähigung (Empowerment). Sie findet sich am häufigsten in den drei Bereichen Organisationsentwicklung, Produktgestaltung und Marketing.

Co-Creation wird als eine Form der offenen Innovation angesehen: Ideen werden miteinander geteilt anstatt sie für sich zu behalten. Sie ist eng mit anderen Schlagwörtern wie „nutzergenerierter Inhalt“ und „kundenspezifische Serienfertigung“ verbunden. Die Entwicklung von Co-Creation-Ansätzen wurde auch durch das veränderte Verhalten der Nutzer angetrieben, die mehr Beteiligung an der Dienstleistungsentwicklung fordern. Allerdings kann die Öffnung für die Öffentlichkeit beängstigend für Dienstleister sein. Die meisten Dienstleister sind zögerlich, Plattformen für die Einbindung der Zivilgesellschaft und verschiedene andere Interessenpartner zu schaffen, da es kompliziert ist, sich mit Interessenpartnern einig zu werden, die die Verantwortungsbereiche, Verfahren und Möglichkeiten der Dienstleister nicht kennen. Das ist eine natürliche Reaktion, aber letztendlich zählen die Ergebnisse: neue, bessere und kostengünstige Dienstleistungen sowie zufriedene Bürger.

Im gegenwärtigen HoCare2.0-Projekt behaupten wir, dass es für jeden Dienstleister am vorteilhaftesten ist, sich für die Bürger und Interessenpartner zu öffnen. Wir schlagen als Grundlage für die Zusammenarbeit vor, die Vierfach-Helix-Akteure in den Prozess der Serviceinnovation einzubeziehen. Die Akteure der Vierfach-Helix sind die öffentlichen Dienstleister, die Industrie oder Lieferanten, die akademischen Kreise und die Mitwirkenden aus der Zivilbevölkerung. In einer offenen Kooperation arbeiten diese Akteure zusammen, um gemeinsam zukünftige Dienstleistungen zu gestalten und strukturelle Veränderungen anzutreiben, die weit über den Anwendungsbereich dessen hinausgehen, was eine Organisation oder eine Person allein schaffen könnte. Dieses Modell nutzt in vollem Umfang die gegenseitig

„Das Projekt wird von Interreg Mitteleuropa, mit Unterstützung durch den Europäischen Fonds für regionale Entwicklung, finanziert und durch die Europäische Union und den ungarischen Staat kofinanziert.“

„A projekt az Interreg Central Europe Programból, az Európai Regionális Fejlesztési Alap támogatásával, az Európai Unió és Magyar Állam társfinanszírozásával valósul meg.“



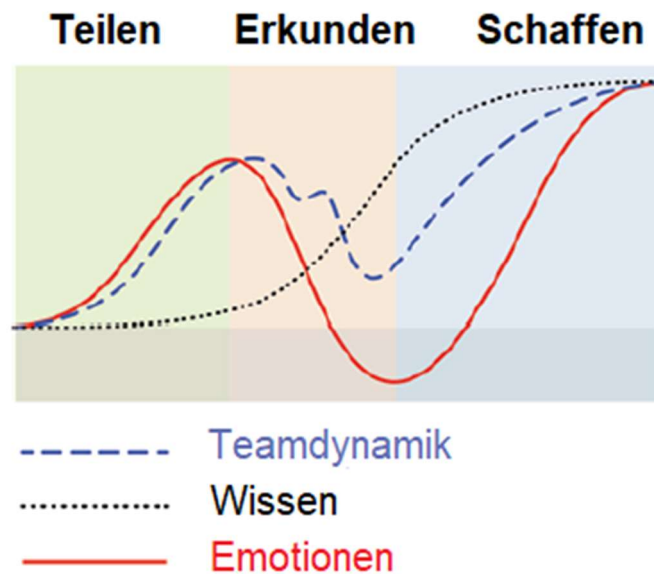
befruchtenden Aspekte von Ideen aus, was zum Experimentieren und Entwickeln von Prototypen unter realen Alltagsbedingungen führt.

Ziel des vorliegenden HoCare 2.0 Co-Creation-Handbuchs für Partner des öffentlichen Sektors ist es, die Maßnahmen für Dienstleister bereitzustellen, um durch Anwendung des Co-Creation-Prozesses und die Einbeziehung der Vierfach-Helix-Akteure neue Dienstleistungen zu schaffen.

Nach Rill und Hamalainen (2018) kann Co-Creation als eine Reise zwischen dem Bekannten und dem Unbekannten beschrieben werden. Um zu Innovationen fähig zu sein, müssen wir zusammentragen, was bekannt ist, und erkunden, was unbekannt ist. Außerdem hat ein kreativer Prozess immer einen emotionalen und interpersonellen Aspekt, der raschen Änderungen im Prozessverlauf unterworfen sein kann. Jeder Co-Creation-Prozess beginnt mit den **vorbereitenden Tätigkeiten**. Nach Abschluss der Vorbereitungen beginnt die erste Phase des Co-Creation-Prozesses, das **Teilen**, in der die interpersonellen Verbindungen des Teams geknüpft werden und das Wissen der Beteiligten zusammengetragen wird, um ein Problem zu lösen. Die zweite Phase ist die Erkundungsphase - oder **Exploration** -, in der das Team anfängt, unbekannte Regionen zu erkunden und verschiedene Techniken anwendet, um das Problem besser zu verstehen. Hierbei treten erste Ideen zutage und es findet echte Zusammenarbeit statt. Die letzte Phase, die **Kreation**, besteht in der Realisierung der Idee. Das bedeutet das Entwerfen eines Prototyps oder das tatsächliche Umsetzen der Ideen. Der Prozess wird durch **Folgeaktivitäten** abgeschlossen, wobei die Erfahrungen und Gedanken gesammelt werden.

„Das Projekt wird von Interreg Mitteleuropa, mit Unterstützung durch den Europäischen Fonds für regionale Entwicklung, finanziert und durch die Europäische Union und den ungarischen Staat kofinanziert.“

“A projekt az Interreg Central Europe Programból, az Európai Regionális Fejlesztési Alap támogatásával, az Európai Unió és Magyar Állam társfinanszírozásával valósul meg.”



Im vorliegenden Projekt übernehmen wir diese Einteilung allerdings nicht. Unser Vorschlag für die Struktur des Co-Creation-Prozesses wird detailliert in Teil vier erläutert. Er folgt einer ähnlichen Logik und startet mit dem Wissensaufbau, woran sich das Strukturieren des Wissens und das Erstellen des Prototyps anschließen. Nach Erstellung der ersten Prototypen findet eine Reflexion über die Anforderungen der Nutzer (das Wissen) statt und es erfolgt die finale Neudefinition der Dienstleistung. Wenn sie akzeptiert wird, besteht die abschließende Phase des Prozesses in der Zustimmung durch die Politik.

## 2. Warum kreativ zusammenarbeiten?

Wir sind davon überzeugt, dass Co-Creation Dienstleistern helfen kann, um:

- bessere Dienstleistungen für die Bürger zu erbringen;
- die Zufriedenheit der Dienstleistungsnutzer sicherzustellen;
- die Transparenz der Institution zu verbessern;
- die Beteiligung der Endnutzer an der Schaffung der Dienstleistungen zu erhöhen und somit zu den Teilhabezielen nationaler und EU-Strategien beizutragen;

„Das Projekt wird von Interreg Mitteleuropa, mit Unterstützung durch den Europäischen Fonds für regionale Entwicklung, finanziert und durch die Europäische Union und den ungarischen Staat kofinanziert.“

“A projekt az Interreg Central Europe Programból, az Európai Regionális Fejlesztési Alap támogatásával, az Európai Unió és Magyar Állam társfinanszírozásával valósul meg.”



- das Verständnis der Bürger und anderer Interessenpartner hinsichtlich der Rollen, Verantwortungsbereiche und Möglichkeiten der Einrichtung zu verbessern;
- die Schnelligkeit der Reaktion und Bereitstellung zu erhöhen;
- die eigenen schwierigsten strategischen Herausforderungen in Angriff zu nehmen;
- die Sichtweise der Nutzer hinsichtlich der erbrachten Dienstleistungen zu erhalten;
- sich mit den wichtigsten Trends und den Treibern der bereitgestellten Dienstleistungen vertraut zu machen;
- die Zufriedenheit der Bürger mit der Einrichtung und ihren Dienstleistungen sicherzustellen;
- die Risiken neu bereitgestellter Dienstleistungen zu mindern, da sie zusammen mit den Nutzern getestet und entwickelt werden;
- eine Veränderung innerhalb der Unternehmens- bzw. Organisationskultur herbeizuführen;
- kostengünstige wirtschaftliche Dienstleistungen anzubieten.

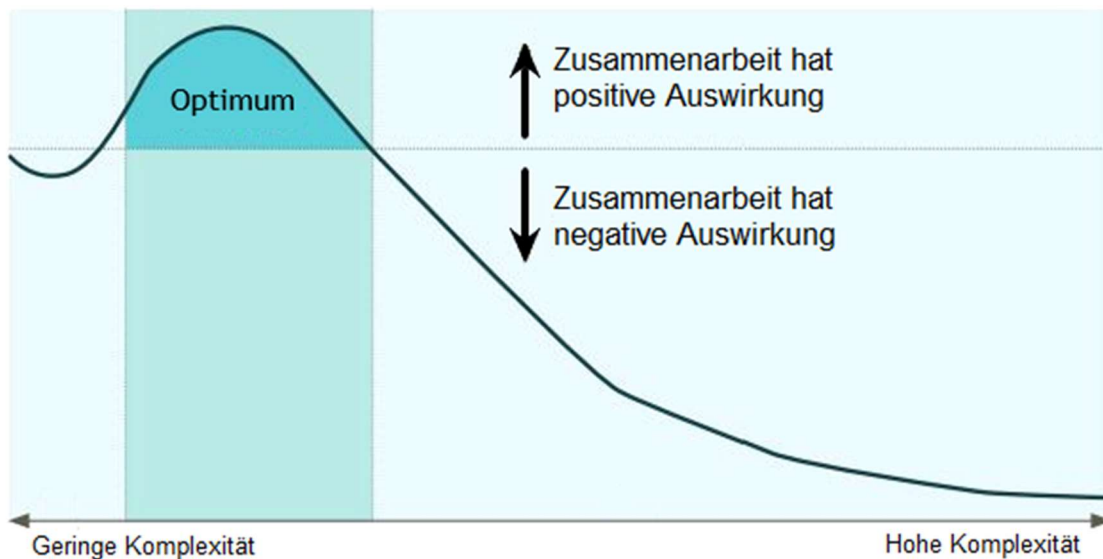
### 3. Wann kreativ zusammenarbeiten?

Im vorigen Abschnitt haben wir bereits einige überzeugende Gründe für die Entscheidung vorgestellt, einen Co-Creation-Prozess mit den Vierfach-Helix-Akteuren zu starten; wir möchten jedoch noch einige weitere Punkte erwähnen, die vor dem tatsächlichen Beginn eines Co-Creation-Prozesses berücksichtigt werden sollten.

Ein recht einfaches Vorgehen bei der Entscheidung hinsichtlich der Beteiligung externer Akteure am Prozess der Innovationsentwicklung basiert auf der Komplexität der gewünschten Dienstleistung oder des Produkts. Almirall und Casadeus-Masanell (2010) entwickelten ein Modell der Produktentwicklung, das sich jedoch auch auf die Bereitstellung von Dienstleistungen übertragen lässt. Sie behaupten, dass es keineswegs vorteilhaft ist, das gewünschte Produkt durch kreative Zusammenarbeit zu entwickeln, wenn das Produkt zu komplex oder zu einfach ist.

„Das Projekt wird von Interreg Mitteleuropa, mit Unterstützung durch den Europäischen Fonds für regionale Entwicklung, finanziert und durch die Europäische Union und den ungarischen Staat kofinanziert.“

“A projekt az Interreg Central Europe Programból, az Európai Regionális Fejlesztési Alap támogatásával, az Európai Unió és Magyar Állam társfinanszírozásával valósul meg.”



Bei einfachen Produkten, wie z. B. Taschenrechnern, ist es überaus wahrscheinlich, dass ein Dienstleister ein Unternehmen finden kann, das eigenständig die beste Lösung liefern kann und es besteht keine Notwendigkeit, die Endnutzer mit einzubeziehen, da ihre Bedürfnisse leicht zu erfüllen sind. Falls auf der anderen Seite die gewünschten Dienstleistungen zu komplex sind und es zu viele Funktionen gibt, zu denen Entscheidungen zu treffen und daran eine große Zahl an Akteuren beteiligt sind, kann dies wiederum zu Konflikten führen. Die Autoren schlagen daher vor, die Co-Creation-Methode anzuwenden, wenn die Komplexität der Dienstleistung irgendwo dazwischen ist. In diesen Fällen machen die Vorteile der Zusammenarbeit die negativen Aspekte, die sich aus der größeren Zahl der beteiligten Akteure und den längeren Entscheidungsprozessen ergeben, mehr als wett.

Um allerdings zu einer fundierteren Entscheidung zu kommen, ob ein Co-Creation-Prozess gestartet werden soll oder nicht, sind viele weitere Faktoren zu berücksichtigen. Der Dienstleister muss mit potenziellen Lieferanten besprechen, ob sie eine Lösung haben, die der gewünschten Dienstleistung möglichst nahekommt und bei der bereits kleinere Veränderungen oder Verbesserungen zum Ergebnis führen können. In diesem Fall ist eine Zusammenarbeit mit anderen Interessenpartnern außer den Lieferanten nicht notwendig. In diesen Fällen ist es

„Das Projekt wird von Interreg Mitteleuropa, mit Unterstützung durch den Europäischen Fonds für regionale Entwicklung, finanziert und durch die Europäische Union und den ungarischen Staat kofinanziert.“

„A projekt az Interreg Central Europe Programból, az Európai Regionális Fejlesztési Alap támogatásával, az Európai Unió és Magyar Állam társfinanszírozásával valósul meg.“





besser, einfach eine öffentliche Auftragsvergabe der Innovationsbeschaffungsstrategie durchzuführen.

Um den kooperativeren Ansatz eines Projekts zu rechtfertigen, muss ermittelt werden, wie weit die gewünschte Dienstleistung von den am Markt verfügbaren Produkten abweicht. Es können einige Schlüsselmethoden angewendet werden, um zu ermitteln, ob eine Dienstleistung am Markt angeboten wird oder nicht:

- **Interviews mit Experten führen:** Ermitteln Sie mögliche Lösungen für Ihre gewünschte Dienstleistung mit Fachleuchten, die auf dem Markt tätig sind. Es kann sich dabei um die Vertreter von Lieferanten oder Personen handeln, die mit dem Zielmarkt vertraut sind.
- **Erkennen guter Praktiken:** Suchen Sie landesweit oder im Ausland nach möglichen guten Praktiken in anderen Organisationen, die zu Ihrer vergleichbar sind, um zu verstehen, wie dort ein Problem gelöst und welches Produkt dabei verwendet wurde. Es könnte Ihren Anforderungen ähnlich sein.
- **Besprechen Sie sich mit Ihren Beschaffungsexperten:** Untersuchen Sie die am Markt vorhandenen Produkte mit Unterstützung durch Ihren Beschaffungsexperten.

Falls am Markt keine Produkte erhältlich sind oder nicht sicher ist, ob die Endnutzer mit dem Produkt zufrieden sind, ist es besser, sich für eine Kooperation mit Interessenpartnern und Endnutzern zu entscheiden.

## 4. Wer wird einbezogen?

Das aktuelle HoCare2.0-Projekt geht Co-Creation durch Einbeziehung der Vierfach-Helix-Akteure an. Es ist also von vornherein festgelegt, wer in den Prozess einbezogen werden sollte: die öffentlichen Dienstleister, die akademischen Kreise, die Industrie und die Endnutzer. Letztere können aufgrund des Projektfokus in zwei Kategorien eingeteilt werden: die älteren Menschen und ältere Pflegeempfänger.

„Das Projekt wird von Interreg Mitteleuropa, mit Unterstützung durch den Europäischen Fonds für regionale Entwicklung, finanziert und durch die Europäische Union und den ungarischen Staat kofinanziert.“

„A projekt az Interreg Central Europe Programból, az Európai Regionális Fejlesztési Alap támogatásával, az Európai Unió és Magyar Állam társfinanszírozásával valósul meg.“



Außerdem sollte allgemein beachtet werden, welche Rollen die vier verschiedenen Akteure haben.

### **Öffentliche Dienstleister:**

- Damit sind diejenigen gemeint, die die im Rahmen des Projekts entwickelten Dienstleistungen oder Produkte erbringen bzw. umsetzen. Sie sind die wichtigsten Käufer der Innovation.
- Hauptverantwortungsbereiche:
  - o Vermittlung des Zugangs zum öffentlichen Markt - da die öffentliche Auftragsvergabe einen bedeutenden Anteil am Markt ausmacht;
  - o Das Festlegen der Erfolgskriterien auf einem hohen Niveau hinsichtlich der Lieferanten, um die Innovation sicherzustellen, wird auch von anderen Akteuren auf der Nachfrageseite akzeptiert werden.
- Hauptfaktoren für das Engagement:
  - o Die Überprüfung der Nutzen, die mit dem resultierenden Produkt oder den Dienstleistungen verbunden sind - beispielsweise bessere und kostengünstigere Leistungserbringung - kann sie motivieren, sich für das Projekt zu engagieren.

### **Industrie oder KMUs:**

- Bezieht sich auf die Akteure, die letztendlich das Produkt entwickeln und dafür verantwortlich sind, den Markt zu beliefern.
- Die Industrie spielt eine wichtige Rolle dabei, die Innovation zu verbreiten und Kunden am Markt zu finden und anzusprechen.
- Hauptverantwortungsbereiche:
  - o Lieferung eines Produkts, das dem Bedarf des Markts und der Dienstleister entspricht;
  - o Sicherstellung der Übertragbarkeit der Innovation auf andere Segmente des Markts.
- Hauptfaktoren für das Engagement:

„Das Projekt wird von Interreg Mitteleuropa, mit Unterstützung durch den Europäischen Fonds für regionale Entwicklung, finanziert und durch die Europäische Union und den ungarischen Staat kofinanziert.“

“A projekt az Interreg Central Europe Programból, az Európai Regionális Fejlesztési Alap támogatásával, az Európai Unió és Magyar Állam társfinanszírozásával valósul meg.”



- Vermittlung des Zugangs zum Markt, zum Beispiel über die öffentliche Auftragsvergabe bei Innovationsansätzen;
- Sicherung der gewerblichen Schutz- und Urheberrechte.

## Akademische Kreise

- Bezieht sich auf die Akteure, die Wissenschaftler, Ingenieure und andere Fachleute, die über einen Grad an Fachwissen in einer bestimmten Fachrichtung oder einem Themenbereich verfügen, das für die Produktentwicklung von Bedeutung ist.
- Hauptverantwortungsbereiche:
  - Bereitstellung wissenschaftlicher Lösungen für Probleme oder Herausforderungen, mit denen die Lieferanten während des Entwicklungsprozesses konfrontiert werden;
  - Forschungs- und universitäre Einrichtungen (die akademischen Kreise) können wertvolle Beiträge leisten, wenn die Auswirkungen und Effekte der entwickelten Lösungen objektiv gemessen werden müssen; somit unterstützen sie die Industrie bei der Kommunikation der Wirksamkeit der neuen Lösung.
- Hauptfaktoren für das Engagement:
  - Zugang zu jeder Phase der Produktentwicklung.

## Endnutzer:

- Bezieht sich auf die Akteure, die letztendlich das entwickelte Produkt oder die entwickelte Dienstleistung nutzen.
- Die Nutzer sind die wichtigste einzubindende Gruppe, wenn wir langfristigen Erfolg haben wollen.
- Hauptverantwortungsbereiche:
  - Informieren den Co-Creation-Prozess über das, was sie - und Menschen wie sie - von den Produkten und Dienstleistungen, die mittels Co-Creation entwickelt werden, brauchen;
  - Teilnahme an Co-Creation-Workshops, Interviews und anderem.

„Das Projekt wird von Interreg Mitteleuropa, mit Unterstützung durch den Europäischen Fonds für regionale Entwicklung, finanziert und durch die Europäische Union und den ungarischen Staat kofinanziert.“

“A projekt az Interreg Central Europe Programból, az Európai Regionális Fejlesztési Alap támogatásával, az Európai Unió és Magyar Állam társfinanszírozásával valósul meg.”



- Wir können bei den Nutzern vier verschiedene Rollen identifizieren, die bei einem Co-Creation-Prozess genutzt werden können. Endnutzer können als **Erkunder, Ideengeber, Gestalter, und Verbreiter** fungieren.

Endnutzer-Rolle	Beitrag
<b>Erkunder</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Identifizieren und Definieren der Probleme basierend auf dem Kontextverständnis der Bürger.</li> <li>- Helfen beim Aufdecken von Problemen durch Auswertung offener Daten.</li> <li>- Formulieren von Problemen auf eine Weise, die zu praktischen Lösungen führt.</li> </ul>
<b>Ideengeber</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Vorschlagen von Ideen zur Verbesserung bestehender Dienstleistungen oder zur Lösung definierter Probleme.</li> <li>- Einbringen von Ideen (Teilen von Lösungen), um umfassendere Probleme in Angriff zu nehmen.</li> </ul>
<b>Gestalter</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Helfen, innovative Ideen in tatsächlich umsetzbare Lösungen zu überführen.</li> <li>- Entwickeln von „Gestaltungsskizzen“ für spezifische Merkmale/Funktionen einer größeren Lösung.</li> </ul>
<b>Verbreiter</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Fördern der Übernahme, Verbreitung und Nutzung neuer Lösungen durch die Bürger.</li> <li>- Als Fürsprecher der Innovation in Bürgergemeinschaften fungieren und die Wahrnehmung der Dienstleistungen bei gleichrangigen Bürgern prägen.</li> </ul>

Tabelle 1. Zusammenfassung der Rollen von Bürgern bei der Dienstleistungsentwicklung (Nambisan und Nambisan, 2013)

- Endnutzer sind allerdings unter Umständen nicht entsprechend ausgestattet, um alle vier Rollen einzunehmen; einige sind eventuell am besten als Ideengeber geeignet, während andere eher einen Beitrag als Gestalter leisten können.
- Hauptfaktoren für das Engagement:

„Das Projekt wird von Interreg Mitteleuropa, mit Unterstützung durch den Europäischen Fonds für regionale Entwicklung, finanziert und durch die Europäische Union und den ungarischen Staat kofinanziert.“

“A projekt az Interreg Central Europe Programból, az Európai Regionális Fejlesztési Alap támogatásával, az Európai Unió és Magyar Állam társfinanszírozásával valósul meg.”



- Nutzer können schwer zu erreichen sein, daher erfordert das Engagement häufig die Zusammenarbeit mit Organisationen, die die Nutzer und andere repräsentieren.
- Es ist nicht davon auszugehen, dass sie Kenntnisse über Einzelheiten der „Hintergrund“-Systeme, Managementstrukturen, Projektprozesse usw. haben, es sei denn, dies widerspricht ihren Erfahrungen als Nutzer.

## 5. Nutzen und Schwierigkeiten von Co-Creation

### Nutzen des Co-Creation-Prozesses:

- Einige Gruppen und Einzelpersonen, die normalerweise keine „Stimme“ haben, können in Verhandlungen und in den Dialog mit eingebunden werden.
- Verschiedene Interessenpartner können größere Verantwortung für verschiedene Phasen in einem Projektentwicklungsprozess erhalten; dies steigert die Motivation und das Engagement aller beteiligten Personen.
- Mehr Möglichkeiten für Diskussionen und Gedankenaustausch mit verschiedenen Interessenpartnern.
- Befähigung, einfacher Verbindungen und Netzwerke zu bilden, damit Informationen besser als zuvor geteilt werden können.
- Befähigung zu einem dynamisch verlaufenden Entwicklungsprozess, da neue Verbindungen und Kommunikationslinien eingerichtet werden, was zu größerer Zufriedenheit mit den Schulungsprogrammen führt (Rauter et al., 2018).

### Schwierigkeiten des Co-Creation-Prozesses:

- Komplexität der Größe: aufgrund der Einbeziehung einer großen Anzahl an Interessenpartnern und anderer Akteure. Dies kann die Kontrolle und das Management des gesamten Innovationsverfahrens negativ beeinflussen.
- Die große Zahl der beteiligten Akteure kann zu Herausforderungen für das Führungsteam und die Organisationsstruktur des Unternehmens führen.
- Üblicherweise ist der Co-Creation-Prozess anspruchsvoll, er erfordert vollständige Transparenz und eine Menge an Kommunikation.

„Das Projekt wird von Interreg Mitteleuropa, mit Unterstützung durch den Europäischen Fonds für regionale Entwicklung, finanziert und durch die Europäische Union und den ungarischen Staat kofinanziert.“

„A projekt az Interreg Central Europe Programból, az Európai Regionális Fejlesztési Alap támogatásával, az Európai Unió és Magyar Állam társfinanszírozásával valósul meg.“



- Der Co-Creation-Prozess ist in sozialer Hinsicht komplex: Die persönlichen Merkmale der Interessenpartner und ihre Beziehungen können ziemlich komplex sein. Der Stil des Umgangs miteinander sowie die kulturellen und wissensbezogenen Unterschiede können einer Zusammenarbeit entgegenwirken.
- Die Kompetenzen zum Management kooperativer Designprojekte sind sehr spezifisch und häufig fehlt es Akteuren an Erfahrung, sich selbst für eine Zusammenarbeit zu öffnen.
- Die Komplexität kann erhöhte Kosten zur Folge haben (Rauter et al., 2018).

„Das Projekt wird von Interreg Mitteleuropa, mit Unterstützung durch den Europäischen Fonds für regionale Entwicklung, finanziert und durch die Europäische Union und den ungarischen Staat kofinanziert.“

“A projekt az Interreg Central Europe Programból, az Európai Regionális Fejlesztési Alap támogatásával, az Európai Unió és Magyar Állam társfinanszírozásával valósul meg.”



## TEIL ZWEI - CO-CREATION IM GESUNDHEITSWESEN

„Das Projekt wird von Interreg Mitteleuropa, mit Unterstützung durch den Europäischen Fonds für regionale Entwicklung, finanziert und durch die Europäische Union und den ungarischen Staat kofinanziert.“

“A projekt az Interreg Central Europe Programból, az Európai Regionális Fejlesztési Alap támogatásával, az Európai Unió és Magyar Állam társfinanszírozásával valósul meg.”



## 1. Co-Creation für bessere Gesundheits- und häusliche Pflegeversorgung

Die Gesundheitsversorgung ist typischerweise kein Feld für Co-Creation und sie wird im Allgemeinen als weniger partizipativ angesehen. Die Einbeziehung von Patienten bei der Dienstleistungs- oder Produktentwicklung erfolgt wegen der Dominanz des traditionellen Modells der Gesundheitsversorgung, das auf Dominanz der Fachleute beruht, selten. In den letzten Jahren jedoch wurden partizipationsorientierte Methoden der Implementierung eingeführt und als ein Paradigmenwechsel hin zu einem patientenzentrierten Ansatz angesehen. Dies führt zu einer Veränderung in der Wahrnehmung der Patienten. Die Patienten wurden zu Personen, sie waren nicht mehr nur zu behandelnde Personen, sondern sie wurden nun mit allen sozioökonomischen Faktoren und persönlichen Kenntnissen über ihre gesundheitsbezogenen Bedürfnisse anerkannt (Darmer et al., 2015).

Die Zusammenarbeit mit Patienten trägt dazu bei, die Gestaltung und die Bereitstellung der Lösungen für die patientenspezifischen gesundheitlichen Bedürfnisse zu inspirieren. Nachfolgend eine Zusammenfassung über die Vor- und Nachteile der Co-Creation in der Gesundheitsversorgung:

### ***Vorteile und Nachteile in Bezug auf Co-Creation in der Gesundheitsversorgung***

Nachteile	Vorteile
Patienten und Fachleute sind nicht bereit für eine sinnvolle Einbeziehung. Es bestehen mehrere institutionelle und strukturelle Barrieren. Die Rahmenbedingungen im Gesundheitswesen sind komplex und es ist schwierig, sich darin zurechtzufinden.	Die Patienteneinbindung verbessert die Qualität der Gesundheitsdienstleistungen, erhöht die Effektivität der Versorgung, verbessert die gesundheitsbezogenen Ergebnisse und spart Ressourcen ein.
Die Befähigung der Patienten (Empowerment) wird bei den strategischen Prioritäten des Systems der Gesundheitsdienstleistungen nicht berücksichtigt.	Empowerment schafft eine Partnerschaft zwischen den Patienten und den Fachkräften.

„Das Projekt wird von Interreg Mitteleuropa, mit Unterstützung durch den Europäischen Fonds für regionale Entwicklung, finanziert und durch die Europäische Union und den ungarischen Staat kofinanziert.“

„A projekt az Interreg Central Europe Programból, az Európai Regionális Fejlesztési Alap támogatásával, az Európai Unió és Magyar Állam társfinanszírozásával valósul meg.“





<p>Initiativen zur Patientenbefähigung können unter Umständen die Personen, die Unternehmen, Fachleute oder Institutionen frustrieren.</p>	<p>Gesundheitsdienstleister haben die Gelegenheit, von den Patienten zu lernen, die relevante Einblicke geben, um die beruflichen Praktiken zu verbessern.</p>
<p>Patienten haben oftmals eine unzureichende Fähigkeit zur Erkennung gesundheitlicher Probleme und damit umzugehen, eine begrenzte Einbindung bei Behandlungen nach dem Co-Creation-Ansatz, eine geringe Bereitschaft zur Beteiligung an der Erbringung der Versorgung, eine geringe Kooperationsbereitschaft (Compliance) und bei ihnen bestehen höhere Risiken eines unsachgemäßen Versorgungszugangs.</p>	<p>Patientenaktivierung in der Absicht, die Fähigkeiten der Patienten zur eigenen Versorgung zu steigern, was zu Gesundheitsschutz und -förderung beiträgt. Geringere gesundheitsbezogene Kosten wurden mit der Implementierung eines patientenzentrierten Versorgungsansatzes in Verbindung gebracht.</p>
<p>Individuelle Barrieren bei der Patientenbefähigung ergeben zusammen eine Beeinträchtigung der Fähigkeit, eine Partnerschaft zur kreativen Zusammenarbeit aufzubauen, die die Erbringung von Gesundheitsdienstleistungen erleichtern soll.</p>	<p>Die Nutzer tragen zur Effektivität und Reaktionsbereitschaft der Dienstleistungen bei, indem sie innovative Sichtweisen und unkonventionelle Ideen einbringen.</p>
<p>Patienten sind unter Umständen nicht zur Mitwirkung fähig; oder die Kapazität des medizinischen Fachpersonals ist nicht adäquat, um Patienten mit einzubinden; oder es besteht der Wunsch bei den Fachkräften, die Kontrolle zu behalten.</p>	<p>Die Beteiligung an der Gestaltung und Bereitstellung öffentlicher Dienstleistungen unterstützt die Unternehmen des öffentlichen Sektors dabei, die zukünftigen Bedarfe der Gemeinschaft zu antizipieren.</p>
<p>Co-Creation erfordert, dass Patienten und Fachkräfte übereinkommen, eine langfristige Partnerschaft aufzubauen, die die Patientenressourcen ausschöpfen soll (Alakosi, 2017).</p>	<p>Der Prozess der Befähigung (Empowerment) zielt darauf ab, die Fähigkeit der Patienten zu verbessern, die klinischen Verordnungen des medizinischen Fachpersonals einzuhalten und die Anforderungen der Behandlung zu erfüllen (Alakosi, 2017).</p>

„Das Projekt wird von Interreg Mitteleuropa, mit Unterstützung durch den Europäischen Fonds für regionale Entwicklung, finanziert und durch die Europäische Union und den ungarischen Staat kofinanziert.“

“A projekt az Interreg Central Europe Proqramból, az Európai Regionális Fejlesztési Alap támogatásával, az Európai Unió és Magyar Állam társfinanszírozásával valósul meg.”



Nachfolgend stellen wir einige Beispiele vor, die durchgeführt wurden, um Patienten (die Endnutzergruppe) als Informationsquelle zu nutzen und so die bereitgestellten Dienstleistungen oder Produkte zu verbessern. Diese Beispiele sind möglicherweise jedoch nicht in vollem Umfang gleichwertig zu unserem Ansatz und der Definition von Co-Creation.

#### **Beispiel für gute Praxis – S4S Medication Assistant (Medikationsassistent)**

- S4S ist eine Applikation, die ältere Menschen bei der Einnahme der Medikamente unterstützt. Sie gibt Alarme aus, zeigt Informationen zu jedem Medikament an und gibt Hinweise, was zu tun ist, wenn die Einnahme eines Medikaments vergessen wurde.
- Ältere Menschen haben besondere Bedürfnisse, Einschränkungen und begrenzte Fertigkeiten, wenn es um technische Dinge geht. Durch die Einbeziehung von älteren Personen in den Gestaltungs- und Prüfprozess werden Informationen über Funktionen und Merkmale erhalten, die von Älteren bevorzugt werden, und Erkenntnisse gewonnen, welche Faktoren die Gebrauchstauglichkeit des Produkts sicherstellen. Der Prozess der Einbeziehung umfasste vier Phasen.
- **Erste Phase:** Es wurde eine Persona erstellt (siehe Teil Drei 1.1). Die Persona wurde detailliert mit sozioökonomischen Merkmalen, ihren täglichen Routinetätigkeiten, ihrer Krankengeschichte und familiären Lebensumständen beschrieben. Diese Details wurden mit unterschiedlichen Kontextszenarien angelegt. Die Kontextszenarien dienten dazu, die potenziellen Aktionen des S4S-Medikationsassistenten als Reaktion auf die Handlungen der Persona zu erstellen. Nachdem diese Aktionen definiert waren, war der Entwurfsinhalt des Programms mit den Hauptanforderungen fertig.
- **Zweite Phase:** Ein vorgeschlagener Prototyp (siehe Teil Drei 1.3) wurde so hergestellt, dass die in der ersten Phase festgelegten Anforderungen erfüllt wurden. Die Applikation bietet eine Reihe von Optionen, sodass ältere Personen die Einstellungen ändern können. Da sie für Ältere entwickelt wurde, wurden spezielle Funktionen hinzugefügt: Funktionen zur Geräuschsteuerung, Änderung der Schriftgröße, Wechsel zwischen Dunkel- und Hellmodus und Hilfemodus. Das Programm wurde mit einer automatischen Zoomfunktion ausgestattet, durch die die Größe von Text und Bildern an die Entfernung des Nutzers vom Smartphone angepasst wird.

„Das Projekt wird von Interreg Mitteleuropa, mit Unterstützung durch den Europäischen Fonds für regionale Entwicklung, finanziert und durch die Europäische Union und den ungarischen Staat kofinanziert.“

„A projekt az Interreg Central Europe Programból, az Európai Regionális Fejlesztési Alap támogatásával, az Európai Unió és Magyar Állam társfinanszírozásával valósul meg.“



- **Dritte Phase:** In der Evaluierungsphase wurde der Prototyp getestet, zuerst von medizinischen Fachkräften und Ingenieuren im Alter zwischen 25 und 60 Jahren. Die zweite Evaluierung wurde mit Endnutzern im Alter von 57 bis 76 Jahren durchgeführt.
- **Vierte Phase:** Die Ergebnisse der Evaluierung wurden ausgewertet. Dabei wurden mehrere Funktionen identifiziert, die von den Nutzern als schwieriger oder einfacher anzuwenden eingestuft wurden. Während des kontinuierlichen Entwicklungsprozesses der Applikation hatten die Nutzer eine aktive Rolle, indem sie am Evaluierungsprozess teilnahmen und dadurch die Gestaltung der Applikation entsprechend den Bedürfnissen und Fähigkeiten der Nutzer ermöglichten.

### **Beispiel für gute Praxis – Nutzung von Facebook für wissensorientierte Co-Creation**

- Die sozialen Medien sind für soziale Interaktionen äußerst wichtig geworden; sie können daher auch als eine Ressource für die kreative Zusammenarbeit (Co-Creation) eingesetzt werden.
- Social-Media-Plattformen erleichtern die Interaktion unter den Menschen, die ähnliche Probleme oder Herausforderungen haben.
- Bei einer Analyse (Bagayogo et al., 2014) der Facebook-Seite zweier Krebsstiftungen wurden die Möglichkeiten des Wissensaufbaus durch Co-Creation in den sozialen Medien herausgestellt (Tabelle x). Dieser Prozess umfasste drei Phasen: *Initiierung einer Konversation*, *Übergang* und *Normalisierung*. In der ersten Phase bestehen die Hauptaktivitäten aus Teilen des Wissens über Prävention, Tests, Diagnosen und Erfahrungen. Auch das Initiieren von Diskussionen und Erbitten von Rückmeldungen ist wichtig. In der zweiten Phase wurden durch Posts Diskussionen zwischen Personen in Gang gesetzt, die ihre eigenen Geschichten mit anderen teilten. Antwortende gaben Hinweise auf ihre Lebensstiländerungen, was sie als Schlüsselfaktoren für das Überleben beschrieben – d. h. durch das Mitteilen wurden andere aufgeklärt. Die Zusammenarbeit durch Erörterungen und das Mitteilen ergänzender Informationen sind wesentliche Charakteristika dieser Phase. In der Normalisierungsphase wurde der ursprüngliche Eintrag von den Nutzern geteilt. Das Ziel in dieser Phase ist es, zu einem Konsens über eine Idee zu kommen. Informieren durch Teilen von Wissen ist ebenfalls ein Bestandteil dieser Phase.

„Das Projekt wird von Interreg Mitteleuropa, mit Unterstützung durch den Europäischen Fonds für regionale Entwicklung, finanziert und durch die Europäische Union und den ungarischen Staat kofinanziert.“

“A projekt az Interreg Central Europe Programból, az Európai Regionális Fejlesztési Alap támogatásával, az Európai Unió és Magyar Állam társfinanszírozásával valósul meg.”



- Soziale Medien ermöglichen es den Nutzern, schnell ein Feedback zu erhalten; sie können also als effizientes Instrument dienen, um Informationen und Unterstützung von Mitgliedern der Community zu bekommen. Darüber hinaus helfen die Kommunikation und das Teilen von Informationen über die sozialen Medien, Personen einzubinden, die benachteiligt oder isoliert sind.

	Initiierung	Übergang	Normalisierung
<b>Hauptaktivitäten</b>	Teilen von Wissen; Teilen von Überzeugungen, Informationen erfragen und Initiieren von Diskussionen.	Zusammenarbeit; z. B. Erörtern, Ergänzen von Informationen und Antworten.	Zu einem Konsens kommen; Zustimmung und Informieren.
<b>Wichtigste Treiber</b>	Adäquates Gruppenklima; formelle und informelle Zusammentreffen zum Wissensaustausch, gemeinsame Sprache und Kenntnisse.	Sichtbarer Fortschritt; Mechanismen für effektive und effiziente auslösende Beiträge; Fähigkeit, Beiträge miteinander in Beziehung zu bringen.	Erwartete Vorteile; Mechanismen für effektive Durchführung von Gruppenaufgaben, Steuerung und Überwachung des Fortschritts.
<b>Herausforderungen</b>	Überwinden von Kommunikationshürden.	Aufrechterhalten von konstruktiven Verhandlungskanälen.	Sicherstellen der Qualität des vereinbarten Wissens.

„Das Projekt wird von Interreg Mitteleuropa, mit Unterstützung durch den Europäischen Fonds für regionale Entwicklung, finanziert und durch die Europäische Union und den ungarischen Staat kofinanziert.“

“A projekt az Interreg Central Europe Proqramból, az Európai Regionális Fejlesztési Alap támogatásával, az Európai Unió és Magyar Állam társfinanszírozásával valósul meg.”



### ***Praktische Auswirkungen der obigen Beispiele für Co-Creation im Gesundheitswesen***

- Die Rolle der Patienten sollte bei jedem Projekt berücksichtigt werden, das beabsichtigt, Dienstleistungen oder Produkte für Patienten zu entwickeln. Die Entwickler sollten eine einladende Haltung gegenüber den Beiträgen von Patienten haben und sie sollten sich der Motivationen von Konsumenten bewusst sein – dies stellt sicher, dass der Co-Creation-Prozess für alle Parteien von Vorteil sein wird.
- Emotionale Aspekte sollten nicht vernachlässigt werden. Zu den Patienten sollte ein sozialer und emotionaler Kontakt aufgebaut werden, weil dies ihr Engagement steigert.
- Plattformen für die Mitwirkung sollten geschaffen und getestet werden. Die Tests sollten mit Kunden durchgeführt werden und die erhaltenen Rückmeldungen sollten entsprechend berücksichtigt werden (Ramaswamy und Gouillart, 2010).
- Für die Patienten sollten effektive und einfach zu benutzende Feedback-Kanäle eingerichtet werden; durch sie können Patienten zur Definition guter Gesundheitsdienstleistungen beitragen und Probleme aufzeigen. Patienten könnten Rückmeldungen durch ein skalenbasiertes System abgeben. Auch Patiententagebücher könnten nützlich sein.
- Aufklärung ist der Schlüssel: Sie sollte sich auf die Patienten fokussieren, um sicherzustellen, dass sie die verfügbaren Ressourcen auch effektiv nutzen können. Aber sie sollte auch die medizinischen Fachkräfte in den Fokus nehmen.
- IKT-Lösungen sollten eingesetzt werden. Applikationen, Wearable-Technologien und smarte Geräte können Gesundheitsdaten aufzeichnen, speichern und analysieren. Diese Geräte ermöglichen es Patienten, ihre Gesundheitsdaten zu verwalten.
- Online-Gemeinschaften sind nützliche Instrumente, um Informationen zu teilen und zusammenzutragen, Erfahrungen auszutauschen oder Kommunikation zu ermöglichen.
- Wichtig ist, dass neben den Dienstleistungen die Kundenerfahrung und der Nutzwert hervorgehoben wird (Van Oerle, 2018).
- Die Rolle der Mediatoren ist äußerst wichtig. Sie stellen Verbindungen her zwischen den beteiligten Parteien, indem sie die Kommunikation fördern, zur Lösung von Konflikten beitragen, zu offenem Umgang auffordern und die Meinungen von Minderheiten deutlich machen.
- Zugang zu bereits existierenden Daten – zum Beispiel anonymisierte Patientendaten, Nutzer-Feedback, Patientengruppen - sollte eingeräumt werden.

„Das Projekt wird von Interreg Mitteleuropa, mit Unterstützung durch den Europäischen Fonds für regionale Entwicklung, finanziert und durch die Europäische Union und den ungarischen Staat kofinanziert.“

„A projekt az Interreg Central Europe Programból, az Európai Regionális Fejlesztési Alap támogatásával, az Európai Unió és Magyar Állam társfinanszírozásával valósul meg.“



## 2. Häusliche Pflege innerhalb des Gesundheitssystems

Die häusliche Pflege ist ein besonderes Segment im Gesundheitswesen. Ihr Ziel ist es, die gesundheitlichen und sozialen Bedürfnisse der Menschen durch Erbringung geeigneter, hochwertiger Gesundheits- und Sozialpflege-Dienstleistungen in deren Wohnumgebung zu erfüllen, und zwar durch formelle und informelle Betreuungspersonen, gegebenenfalls mithilfe geeigneter Technologien, im Rahmen eines ausgewogenen und finanziell tragbaren Dienstes (OECD, 2002).

In der Europäischen Union wächst der Anteil der älteren Menschen an der Bevölkerung stetig an und Prognosen zufolge wird er in den kommenden Jahrzehnten noch weiter ansteigen. Das führt auch zu einem steigenden Anteil der pflegebedürftigen älteren Menschen. In den nächsten Jahrzehnten wird es außerdem zu dramatischen Veränderungen bei den Bedürfnissen bei den Menschen mit nicht übertragbaren Krankheiten als Hauptursache für Behinderung und Tod kommen. Eine Vielzahl an Patienten mit chronischen Erkrankungen wird angesichts eingeschränkter Mobilität zu Hause bleiben, und auch für pflegebedürftige Kinder mit schweren gesundheitlichen Problemen oder Menschen mit psychischen Erkrankungen wird unter Umständen häusliche Pflege erforderlich sein.

Es besteht die Tendenz, dass Entscheidungsträger die häusliche Pflege als einen nachhaltigen Ansatz sehen, um den Bedarf an einem unnötig langen Aufenthalt in einer Einrichtung des Gesundheitswesens zu vermeiden und die Menschen in ihrem Wohnumfeld zu lassen. Die Gründe dafür sind folgende:

- Bedenken hinsichtlich des Ausgabendrucks in den Gesundheitssystemen im Zusammenhang mit der Überalterung, insbesondere bei den Renten und den Kosten der medizinischen Versorgung.
- Lösungen für das häusliche Umfeld werden gefördert und häusliche Pflegeleistungen haben sich nachweislich als wirksamer und effizienter erwiesen als die Versorgung in Pflegeeinrichtungen.

„Das Projekt wird von Interreg Mitteleuropa, mit Unterstützung durch den Europäischen Fonds für regionale Entwicklung, finanziert und durch die Europäische Union und den ungarischen Staat kofinanziert.“

„A projekt az Interreg Central Europe Programból, az Európai Regionális Fejlesztési Alap támogatásával, az Európai Unió és Magyar Állam társfinanszírozásával valósul meg.“



- Die häusliche Pflege wird als zentrales Element zur Sicherstellung der Lebensqualität angesehen, und in Verbindung damit wurde dies an eine Umverteilung der Ressourcen gekoppelt - von Akut- und Langzeitbetten hin zur Gemeinschaftspflege innerhalb der Gesundheits- und Sozialdienstsysteme.
- Die zunehmende, wichtige Rolle der informellen Pflege (durch Familie und Freunde) hat zu vermehrten Forderungen an Politik und Dienstleister geführt, diese grundlegenden Akteure anzuerkennen.

Wichtig zu beachten ist auch, dass häusliche Pflege notwendigerweise eine arbeitsintensive Tätigkeit ist, die auf mehrere Anbieter angewiesen ist, um eine Reihe von formalen medizinischen und sozialen Dienstleistungen, und auch informellen Dienstleistungen, im häuslichen Wohnumfeld bereitzustellen. Zu diesen Anbietern gehören eine Mischung aus professionellem und nicht professionellem Personal (Krankenpflegekräfte, Therapeuten, Hilfskräfte für die häusliche Pflege, Sozialarbeiter, Ärzte, Ernährungsberater, Lebenspartner/-in, Freiwillige usw.).

## 2.1. Rolle der Regierung bei der Regulierung der Erbringung von häuslichen Pflegeleistungen

Die Regierungen sind üblicherweise an der Leistungserbringung in der häuslichen Pflege beteiligt. Wenn Regierungen häusliche Pflegedienste bereitstellen, dann sind die Haupttypen der Leistungserbringer üblicherweise Kommunalverwaltungen oder staatliche Agenturen, beispielsweise Gesundheitszentren. In einigen Ländern sind allerdings auch privat geführte Pflegedienstleister relevante Akteure.

Wenn die häusliche Pflege nach außen an private Dienstleister vergeben wird, dann wird von diesen oft gefordert, dass sie bestimmte staatlich festgesetzte Kriterien erfüllen müssen, damit ihnen eine öffentliche Finanzierung zukommt. So müssen private Dienstleister zum Beispiel von öffentlichen Stellen für eine bestimmte Anzahl an Stunden, Klienten oder Leistungspaketen unter Vertrag genommen werden; oder

„Das Projekt wird von Interreg Mitteleuropa, mit Unterstützung durch den Europäischen Fonds für regionale Entwicklung, finanziert und durch die Europäische Union und den ungarischen Staat kofinanziert.“

„A projekt az Interreg Central Europe Programból, az Európai Regionális Fejlesztési Alap támogatásával, az Európai Unió és Magyar Állam társfinanszírozásával valósul meg.“





sie müssen zumindest registriert sein und die Mindeststandards bei der Pflegeleistung einhalten. Die Dienstleister können vertraglich gebunden werden durch:

- kommunale Regierungen,
- staatliche Agenturen und
- private Versicherungsunternehmen.

Regierungen versuchen, den Einsatz von häuslichen Pflegeleistungen - sowohl die von öffentlichen Organisationen als auch die von privaten (nicht gewinnorientierten oder gewinnorientierten) Unternehmen erbrachten - zu kontrollieren, indem sie **Anspruchsvoraussetzungen** festlegen und **Zuzahlungen durch die Klienten** fordern (siehe Tabelle 1). Öffentlichen Organisationen steht unter Umständen die endgültige Entscheidung über die Beauftragung von Pflegeleistungen zu. Formale Anspruchsvoraussetzungen für öffentlich finanzierte häusliche Pflegedienste bestehen in den meisten Ländern der EU. Die Anspruchsvoraussetzungen auf nationaler Ebene sind in wenigen Ländern detailliert und in den meisten Ländern sehr vage beschrieben, insbesondere für häusliche Sozialpflege, und daher müssen sie von den Kommunalverwaltungen festgesetzt oder ausgearbeitet werden. Für die häusliche Gesundheitspflege ist dies weniger üblich.

	Leistungen der häuslichen Gesundheitspflege	Qualitätsregulierung auf nationaler Ebene	Zugangsregulierung		
			Zuzahlungen festgesetzt	Anspruchsvoraussetzungen	Bedarfsanalyse durchgeführt von
<b>CZ</b>	Regierung erbringt keine Leistung	teilweise	nicht durch Reg. und nicht durch Versicherung	von nationaler Reg. festgelegt	öffentl. Org.
<b>DE</b>	Reg. erbringt keine Leistung	existiert	durch nationale oder regionale Sozialversicherung	von nationaler Reg. festgelegt	private Org.
<b>HU</b>	Reg. erbringt Teilleistung	teilweise	durch nationale Reg.	von nationaler Reg. festgelegt	private Org.
<b>IT</b>	Reg. erbringt keine Leistung	existiert nicht	durch nationale Reg.	von nationaler Reg. für	öffentl. Org.

„Das Projekt wird von Interreg Mitteleuropa, mit Unterstützung durch den Europäischen Fonds für regionale Entwicklung, finanziert und durch die Europäische Union und den ungarischen Staat kofinanziert.“

„A projekt az Interreg Central Europe Programból, az Európai Regionális Fejlesztési Alap támogatásával, az Európai Unió és Magyar Állam társfinanszírozásával valósul meg.“





				wichtigste häusliche Pflegedienste festgelegt	
SI	Reg. erbringt Teilleistung	teilweise	durch nationale oder regionale Sozialversicherung	durch kommunale/regionale Reg. festgelegt	gemischt öffentl. und privat org.
PL	Reg. erbringt Teilleistung	teilweise	durch nationale oder regionale Sozialversicherung	von nationaler Reg. festgelegt	öffentl. Org.

Tabelle 1. Stärke der staatlichen Kontrolle auf nationaler Ebene (Genet et al., 2012)

In den meisten Ländern ist eine Zuzahlung des Klienten erforderlich. Die stärksten staatlichen Kontrollen über die Höhe der Klienten-Zuzahlung existieren in Ungarn, die schwächsten in der Tschechischen Republik. Bei der zentralen staatlichen Kontrolle über die Höhe der Zuzahlung besteht keine eindeutige Differenzierung zwischen sozialen und gesundheitlichen Pflegeleistungen. In vielen Ländern steht die Bedarfsanalyse für die häusliche Sozialpflege unter der Kontrolle der Kommunalverwaltungen oder öffentlicher Agenturen. Die Verantwortung der Regierung für die Genehmigung der Pflegeleistung zeigt dieselbe Aufteilung zwischen häuslicher Gesundheitspflege und häuslicher Sozialpflege. Fehlende staatliche Kontrolle über die Beauftragung von Pflegeleistungen gibt es in Deutschland (Genet et al., 2012).

Nur in wenigen Ländern ist das Konzept der Qualität gut definiert. Wo Qualitätskriterien festgeschrieben sind, sind die Kriterien vage formuliert; wenn sie explizit sind, dann sind sie oftmals nicht auf nationaler Ebene festgelegt. Das gilt insbesondere für die häusliche Gesundheitspflege. Eine Regulierung der Qualität der Pflegeleistung gibt es in den meisten Ländern, aber die Kontrolle ist eher gering. Die Regulierung bezieht sich hauptsächlich auf eine Reihe organisatorischer Mindeststandards und darauf, wann und wie Qualitätsprüfungen stattfinden. Qualitätsanforderungen mit der Lizenzierung zu verknüpfen ist ebenfalls ein üblicher Weg, um private Dienstleister zu kontrollieren. Neben der direkten

„Das Projekt wird von Interreg Mitteleuropa, mit Unterstützung durch den Europäischen Fonds für regionale Entwicklung, finanziert und durch die Europäische Union und den ungarischen Staat kofinanziert.“

„A projekt az Interreg Central Europe Programból, az Európai Regionális Fejlesztési Alap támogatásával, az Európai Unió és Magyar Állam társfinanszírozásával valósul meg.“



Qualitätskontrolle, die durch vertraglich festgelegte Qualitätskriterien erreicht wird, wird auch davon ausgegangen, dass das Auftragsvergabeverfahren über den Wettbewerb die Qualität erhöht. Allerdings führt die Auftragsvergabe nicht immer zu einem Wettbewerb zwischen den Anbietern der Dienstleistungen. Generell sind Marktmechanismen aufgrund eines Mangels an potenziellen Dienstleistern und der großen Zahl öffentlicher Dienstleister in Europa selten (Genet et al., 2012).

Tabelle 2 fasst die Charakterisierung der staatlichen Steuerung der häuslichen Pflege zusammen. Kommunal- und Regionalregierungen haben einen hohen Einfluss auf öffentlich finanzierte häusliche Pflege, wohingegen der Einfluss von Zentralregierungen schwach ist. Europaweit dienen Kontrolle der Bedarfsanalyse und Beauftragung von Pflegeleistungen dazu, die öffentliche Versorgung mit und den Zugang zu häuslichen Pflegeleistungen zu kontrollieren. Regierungen sind also beim Rudern des Boots beteiligt, und weniger daran, es zu steuern.

	Vision	Regulierung	Integration der Politik der häuslichen Pflege
<b>CZ</b>	nur für eine Art der häuslichen Pflege	gemischt national/regional	zwei Ministerien, mehr Programme
<b>DE</b>	explizit für häusliche Pflege formuliert	gemischt national/regional	zwei Ministerien, zwei Programme
<b>HU</b>	kein formales Dokument verfügbar	national	zwei Ministerien, mehr Programme
<b>IT</b>	explizit für häusliche Pflege formuliert	kommunal	zwei Ministerien, mehr Programme
<b>SI</b>	nur für eine Art der häuslichen Pflege	gemischt national/regional	zwei Ministerien, mehr Programme
<b>PL</b>	kein formales Dokument verfügbar	gemischt regional/kommunal	zwei Ministerien, mehr Programme

Tabelle 2. Gesamtniveau der (nationalen) Steuerung beim Aufstellen einer Vision, Beteiligung an der Regulierung und Integration der Politik der häuslichen Pflege

„Das Projekt wird von Interreg Mitteleuropa, mit Unterstützung durch den Europäischen Fonds für regionale Entwicklung, finanziert und durch die Europäische Union und den ungarischen Staat kofinanziert.“

“A projekt az Interreg Central Europe Programból, az Európai Regionális Fejlesztési Alap támogatásával, az Európai Unió és Magyar Állam társfinanszírozásával valósul meg.”



Es gibt drei Hauptmodelle der Steuerung.

Zentralisierter Typ	Rahmengesetzlicher Typ	Typ der freien Marktregulierung
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Dominante Rolle der nationalen Regierung</li> <li>• Genaue Ansprüche, festgelegt durch nationale Regierung</li> <li>• Nationale Vision zur häuslichen Pflege</li> <li>• Zentralregierung legt detaillierte Regelung fest</li> <li>• Lokale oder regionale Regierung an Betrieb beteiligt</li> <li>• Private Dienstleister können strikt reguliert sein</li> <li>• Ziele: Effizienz und Erhaltung der Gleichheit</li> <li>• Ungarn mit einigen Vorbehalten</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Nicht staatliche Akteure haben weitreichende Entscheidungsbefugnis</li> <li>• Nationale Vision zur häuslichen Pflege</li> <li>• Zentralregierung legt Regelung in Grundzügen fest</li> <li>• Kommunal- oder Regionalregierungen haben große Ermessensspielräume</li> <li>• NGOs können bedeutende Rolle spielen</li> <li>• Hauptziele der Politik: Gleichheit</li> <li>• Zum Beispiel in Deutschland und Slowenien</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Schwache Rolle der Zentralregierung</li> <li>• Keine Vision seitens der Regierung</li> <li>• Wenige Ansprüche</li> <li>• NGOs legen ihre eigenen Regelungen fest oder werden sporadisch durch staatliche Stellen beauftragt</li> <li>• Private Dienstleister legen ihre eigenen Regeln fest und helfen Menschen, die es sich leisten können</li> <li>• Staatliche Stellen für die schlimmsten Fälle</li> <li>• Hauptziele der Politik: Gleichheit und generelle Qualität</li> </ul>

Andere HoCare2.0-Partnerschaftsländer können nicht vollständig kategorisiert werden. Tschechien, Italien und Polen weisen Merkmale einer Mischung des rahmengesetzlichen und zentralisierten Typs auf. Dies mag auf den ersten Blick widersprüchlich erscheinen, aber es bezieht sich auf die Tatsache, dass in diesen Ländern eine starke staatliche Kontrolle nur bei einigen bestimmten Aspekten der häuslichen Pflege vorhanden ist, während die Rahmenbedingungen für den Betrieb bereitgestellt werden.

## 2.2. Finanzierung der häuslichen Pflegedienstleistungen

Häusliche Pflegedienstleistungen können aus öffentlichen oder privaten Mitteln finanziert sein. Wenn häusliche Pflegedienstleistungen durch öffentliche Mittel finanziert werden, bedeutet dies nicht, dass dadurch alle Dienstleistungen abgedeckt sind: Häufig sind zusätzliche Ressourcen, beispielsweise in Form von Zuzahlungen, erforderlich. Es kann sein, dass nur Menschen unterhalb eines bestimmten Wohlstandsniveaus eine staatliche Förderung erhalten, während

„Das Projekt wird von Interreg Mitteleuropa, mit Unterstützung durch den Europäischen Fonds für regionale Entwicklung, finanziert und durch die Europäische Union und den ungarischen Staat kofinanziert.“

“A projekt az Interreg Central Europe Programból, az Európai Regionális Fejlesztési Alap támogatásával, az Európai Unió és Magyar Állam társfinanszírozásával valósul meg.”



Menschen auf höherem Wohlstandsniveau aus eigener Tasche für die Dienstleistungen zahlen (Genet et al., 2012).

#### **Öffentlich finanzierte Dienstleistungen in der EU:**

- Die öffentlich finanzierten Dienstleistungen können in mehrere Kategorien unterteilt werden.
- **Haushaltshilfe.** Sie umfasst: Haushaltsführung; Einkäufe; Essen auf Rädern; Hilfe bei der Verwaltung des Haushalts. In vielen Ländern ist die Finanzierung der häuslichen Pflege basierend auf dem Wohlstandsniveau des Pflegeempfängers oder seiner/ihrer Familie begrenzt. Darüber hinaus stehen nicht in jeder Kommunalverwaltung finanzielle Mittel für diese Dienstleistung zur Verfügung. In Polen wird die Haushaltshilfe nur finanziert, wenn keine familiäre Unterstützung verfügbar ist. In diesem Fall ist Finanzierung der Haushaltshilfe nur für Bevölkerungsgruppen auf niedrigstem Einkommensniveau erhältlich. Es bestehen kommunale oder regionale Unterschiede. Insgesamt werden diese Dienste durch öffentliche Finanzmittel abgedeckt, aber häufig sind sie auf bestimmte Menschen und Bereiche beschränkt.
- **Alltägliche Aktivitäten.** Pflegeleistungen bei den alltäglichen Aktivitäten beinhalten Finanzierung von Hilfe bei der Körperpflege, beim Anziehen, Anlegen von Hilfsmitteln, bei Positionierungen/Umlagerungen und Essen und Trinken und werden in der großen Mehrzahl der Länder bereitgestellt. Die Finanzierung kann auf die Bevölkerungsgruppe mit niedrigem Einkommen beschränkt sein.
- **Krankenpflege.** Die Finanzierung von Dienstleistungen, z. B. das Wechseln eines Stomas und von Urinbeuteln sowie Hilfe bei der Blasenkatheterisierung, Hilfe bei der Hautpflege, Desinfektion und Dekubitusprophylaxe sowie Hilfe bei der Einnahme von Medikamenten ist in der Mehrzahl der Länder verfügbar.
- **Versorgung mit Hilfsmitteln.** Die Versorgung mit einem Gehgestell/Rollator; einfachen Hilfsmitteln wie Gehstock und Krücken. Andere Hilfsmittel (verstellbare Betten, Rollstühle, Antidekubitusauflagen und Patienten-Hebeeinrichtungen). Der öffentliche Zuschuss zur Finanzierung der Hilfsmittel kann vom Einkommen abhängig sein.

„Das Projekt wird von Interreg Mitteleuropa, mit Unterstützung durch den Europäischen Fonds für regionale Entwicklung, finanziert und durch die Europäische Union und den ungarischen Staat kofinanziert.“

„A projekt az Interreg Central Europe Programból, az Európai Regionális Fejlesztési Alap támogatásával, az Európai Unió és Magyar Állam társfinanszírozásával valósul meg.“



- **Außerhäusliche Aktivitäten.** Transportdienstleistungen werden in 21 EU-Mitgliedsländern finanziell unterstützt. Bei dieser Art der Versorgung kann die Anspruchsberechtigung in Ländern mit kommunalen Verantwortungsbereichen unterschiedlich sein. In Polen ist der Transport zu Gesundheitseinrichtungen für Klienten mit schwerer Behinderung kostenlos.
- **Pflegeleistung für informelle Betreuungspersonen.** Dies sind die am wenigsten geförderten Aktivitäten in der EU (Genet et al., 2012).

### 2.2.1 Arten der Finanzierung von häuslicher Pflege:

Die verschiedenen Arten der häuslichen Pflege (Haushaltshilfe, häusliche Krankenpflege usw.) können in den einzelnen Ländern unterschiedlich finanziert werden. Die staatliche Beteiligung an der öffentlichen Finanzierung kann auf nationaler, regionaler oder kommunaler Ebene, oder einer Kombination derselben, erfolgen. Typischerweise umfasst die Finanzierung der häuslichen Pflege eine Kombination aus mehreren Quellen. Die häufigsten allgemeinen Quellen sind nachfolgend aufgeführt.

- **Zuzahlungen:** Die Empfänger müssen für die häuslichen Pflegeleistungen einen eigenen Beitrag leisten. Aus öffentlichen Mitteln finanzierte häusliche Pflege ist unter Umständen nur auf Bevölkerungsgruppen mit niedrigem Einkommen beschränkt.
- **Besteuerung:** kann auf nationaler, regionaler oder kommunaler Ebene erhoben werden.
- **Versicherung:** Die häusliche Pflege kann als Teil der Krankenversicherung finanziert werden.
- **Spenden und Beiträge von anderen Dritten:** Häusliche Pflegeleistungen können von Wohlfahrtseinrichtungen oder NGOs erbracht werden, die sich durch Spenden oder Mitgliedsbeiträge finanzieren (Genet et al., 2012).

Die Besteuerung ist in allen Ländern mit Ausnahme von Deutschland die Finanzierungsquelle (Tabelle 3). Für Länder, in denen Besteuerung zur Finanzierung genutzt wird, dient das Steuersystem auf staatlicher Ebene in gewissem Umfang zur

„Das Projekt wird von Interreg Mitteleuropa, mit Unterstützung durch den Europäischen Fonds für regionale Entwicklung, finanziert und durch die Europäische Union und den ungarischen Staat kofinanziert.“

“A projekt az Interreg Central Europe Programból, az Európai Regionális Fejlesztési Alap támogatásával, az Európai Unió és Magyar Állam társfinanszírozásával valósul meg.”



Finanzierung der häuslichen Pflege. Zusätzliche finanzielle Mittel für häusliche Pflegeleistungen werden von den Kommunalverwaltungen über das Steuerwesen bereitgestellt. Die regionale Ebene ist nur in bestimmten Ländern beteiligt.

Land	Öffentlicher Finanzierungsmechanismus		Privater Finanzierungsmechanismus	
	Besteuerung: (beteiligte Ebene)	Versicherung: (Arten)	Beiträge Dritter	Zuzahlung / private Zahlungen
CZ	<b>national</b> , regional, kommunal	Gesundheitswesen	-	-
DE	-	-	-	-
HU	kommunal	Gesundheitswesen	-	ja
IT	<b>national</b> , regional, kommunal	-	-	ja
SI	kommunal	Gesundheitswesen	ja	-
PL	national, <b>regional</b> , <b>kommunal</b>	Gesundheitswesen	-	-

Tabelle 3. Finanzierungsmechanismen

Neben der Besteuerung gibt es häufig auch eine Sozial- bzw. Krankenversicherung. In diesem Fall wird die häusliche Gesundheitspflege zum größten Teil über das (Kranken-)Versicherungssystem und die häusliche Sozialpflege über das Steuersystem finanziert. Dies ist zum Beispiel in Polen und Slowenien der Fall. In den meisten europäischen Ländern ist die Pflichtversicherung eine Quelle der Finanzierung. Es bestehen auch einige Besonderheiten hinsichtlich der Quellen für die Finanzierung der häuslichen Pflege: beispielsweise Spenden in Slowenien.

Die finanziellen Mittel für häusliche Pflegeleistungen können aus dem Budget der Sozialversicherung oder des Gesundheitswesens stammen. In den Fällen mit (teilweiser) Finanzierung aus dem Budget des Gesundheitssystems können die

„Das Projekt wird von Interreg Mitteleuropa, mit Unterstützung durch den Europäischen Fonds für regionale Entwicklung, finanziert und durch die Europäische Union und den ungarischen Staat kofinanziert.“

“A projekt az Interreg Central Europe Programból, az Európai Regionális Fejlesztési Alap támogatásával, az Európai Unió és Magyar Állam társfinanszírozásával valósul meg.”



prozentualen Anteile sehr unterschiedlich sein. Da die häusliche Pflege nicht immer Bestandteil des Gesundheitssystems ist, bestehen große Unterschiede zwischen den Ländern. Einige geben mehr für die häusliche Krankenpflege aus, andere mehr für die Haushaltshilfe. Eine Erklärung besteht in den Unterschieden bei der Finanzierung der persönlichen Pflege, die Bestandteil der häuslichen Sozialpflege oder der häuslichen Krankenpflege sein kann. Generell sind die Ausgaben für die häusliche Pflege (gemessen als Anteil am BSP) in Polen am höchsten.

Die privaten Ausgaben für die häusliche Krankenpflege sind in allen EU-Ländern üblicherweise geringer als die öffentlichen Ausgaben (Genet et al., 2012).

### *2.2.2. Preisfestsetzung und Beiträge für Klienten*

Eine Gemeinsamkeit von Preis- und Beitragsfestsetzung für häusliche Pflegeleistungen ist, dass sie abhängen von Merkmalen ...

- der erbrachten Pflegeleistung: Art der Pflegeleistung, Zeit der Leistungserbringung, beteiligtes Personal, erforderliche Materialien und technische Hilfsmittel;
- des Pflegeempfängers: Grad der Abhängigkeit bezogen auf die körperliche Funktion und kognitiven Fähigkeiten, sozioökonomische Situation und Wohnort (ländlich/städtisch, reiche/arme Region).

Die Preise werden oftmals nicht auf nationaler Ebene festgesetzt. In mehreren Ländern werden die Dienstleister von Pflegeversicherungsunternehmen oder Kommunalverwaltungen beauftragt, die dann auch die Preise festsetzen können. Jeder Auftragnehmer hat verschiedene Preise. In Ungarn und Slowenien werden die Preise für häusliche Krankenpflege festgesetzt, aber über die Berechnungsgrundlagen ist wenig bekannt. In einigen Ländern werden die Preise zum einen durch eine fachliche Bewertung und zum anderen durch Verhandlung zwischen Anbietern und der Finanzierungseinrichtung auf nationaler Ebene festgesetzt. In Deutschland werden die Preise zwischen Vertretern der Pflegedienstleister und Pflegeeinrichtungen verhandelt.

„Das Projekt wird von Interreg Mitteleuropa, mit Unterstützung durch den Europäischen Fonds für regionale Entwicklung, finanziert und durch die Europäische Union und den ungarischen Staat kofinanziert.“

„A projekt az Interreg Central Europe Programból, az Európai Regionális Fejlesztési Alap támogatásával, az Európai Unió és Magyar Állam társfinanszírozásával valósul meg.“





In einigen Ländern besteht auf kommunaler Ebene ein hoher Grad der Autonomie bei den Preisverhandlungen für häusliche Sozialpflegeleistungen. Aber selbst wo Freiheit bei der Entscheidung hinsichtlich der Preise für häusliche Pflegeleistungen besteht, haben einige Regierungen nationale Richtlinien festgelegt (z. B. in Slowenien).

In den meisten Ländern müssen die Klienten eine Zuzahlung für öffentliche häusliche Pflegeleistungen aufbringen. Das kann entweder dadurch begründet sein, dass sie für eine kostenlose Pflege nicht anspruchsberechtigt sind - Einkommensgrenzen gelten in Italien, Slowenien und Polen - oder weil von allen Klienten gefordert wird, eine Zuzahlung zu leisten. Kostenlose Pflegeleistungen werden in Polen und Slowenien bereitgestellt, aber nur für Bürger mit sehr geringem Einkommen (Genet et al., 2012).

### *2.2.3. Finanzierungsarten der häuslichen Pflege*

Die Finanzierung der häuslichen Pflege ist vor allem durch die große Vielfalt charakterisiert, wie die finanziellen Mittel organisiert werden. Es scheint allerdings zwei Hauptarten der Finanzierung häuslicher Pflegeleistungen zu geben. Die erste ist eine Kombination aus der Besteuerung für häusliche Sozialpflege und der Krankenversicherung für häusliche Krankenpflege. Die zweite ist eine Kombination aus der Besteuerung für häusliche Krankenpflege und der Sozialversicherung für häusliche Sozialpflege. Zwischen diesen beiden Modellen gibt es große Unterschiede hinsichtlich der Art und Weise, wie die Finanzierungsmechanismen in der Praxis organisiert sind.

Hinsichtlich des Beitrags der Klienten können drei verschiedene Typen unterschieden werden.

„Das Projekt wird von Interreg Mitteleuropa, mit Unterstützung durch den Europäischen Fonds für regionale Entwicklung, finanziert und durch die Europäische Union und den ungarischen Staat kofinanziert.“

„A projekt az Interreg Central Europe Programból, az Európai Regionális Fejlesztési Alap támogatásával, az Európai Unió és Magyar Állam társfinanszírozásával valósul meg.“





<b>Kostenloser Typ</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Häusliche Pflege wird vollständig aus öffentlichen Mitteln finanziert, d. h. Zuzahlungen durch die einzelnen Klienten erfolgen nicht.</li></ul>
<b>Typ der Zuzahlung nach Bedürftigkeit</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Dieser kann unterteilt werden in Bedürftigkeitsprüfung mit dem Ziel, dass bei höherem Einkommen mehr beigetragen wird, oder dass kostenlose Pflege für Bürger mit geringem Einkommen bereitgestellt wird; dies führt zu Zuzahlungen für Bürger, deren Einkommen über der Einkommensgrenze liegt.</li></ul>
<b>Typ der festen Zuzahlung</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Hierbei wird von Klienten die Zahlung eines festen Betrags oder Prozentsatzes der Gebühr gefordert. Diese Modelle sind innerhalb der Ländern üblicherweise zwischen häuslicher Gesundheits- und häusliche Sozialpflege unterschiedlich.</li></ul>

Über den privat finanzierten häuslichen Pflege-Sektor ist wenig bekannt, obwohl dieser in vielen Ländern den größten Leistungserbringer im Bereich der häuslichen Pflege repräsentiert (Genet et al., 2012).

### 3. Die Rolle von Technologie bei der Entwicklung der häuslichen Pflege

Jede Technologie, sowohl medizinische als auch nicht medizinische, die pflegerische oder alltägliche Aktivitäten in der Wohnumgebung eines Nutzers bereitstellt oder erleichtert, kann als häusliche Pflage-technologie angesehen werden. Technologien für die häusliche Pflege können eindeutige Vorteile gegenüber traditionellen Hilfsmitteln der Pflege haben: Sie können den Nutzern den Gang zum Hausarzt, Krankenhaus oder zur Klinik ersparen, um eine Versorgung zu erhalten. Für Menschen mit chronischen Erkrankungen können Arzttermine einen erheblichen Zeitaufwand bedeuten und ihre Fähigkeit zur Ausübung normaler beruflicher und sozialer Aktivitäten einschränken. Fern- oder Remote-Systeme können ein viel häufigeres und unauffälliges Monitoring als zuvor ermöglichen. Unregelmäßigkeiten werden mit größerer Wahrscheinlichkeit frühzeitig erkannt, sodass eine Verschlimmerung des gesundheitlichen Zustands der Nutzer der Pflegedienste vermieden werden könnte.

„Das Projekt wird von Interreg Mitteleuropa, mit Unterstützung durch den Europäischen Fonds für regionale Entwicklung, finanziert und durch die Europäische Union und den ungarischen Staat kofinanziert.“

“A projekt az Interreg Central Europe Programból, az Európai Regionális Fejlesztési Alap támogatásával, az Európai Unió és Magyar Állam társfinanszírozásával valósul meg.”



Einige wenige Kategorien sind für eine Besprechung der Merkmale und Vorteile der für die häusliche Pflege genutzten Technologie hilfreich.

- **Aktive Geräte** führen eine Therapie an den Nutzern durch: Solche Geräte sind zum Beispiel Heimdialysesysteme, Perfusionspumpen, Arzneimittelabgabe- und Sauerstoffsysteme.
- **Nicht aktive Geräte** funktionieren ohne Eingriff durch einen Arzt oder Nutzer und benötigen keine Stromversorgung oder Programmierung: z. B. Inkontinenzeinlagen.
- **Allgemeine Assistenz- und Überwachungsgeräte** umfassen Hilfsmittel wie Fallsensoren/-detektoren und Medikamentenerinnerer. Fortschrittliche Informations- und Kommunikationstechnologie (IKT) könnte auch eingesetzt werden, um Menschen mit Demenz oder der Alzheimer-Erkrankung, die außer Haus herumwandern, aufzufinden. IKT ermöglicht es, Informationen zu teilen und zu speichern.
- **Wohnraumanpassung:** Es ist fundamental wichtig, die Wohnumgebung an die Bedürfnisse der Bewohner anzupassen und darauf abzustimmen. Ein Beispiel sind nicht medizinische Vorrichtungen für behinderte Menschen.

Technologie kann nachweislich zur Verbesserung klinischer Behandlungsergebnisse beitragen, die Dauer von Krankenhausaufenthalten verkürzen, die Rate des erneuten Auftretens bzw. von Wiederaufnahmen senken und die Lebensqualität verbessern. Technologien können auch für eine verbesserte Lebensqualität aufseiten der informellen Betreuungspersonen sorgen, sodass die Wahrscheinlichkeit erhöht ist, dass sie zu Hause und aktiv in ihrer Gemeinschaft bleiben können.

Die Bereitstellung innovativer Lösungen für die Gesundheitsversorgung älterer Menschen könnte jedoch als nicht anders erscheinen als die Entwicklung irgendeines Produkts für andere Kundenkreise. Es gibt allerdings drei wesentliche Aspekte, die sich auf die Anpassung einer neuen IKT-Lösung durch ältere Menschen auswirken.

„Das Projekt wird von Interreg Mitteleuropa, mit Unterstützung durch den Europäischen Fonds für regionale Entwicklung, finanziert und durch die Europäische Union und den ungarischen Staat kofinanziert.“

„A projekt az Interreg Central Europe Programból, az Európai Regionális Fejlesztési Alap támogatásával, az Európai Unió és Magyar Állam társfinanszírozásával valósul meg.“



Technologie

Lokale  
Faktoren

Einstellungen  
der Endnutzer

Der erste bestimmende Faktor für die erfolgreiche Implementierung von IKT-Lösungen in der häuslichen Pflege hängt mit der **Technologie** selbst zusammen.

#### TECHNOLOGISCHE FAKTOREN

- Der wichtigste Aspekt der Lösung ist ihre Zuverlässigkeit. Wenn sie langfristig nicht zuverlässig ist, werden die Patienten sie nicht nutzen oder sie wird erst gar nicht implementiert.
- Neue IKT-basierte Lösungen sollten *für das Wohnumfeld geeignet* sein. Die neuen Lösungen sollten zur häuslichen Situation älterer Menschen passen.
- Infrastrukturelle Beschränkungen können die Implementierung der Lösung behindern oder ihr entgegenstehen.
- Die *Effekte und Vorteile* sollten vor der Implementierung objektiv *gemessen* werden und den Endnutzern mitgeteilt werden. Innovationen werden nur angenommen, wenn die Effekte nachgewiesen wurden und die Menschen zufrieden mit ihnen sind.
- Die Lösungen sollten *den Bedürfnissen der Nutzer entsprechen*. Innovationen werden angenommen, wenn die durch die neue Technologie gebotenen Möglichkeiten den Bedürfnissen und Anforderungen der Nutzer entsprechen.
- IKT-Lösungen müssen *für die Nutzer entwickelt* und sollten *mit den Nutzern entwickelt* werden. Es wurde bereits eine große Anzahl an Produkten oder Innovationen als Hilfsmittel für ältere Menschen erschaffen; die Entwickler haben aber bei der Gestaltung der Einbeziehung der Zielgruppe nur wenig Rechnung getragen. Die Einbeziehung der Nutzer ist vorteilhaft, weil sie bei ihnen Engagement erzeugt und somit die Wahrscheinlichkeit für die Annahme erhöht. Darüber hinaus ist es einfacher, etwas zu schaffen, das die sozialen und emotionalen Beziehungen berücksichtigt, die ältere Menschen zu dem Produkt aufbauen.

„Das Projekt wird von Interreg Mitteleuropa, mit Unterstützung durch den Europäischen Fonds für regionale Entwicklung, finanziert und durch die Europäische Union und den ungarischen Staat kofinanziert.“

“A projekt az Interreg Central Europe Programból, az Európai Regionális Fejlesztési Alap támogatásával, az Európai Unió és Magyar Állam társfinanszírozásával valósul meg.”



- Die neue Lösung sollte *nutzerfreundliche Bedienoberflächen* bereitstellen. Es muss berücksichtigt werden, dass ältere Menschen Einschränkungen hinsichtlich des Seh- und Hörvermögens sowie der Mobilität haben.
- Die Größe und Tragbarkeit sind Schlüsselfaktoren für erfolgreiche Lösungen für die häusliche Pflege (Europäische Kommission, 2007; Vavilis et al., 2012).

Der zweite Bestimmungsfaktor kann mit dem Begriff **lokale Faktoren** bezeichnet werden.

#### LOKALE FAKTOREN

- Die Anschaffung von Lösungen für die häusliche Pflege wird möglicherweise von öffentlichen Einrichtungen nicht angemessen finanziell unterstützt. In England wurden die Geräte-/Hilfsmittel-Budgets der Gesundheits- und der Sozialpflege zusammengeführt, und alle Ortschaften haben jetzt einen gemeinsam finanzierten, integrierten Gemeinde-Gerätedienst.
- Programme zur Kostenerstattung für häusliche Pflegedienste könnten, bezogen auf das Technologieniveau am Markt, aktualisiert werden: Erstattungssysteme, die nicht aktualisiert werden, könnten Anreize für Kliniker schaffen, mehr konventionelle stationäre Behandlungen zu verordnen.
- Die Akzeptanz von Innovation in einer Umgebung hängt davon ab, wer an ihrer Einführung beteiligt ist. Zum Beispiel, wer mit der Innovation identifiziert wird, und wer die führende Rolle als Initiator einnimmt. Das bedeutet, dass Interessenpartner mit entwickeltem Netzwerk und Akzeptanz als Eisbrecher fungieren.
- Innovatoren sollten sich darum bemühen, ein kollektives „Verständnis der Innovation“ durch verschiedene Formen der Informationsvermittlung und Kommunikation zu entwickeln. Dies stellt Vertrauen und Engagement der Klienten sicher.
- Gegenseitige Kooperation der relevanten Interessenpartner ist ein Muss. Um ein hohes Maß an Bewusstsein und Wiedererkennbarkeit zu erreichen, ist es essenziell, ein besseres Preis-Leistungs-Verhältnis und mehr Transparenz zu zeigen, sowie gleichzeitig die Bedürfnisse eines Nutzers zu berücksichtigen, nach Lösungen zur Anpassung rechtlicher

„Das Projekt wird von Interreg Mitteleuropa, mit Unterstützung durch den Europäischen Fonds für regionale Entwicklung, finanziert und durch die Europäische Union und den ungarischen Staat kofinanziert.“

“A projekt az Interreg Central Europe Programból, az Európai Regionális Fejlesztési Alap támogatásával, az Európai Unió és Magyar Állam társfinanszírozásával valósul meg.”



Rahmenbedingungen zu suchen, Risiken in der Forschung und bei Innovationen zu verteilen und den Fortschritt zu kontrollieren (Europäische Kommission, 2007, Vavilis et al., 2012).

Der dritte Faktor ist **die Einstellung der Endnutzer** gegenüber der neuen IKT-basierten Lösung.

#### EINSTELLUNGEN DER ENDNUTZER

- Die älteren Menschen sehen Technologie als einen Ersatz für menschlichen Kontakt und sie sind demotiviert, sie zu nutzen. Sie befürchten, dass durch die Technologie soziale Kontakte seltener werden.
- Ältere Personen haben kein Vertrauen in IKT. Das liegt daran, dass sie nicht wissen, wie die neuen Technologien benutzt werden, oder sie haben keine Zuversicht und zweifeln aufgrund von sensorischen und kognitiven Defiziten an ihren eigenen Fähigkeiten. Dies wird auch als „Technophobie“ bezeichnet.
- Ältere mögen es nicht, etwas zu benutzen, wenn sie das Gefühl haben, dass es ihnen aufgedrängt wird.
- Die älteren Menschen fürchten um ihre Privatsphäre und finden die Vorstellung, überwacht zu werden, abstoßend.
- Die meisten dieser negativen Einstellungen können allerdings überwunden werden, wenn die potenziellen Nutzer angemessen informiert werden, ihr Bewusstsein und ihr Verständnis der Technologie verbessert werden, sie die Nützlichkeit klarer erkennen und die Bedienung der häuslichen Pflegetechnologien besser verstehen (European Commission, 2007; Vavilis et al., 2012).

## 4. Co-Creation mit Senioren

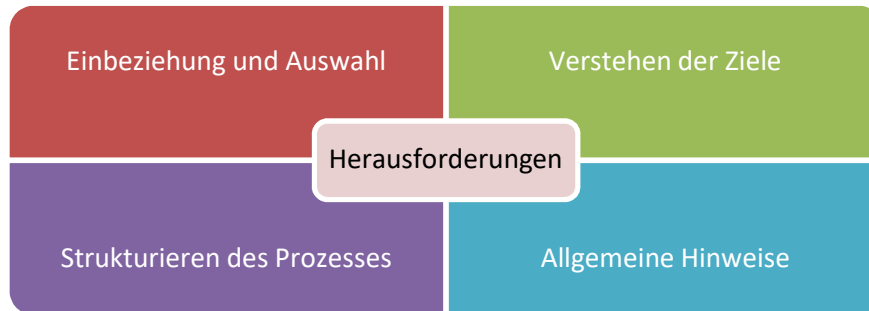
Mit dem vorliegenden Instrument beabsichtigen wir, die Einbeziehung der älteren Menschen in die Co-Creation-Prozesse zu verbessern. Zu beachten ist jedoch, dass Co-Creation mit Senioren spezielle Herausforderungen mit sich bringt. Wir haben die

„Das Projekt wird von Interreg Mitteleuropa, mit Unterstützung durch den Europäischen Fonds für regionale Entwicklung, finanziert und durch die Europäische Union und den ungarischen Staat kofinanziert.“

„A projekt az Interreg Central Europe Programból, az Európai Regionális Fejlesztési Alap támogatásával, az Európai Unió és Magyar Állam társfinanszírozásával valósul meg.“



folgenden Herausforderungen und Barrieren ermittelt, die auf den Erfahrungen von Campisi et al. (2018) in einem Senioren-Reallabor (Senior Living Lab) basieren.



Die Herausforderungen und Barrieren im Zusammenhang mit der Arbeit mit älteren Menschen können um einige wenige Themen angeordnet werden. Die erste Herausforderung ist die **Einbeziehung und Auswahl** der älteren Menschen.

#### **EINBEZIEHUNG UND AUSWAHL**

- Es ist ratsam, die älteren Menschen von Anfang an in den Prozess einzubeziehen. Dies stellt sicher, dass sie ein klares Verständnis dessen haben, was geschieht, was die Ziele des Projekts sind, welche Rolle sie darin einnehmen und was wir von ihnen erwarten.
- Sie könnten sich jedoch nicht motiviert dazu fühlen oder sie sehen nicht ein, warum ihr Engagement notwendig ist. In diesem Fall sollten die beiderseitigen Vorteile näher erläutert werden.
- Die Mobilität ist eine Herausforderung. Man muss bedenken, dass ältere Menschen unterschiedene Grade der Mobilität haben; es könnte ihnen schwerfallen, an regelmäßigen Treffen, die weit von zu Hause entfernt stattfinden, teilzunehmen.
- Die richtigen sozialen Netzwerke werden benötigt, um die Verbindung zu den Älteren herzustellen, und es empfiehlt sich, sie über Organisationen zu rekrutieren. Das Projekt muss daher auch der jeweiligen Institution erklärt werden.
- Die Fähigkeit der älteren Menschen, an dem Projekt mitzuarbeiten, ist begrenzt. Für diejenigen, die Probleme bei den motorischen oder kognitiven Fähigkeiten haben, könnte es schwierig sein, in vollem Umfang an den Sitzungen teilzunehmen.

„Das Projekt wird von Interreg Mitteleuropa, mit Unterstützung durch den Europäischen Fonds für regionale Entwicklung, finanziert und durch die Europäische Union und den ungarischen Staat kofinanziert.“

“A projekt az Interreg Central Europe Programból, az Európai Regionális Fejlesztési Alap támogatásával, az Európai Unió és Magyar Állam társfinanszírozásával valósul meg.”



- Zugang zu fortschrittlichen Kommunikationskanälen ist häufig eine Barriere.
- Die Auswahl der älteren Menschen sollte auf der Nähe, der Arbeitskapazität und dem Zugang zu Kommunikationstechnologien beruhen.
- Herausforderungen im Zusammenhang mit der Einbeziehung können durch Einbindung von Spezialisten überwunden werden.

Die zweite Herausforderung ist das **Verständnis** der Absichten, Zielsetzungen, Rollen und Erwartungen.

#### PROJEKTVERSTÄNDNIS

- Das Projekt sollte auf möglichst einfache Art und Weise, unter Verwendung von Geschichten, erklärt werden.
- Es muss erläutert werden, was wir von den älteren Personen erwarten. Sie könnten eventuell denken, dass sie Besucher einer Konferenz sind, bei der nur passive Teilnahme notwendig ist.
- Die Älteren könnten glauben, dass der Co-Creation-Prozess im Interesse eines KMU ist, um neue Märkte zu finden. Die beiderseitigen Vorteile müssen näher erläutert werden.
- Es kann zu Missverständnissen kommen, daher sollten die Teilnehmer ermutigt werden, Fragen zu stellen, wenn sie etwas nicht verstanden haben.

Die dritte Herausforderung besteht in der **Strukturierung** des Co-Creation-Prozesses.

„Das Projekt wird von Interreg Mitteleuropa, mit Unterstützung durch den Europäischen Fonds für regionale Entwicklung, finanziert und durch die Europäische Union und den ungarischen Staat kofinanziert.“

“A projekt az Interreg Central Europe Programból, az Európai Regionális Fejlesztési Alap támogatásával, az Európai Unió és Magyar Állam társfinanszírozásával valósul meg.”



## STRUKTURIEREN DES PROZESSES

- Zunächst könnte es schwierig sein, die älteren Menschen tagtäglich zu mobilisieren. Dies kann überwunden werden, indem der Co-Creation-Prozess über einen längeren Zeitraum angelegt wird.
- Co-Creation-Prozesse sind ziemlich kurze, dafür aber intensive Sitzungen. Dabei ist allerdings zu berücksichtigen, dass die älteren Menschen unter Umständen nicht in der Lage sind, an Sitzungen teilzunehmen, die länger dauern als einige Stunden. In diesem Fall muss der Moderator entscheiden, ob es mehr kürzere Sitzungen geben wird oder er es den Älteren überlässt, sich für die Teilnahme zu entscheiden, wenn sie sich dazu in der Lage fühlen.
- Wir schlagen vor, kürzere Arbeitssitzungen mit längeren Pausen zu kombinieren, oder die älteren Menschen einzuladen, sich nur an bestimmten Aspekten des Prozessverlaufs zu beteiligen.

Abschließend fahren wir mit einigen **allgemeinen Hinweisen** fort, die bei der Durchführung des Co-Creation-Prozesses beachtet werden müssen.

## ALLGEMEINE HINWEISE

- Vor dem Beginn des Prozesses mit den älteren Menschen sollte der Moderator sich über deren sozialen und beruflichen Hintergrund erkundigen, damit er weiß, mit wem er es zu tun hat.
- Die älteren Menschen sind vorab über den Ablaufplan der Co-Creation-Sitzung zu informieren. Eine klare Struktur zu Beginn der Sitzung stellt weniger Probleme im Prozessverlauf sicher.
- Jede Sitzung sollte strukturiert sein, mit genügend Pausen, um die Aufmerksamkeit hochzuhalten.
- Stellen Sie häufig Fragen, um sicherzustellen, dass die älteren Menschen dem Prozess folgen. Diese Fragen lenken die Aufmerksamkeit auf Unklarheiten.
- Wertschätzen Sie die Beiträge der älteren Personen zum Prozess. Dies stellt ihre Motivation sicher, weiter teilzunehmen und steigert ihr Engagement.

„Das Projekt wird von Interreg Mitteleuropa, mit Unterstützung durch den Europäischen Fonds für regionale Entwicklung, finanziert und durch die Europäische Union und den ungarischen Staat kofinanziert.“

„A projekt az Interreg Central Europe Programból, az Európai Regionális Fejlesztési Alap támogatásával, az Európai Unió és Magyar Állam társfinanszírozásával valósul meg.“





- Stimulieren Sie Gruppeninteraktion. Dies hilft den älteren Menschen, die anderen Teilnehmer besser zu verstehen, und umgekehrt, wodurch das gegenseitige Vertrauen wächst.
- Der Moderator sollte auf die Gruppendynamik achten, da manche Personen dominanter auftreten könnten als andere, was wiederum zu einseitigen Ergebnissen führen könnte. In diesem Fall sollte der Moderator häufiger eingreifen, indem er die anderen Teilnehmer aktiver mit einbezieht.
- Im Verlauf des Co-Creation-Prozesses sollten Beispiele herangezogen werden, um bestimmte Probleme oder Herausforderungen klarzustellen (Campisi et al., 2018).

„Das Projekt wird von Interreg Mitteleuropa, mit Unterstützung durch den Europäischen Fonds für regionale Entwicklung, finanziert und durch die Europäische Union und den ungarischen Staat kofinanziert.“

“A projekt az Interreg Central Europe Programból, az Európai Regionális Fejlesztési Alap támogatásával, az Európai Unió és Magyar Állam társfinanszírozásával valósul meg.”



## TEIL DREI - DIE DURCHFÜHRUNG

„Das Projekt wird von Interreg Mitteleuropa, mit Unterstützung durch den Europäischen Fonds für regionale Entwicklung, finanziert und durch die Europäische Union und den ungarischen Staat kofinanziert.“

“A projekt az Interreg Central Europe Programból, az Európai Regionális Fejlesztési Alap támogatásával, az Európai Unió és Magyar Állam társfinanszírozásával valósul meg.”



## 1. Der Prozess

In diesem Projekt schlagen wir die folgenden Schritte der kreativen Zusammenarbeit (Co-Creation) mit Einbeziehung der Endnutzer, akademischen Kreise und der Dienstleister für die Entwicklung eines Produkts vor. Der Prozess besteht aus vier Hauptschritten; diese sind: **Vorbereitung**, **Wissensaufbau**, **Erstellung eines Prototyps des Ergebnisses** und **Abschluss des Prozesses**. Jeder Schritt umfasst Aktivitäten, die das Co-Creation-Team oder der Moderator allein durchführen muss.

In der **Vorbereitung** werden zunächst die notwendigen physischen Voraussetzungen für den Co-Creation-Prozess geschaffen. Dies bezieht sich auf die Schaffung einer kreativen und inspirierenden Umgebung und Atmosphäre. Außerdem muss der Moderator auf die Führungsaufgabe im Rahmen des Co-Creation-Prozesses vorbereitet werden; hierzu geben wir einige Tipps, wie das Team geleitet und welche Art von Führungstechniken anzuwenden sind, um diese Aufgabe zu bestehen. Darüber hinaus muss das Co-Creation-Team zusammengestellt und die Projektziele müssen erklärt werden. Sobald dies erfolgt ist, sind der Moderator und das Team bereit, den Prozess in Angriff zu nehmen.

Die eigentliche kreative Zusammenarbeit beginnt in der Phase des **Wissensaufbaus**. Das Ziel bei diesem Schritt ist es, **die Anforderungen des Nutzers** an das zukünftige Produkt **zu identifizieren**. Hierbei geht es darum, die Bedürfnisse, Fähigkeiten, Einstellungen und Merkmale der Endnutzer zu untersuchen. Daran schließt sich die Phase an, in der die **Nutzeranforderungen analysiert** und geordnet werden, um den Entwicklungsweg für die zukünftige Lösung festzulegen. Nachdem die Wissensbeiträge von den Nutzern zusammengetragen und die wesentlichen Entwicklungsbereiche festgelegt sind, ist es Zeit für die Erstellung eines Prototyps.

Der Sinn der kreativen Zusammenarbeit besteht darin, die Phase der **Prototyperstellung** zu erreichen. Sie ist die Zeit, wenn tatsächliche Ergebnisse erstellt und die ersten Prototypen des zukünftigen Produkts angefertigt werden. Die Prototyperstellung beginnt damit zu, sich einen Überblick zu verschaffen, ob das

„Das Projekt wird von Interreg Mitteleuropa, mit Unterstützung durch den Europäischen Fonds für regionale Entwicklung, finanziert und durch die Europäische Union und den ungarischen Staat kofinanziert.“

„A projekt az Interreg Central Europe Programból, az Európai Regionális Fejlesztési Alap támogatásával, az Európai Unió és Magyar Állam társfinanszírozásával valósul meg.“

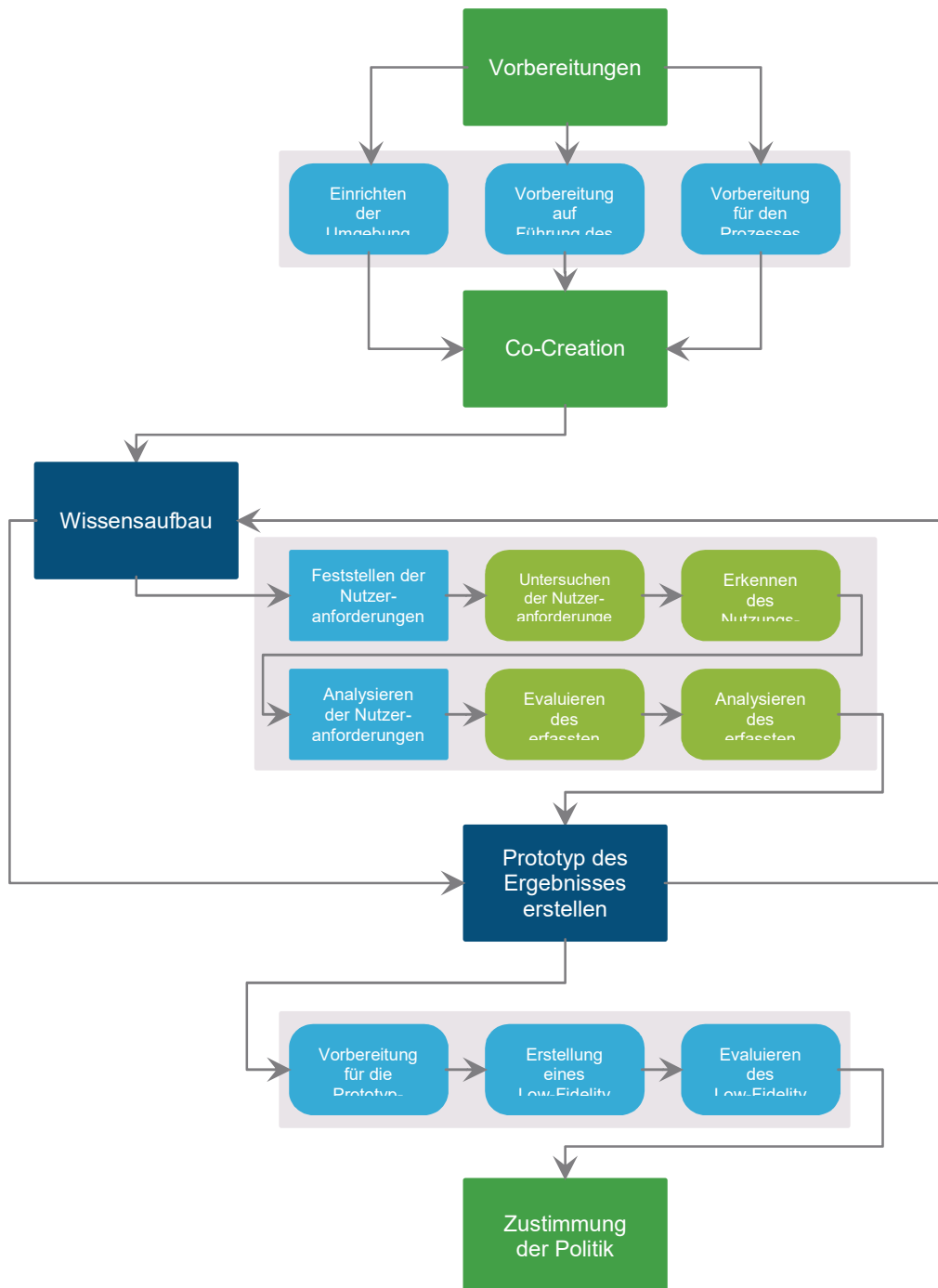


zusammengetragene Wissen ausreichend ist, um mit der Erstellung eines Prototyps zu beginnen. Wird dies bejaht, geht es mit der Herstellung des ersten Prototyps weiter. Dieser muss von den Endnutzern bewertet werden und sollte mit den anfangs bestimmten Nutzeranforderungen in Übereinstimmung gebracht werden. Wenn der Prozess sich dem Ende nähert und der Prototyp tatsächlich entwickelt ist, ist es an der Zeit, die **Zustimmung der Politik** einzuholen.

Eine Prozesslandkarte stellt übersichtlich die Schritte des Co-Creation-Prozesses dar:

„Das Projekt wird von Interreg Mitteleuropa, mit Unterstützung durch den Europäischen Fonds für regionale Entwicklung, finanziert und durch die Europäische Union und den ungarischen Staat kofinanziert.“

“A projekt az Interreg Central Europe Programból, az Európai Regionális Fejlesztési Alap támogatásával, az Európai Unió és Magyar Állam társfinanszírozásával valósul meg.”



„Das Projekt wird von Interreg Mitteleuropa, mit Unterstützung durch den Europäischen Fonds für regionale Entwicklung, finanziert und durch die Europäische Union und den ungarischen Staat kofinanziert.“

“A projekt az Interreg Central Europe Programból, az Európai Regionális Fejlesztési Alap támogatásával, az Európai Unió és Magyar Állam társfinanszírozásával valósul meg.”



## 1.1. Vorbereitungen

Jeder Prozess beginnt mit der Vorbereitung. Der Zweck dieses Kapitels ist, die Leser mit den Schritten bekannt zu machen, die notwendig sind, um eine kreative Umgebung für einen Co-Creation-Prozess zu starten. Eine kreative Umgebung fördert die Generierung innovativer Ideen und erhöht die sozialen Bindungen. Das Kapitel gibt auch praktische Tipps, um das Projekt zu führen und wieder in die Spur zu bringen.

### 1.1.1 Einrichten der Umgebung

*Der erste Schritt des Prozesses besteht darin, die geeignete Umgebung einzurichten, in der das Team zusammenarbeiten wird. Idealerweise ist der Raum physisch mit passenden Elementen ausgestattet und er verbreitet eine gute, die Kreativität fördernde Atmosphäre. Darüber hinaus können einige Rituale (Teamaktivitäten) eingeführt werden, um den symbolischen Raum zu gestalten, der authentisches Sprechen bestärkt und eine sichere Umgebung für Diskussionen, das Generieren von Ideen und Üben von Kritik bildet, ohne dass der Teamgeist geschwächt und interpersonelle Konflikte ausgelöst werden.*

Kreativität wird häufig durch die Form des Raums im Keim erstickt, wenn er einem Klassenraum in einer Schule ähnelt; dadurch werden Machtverhältnisse und die Distanz zwischen den „leitenden Personen“ und den „Lernenden“ verstärkt. Wenn das Ziel jedoch das Teilen von Wissen ist, vermittelt der Raum die Botschaft, dass die Menschen passiv sein sollten. Das entspricht nicht dem, was für Co-Creation gebraucht wird. Ganz im Gegenteil dazu haben einige Unternehmen - meist in Gründerzentren, Designfirmen oder Start-up-Gemeinschaften - speziell reservierte Räumlichkeiten, in denen Kreativteams arbeiten und die es ihnen auch ermöglichen, den Raum entsprechend ihren Bedürfnissen umzugestalten.

„Das Projekt wird von Interreg Mitteleuropa, mit Unterstützung durch den Europäischen Fonds für regionale Entwicklung, finanziert und durch die Europäische Union und den ungarischen Staat kofinanziert.“

“A projekt az Interreg Central Europe Programból, az Európai Regionális Fejlesztési Alap támogatásával, az Európai Unió és Magyar Állam társfinanszírozásával valósul meg.”



Aber **wieso unterstützt die Umgebung** überhaupt die Kreativität? Weil der Raum, den Menschen betreten, ihre Erfahrungen mit formt und einen Einfluss auf ihre Aktivitäten, das Ausmaß ihres Engagements und ihr Vertrauen hat. Kreativräume fördern soziale Einbindung, sorgen für reibungslose Kommunikation und ermöglichen maximale Interaktionen. Beim Herstellen einer kreativen Umgebung sind sowohl physische als auch symbolische Elemente des Raums zu beachten, und Teamrituale erzeugen die entsprechende Atmosphäre.

#### GESTALTUNG DES PHYSISCHEN RAUMS

- Die geeigneten Räume sind stimulierend, wirken beruhigend, werden durch Naturlicht erhellt, bieten viel Platz, enthalten weniger und einfache Möbelstücke und bieten wenig oder keine Möglichkeiten der Ablenkung. Derartige Räumlichkeiten ermuntern zu sozialen Interaktionen.
- Eine effektive Anordnung für Co-Creation ist die Aufstellung von Stühlen in einem Kreis. Kreise sind einfach anzuordnen und sie bauen die Hierarchie ab. Sie fördern das Engagement und die Beteiligung, und sie machen alle gleichermaßen angreifbar, was tendenziell zu tiefer gehenden Dialogen anregt. Die Form des Kreises bietet den Menschen die gleiche Chance zu sprechen, wenn sie dies möchten.
- Andere wichtige Faktoren einer kreativen Umgebung sind die folgenden: Flexibilität, Multimedia-Geräte und IKT, offene Kooperationszonen, Kulturzentren. Diese Bereiche bieten Inspiration für die Arbeit, sie sind Flächen für Wechselwirkungen. In diesen Arealen kommt es zum Miteinander von Arbeiten und Ausprobieren – mit verschiebbaren und beschreibbaren Wänden, oder bedarfsweise einer Gestaltung mit abgetrennten Bereichen.
- Die Kreativität profitiert davon, wenn sowohl Gemeinschaftsräume als auch private Arbeitsbereiche vorhanden sind.
- Sogenannte Dritte Orte sind Kaffeeküchen, Aufenthaltsräume, Cafés oder andere Räume, die soziale Kontakte begünstigen. Dies hilft den Menschen, Gespräche jenseits der Arbeitsthemen zu führen und einander kennenzulernen.

„Das Projekt wird von Interreg Mitteleuropa, mit Unterstützung durch den Europäischen Fonds für regionale Entwicklung, finanziert und durch die Europäische Union und den ungarischen Staat kofinanziert.“

„A projekt az Interreg Central Europe Programból, az Európai Regionális Fejlesztési Alap támogatásával, az Európai Unió és Magyar Állam társfinanszírozásával valósul meg.“

### Beispiel für gute Praxis – Co-Creation-Raum bei Philips

- Philips hat die Bedeutung der Raumgestaltung bei der Innovation erkannt. Das Unternehmen hat inspirierende Räumlichkeiten geschaffen, die als spezielle Co-Creation-Räume genutzt werden. Einer befindet sich in Eindhoven (Niederlande). Diese Räume sind so gestaltet, dass sie die Menschen anregen, neue Denkweisen anzunehmen; zugleich fördern sie die Kreativität und Zusammenarbeit. In der Umgebung finden sich flexibel genutzte Flächen, stimulierende Materialien und Instrumente für verschiedene Bedarfsituationen.
- Dieser Co-Creation-Raum bei Philips ist für die schnelle Prototypentwicklung (Rapid Prototyping) konzipiert. Die Einrichtungen dort bieten alles Notwendige, um die Interessenpartner in den frühen Innovationsphasen herauszufordern und die Nachverfolgung zu unterstützen, was vollständige Konzepte zur Folge hat. Der Raum ermöglicht es auch, mittels verschiedener Technologien und Techniken Konzepte schnell in grundlegende und greifbare Demonstrationsobjekte umzusetzen.
- Aufbauend auf den bestehenden Erfahrungen mit Co-Creation-Räumen kann Philips auch temporär benötigte Co-Creation-Räume neu erstellen. Das Unternehmen stellt also Raum für kreatives Denken, Bauen, Testen und Lernen bereit.



- <https://www.philips.com/a-w/cocreatorlab/homepage.html>

Jede Erfahrung einer Umgebung ist auch eine **psychologische Erfahrung**. Unsere Erfahrungen formen das Verständnis der Umgebung, in der wir existieren. Allerdings haben zwei Menschen niemals die exakt gleichen Eindrücke. Die Verwendung von Zeichen (Symbolen, Bildern, Farben, Möbelanordnungen) in einer Umgebung tragen dazu bei, die Atmosphäre herzustellen. Diese Zeichen sind üblicherweise nicht eindeutig. Menschen reagieren natürlicherweise auf Signale auf der Grundlage ihres

„Das Projekt wird von Interreg Mitteleuropa, mit Unterstützung durch den Europäischen Fonds für regionale Entwicklung, finanziert und durch die Europäische Union und den ungarischen Staat kofinanziert.“

“A projekt az Interreg Central Europe Programból, az Európai Regionális Fejlesztési Alap támogatásával, az Európai Unió és Magyar Állam társfinanszírozásával valósul meg.”





inneren Verständnisses. Wenn sie keine innere Vorstellung von dem haben, was zu tun ist, betrachten die meisten Menschen andere Menschen um sie herum und folgen dem Gruppenverhalten.

#### GESTALTUNG DES SYMBOLISCHEN RAUMS

- Ein möglicher Weg zur besseren Gestaltung eines Raums besteht im Aufhängen von Postern mit Zitaten von berühmten Menschen an den Wänden. Dadurch kann unter Umständen das Eis gebrochen werden und es können einige Themen aufgebracht werden, über die die Menschen sprechen möchten. Es könnte Menschen zu kreativem Verhalten ermutigen.
- Eine direktere Art, das Verhalten der Teilnehmer zu beeinflussen, besteht darin, Richtlinien festzulegen oder gemeinschaftlich einen „Sozialvertrag“ aufzustellen. Dies könnte die Aufmerksamkeit auf die Spielregeln lenken. Anweisungen, was zu tun und wie zu agieren ist, erhöht den Komfort, und sie verkürzen die Zeit zum Aufbau des sozialen Zusammenhalts. Anstatt nach einem ihnen innewohnenden Schema zu handeln, erhalten die Menschen eine Norm, an der sie sich ausrichten können. Die Menschen werden die bereitgestellte Richtlinie befolgen, sofern sie nicht zu kompliziert ist.

Ein **Ritual** ist eine Reihe von Handlungen, die in festgelegter Reihenfolge an einem bestimmten Ort vorgenommen werden. Rituale sind symbolische Taten, bei denen Zeichen durch die Teilnehmer manipuliert werden. Hochgradig symbolische und verkörperte Rituale können dazu dienen, sich mit dem Raum zu verbinden, Mitgliedschaft auszudrücken und Verhaltensweisen auszulösen. Diese Aktivitäten beinhalten ausdrücklich die Schaffung und Verbindung mit Symbolen. Die Schaffung eines Teamlogos, einer Unternehmensmarke oder eines Kunstwerks ist ein symbolischer Akt. Die einprägsamsten Rituale sind diejenigen, bei denen die Menschen voll und ganz mitmachen - mit ihrem Verstand, ihren Sinnen und mit

„Das Projekt wird von Interreg Mitteleuropa, mit Unterstützung durch den Europäischen Fonds für regionale Entwicklung, finanziert und durch die Europäische Union und den ungarischen Staat kofinanziert.“

“A projekt az Interreg Central Europe Programból, az Európai Regionális Fejlesztési Alap támogatásával, az Európai Unió és Magyar Állam társfinanszírozásával valósul meg.”

körperlicher Interaktion. Rituale können das Vehikel sein, um das „Mystische“ einer Gruppe zu erzeugen und weiterzugeben.

#### **Beispiel für gute Praxis – adaptiver Raum bei Philips (Experience Lab)**

- Philips hat einen Prototyp eines adaptiven Raums geschaffen, der sich an jede Person, die sich in ihm befindet, anpasst, der so atmet wie sie und seine Form und seinen Klang so verändert, dass er ihren Bedürfnissen entspricht. Das könnte etwas anderes sein als das, was wir von einem durchschnittlichen Büro erwarten können, aber die Idee, die dahintersteckt, ist ähnlich.
- Dieser Prototyp wurde in kreativer Zusammenarbeit bei Philips zusammen mit einem Team aus Designexperten, Wissenschaftlern und Nutzern entwickelt. Um essenzielle Erkenntnisse aus der Praxis zu sammeln, arbeitete das Team eng mit Fachleuten für psychische Gesundheit zusammen sowie mit Menschen, bei denen es durch Stress am Arbeitsplatz zum Burnout gekommen ist, und es wurden Fachkräfte aus psychiatrischen Gesundheitseinrichtungen begleitet und interviewt.
- Der gestaltete Raum soll arbeitsbedingten Stress reduzieren, indem das Verhalten der Menschen auf natürliche Weise verändert wird, um Achtsamkeit zu fördern. Ebenso wie am Arbeitsplatz besitzt dieses Konzept das Potenzial zur Anwendung in Krankenhäusern, Einrichtungen für psychisch Kranke und anderen Gesundheits- und Pflegeeinrichtungen.



- <https://www.philips.com/consumerfiles/newscenter/main/design/resources/pdf/Inside-Innovation-Backgrounder-Adaptive-Relaxation-Space.pdf>

„Das Projekt wird von Interreg Mitteleuropa, mit Unterstützung durch den Europäischen Fonds für regionale Entwicklung, finanziert und durch die Europäische Union und den ungarischen Staat kofinanziert.“

“A projekt az Interreg Central Europe Programból, az Európai Regionális Fejlesztési Alap támogatásával, az Európai Unió és Magyar Állam társfinanszírozásával valósul meg.”



### 1.1.2 Vorbereiten des Moderators auf die Führungsrolle

*Die Moderatoren sind die Hauptakteure im Co-Creation-Prozess. Moderatoren haben während des gesamten Prozessverlaufs bedeutende Aufgaben, sie müssen die Projektteilnehmer auswählen, die Teambildung sicherstellen, zu Diskussionen animieren, über alle Aktivitäten und Ergebnisse informiert sein, gegebenenfalls Konflikte handhaben, und die täglichen Prozessaktivitäten steuern. Sie müssen daher entsprechend auf ihre Führungsrolle vorbereitet werden und sie sollten einige Einstellungen kennen und praktisch anwenden.*

Gute Moderatoren haben die Fähigkeit, den Prozess mittels **PACE** zu führen. PACE bezeichnet eine Denkweise oder Mentalität, die durch die Dimensionen “*presence*” (Präsenz), “*authenticity*” (Authentizität), “*courage*” (Mut) und “*eco-centered*” (Umgebungsorientierung) gekennzeichnet ist. Es ist eine Grundhaltung, die Moderatoren während des Co-Creation-Prozesses haben müssen. Moderatoren sollten die Teilnehmer auch darin unterstützen, im Prozessverlauf PACE zu praktizieren.

#### **PACE, DIE GRUNDLAGE FÜR EINEN ERFOLGREICHEN CO-CREATION-PROZESS**

##### **Präsenz (Presence)**

- Bezeichnet ein Bewusstsein, das die Menschen dazu befähigt, Informationen aufzunehmen und im selben Moment zu verarbeiten.
- Präsenz schafft eine kleine Pause, in der eine Person mögliche Reaktionen einschätzen und sich entscheiden kann, was sie für am besten geeignet hält. Das hat eine signifikante Auswirkung auf Dialoge.
- Präsent zu sein beeinflusst die Fähigkeit, Potenziale zu verwirklichen und somit die Innovation zu verbessern.

##### **Authentizität (Authenticity)**

- Das bedeutet, ehrlich zu sich selbst und zu anderen zu sein. Authentische Interaktionen schaffen Vertrauen.

„Das Projekt wird von Interreg Mitteleuropa, mit Unterstützung durch den Europäischen Fonds für regionale Entwicklung, finanziert und durch die Europäische Union und den ungarischen Staat kofinanziert.“

“A projekt az Interreg Central Europe Programból, az Európai Regionális Fejlesztési Alap támogatásával, az Európai Unió és Magyar Állam társfinanszírozásával valósul meg.”



- Eine leitende Person, die authentisch ist, ist vollkommen ehrlich zu sich selbst in Bezug auf ihre Fähigkeiten zu führen und die jeweils richtige Entscheidung zu treffen. Wenn sie Schwächen bei sich erkennt, könnte sie ihre Position abgeben.

#### **Mut (Courage)**

- Das bezeichnet die Bereitschaft, Risiken einzugehen, weiterzumachen und sich der Angst vor dem Unbekannten zu stellen.
- Es handelt sich um eine Einstellung, bei der Misserfolg oder Fehlschläge als Chance gesehen werden, etwas zu lernen.
- Wenn Menschen nicht zögern, mutig zu sein und Risiken einzugehen, können sie kreativ sein und eine viel größere Menge an Ideen generieren. Sie werden auch in der Lage sein, mit Fehlschlägen umzugehen.

#### **Umgebungsorientierte Denkweise (Eco-centered mindset)**

- In einfachster Form bedeutet dies, an das Ganze zu denken. Von Moderatoren wird erwartet, ganzheitlich zu denken, aber es ist auch für alle Teammitglieder nützlich, das zu tun.
- Bei einem umgebungsorientierten Ansatz sucht der Moderator auch nach Gelegenheiten, alle Mitglieder des Teams gleichermaßen in den Prozess einzubeziehen und ernsthafte Beiträge zu leisten.

#### **Tipps zur praktischen Anwendung von PACE:**

- Vor dem eigenen Handeln die Situation einschätzen. Wenn während des Prozesses etwas Unvorhergesehenes geschieht, ist es am besten, nicht sofort zu reagieren. Sie können es auch für eine gewisse Zeit laufen lassen; aber dann, wenn Sie erkannt haben, welche Ereignisse dadurch ausgelöst werden, dann müssen Sie handeln und den Prozess wieder in die richtige Richtung lenken. Bewerten Sie dann erneut, ob der Prozess im Soll ist oder nicht.
- Sprechen Sie immer ehrlich mit dem Team, insbesondere mit den älteren Personen. Ehrlichkeit, auch wenn das bedeutet, dass Sie Schwierigkeiten beim Prozess erläutern müssen, baut Vertrauen auf und erhöht das Engagement.
- Verbergen Sie keine Informationen vor einer der Parteien, stellen Sie die Transparenz sicher und kommunizieren Sie von Anfang an die Ziele des Prozesses.

„Das Projekt wird von Interreg Mitteleuropa, mit Unterstützung durch den Europäischen Fonds für regionale Entwicklung, finanziert und durch die Europäische Union und den ungarischen Staat kofinanziert.“

“A projekt az Interreg Central Europe Programból, az Európai Regionális Fejlesztési Alap támogatásával, az Európai Unió és Magyar Állam társfinanszírozásával valósul meg.”



- Stellen Sie sicher, dass alle Teilnehmer die Gelegenheit erhalten, auf die für sie mögliche Art und Weise beizutragen. Weisen Sie Aufgaben entsprechend den Fähigkeiten der Personen zu.
- Denken Sie immer an das Prozessziel, bewerten Sie alles aus dieser Perspektive. Fordern Sie die Teilnehmer dazu auf, das ebenfalls zu tun.

PACE bildet die Grundlage für ein gutes Führungsverhalten. Es gibt aber einige andere Vorgehensweisen oder Methoden, die zum Führen des Co-Creation-Prozesses notwendig sind. Diese **Moderationsstile** vervollständigen die vier Eckpfeiler eines Moderators. Wir empfehlen die folgenden:

#### MODERATIONSTILE WÄHREND DES PROZESSES

- *Inklusivität.* Zu vielen Sichtweisen auffordern; alle Ideen zulassen; alle einbeziehen. Niemand hat alle Antworten oder „die richtige Antwort“.
- *Beteiligung mit Respekt.* Mit tiefgehendem Einfühlungsvermögen zuhören, um anderen zu ermöglichen, sich zu beteiligen. Beurteilungen und Annahmen beiseitelassen. Eine sichere und einladende Umgebung schaffen. Die Gruppe durch Stellen offener Fragen unterstützen. Offen und ehrlich sein.
- *Entdeckungsprozess.* Eine klare Absicht haben, aber offen für das Ergebnis sein. Sich von Beurteilungen freimachen, um offen bleiben zu können. Die Intuition, sowohl linke als auch rechte Gehirnhälfte, sowie die eigenen multiplen Intelligenzen nutzen.
- *Kontext für Verständnis und Verbindlichkeit.* Achtsam und präsent sein, aufklären, um etwas zu bewirken, hilfreiche Fragen stellen und persönliche Verantwortung für die Entscheidung der Gruppe übernehmen.
- *Fördernder Stil.* Sprechen, um gehört und verstanden zu werden. Selbstorganisation, die Sie nicht steuern können, anerkennen, mit tiefer Wertschätzung für das von der Gruppe Erreichte. In der Verantwortung der Moderatoren liegt vor allem der Prozess, weniger das Ergebnis.

„Das Projekt wird von Interreg Mitteleuropa, mit Unterstützung durch den Europäischen Fonds für regionale Entwicklung, finanziert und durch die Europäische Union und den ungarischen Staat kofinanziert.“

“A projekt az Interreg Central Europe Programból, az Európai Regionális Fejlesztési Alap támogatásával, az Európai Unió és Magyar Állam társfinanszírozásával valósul meg.”



Ein erfolgreicher Moderator ist sich auch der Komplexität der Dialoge bewusst. **Dialogische Praktiken** haben eine signifikante Auswirkung auf den Co-Creation-Prozess. Dies muss dem Moderator daher klar sein, um erfolgreich mit kommunikationsbedingten Herausforderungen umgehen zu können. Auch wenn die Menschen der Ansicht sein könnten, wie sie das gut hinbekommen, so ist dies üblicherweise nicht der Fall. Einen effektiven Dialog zu führen ist schwierig, und wenn die Grundsätze dabei nicht verstanden werden, besteht nur eine geringe Chance für den Erfolg von Co-Creation.

Dialog bedeutet nicht, sich zu unterhalten und auch nicht, miteinander zu verhandeln. Vielmehr ist es die Kombination aus Sprechen und Zuhören. Wenn beim Zuhören unsere Meinungen und Ideen, oder Vorteile oder unser Hintergrund, dominieren, dann hören wir kaum zu. Man muss daher mit voller Aufmerksamkeit, und im Zustand der Stille, zuhören.

Es ist jedoch schwierig, das Bewusstsein zu erreichen, weil die Menschen dazu tendieren, ihre eigenen geistigen Vorstellungen und Standpunkte mehr zu mögen. Beim Eintritt in einen Dialog sprechen die Menschen üblicherweise aus ihrer Weltanschauung heraus, die in sich schlüssig ist. Aber für andere mag sie seltsam erscheinen, und das hat häufig Kommentare wie „Da irren Sie sich“ und „Ich habe recht“ zur Folge, was wiederum als persönlicher Angriff aufgefasst wird. Dies deutet auf eine Widerwilligkeit hin, in einen echten Dialog einzutreten. Ein guter Dialog akzeptiert alle unterschiedlichen Sichtweisen.

In Kreativteams ist der beste Weg, mit unterschiedlichen Meinungen umzugehen, sich ihnen aus der Perspektive der gesamten Gruppe anzunähern. Die Menschen müssen ihre eigenen Vorstellungen über Bord werfen, wenn sie für das gesamte Team nicht vorteilhaft genug sind. Wenn Sie sich in der Phase der Ideengenerierung befinden, halten Sie nicht an Ihren Ideen fest, sondern werfen Sie sie einfach in die Runde und

„Das Projekt wird von Interreg Mitteleuropa, mit Unterstützung durch den Europäischen Fonds für regionale Entwicklung, finanziert und durch die Europäische Union und den ungarischen Staat kofinanziert.“

„A projekt az Interreg Central Europe Programból, az Európai Regionális Fejlesztési Alap támogatásával, az Európai Unió és Magyar Állam társfinanszírozásával valósul meg.“



kümmern Sie sich nicht weiter darum, was später aus ihnen wird. Dies ist eine permanente Herausforderung für jedes Teammitglied.

Das Problem ist, dass Menschen selten einen Dialog durchdenken, bevor sie in ein Gespräch einsteigen; und sie verwenden auch keine Zeit und Ressourcen, um diese Fähigkeit zu entwickeln. Die Grundsätze der Gesprächsführung kennend, können wir Dialoge kategorisieren, indem wir verschiedene Gesprächsebenen definieren.

Es gibt vier Gesprächsebenen: Nette Unterhaltung, angespanntes Gespräch, Dialog und konstruktiver Dialog.

Alle Ebenen des Dialogs werden in einem Co-Creation-Prozess eingesetzt. Man sollte allerdings nicht erwarten, dass Teams sofort auf die vierte Ebene springen.

„Das Projekt wird von Interreg Mitteleuropa, mit Unterstützung durch den Europäischen Fonds für regionale Entwicklung, finanziert und durch die Europäische Union und den ungarischen Staat kofinanziert.“

“A projekt az Interreg Central Europe Programból, az Európai Regionális Fejlesztési Alap támogatásával, az Európai Unió és Magyar Állam társfinanszírozásával valósul meg.”





## GESPRÄCHSEBENEN

- **Nette Unterhaltung.** Die Menschen sprechen höflich auf Kosten der Authentizität miteinander. Es werden Dinge gesagt, die andere hören möchten, anstatt zu sagen, was man selber wirklich denkt. Es hält die soziale Harmonie aufrecht, aber dadurch werden keine Beziehungen aufgebaut und es wirkt gegenseitigem Vertrauen entgegen.
- **Angespanntes Gespräch.** Die Menschen sagen, was sie denken, und argumentieren oft, welche Perspektive besser oder schlechter ist. Man ist eng mit dem persönlichen Ego und eigenen Ideen verhaftet, und dies macht es schwierig, sich mit anderen zu arrangieren. Aber es ist von Nutzen, weil es die Weltanschauung einer Person offenlegt, und das macht es einfacher für andere, mit ihm oder ihr zusammenzuarbeiten.
- **Dialog.** In einem Dialog erkennen die Menschen, inwiefern sie Teil eines größeren Ganzen sind, und sprechen aus dieser Position heraus. Der Dialog schafft ein authentisches Umfeld für Gespräche. Zu beachten ist, dass er Verwundbarkeiten offenlegt, die von manipulierenden Menschen ausgenutzt werden können. Auch wenn ein authentisches Umfeld gegeben ist, kommt es zu Auseinandersetzungen, die gehandhabt werden müssen.
- **Konstruktiver Dialog oder kollektive Kreativität.** Diese Ebene ist durch konstruktive Dialoge charakterisiert, in denen das Team den zwischen ihnen liegenden Raum auslotet. Die kreativen Ideen, die von ihnen kommen, sind das „Saatgut“ der Innovation. Es transformiert die Menschen, die sich an den Dialogen beteiligen, es befähigt sie und erhöht ihr Energieniveau. Für Moderatoren ist es jedoch wichtig, aufgeweckt zu bleiben und tätig zu werden, wenn die Diskussion in Nebenthemen abgleitet.

### **Tipps zum Sicherstellen eines Dialogs auf hohem Niveau:**

- Sprechen Sie immer mit Empathie und Respekt. Wenn die Teilnehmer erkennen, dass Sie bemüht sind, ihre Position zu verstehen, dann werden sie Ihre Vorschläge annehmen.
- Animieren Sie die Teilnehmer, sich in Diskussionen einzubringen, lassen Sie niemanden außen vor. Nötigen Sie sie aber nicht dazu, ihre Meinung zu äußern. Manchmal haben Menschen einfach keine Meinung zu einer bestimmten Sache.
- Sorgen Sie dafür, dass die Teilnehmer nicht zu sehr ihren eigenen Ideen verhaftet sind. Zeigen Sie ihnen einfach, dass auch Sie eine Idee in den Raum werfen können und es ihnen nichts ausmacht, ob sie letztlich die Lösung für ein Problem ist oder nicht. Dies wird aber

„Das Projekt wird von Interreg Mitteleuropa, mit Unterstützung durch den Europäischen Fonds für regionale Entwicklung, finanziert und durch die Europäische Union und den ungarischen Staat kofinanziert.“

“A projekt az Interreg Central Europe Programból, az Európai Regionális Fejlesztési Alap támogatásával, az Európai Unió és Magyar Állam társfinanszírozásával valósul meg.”





- sicherstellen, dass Teilnehmer sich nicht entmutigt fühlen, wenn ihre Idee nicht ausgewählt wird.
- Haben Sie Geduld mit den Menschen, hören Sie sich immer ihre Meinung an und versuchen Sie, sie zu verstehen.

### 1.1.3 Starten des Prozesses

*Co-Creation ist wie jeder andere Prozess oder jedes andere Projekt. An ihm wirken Teilnehmer mit, die gemeinsam auf ein Ziel hinarbeiten. Hier geben wir Anregungen für den Moderator, die hilfreich sind, um die Teilnehmer auszuwählen, das Teambuilding zu fördern und das Projekt wieder auf Kurs zu bringen.*

Dieser Abschnitt soll Moderatoren dabei unterstützen, wie sie den Prozess in Gang bringen. Wir beschreiben hier die vorbereitenden Aktivitäten des Co-Creation-Prozesses. Einige dieser Schritte sind zwingend erforderlich, während andere unter Umständen bei einem bestimmten Projekt nicht so wichtig sind, weil sie bereits vorgegeben sind (Grenzen und Erfolgskriterien, Grundsatzklärung).

<b>1. AUSWÄHLEN DER INTERESSENPARTNER</b>	Moderator des Prozesses (internes Team)	1 h für Analyse der Interessenpartner	2-3 Tage für die Auswahl
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Co-Creation basiert auf der aktiven Einbeziehung der Interessenpartner. Die erste Aufgabe für den Moderator besteht darin festzulegen, wer die Interessenpartner sind. Dies kann in manchen Fällen offensichtlich sein, in anderen könnte es dagegen komplizierter sein. In dem vorliegenden Projekt sind sie vorgegeben (die QH-Akteure).</li> <li>- Das Ziel ist es sicherzustellen, dass diejenigen, die ausgewählt wurden, für das spezifische Ziel von Relevanz sind. Ergreifen Sie die Initiative und führen Sie eine Analyse der Interessenpartner durch, um die am besten geeigneten Mitglieder zu ermitteln.</li> </ul>			

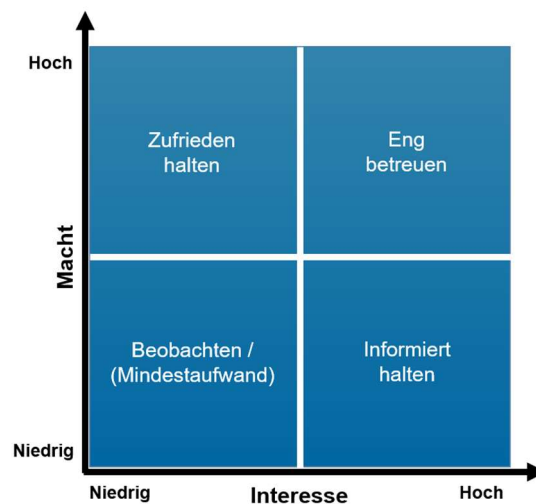
„Das Projekt wird von Interreg Mitteleuropa, mit Unterstützung durch den Europäischen Fonds für regionale Entwicklung, finanziert und durch die Europäische Union und den ungarischen Staat kofinanziert.“

“A projekt az Interreg Central Europe Programból, az Európai Regionális Fejlesztési Alap támogatásával, az Európai Unió és Magyar Állam társfinanszírozásával valósul meg.”



### Tipps zum Durchführen der Interessenpartner-Analyse

- Erstens, *bestimmen* Sie, wer die möglichen Interessenpartner sind. Dies kann in Form eines Brainstormings geschehen, bei dem festgestellt wird, wer einen positiven Einfluss auf und wer durch das Projekt betroffen ist.
- Zweitens, *priorisieren* Sie die Interessenpartner. Die Grundlage dafür können verschiedene Qualitäten der Interessenpartner sein – das Ausmaß ihres Interesses, die Stärke des Einflusses auf die Prozesse, verfügbare Ressourcen (Mitarbeitende, Budget und Wissen). Verwenden Sie eine Matrix zur Priorisierung der Interessenpartner.



- Drittens, muss der Moderator die wichtigsten Interessenpartner *verstehen*. In dieser Phase erfolgt die Untersuchung des Bedarfs der Gruppe der Interessenpartner auf theoretische Weise; das tatsächliche Verstehen erfolgt, nachdem sie ausgewählt sind.
- Viertens, der Moderator muss ausarbeiten, wie Interessenpartner *einbezogen* werden.
- Schlüsselfragen, die zum Verständnis der Interessenpartner beitragen, sind unter anderem: Welche finanziellen oder emotionalen Interessen haben sie an dem Ergebnis des Projekts? Was motiviert sie? Welche Informationen benötigen sie? Welches ist die beste Art, mit ihnen zu kommunizieren? Welche Meinung haben sie aktuell zu dem Projekt? Wer beeinflusst ihre Meinungen? Wenn sie nicht unterstützend sind: Wodurch können sie gewonnen werden, um es zu unterstützen? Wie kann mit ihrem Widerstand umgegangen werden?

„Das Projekt wird von Interreg Mitteleuropa, mit Unterstützung durch den Europäischen Fonds für regionale Entwicklung, finanziert und durch die Europäische Union und den ungarischen Staat kofinanziert.“

“A projekt az Interreg Central Europe Programból, az Európai Regionális Fejlesztési Alap támogatásával, az Európai Unió és Magyar Állam társfinanszírozásával valósul meg.”



**Tipps zum Auswählen der älteren Menschen:**

- Co-Creation könnte für ältere Personen anstrengend sein. Sie müssen eventuell in die Generierung von Ideen einbezogen, an Interviews und anderen Aktivitäten beteiligt werden, um ihren Beitrag zum Projekt zu liefern. Außerdem müssen sie bei den Tests des Ergebnisses unterstützend mitwirken. Deshalb ist es wichtig, wer ausgewählt wird.
- In manchen Fällen gibt es möglicherweise ältere Menschen, die vom Fach sind, in dem Sie selber arbeiten, in anderen Fällen könnten es ältere Menschen mit einigen gesundheitlichen Problemen oder eingeschränkten kognitiven Fähigkeiten sein. Je nachdem, welches Ziel Sie verfolgen, müssen Sie die richtige Person dafür auswählen.
- Kontaktieren Sie wenn möglich vorab gegebenenfalls die Betreuungspersonen und bitten Sie sie um eine „Einschätzung“ der älteren Menschen im Hinblick auf verschiedene Merkmale, beispielsweise kognitive und motorische Fähigkeiten und soziale Kompetenzen, sowie auf die täglichen Routineaktivitäten.

**2. VERSTEHEN DES BEDARFS**

Moderator des Prozesses und Interessenpartner

Verschiedene Methoden und Vorgehensweisen

2-3 Tage für die Auswahl

- Verstehen der Bedarfe der Interessenpartner ist der erste Schritt, um sicherzustellen, dass der Co-Creation-Prozess für alle Parteien gleichermaßen von Vorteil sein wird.
- Der Bedarf kann für die verschiedenen Parteien jeweils etwas anderes sein. Für Regierungen könnten dies bessere und kostengünstigere Dienstleistungen sein, für Nutzer dagegen bessere empfangene Leistungen und einfacherer Zugang.
- Die Bestimmung der Bedarfe der Interessenpartner kann *indirekt* oder *direkt* erfolgen.
- Methoden zum Verständnis des Bedarfs eines Interessenpartners sind: Literaturlauswertung, Experten-Interviews oder Beratung durch Fachleute, Fokusgruppen-Meetings, Beobachtungen und *Interviews mit den Interessenpartnern*.

**3. GUTES VERHÄLTNIS ZUM TEAM AUFBAUEN**

Moderator des Prozesses und Interessenpartner

Besondere Vorgehensweise bei älteren Menschen

1-2 Stunden

„Das Projekt wird von Interreg Mitteleuropa, mit Unterstützung durch den Europäischen Fonds für regionale Entwicklung, finanziert und durch die Europäische Union und den ungarischen Staat kofinanziert.“

“A projekt az Interreg Central Europe Programból, az Európai Regionális Fejlesztési Alap támogatásával, az Európai Unió és Magyar Állam társfinanszírozásával valósul meg.”



- Ein gutes Verhältnis besteht als Verbundenheit oder Beziehung mit jemandem. Es ist ein Zustand des harmonischen Verständnisses, und Aufbau eines guten Verhältnisses bezeichnet den Prozess der Entwicklung dieser Verbindung.
- Manchmal entsteht ein gutes Verhältnis auf natürliche Weise, wir alle haben die Erfahrung gemacht, auf Anhieb mit einem Menschen „gut auszukommen“. Ein gutes Verhältnis kann aber auch bewusst aufgebaut und entwickelt werden. Ein gutes Verhältnis beruht meistens auf geteilten Erfahrungen oder Ansichten. Das Aufbauen eines guten Verhältnisses ist tendenziell das Wichtigste am Anfang einer neuen Arbeitsbeziehung. Das geschaffene gute Verhältnis kann lange andauern.

**Tipps zum Aufbauen eines guten Verhältnisses:**

- Denken Sie an die Grundlagen: Verhalten Sie sich kulturell angemessen, lächeln Sie, entspannen Sie sich, prägen Sie sich die Namen der Personen ein, bewahren Sie eine gute Haltung, hören Sie anderen aufmerksam zu.
- Machen Sie Gemeinsamkeiten ausfindig, um den Aufbau guter Verhältnisse zu fördern; stellen Sie also in Alltagsgesprächen fest, was Sie beide gemeinsam haben. Die meisten Menschen reden gerne über sich selbst, und je aufrichtiger Sie Interesse an ihnen zeigen, umso wahrscheinlicher werden sie sich Ihnen gegenüber öffnen.
- Nutzen Sie offene Fragen, um persönliche Einzelheiten aufzufinden. Selbst die zum Ausdruck gebrachte gemeinsame Frustration über die Verkehrssituation kann Ihnen helfen, sich jemandem zu nähern.
- Sorgen Sie für neue, gemeinsame Erfahrungen. Eine gemeinsame Erfahrung kann z. B. sein, dieselbe Sitzung bei einer Konferenz zu besuchen. Das gemeinsame Erarbeiten einer genauen Problembeschreibung, das Konzipieren von Lösungen und Entwickeln von Strategien können dazu beitragen, Sie und die andere Person näher zusammenzubringen.
- Seien Sie empathisch. Empathie bezeichnet die Fähigkeit, andere zu verstehen, indem man die Dinge aus ihrer Perspektive betrachtet, und ihre Emotionen zu erkennen. Dazu muss man gut zuhören können.
- Moderatoren müssen, ohne eigenes Interesse an dem Ergebnis, den Bedürfnissen der Gruppe dienen.

„Das Projekt wird von Interreg Mitteleuropa, mit Unterstützung durch den Europäischen Fonds für regionale Entwicklung, finanziert und durch die Europäische Union und den ungarischen Staat kofinanziert.“

„A projekt az Interreg Central Europe Programból, az Európai Regionális Fejlesztési Alap támogatásával, az Európai Unió és Magyar Állam társfinanszírozásával valósul meg.“



- Es ist von Nutzen, auf die Kommunikationsstile und Persönlichkeitstypen zu achten. Dann werden Sie in der Lage sein, mit den Teilnehmern auf eine Art und Weise zu arbeiten, die zu ihrem Stil oder Typ passt.

**Tipps zum Aufbauen eines guten Verhältnisses zu älteren Menschen:**

- Beginnen Sie das Meeting mit den älteren Menschen mit der Frage nach ihren Lebensumständen. Was sie tun, wie sie leben, was ihr Beruf ist usw. Dies stellt sicher, dass die älteren Menschen von Beginn an kooperativ zu Ihnen sind.
- Sichern Sie den Älteren von Anfang an zu, dass ihr Beitrag wertgeschätzt werden wird.
- Verwenden Sie eine angemessene Form der Ansprache, seien Sie respektvoll. Sorgen Sie dafür, dass sie sich wohlfühlen. Sprechen Sie deutlich und machen Sie einfache Aussagen. Lernen Sie zuzuhören, vermeiden Sie Unterbrechungen. Hetzen Sie nicht durch ein Gespräch. Zeigen Sie Empathie, warten Sie auf Momente, in denen Sie reagieren können.

**4. GRENZEN SETZEN**

Wesentliche Interessenpartner des Prozesses  
(KMUs, Moderator)

1-2  
Stunden

- Das Setzen von Grenzen findet statt, wenn der Moderator und das Team sich einen Überblick verschaffen und feststellen, über welche Art von Unterstützung oder Ressourcen das Projekt verfügt. Einige Fragen können dem Moderator dabei helfen, um die Kapazitäten festzustellen, die zur Unterstützung des Projekts verfügbar sind.
- Diskutieren Sie die folgenden Fragen: Wie hoch ist der Beteiligungsgrad der Menschen, die in den Prozess eingebunden werden? Welche Ressourcen stehen zur Verfügung? Wer trifft die Entscheidungen? Wie sehen die Gegebenheiten aus? Was ist nicht verhandelbar?
- Die Antworten offenbaren die Ressourcen und einengenden Randbedingungen des Projekts. Dies hilft dem Moderator zu erkennen, was sie tun können und was nicht, und wo die Grenzen des Projekts liegen. Diese Informationen können, wenn sie mit dem Team geteilt werden, dazu beitragen, den Fokus auf die kritischen Verbindungsstellen auszurichten, da sie das Feld der Möglichkeiten einengen.
- BEACHTEN Sie, dass die Grenzen des Projekts bereits vorab festgelegt sein könnten.

„Das Projekt wird von Interreg Mitteleuropa, mit Unterstützung durch den Europäischen Fonds für regionale Entwicklung, finanziert und durch die Europäische Union und den ungarischen Staat kofinanziert.“

„A projekt az Interreg Central Europe Programból, az Európai Regionális Fejlesztési Alap támogatásával, az Európai Unió és Magyar Állam társfinanszírozásával valósul meg.“



5. FESTLEGEN VON ERFOLGSKRITERIEN	Wesentliche Interessenpartner des Prozesses (KMUs, Moderator)	1 Stunde
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Bei Co-Creation hat jedes Programm mindestens zwei Gruppen von Ergebnissen. Bei der ersten handelt es sich um praktische Ziele und gewünschte Ergebnisse. Diese lassen sich bezogen auf die Produkte und Dienstleistungen festlegen. In einigen Fällen könnte dies beispielsweise eine neue Produktlinie oder eine neue Form der Kundeninteraktion mit dem Personal sein. Praktische Ziele sind Ergebnisse, die die Menschen sehen, berühren oder messen können.</li> <li>- Bei der zweiten Gruppe handelt es sich um erfahrungsbezogene oder empirische Ergebnisse. Erfahrungsbezogene Vorhaben, wie persönliche Weiterentwicklung oder emotionale Durchbrüche, erachten wir selten als wichtig, aber dennoch sind dies wertvolle Resultate, die als ein Ergebnis des Co-Creation-Prozesses zu berücksichtigen sind. Derartige Momente sind interne Ergebnisse des Prozesses, daher sind sie schwierig zu erfassen.</li> <li>- Zu Beginn des Co-Creation-Prozesses ist es wichtig, die beabsichtigten Ergebnisse vorab festzulegen, damit der Prozess bewertet werden kann, sobald er abgeschlossen ist. Es empfiehlt sich dabei, Erfolg in einem breiteren Sinne zu verstehen; legen Sie keine spezifischen Ziele fest, da sie sich zu Beginn hinsichtlich des Ergebnisses nicht sicher sein können. Achten Sie sowohl auf praktische als auch erfahrungsbezogene Ergebnisse.</li> <li>- BEACHTEN Sie, dass die Erfolgskriterien des Projekts bereits vorab festgelegt sein könnten.</li> </ul>		
6. ERSTELLEN EINER GRUNDSATZERKLÄRUNG	Beteiligung des gesamten Teams	30-60 Minuten
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Ein Sozialvertrag legt Einzelheiten fest, wie das Team arbeiten soll; dagegen beschreibt die Grundsatzerklärung (Mission Statement), warum, was, wann und wo etwas getan wird.</li> <li>- Die Grundsatzerklärung ermöglicht es dem Team zu bestimmen, was sein eigener Schwerpunkt ist. Das Wo kann unter Umständen durch die Projektziele festgelegt bzw. vorgegeben sein. Das Warum erläutert die persönlichen Beweggründe, das Was legt die generellen Aufgaben und das Wann einen Zeitplan fest.</li> </ul>		

„Das Projekt wird von Interreg Mitteleuropa, mit Unterstützung durch den Europäischen Fonds für regionale Entwicklung, finanziert und durch die Europäische Union und den ungarischen Staat kofinanziert.“

„A projekt az Interreg Central Europe Programból, az Európai Regionális Fejlesztési Alap támogatásával, az Európai Unió és Magyar Állam társfinanszírozásával valósul meg.“



- Das Erstellen der Grundsatzklärung bezieht das Team frühzeitig in den kreativen Prozess ein. Anstatt gesagt zu bekommen, was zu tun ist, bestimmen die Teammitglieder über den Weg des weiteren Vorgehens mit.
- Binden Sie alle Teilnehmer mit ein, um ein gemeinsames Verständnis der Ziele zu entwickeln.

**Tipps zum Erstellen einer Grundsatzklärung mit älteren Menschen:**

- Beziehen Sie die älteren Menschen bei dieser Aktivität mit ein. Dies gewährleistet, dass sie auch verstehen werden, was das übergeordnete Ziel des Prozesses ist und was die Zielsetzungen sind. Das bedeutet, dass sie sich bei ihrer Einbeziehung wohler fühlen.
- Verwenden Sie eine einfache Sprache und vermeiden Sie Fachbegriffe. Falls erforderlich, erläutern Sie ihnen 3 bis 4 neue Wörter, bei denen es sich um Fachbegriffe handelt. Sie werden dann in der Lage sein, der Diskussion auch in späteren Prozessphasen zu folgen.

**7. AUFSTELLEN VON VERHALTENSREGELN**

Beteiligung des gesamten Teams

30-60 Minuten

- Co-Creation funktioniert am besten, wenn das Team entscheidet, wie die Zusammenarbeit ablaufen soll. Indem es einem Team gestattet wird, selbst über die Zusammenarbeit zu entscheiden, wird es zur Verantwortung befähigt. Vom Team aufgeschriebene Regeln werden mit größerer Wahrscheinlichkeit eingehalten.
- Verhaltensregeln schränken den kreativen Prozess ein. Dies ist vorteilhaft, denn wenn es keine Einschränkungen gibt, könnte der kreative Prozess zu unrealistischem Denken führen. Obwohl es manchmal positiv ist, ohne Einschränkungen zu arbeiten, ist es andererseits besser für die Menschen, wenn sie ein Rahmengerüst haben, innerhalb dessen sie tätig sein können. Durch Einführen von Zeitplänen, Verpflichtungen, zu erbringenden Leistungen und Ressourcen wird der Rahmen geschaffen. Die Hauptsache ist, die Gruppe so zu verändern, dass sie die Art und Weise, in der sie zusammenarbeiten wollen, erklären.
- Das Aufsetzen eines Sozialvertrags bringt die ersten Herausforderungen mit sich. Der Moderator sollte es nicht zulassen, dass dominante Teammitglieder die Kontrolle übernehmen.

„Das Projekt wird von Interreg Mitteleuropa, mit Unterstützung durch den Europäischen Fonds für regionale Entwicklung, finanziert und durch die Europäische Union und den ungarischen Staat kofinanziert.“

“A projekt az Interreg Central Europe Programból, az Európai Regionális Fejlesztési Alap támogatásával, az Európai Unió és Magyar Állam társfinanszírozásával valósul meg.”





**Tipps zum Aufstellen von Verhaltensregeln:**

- Beziehen Sie alle Teilnehmer in den Prozess mit ein. Wertschätzen Sie die Beiträge aller Personen. Sorgen Sie dafür, dass die älteren Menschen ein Mitspracherecht haben und auch ihr Beitrag wertgeschätzt wird.

**8. RITUALE SCHAFFEN**

1-2 Mal pro Meeting

Beteiligung des  
gesamten Teams

30-60 Minuten

- Eine Art Mythos einer Gruppe zu schaffen, unterstützt das Teambuilding. Rituale zu konzipieren ist nützlich, weil das Team einen Sinngehalt erzeugt und der Umgebung eine eigene Kultur verleiht.
- Teamsymbole sind die Basis für Teamkultur. Sie dienen als Referenzpunkte für das Team, die sie daran erinnern, was ihr Ausgangspunkt war und was sie erreicht haben.
- Das Bilden eines Vertrauenskreises ist ein Beispiel für Rituale. Die Stühle werden zu einem Kreis angeordnet, und darin erklären die Teilnehmer auf ihre eigene, authentische Art, welche Bedenken sie haben. Diese Diskussionen dienen dazu, über Vorfälle nachzudenken, die am selben Tag stattgefunden haben. Dies schafft einen Sinn für das Teilen, gegenseitigen Respekt und Empathie. Ein Vertrauenskreis kann auch anlässlich einer zu treffenden Entscheidung stattfinden. In diesem Fall sollten alle die vorgetragenen Ideen der anderen wertschätzen. Was wird dafür gebraucht?
  - o *Separierung, Authentizität, Verbindung, Verpflichtung*
- Ein Vertrauenskreis kann auch bei einer Check-in- und/oder Check-out-Sitzung stattfinden. Das bedeutet, dass zu Beginn der Sitzung die Teilnehmer ihre Bedenken, Ideen und Erwartungen in Bezug auf die Sitzung äußern. Das ist das sogenannte Check-in. Bei den Check-outs wird dagegen noch einmal über Vorfälle, die sich während der Sitzung ereignet haben, nachgedacht.
- Diese Vorgänge werden zu Ritualen, weil sie regelmäßig abgehalten werden.
- Die Anwendung von Ritualen sorgt außerdem für Kontinuität des Projekts. Es handelt sich hierbei um die Aufwärm-Sitzung eines jeden Tages; danach werden die Teilnehmer bereits auf die Arbeit fokussiert sein.

„Das Projekt wird von Interreg Mitteleuropa, mit Unterstützung durch den Europäischen Fonds für regionale Entwicklung, finanziert und durch die Europäische Union und den ungarischen Staat kofinanziert.“

“A projekt az Interreg Central Europe Programból, az Európai Regionális Fejlesztési Alap támogatásával, az Európai Unió és Magyar Állam társfinanszírozásával valósul meg.”





9. SOZIALISIEREN DES TEAMS	2-3 Aktivitäten	Beteiligung des gesamten Teams	1-3 Stunden
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Sozialisationsaktivitäten sind Instrumente, die dazu beitragen, dass die Menschen etwas übereinander erfahren, über ihre Arbeit, Arbeitsstile und Erwartungen. Während dieser Aktivitäten bauen die Menschen Vertrauen zueinander auf.</li> <li>- Eine wertvolle Aktivität ist das Teilen von Erwartungen. Dies hilft den Moderatoren, die treibenden Kräfte der Interessenpartner zu verstehen und ergibt Beiträge für Teammitglieder, eine gemeinsame Basis zu bilden. Daneben stärken Sie die sozialen Bindungen, indem Sie die Menschen authentisch reden lassen.</li> <li>- Eine häufig angewendete Methode zur Herstellung von Authentizität besteht darin, Befürchtungen und Bedenken zu teilen. Jemand mag sich unter Umständen nicht vollkommen offen über Befürchtungen äußern, daher ist es besser, Fragen auf eine Weise zu stellen, die die Gruppe der Interessenpartner allgemein widerspiegelt.</li> <li>- Kartenspiele können nützlich sein, um zu Beginn das Eis zu brechen und die Beziehungen zu verfestigen, aber auch um die kreative Einstellung der Teilnehmer zu justieren. Beispielsweise ist das Kartenspiel Dixit ein guter Weg, um Kontakte untereinander zu knüpfen und die Persönlichkeiten kennenzulernen. Andere Kartenspiele wie ESP (“Empathy, Style, Preference”) sind ebenfalls nützlich.</li> <li>- Durch diese Methoden sozialisiert sich das Team, sie helfen Fremden dabei, sich miteinander bekannt zu machen und eine Basis für die Zusammenarbeit zu schaffen.</li> </ul>			
<p><b>Tipps zum Sozialisieren mit älteren Menschen:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Sorgen Sie dafür, dass die älteren Personen allen vorgestellt werden und sie zumindest ein wenig miteinander geredet haben. Sie können andere Interessenpartner darin unterstützen, wie der Moderator ein gutes Verhältnis zu ihnen aufzubauen. Stellen Sie sicher, dass auch die Teilnehmer den Älteren einfache Fragen gestellt haben (über ihre Lebensumstände, ihren Beruf, ihre Interessen usw.), um ein gutes Verhältnis aufzubauen.</li> </ul>			

„Das Projekt wird von Interreg Mitteleuropa, mit Unterstützung durch den Europäischen Fonds für regionale Entwicklung, finanziert und durch die Europäische Union und den ungarischen Staat kofinanziert.“

“A projekt az Interreg Central Europe Programból, az Európai Regionális Fejlesztési Alap támogatásával, az Európai Unió és Magyar Állam társfinanszírozásával valósul meg.”



10. HALTEN OFFENER REDEN	1-2 Hauptredner	Beteiligung des gesamten Teams	max. 30 Minuten
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Der Co-Creation-Prozess sollte mit einer Eröffnung beginnen, um die Energie und das Engagement der Gruppe zu klären. Sie richtet die Emotionen und Gedanken des Teams auf die Herausforderung aus. Eröffnungsreden sollten von Rednern gehalten werden, die den Prozess kennen. Sie sind vielleicht ein nicht sonderlich talentierter Redner, aber wenn die Menschen fühlen, dass Sie Leidenschaft für das haben, was geschehen wird, dann erwecken Sie ihre Aufmerksamkeit.</li> <li>- Die Redner erinnern die Teilnehmer daran, warum sie da sind und was ihre Aufgaben sind. Interessenpartner kommen unter Umständen in den Prozess hinein, ohne genau zu wissen, was ihre Rolle und Aufgabe ist. Deshalb werden sie noch einmal darüber informiert.</li> <li>- Der Moderator kann eventuell einen Gastredner einladen, um der Sitzung einen gewissen Rahmen zu verleihen. Ein guter Redner legt die Richtung fest und erzeugt darauf zielende Energie, aber er bestätigt auch den Prozess.</li> <li>- Sobald die Energie angestoßen ist und alle auf derselben Seite sind, können Sie mit anderen Aktivitäten fortfahren, um die Teambindung zu erhöhen und das kollektive Wissen aufzubauen.</li> </ul>			

## 1.2. Wissensaufbau

*Die eigentliche kreative Arbeit beginnt in der Phase des Wissensaufbaus. Das Team muss mittlerweile miteinander vertraut sein und gegenseitiges Vertrauen aufgebaut haben. Das generelle Ziel dieser Phase ist es, die Anforderungen der Endnutzer zu identifizieren. Um eine Antwort darauf zu erhalten, welches die Bedürfnisse der älteren Menschen sind. Sobald die Bedürfnisse definiert sind, müssen die Nutzeranforderungen näher untersucht werden. Dies kann entweder als Teamarbeit geschehen oder auch vom KMU durchgeführt werden. Am Ende dieser Phase weiß das Team, welche*

„Das Projekt wird von Interreg Mitteleuropa, mit Unterstützung durch den Europäischen Fonds für regionale Entwicklung, finanziert und durch die Europäische Union und den ungarischen Staat kofinanziert.“

„A projekt az Interreg Central Europe Programból, az Európai Regionális Fejlesztési Alap támogatásával, az Európai Unió és Magyar Állam társfinanszírozásával valósul meg.“



*Bedürfnisse mit einer neuen Lösung zu erfüllen sind, und außerdem wird ein Entwicklungsweg festgelegt.*

Allgemein geht es bei Co-Creation hauptsächlich darum, das Wissen externe Interessenträger zu erfassen. Der erste Schritt des Co-Creation-Prozesses besteht deshalb darin, ein kollektives Wissen aufzubauen. Das in dieser Phase zusammengetragene Wissen wird als Grundlage für die Erstellung eines Prototyps dienen. Der Moderator muss dem Team helfen, die Bedürfnisse der Endnutzergruppe zu erkennen und ihre primären Anforderungen an das zukünftige Produkt zu identifizieren. Dieser Abschnitt bringt den Lesern verschiedene Methoden näher, die nützlich sind, um Informationen von den Interessenpartnern zu sammeln, in erster Linie von den Endnutzern. Sobald das Wissen erzeugt ist, ist auch wichtig, in einer späteren Prozessphase darüber zu reflektieren, während auf der Grundlage der ersten Ideen ein Prototyp erstellt wird. Somit wird sichergestellt, dass der Prototyp die tatsächlichen Bedürfnisse der Endnutzer widerspiegelt.

Dieser Abschnitt ist in zwei Teile gegliedert: *Feststellen der Nutzeranforderungen* und *Analysieren der Nutzeranforderungen*. Daneben geben wir Tipps für Moderatoren, wie sie den Prozess des Wissensaufbaus mit dem Team und den Nutzern führen.

### 1.2.1. Feststellen der Nutzeranforderungen

Nachfolgend werden den Lesern die notwendigen Instrumente und Methoden vermittelt, die für die Feststellung der Nutzeranforderungen hinsichtlich einer zukünftigen Lösung essenziell sind. Wir werden den Moderatoren auch Vorschläge zur Führung in dieser Phase geben.

#### *1.2.1.1 Den Nutzungskontext entdecken:*

Der erste Schritt bei der Identifizierung der Nutzeranforderungen besteht darin festzulegen, wo die entwickelte Lösung genutzt werden wird. Dies ist notwendig,

„Das Projekt wird von Interreg Mitteleuropa, mit Unterstützung durch den Europäischen Fonds für regionale Entwicklung, finanziert und durch die Europäische Union und den ungarischen Staat kofinanziert.“

„A projekt az Interreg Central Europe Programból, az Európai Regionális Fejlesztési Alap támogatásával, az Európai Unió és Magyar Állam társfinanszírozásával valósul meg.“



weil die Erkundung des Kontexts, für den wir ein Instrument entwickeln, die Entwickler dabei unterstützt, die Bedürfnisse der Nutzer besser zu verstehen. Entscheidend ist, in dieser Phase die Endnutzer mit einzubeziehen; weil die Menschen einfach die Experten für ihr eigenes Leben sind und persönliche Erfahrungen haben. Endnutzer können dabei helfen, den Kontext besser zu verstehen, und dazu beitragen, ein wirklich innovatives Produkt zu schaffen. Den Nutzungskontext zu entdecken ist eine Technik, die ...

- es den Entwicklern ermöglicht, an die latenten Bedürfnisse, Träume und Hoffnungen einer Zielgruppe heranzukommen;
- es den Nutzern ermöglicht, ihre Welt und ihre Betrachtungen der Welt sowie ihre Träume hinsichtlich der Zukunft zu zeigen.

Der Zweck dieser Aktivitäten ist, die Produktdesigner in den Anfangsphasen eines Projekts zu inspirieren. Die Art, wie Sie die Übungen aufbauen, ist essenziell, um die gewünschten Informationen zu erhalten. Das Ziel ist, Informationen von den Nutzern zu erhalten und ihnen zu ermöglichen, Hinweise über ihr Leben zu teilen.

### 1. Darstellung existierender User Journeys

DARSTELLUNG	Qualitativ	Dauer 1-2 Stunden	3-6 Personen	Teamgröße 1-3	Geringe Kosten	Kompetenzen auf mittlerem Niveau
<b>EXISTIERENDER USER JOURNEYS</b>						
<b>ALLGEMEINE HINWEISE ZUR DARSTELLUNG EXISTIERENDER USER JOURNEYS</b>						
<ul style="list-style-type: none"> <li>- User Journeys bilden die Erfahrungen eines Nutzers entlang einer Zeitachse ab. Sie sind grundlegende Mittel, einerseits zu verstehen, wie ein Produkt oder eine Dienstleistung genutzt wird, und andererseits festzustellen, wie sie verbessert werden könnten (ob ein neues Produkt bzw. neue Dienstleistung erstellt oder ein existierendes bzw. eine existierende neu gestaltet werden sollte).</li> <li>- User Journeys werden am besten auf der Grundlage von Untersuchungen mit den Nutzern entwickelt. Sie können mit Interviews der Nutzer kombiniert werden. Dazu muss festgestellt</li> </ul>						

„Das Projekt wird von Interreg Mitteleuropa, mit Unterstützung durch den Europäischen Fonds für regionale Entwicklung, finanziert und durch die Europäische Union und den ungarischen Staat kofinanziert.“

“A projekt az Interreg Central Europe Programból, az Európai Regionális Fejlesztési Alap támogatásával, az Európai Unió és Magyar Állam társfinanszírozásával valósul meg.”



werden, wie die älteren Betreuungspersonen bzw. die älteren Menschen die existierenden Produkte nutzen.

**Wie wird eine User Journey dargestellt?**

- Legen Sie eine Nutzer-Persona an: Eine User-Persona sollte immer basierend auf Informationen, die Sie über Ihre Zielgruppe haben, angelegt werden. Das ist der Grund, warum immer mit der Nutzerrecherche zu beginnen ist. Das Vorliegen profunder Informationen über die von Ihnen untersuchten Nutzer verhindert, dass Sie falsche Annahmen machen.
- Legen Sie ein Szenario fest, das die Situation beschreibt, die durch die Journey Map behandelt werden soll und definieren Sie, welche Erwartungen eine Nutzer-Persona hinsichtlich der Interaktion hat.
- Erstellen Sie eine Liste der Touchpoints (Berührungspunkte): Touchpoints sind Nutzeraktionen und -interaktionen mit dem Produkt. Es ist von entscheidender Bedeutung, alle wesentlichen Touchpoints sowie alle Kanäle, die mit jedem Touchpoint verbunden sind, zu identifizieren.
- Berücksichtigen Sie die Absicht des Nutzers: Was motiviert den Nutzer zur Interaktion mit Ihrem Produkt? Welches Problem wollen die Nutzer lösen, wenn sie sich entscheiden, Ihr Produkt zu benutzen? Die Nutzer verschiedener Segmente werden unterschiedliche Gründe haben. Für jede User Journey ist es essenziell wichtig, die Motivation zu verstehen. Warum versucht man, das zu tun? Kanäle. Wo Interaktion stattfindet: Aktionen. Die tatsächlichen Verhaltensweisen der Nutzer: Schmerzpunkte. Mit welchen Herausforderungen sind die Nutzer konfrontiert?

**2. Shadowing**

<b>SHADOWING</b>	Qualitativ	Dauer 1-2 Stunden; unterschiedlich	5-10 Personen	Teamgröße 3-5	Investition in mittlerer Höhe	Kompetenzen auf niedrigem Niveau
------------------	------------	--	------------------	------------------	--	-------------------------------------

**ALLGEMEINE HINWEISE ZUM SHADOWING (BEGLEITUNG)**

- Shadowing ist eine qualitative Methode, die in kleinem Maßstab durchgeführt wird und bei der der Recherchier als Beobachter agiert. Rechercheure beobachten für eine festgelegte Zeitdauer

„Das Projekt wird von Interreg Mitteleuropa, mit Unterstützung durch den Europäischen Fonds für regionale Entwicklung, finanziert und durch die Europäische Union und den ungarischen Staat kofinanziert.“

“A projekt az Interreg Central Europe Programból, az Európai Regionális Fejlesztési Alap támogatásával, az Európai Unió és Magyar Állam társfinanszírozásával valósul meg.”



Situationen des realen Alltagslebens des Subjekts (Endnutzer). Anfangs beeinflussen sie den Endnutzer nicht, um eine Abweichung von dessen natürlichem Verhalten zu vermeiden.

- Um den Kontext zu verstehen, in dem ein Produkt oder eine Dienstleistung genutzt werden wird, ist Shadowing ein sinnvolles Instrument. Vereinbaren Sie, Nutzer zu begleiten, während sie ihren Alltagsaktivitäten nachgehen. Das ermöglicht es Ihnen, Verhaltensweisen und Situationen zu erkennen, die Sie im Rahmen eines Interviews nicht kennengelernt hätten.
- Shadowing ermöglicht es Ihnen, Daten in Echtzeit zu erhalten und liefert aussagekräftige Einblicke für Entwickler. Es erhöht auch die Empathie mit den Endnutzern.
- Während Sie Nutzer begleiten, beobachten Sie zunächst nur und machen sich Notizen. Später dürfen Sie Fragen stellen. Richten Sie es alternativ ein, für einen Tag die Rolle eines Endnutzers einzunehmen, sodass Sie einen tiefen Einblick in den Kontext bekommen, in dem die Produkte oder Dienstleistungen genutzt werden.

„Das Projekt wird von Interreg Mitteleuropa, mit Unterstützung durch den Europäischen Fonds für regionale Entwicklung, finanziert und durch die Europäische Union und den ungarischen Staat kofinanziert.“

“A projekt az Interreg Central Europe Programból, az Európai Regionális Fejlesztési Alap támogatásával, az Európai Unió és Magyar Állam társfinanszírozásával valósul meg.”

### Beispiel für gute Praxis – Shadowing (VitalTech)

- VitalTech arbeitete an der Entwicklung einer Lösung, die eine subtilere Form des Monitorings von Stürzen der älteren Menschen liefert, zugleich aber auch die Verfolgung von Vitalzeichen (Herzrate, Sauerstoffsättigung, körperliche Aktivität und Schlafqualität) ermöglicht.
- Sie haben Produkte untersucht, die bereits am Markt im Einsatz waren, indem sie die Aktivitäten der älteren Menschen und die Einstellungen in Bezug auf diese anderen Lösungen verfolgten. Sie fanden heraus, dass eine in einem bestimmten Seniorenzentrum eingesetzte Lösung tatsächlich nicht benutzt wurde, weil die älteren Menschen sich dadurch in Verlegenheit gebracht fühlten. Diese Lösung war als Gerät zum Umhängen konzipiert worden und erinnerte sie ständig an ihren gesundheitlichen Zustand.
- Das Team entschied daher, besonderes Augenmerk auf das Erscheinungsbild des zu entwickelnden Produkts zu legen. Das Team erstellte eine smarte Uhr, die für die Senioren einfacher zu benutzen sein würde und sie zugleich auf Stürze überwachte.



- <https://www.vitaltech.com/vitalband>

### 3. Tagebuchstudie

„DAY IN LIFE“- METHODE	Qualitativ	Dauer 1 Tag	1-6 Personen	Teamgröße 1-3	Geringe Investition	Kompetenzen auf mittlerem Niveau
---------------------------	------------	----------------	-----------------	------------------	------------------------	---

#### ALLGEMEINE HINWEISE ZUR DAY-IN-LIFE-METHODE

- Die Tagebuchstudie ist eine Methode, bei der die eigenen Beobachtungen der Nutzer genutzt werden. Dabei werden für eine bestimmte Zeitdauer die Aktivitäten oder Ereignisse in einer Art Tagebuch oder Logbuch protokolliert.

„Das Projekt wird von Interreg Mitteleuropa, mit Unterstützung durch den Europäischen Fonds für regionale Entwicklung, finanziert und durch die Europäische Union und den ungarischen Staat kofinanziert.“

“A projekt az Interreg Central Europe Programból, az Európai Regionális Fejlesztési Alap támogatásával, az Európai Unió és Magyar Állam társfinanszírozásával valósul meg.”



- Die Teilnehmer werden gebeten, spezifische Dinge oder generelle Aktivitäten wie „was Sie alle 30 Minuten an Ihrem Arbeitstag getan haben“.
- Tagebucheinträge können u. a. sein: Textbeschreibung der Ereignisse, Bilder, Video- und Tonaufnahmen, Skizzen und Voicemails.
- Der Hauptnutzen einer Tagebuchstudie ist, Informationen über die Nutzererfahrung im Zeitverlauf zu bekommen. Häufig wird das Feedback auch gegeben, während der Nutzer mit dem Produkt interagiert; daher gibt es verglichen mit anderen Methoden so gut wie keine Verzögerung beim Feedback und es erfolgt im tatsächlichen Nutzungskontext. Der Hauptnachteil ist, dass es sich bei allen Informationen um Eigenaufzeichnungen handelt.

### **Beispiel für gute Praxis – Tagebuchstudie (Tango – Leben in Bewegung)**

- Tango ist ein Start-up-Unternehmen, das nach Möglichkeiten suchte, die Wahrscheinlichkeit für Hüftfrakturen infolge von Stürzen bei Senioren zu senken, indem sie einen Gürtel mit Airbag tragen. Stürze führen häufig zu medizinischen Komplikationen, die die Lebensqualität deutlich reduzieren. Jedes Jahr stürzen mehr als 1/4 der über 65 Jahre alten Amerikaner und mindestens 300.000 von ihnen werden wegen einer Hüftfraktur ins Krankenhaus eingewiesen.
- Das Start-up testete den Algorithmus bei mehreren Altenpflege-Dienstleistern und analysierte die Tragbarkeit, Gebrauchstauglichkeit und Probleme im Arbeitsablauf bei einem Airbag, indem die Nutzer gebeten wurden, Notizen zu machen. Die Untersuchungen ermöglichten es ihnen, die Gestaltung und die Funktionen zu verfeinern.
- Der Airbag wiegt 1 kg und ist mit Sensoren ausgestattet, die ausgelöst werden, wenn der Gürtelträger hinfällt. Im Moment des Sturzes sendet er außerdem einen Alarm an die Pflegekräfte.



- <https://www.tangobelt.com/>

„Das Projekt wird von Interreg Mitteleuropa, mit Unterstützung durch den Europäischen Fonds für regionale Entwicklung, finanziert und durch die Europäische Union und den ungarischen Staat kofinanziert.“

“A projekt az Interreg Central Europe Programból, az Európai Regionális Fejlesztési Alap támogatásával, az Európai Unió és Magyar Állam társfinanszírozásával valósul meg.”





Sobald der Nutzungskontext des Produkts und einige der Bedürfnisse der Nutzer identifiziert sind, ist es an der Zeit, weiterzugehen und mit Endnutzern zu sprechen. Zu beachten ist, dass die obengenannten Methoden auch dazu dienen können, das Verständnis der Nutzeranforderungen zu vertiefen; sie können daher auch im nächsten Abschnitt eingesetzt werden.

### 1.2.1.2 Untersuchen der Nutzeranforderungen:

Die Bedürfnisse der Nutzer können auf verschiedenen Wegen festgestellt werden. Einige der hier vorgestellten Methoden dienen dazu, die Nutzerbedürfnisse zu identifizieren. Die dazu vorgeschlagenen Methoden sind: Ideenfindungs-Workshop, verschiedene *Interviewformen*, *Umfragen*, *Fokusgruppen* und *Beteiligen von Extremnutzern*.

#### 1. Ideenfindungs-Workshop

IDEENFINDUNGS- WORKSHOP	Qualitativ	60-90 Minuten	Gesamtes Team	Geringe Kosten	Kompetenzen auf mittlerem Niveau
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Ein Workshop zur Ideenfindung ist eine zweckbestimmte Sitzung, um sich neue Ideen einfallen zu lassen. Im Unterschied zum herkömmlichen Brainstorming sind Ideenfindungs-Workshops einzigartig, weil sie stattfinden, wenn Sie bereits eine Vorstellung über die grundlegenden Nutzerbedürfnisse haben oder zumindest bereits einige Probleme erkannt haben.</li> <li>- Die Ideenfindung findet sowohl einzeln als auch in einer fachübergreifenden Gruppe statt.</li> <li>- Das Hauptziel einer Sitzung zur Ideenfindung ist, Innovation zu entfachen. Der Fokus liegt dabei mehr auf Quantität als auf Qualität der Ideen. Die bei einem Ideenfindungs-Workshop generierten Ideen werden nicht hier bewertet; die Menschen sollten sich frei fühlen, um ihre Ideen einfach in die Runde zu werfen.</li> <li>- Ein Ideenfindungs-Workshop stellt die ideale Gelegenheit dar, um Menschen aus verschiedenen Teams zusammenzubringen – nicht nur Entwickler. Durch Ausnutzen einer Vielfalt von unterschiedlichen Sichtweisen ist es viel wahrscheinlicher, über bisherige Grenzen hinauszudenken und neue Ideen zu erkunden. Der Fokus auf Quantität statt</li> </ul>					

„Das Projekt wird von Interreg Mitteleuropa, mit Unterstützung durch den Europäischen Fonds für regionale Entwicklung, finanziert und durch die Europäische Union und den ungarischen Staat kofinanziert.“

„A projekt az Interreg Central Europe Programból, az Európai Regionális Fejlesztési Alap támogatásával, az Európai Unió és Magyar Állam társfinanszírozásával valósul meg.“



Qualität animiert zu Freiheit und Kreativität, lässt den Teilnehmern mehr Spielraum für mehr Ideen.

**Tipps zur Durchführung eines Ideenfindungs-Workshops:**

- Der Moderator sollte für die richtige Stimmung sorgen, die auch ungewöhnliche, verrückte Ideen zulässt. Denken Sie sich etwas Ungewöhnliches aus und werfen Sie es in die Runde. Sorgen Sie sich nicht darum, wie die Reaktion der Teilnehmer sein wird. Stellen Sie aber sicher, dass ihnen klar ist, dass es genau darum geht: sich Ideen einfallen zu lassen und sie unmittelbar herauszulassen. Das gewährleistet die Sicherheit der Teilnehmer, ihre Ideen frei auszusprechen.
- Teilen Sie die jungen und die alten Prozessbeteiligten auf, um teilgruppenrelevante Ideen zu erarbeiten. Lassen Sie sie dann nach einer gewissen Zeit aufeinandertreffen.
- Stellen Sie sicher, dass die Ideen der älteren Menschen in den Prozess Eingang finden.

## 2. Interviews

### ALLGEMEINE HINWEISE ZUM FÜHREN VON INTERVIEWS

- Es gibt viele verschiedene Arten, Interviews zu führen. Sie können sie mit Nutzern, Experten, in einem bestimmten Kontext oder ad hoc durchführen. Das Ziel von Interviews ist es, die Sichtweise der interviewten Person zu verstehen.
- Schreiben Sie vor einem Interview einen Leitfaden für das Gespräch oder eine Liste von Fragen auf. Verwenden Sie offene Fragen. Nehmen Sie keinen Einfluss auf die Antworten, verwenden Sie keine suggestiven Fragen. Lassen Sie die befragten Personen ihre Meinung erklären, auch wenn Sie etwas länger warten müssen. Machen Sie Notizen, identifizieren Sie die wesentlichen Punkte.
- Wenn Sie die Interviews auswerten, lesen Sie zuerst die Texte. Kennzeichnen Sie dann die relevanten Teile, verwenden Sie dabei Etiketten oder Farben. Suchen Sie nach Motiven mit breiteren Deutungsmustern. Definieren Sie dann die Motive und Themen und verwenden Sie Interview-Zitate, um Ihre Aussage zu unterstützen.
- Stellen Sie bei der Entwicklung einer neuen Dienstleistung oder eines neuen Produkts sicher, dass Sie alle Anforderungen der Nutzer untersucht bzw. erfragt haben. Falls nicht genügend

„Das Projekt wird von Interreg Mitteleuropa, mit Unterstützung durch den Europäischen Fonds für regionale Entwicklung, finanziert und durch die Europäische Union und den ungarischen Staat kofinanziert.“

„A projekt az Interreg Central Europe Programból, az Európai Regionális Fejlesztési Alap támogatásával, az Európai Unió és Magyar Állam társfinanszírozásával valósul meg.“



Daten erfasst wurden, wenden Sie sich erneut an die Person; stellen Sie ihr die identifizierten Anforderungen vor und bitten Sie sie, genauere Angaben zu machen.

- Wir schlagen vor, *Nutzer-, Experten-, Ad-hoc- und kontextabhängige Interviews* einzusetzen.

<b>NUTZER-INTERVIEW</b>	Qualitative Informationen	Dauer 60-90 Minuten	6-10 Interviews	Teamgröße 1-3	Kosten in mittlerer Höhe	Spezielle Kompetenzen auf hohem Niveau
-------------------------	---------------------------	---------------------	-----------------	---------------	--------------------------	--

- Das Ergebnis sollte ein klarer Überblick über die Erwartungen der Nutzer hinsichtlich dessen sein, was sie sehen wollen, wie sie es haben wollen usw.

**Wie werden ältere Menschen interviewt?**

- Beginnen Sie zur Einstimmung mit einer offenen Frage.
- Zunächst einmal könnten ältere Menschen möglicherweise nicht immer frei entscheiden, ob sie an einem Interview teilnehmen oder nicht. Das Recht dazu könnte dem Dienstleister der häuslichen Pflege oder der Familie vorbehalten sein.
- Die älteren Menschen könnten körperliche (hinsichtlich Gehör, Sehvermögen oder Sprechfähigkeit) und/oder kognitive Einschränkungen (Gedächtnisstörung oder Defizite im logischen Denken) haben, die ihre Teilnahmebereitschaft beeinflussen könnten.
- Wichtig ist, eine Umgebung zu wählen, die ihnen vertraut ist und in der sie sich wohlfühlen. Ablenkungen von außen (Lärm, Leute usw.) sind zu beschränken.
- Die älteren Menschen könnten Geschichten erzählen, die für Ihre Thematik nicht unmittelbar relevant sind. Die Befragten können dann durch vorsichtige Unterbrechung oder Wiederholen der Frage wieder auf das ursprüngliche Thema zurückgebracht werden.
- Die älteren Menschen könnten Ihre Fragen anders interpretieren. Verwenden Sie einfache Wörter.
- Bauen Sie vorher Vertrauen auf, da ältere Menschen sich eventuell nicht trauen, die empfangenen Dienstleistungen direkt zu kritisieren. Bauen Sie daher Vertrauen auf und sorgen Sie für Ungestörtheit, und teilen Sie dies den Gesprächspartnern mit.
- Es handelt sich um eine heterogene Gruppe. Ihr Alter, ihre Lebenserfahrungen, ihr beruflicher Hintergrund, Bildungsniveau usw. haben einen Einfluss auf ihre Antworten. Es gibt junge Ältere (65–74 Jahre), die Älteren (> 75 Jahre) und die Alten (> 85 Jahre).

„Das Projekt wird von Interreg Mitteleuropa, mit Unterstützung durch den Europäischen Fonds für regionale Entwicklung, finanziert und durch die Europäische Union und den ungarischen Staat kofinanziert.“

“A projekt az Interreg Central Europe Programból, az Európai Regionális Fejlesztési Alap támogatásával, az Európai Unió és Magyar Állam társfinanszírozásával valósul meg.”



- Bei der Vorbereitung der Interviews sollten die Themen nicht eingegrenzt werden, weil Sie der Ansicht sind, dass die Befragten nicht in der Lage sind, darauf zu antworten. Im schlimmsten Fall sagen sie dann, dass sie es nicht wissen, aber zumindest wurde die Chance zu einer Antwort gegeben.
- Die älteren Menschen einzubeziehen gibt ihnen das Gefühl, gleichberechtigt behandelt zu werden. Sie sind offen dafür, ihre Meinungen mitzuteilen. Üblicherweise sind sie die Gruppe mit der größten Offenheit für Interviews (Warren und Williams, 2008).
- Der Interviewer selbst könnte die Qualität der Antworten beeinflussen. Die ethnische Zugehörigkeit, Geschlecht, Einstellungen und sozialer Hintergrund haben einen Einfluss auf die Antworten (Vidovicova und Dosedel, 2018).

#### **Wie ist ein Interview mit älteren Menschen zu führen, wenn Familienangehörige anwesend sind?**

- Die Beteiligung der Familie der älteren Person macht das Interview komplizierter; jedoch können Familienangehörige auch als wertvolle Quelle für zusätzliche Informationen in Betracht kommen. Zum Beispiel könnten sie eine objektivere Beschreibung über den Gesundheitszustand des Patienten beitragen als der Patient selbst.
- Die Einladung der Familie zum Interview wirft jedoch ethische Fragen und Probleme hinsichtlich der Vertraulichkeit auf. Beispielsweise, wenn der dritten Person legale und finanzielle Entscheidungsrechte des Patienten zustehen.
- Ein Familienmitglied könnte auch eine Ursache für Ablenkung sein. Die älteren Menschen könnten bestrebt sein, das Familienmitglied in das Gespräch mit einzubeziehen. Es empfiehlt sich daher, alle Parteien im Vorfeld darüber zu informieren, dass die Interviews getrennt durchgeführt werden.
- Eine weitere Herausforderung besteht darin, dass es zu Konflikten zwischen der älteren Person und dem Familienmitglied kommen kann, die gehandhabt werden müssen. In diesem Fall sollte der Interviewer nicht Partei für eine Seite ergreifen.
- Familienangehörige dabei zu haben, macht es einfacher, ein Vertrauensverhältnis zu den älteren Menschen aufzubauen (Lang et al., 2002).

#### **Wie werden Interviews mit älteren Pflegeempfängern geführt?**

- Pflegeempfänger zu interviewen setzt Empathie voraus, da sie mit Menschen arbeiten. Die Betreuungspersonen sind häufig emotionalem Stress ausgesetzt und mit

„Das Projekt wird von Interreg Mitteleuropa, mit Unterstützung durch den Europäischen Fonds für regionale Entwicklung, finanziert und durch die Europäische Union und den ungarischen Staat kofinanziert.“

„A projekt az Interreg Central Europe Programból, az Európai Regionális Fejlesztési Alap támogatásával, az Európai Unió és Magyar Állam társfinanszírozásával valósul meg.“



Herausforderungen konfrontiert, da sie Patienten versorgen, die tödliche Krankheiten haben oder altersdement sind. Wissenschaftler empfehlen, dass auch sensible Themen Gegenstand von Interviews sein können, vorausgesetzt die Interviewer verfügen über eine adäquate Einstellung.

- Pflegeempfänger sind wertvolle Informationsquellen. Sie können Angaben machen zur Gemeinde, zur Routineversorgung, den eingesetzten Technologien, den Schwierigkeiten und Möglichkeiten usw.
- Sobald der Interviewer die spezielle Situation der älteren Pflegeempfänger verstanden hat, können die Interviews ohne gravierende Einschränkungen ablaufen (Funk und Stajduhar, 2009).

<b>EXPERTEN-INTERVIEW</b>	<b>Qualitative Informationen</b>	<b>Dauer 60-90 Minuten</b>	<b>6-10 Interviews</b>	<b>Teamgröße 1-3</b>	<b>Kosten in mittlerer Höhe</b>	<b>Spezielle Kompetenzen auf mittlerem Niveau</b>
-	Identifizieren Sie und sprechen Sie relevante Experten an, die Einblicke in den Bereich haben, in dem Sie arbeiten. Verlassen Sie sich nur auf Experten, weil sie eine Vision vom „großen Zusammenhang“ einbringen; dies ist zwar eine hilfreiche Ergänzung, aber kein Ersatz für das Verständnis der Nutzererfahrungen.					
-	Die Einbeziehung eines externen Experten könnte eine Abkürzung darstellen, da ein Experte auf das spezifische Problem oder die Lösungen, die Sie brauchen, reagieren kann.					

### 3. Umfragen

<b>UMFRAGEN</b>	<b>Quantitativ</b>	<b>Dauer 5-10 Tage</b>	<b>&gt; 30 Personen</b>	<b>Nicht relevant</b>	<b>Investition in mittlerer Höhe</b>	<b>Kompetenzen auf mittlerem Niveau</b>
<b>ALLGEMEINE HINWEISE ZU UMFRAGEN</b>						
-	Umfragen können hilfreich sein, um eine große Menge an Daten von Endnutzern zu erfassen.					

„Das Projekt wird von Interreg Mitteleuropa, mit Unterstützung durch den Europäischen Fonds für regionale Entwicklung, finanziert und durch die Europäische Union und den ungarischen Staat kofinanziert.“

“A projekt az Interreg Central Europe Programból, az Európai Regionális Fejlesztési Alap támogatásával, az Európai Unió és Magyar Állam társfinanszírozásával valósul meg.”



- Die Daten werden üblicherweise durch den Einsatz von standardisierten Fragen erfasst; ihr Zweck ist es sicherzustellen, dass jeder Antwortgeber in der Lage ist, die Fragen zu beantworten.
- Entsprechend ihres Charakters liefert die Methode quantitative Daten für Rechercheure oder das Team, die nützlich sein können, aber noch mittels qualitativer Methoden wie Interviews ergänzt werden müssen.
- Wegen der Anzahl der befragten Nutzer werden Online-Plattformen empfohlen; da der Umgang mit der digitalen Welt für ältere Menschen üblicherweise nicht so angenehm ist, können auch Fragebögen in Papierform verwendet werden. Dann ist eine digitale Codierung notwendig.

#### 4. *Beteiligen von Extremnutzern*

<b>BETEILIGEN VON EXTREMUTZERN</b>	Qualitativ	Dauer 2-3 Tage	6-10 Personen	Teamgröße 1-3	Hohe Investition	Kompetenzen auf hohem Niveau
--	------------	----------------------	------------------	------------------	---------------------	------------------------------------

#### **ALLGEMEINE HINWEISE ZUM BETEILIGEN VON EXTREMUTZERN**

- Suchen Sie nach „Extremnutzern“ der existierenden Systeme, um tiefe Einblicke in einige der Probleme zu erhalten, die um das Projekt herum angesiedelt sind. Wenn Sie beispielsweise anstreben, eine existierende Benutzeroberfläche zu ersetzen oder neu zu gestalten, machen Sie Menschen ausfindig, die dieses Interface ständig benutzen, und auch Menschen, die sie nie zuvor benutzt haben.
- Die Extreme zu verstehen, versetzt Sie in die Lage, über das gesamte Spektrum der Menschen nachzudenken, die eventuell das nutzen müssen, was Sie entwickeln, und wie Sie den unterschiedlichen Nutzungen gerecht werden können.

„Das Projekt wird von Interreg Mitteleuropa, mit Unterstützung durch den Europäischen Fonds für regionale Entwicklung, finanziert und durch die Europäische Union und den ungarischen Staat kofinanziert.“

“A projekt az Interreg Central Europe Programból, az Európai Regionális Fejlesztési Alap támogatásával, az Európai Unió és Magyar Állam társfinanszírozásával valósul meg.”



## 5. Fokusgruppen-Meetings

FOKUSGRUPPE	Qualitati	2 Stunde	3-	1-2	Investitio	Kompetenze
N	v	n	6 Persone	Teammitglied	n in	n auf hohem
			n	er	mittlerer	Niveau
					Höhe	
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Eine fokussierte Diskussion, in der ein Moderator eine Gruppe von Nutzern durch eine Reihe von Fragen zu einem bestimmten Thema führt. Fokusgruppen werden häufig in den frühen Phasen der Produktplanung und der Anforderungserfassung eingesetzt, um Rückmeldungen über die Nutzer, Produkte, Konzepte, Aufgaben, Strategien und Umgebungen zu erhalten. Fokusgruppen können auch dazu dienen, um einen Konsens über spezifische Probleme zu erlangen.</li> <li>- Vorteile der Fokusgruppe sind: Frühzeitig in einem Projekt eingesetzte Fokusgruppen können Einblicke und Fragen aus der Interaktion unter den verschiedenen Nutzern oder Interessenpartnern liefern. Fokusgruppen sind relativ kostengünstig und können schnell organisiert werden.</li> <li>- Nachteile von Fokusgruppen sind, dass sie nicht das tatsächliche Nutzerverhalten untersuchen. Bei den aus Fokusgruppen gewonnenen Daten handelt es sich um Selbsteinschätzungsdaten, die von der Ehrlichkeit und Genauigkeit des Erinnerungsvermögens der Teilnehmer ab. Was Menschen berichten, kann recht stark von dem abweichen, was sie tatsächlich tun. Dominante Teilnehmer können zu einer Verzerrung der Ergebnisse von Fokusgruppen führen. Unter den Teilnehmern kann es zu Konflikten und Machtkämpfen kommen. Die Moderation einer Fokusgruppe ist schwierig. Moderatoren müssen geschult sein, um mit einem breiten Spektrum gruppenspezifischer Prozesse sowie mit individuellen Differenzen unter den Teilnehmern umgehen zu können.</li> <li>- Um detailliertere Daten zu erfassen, können die Teilnehmer einen Teil des Fokusgruppen-Meetings mit Arbeiten mit einem Prototyp verbringen. Nach der Arbeit mit dem Prototyp können die Teilnehmer wieder zusammenkommen und ihre Reaktionen auf den Prototyp besprechen.</li> </ul>						

„Das Projekt wird von Interreg Mitteleuropa, mit Unterstützung durch den Europäischen Fonds für regionale Entwicklung, finanziert und durch die Europäische Union und den ungarischen Staat kofinanziert.“

“A projekt az Interreg Central Europe Programból, az Európai Regionális Fejlesztési Alap támogatásával, az Európai Unió és Magyar Állam társfinanszírozásával valósul meg.”



### Beispiel für gute Praxis – Beteiligen von Extremnutzern (ElliQ)

- Ein Weg, Extremnutzer zu definieren, besteht darin, diejenigen älteren Menschen als eine Gruppe von ihnen zu bedenken, die am meisten sozial isoliert sind. Der Grund dafür ist, dass sie sich in manchen Aspekten – psychische Gesundheit, Anzahl sozialer Verbindungen und der Stärke dieser Bindungen – signifikant von anderen Menschen ihrer Altersgruppe unterscheiden.
- Viele Menschen halten künstliche Intelligenz (KI) für wenig oder gar nicht angenehm, wenn sie in Haushalten eingeführt wird. Intuition Robotics erkannte in KI allerdings eine Möglichkeit, denjenigen älteren Menschen zu helfen, die am meisten isoliert sind. Das Unternehmen hat sie einbezogen und ihre Erwartungen verstanden. Das Team hat daher ElliQ, eine KI-basierte soziale Begleiterin, entwickelt.
- Die an der Testphase teilnehmenden älteren Personen waren glücklich, eine ElliQ zu haben und haben eine Beziehung zu ihr als eine Art „Zwischenwesen“ zwischen einem gewöhnlichen Gerät und einer lebenden Person aufgebaut. Das Produkt ermöglicht es ihnen, Verbindung zur Außenwelt aufzunehmen, es begrüßt die älteren Menschen, schaut nach dem Wetter, stellt ihnen verschiedene Fragen und gibt Antworten, die nicht wiederholt werden.



- <https://elliq.com/>

„Das Projekt wird von Interreg Mitteleuropa, mit Unterstützung durch den Europäischen Fonds für regionale Entwicklung, finanziert und durch die Europäische Union und den ungarischen Staat kofinanziert.“

“A projekt az Interreg Central Europe Programból, az Európai Regionális Fejlesztési Alap támogatásával, az Európai Unió és Magyar Állam társfinanszírozásával valósul meg.”





### Tipps zum Besuchen älterer Menschen in ihrer häuslichen Umgebung oder in häuslichen Pflegezentren:

- Es kann sein, dass Sie in den verschiedenen Phasen des Co-Creation-Prozesses mit älteren Menschen in ihrer häuslichen Umgebung arbeiten werden. Sorgen Sie in diesen Fällen dafür, dass nur eine begrenzte Zahl an störenden Faktoren gegeben sind (Fernsehgerät, Radio, andere Personen). Falls andere Personen anwesend sind, klären Sie diese über den Zweck Ihres Besuchs auf und bitten Sie sie, nicht zu stören.
- Der Vorteil der Arbeit mit älteren Menschen in ihrer Wohnung ist, dass sie sich dort wohl und sicher fühlen. Unter Umständen vergessen sie sogar, dass sie interviewt werden oder gerade Ihr entwickeltes Produkt testen. So können also in ihrer häuslichen Umgebung eventuell bessere Ergebnisse bekommen, als wenn Sie das Treffen in einem Büro organisieren.

#### 1.2.1.3 Rolle des Moderators

Das Hauptziel des Moderators in dieser Phase ist es, optimale Bedingungen für das Entstehen des Wissens zu schaffen. Die Rolle des Moderators besteht in der Unterstützung der Teilnehmer, den Fortschritt zu überwachen und das Team zu betreuen sowie bei Bedarf Anpassungen vorzunehmen.

### 1. Unterstützen der Teilnehmer

#### UNTERSTÜTZEN DER TEILNEHMER UND HANDHABEN VON KONFLIKTEN

##### Unterstützen des Teams vom Beginn bis zur Phase des Strukturierens des Wissens:

- Der Moderator muss die Einzigartigkeit jeder Person anerkennen. Alle Teilnehmer haben ihren Wert für das Programm und durch die Anerkennung dieses Werts werden sie bestärkt und geben ihr Bestes.
- Das Team ist immer klüger als der Moderator allein. Das bedeutet, dass das kollektive Wissen und Potenzial des Teams immer größer ist als das des Moderators. Es ist daher besser, das Team nach seinen eigenen Vorstellungen arbeiten zu lassen.

„Das Projekt wird von Interreg Mitteleuropa, mit Unterstützung durch den Europäischen Fonds für regionale Entwicklung, finanziert und durch die Europäische Union und den ungarischen Staat kofinanziert.“

“A projekt az Interreg Central Europe Programból, az Európai Regionális Fejlesztési Alap támogatásával, az Európai Unió és Magyar Állam társfinanszírozásával valósul meg.”



- Dem Team zu vertrauen, ist ein Weg, um zum Ausdruck zu bringen, dass der Moderator die Klugheit der Gruppe akzeptiert. Vertrauen führt zu neuen Ideen und persönlicher Weiterentwicklung.
- Engagement lässt sich nicht erzwingen. Es ist wichtig, die Teilnehmer manchmal weniger engagiert sein zu lassen, denn die Persönlichkeiten sind unterschiedlich und nicht alle haben die Fähigkeit, jederzeit den gleichbleibend hohen Einsatz zu zeigen. Der Moderator muss den Teilnehmern Gelegenheit geben, sich auszuruhen bzw. zu erfrischen.
- Balancieren Sie die verschiedenen Perspektiven aus und lassen Sie alle beitragen. Stellen Sie sicher, dass die Teilnehmer eine Bestätigung erhalten, einen Beitrag zum Prozess geleistet zu haben. Dies steigert ihr Engagement.

#### **Handhaben von Konflikten:**

- Diversität führt zu Konflikten zwischen einzelnen Personen. Zwar können Konflikte negativ sein und es ist besser, direkte Konflikte zu vermeiden, aber es ist nicht vorteilhaft, wenn die Gruppe frühzeitig zu einem Konsens kommt.
- Die Teilnehmer müssen lernen, Konflikte nicht zu verbergen, sondern sie zu nutzen. Erfolgreiche Partnerschaften sind solche, die keine Angst vor Konflikten haben. Außerdem sollte der Moderator eine begrüßende Einstellung gegenüber Problemen haben, etwa in der Art: „Okay, endlich haben wir ein Problem! Wie können wir es lösen?“
- Es gibt zwei *Arten von Konflikten*. Interpersonelle Konflikte und substanzielle Konflikte. Letztere beziehen sich auf Probleme, die von Leistung, Management und Fachkenntnissen herrühren.
- Es gibt vielerlei Methoden des *Konfliktmanagements* für interpersonelle Konflikte, aber die Grundlagen sind gute Dialog- und Feedbackmechanismen in einer sicheren und ehrlichen Atmosphäre. Wenn die geeignete Atmosphäre gegeben ist, sollte der Moderator den Teilnehmern Zeit einräumen, ihre Frustration zu äußern.
- *Substanzielle Konflikte* können am besten in Gruppengesprächen gehandhabt werden, in denen Transparenz, ein gemeinsames Verständnis und Übereinstimmung hergestellt werden. Fokussierte Gespräche kitzeln die Gründe für Konflikte heraus. Wenn Konflikte gemeinsam in der Gruppe gelöst werden, wird dadurch das kollektive Wissen der Gruppe erweitert und auch die Zusammenarbeit stimuliert.

„Das Projekt wird von Interreg Mitteleuropa, mit Unterstützung durch den Europäischen Fonds für regionale Entwicklung, finanziert und durch die Europäische Union und den ungarischen Staat kofinanziert.“

“A projekt az Interreg Central Europe Programból, az Európai Regionális Fejlesztési Alap támogatásával, az Európai Unió és Magyar Állam társfinanszírozásával valósul meg.”



- Konflikte können dazu genutzt werden, mit der Generierung von Wissen weiter voranzugehen. Spannung könnte als Schub dienen, der notwendig ist, um voranzukommen. Kreative Spannung entspringt aus der Lücke zwischen der Vision und der aktuellen Wirklichkeit. Durch die Unterscheidung zwischen kreativer und emotionaler Spannung sind wir in der Lage, die beiden zu trennen und die Möglichkeiten zu erkennen, die in der erstgenannten stecken.

## **2. Fortschritt überwachen und Team beobachten**

### **FORTSCHRITT ÜBERWACHEN UND TEAM BEOBACHTEN**

- Der Moderator muss in jedem Moment wissen, an welchem Punkt genau die Gruppe ist, in welche Richtung es geht und wo es sein sollte. Dies hilft, die Fehler im Prozess ausfindig zu machen.
- Es ist allerdings nicht ganz einfach, Fehler zu erkennen, wenn man sich mitten im Prozess befindet. Deshalb geben wir hier ein paar Tipps, was bei der Beobachtung des Teams zu berücksichtigen ist.
  - o Der Moderator muss die Aktivitäten überwachen. So kann der Moderator den Fortschritt verfolgen und es trägt dazu bei, einzuschätzen, ob das Projekt wie geplant vorankommt oder nicht.
  - o Der Moderator muss die Teamdynamik beobachten. Das Team könnte ohne erhebliche Verzögerung mit den Aufgaben fortfahren, unter der Oberfläche aber könnten Spannungen bestehen. Diese Spannungen könnten in einer späteren Phase zutage treten, wo sie dann ernsthafte Schwierigkeiten bereiten. Daher muss der Moderator sicherstellen, dass das Team gut als Team funktioniert.
  - o Der Moderator muss Emotionen im Blick behalten. Es können eine Menge an Schwankungen der Emotionen im Team ablaufen, vor allem in der Anfangsphase. Empathische Führungskräfte können die Emotionen des Teams ein wenig beeinflussen. Das bedeutet, die positive Energie des Teams zum Prozess zu aktivieren. Wenn allerdings eine Entscheidung zu treffen ist, sollten sowohl objektive als auch emotionale Aspekte der Sache berücksichtigt werden.

„Das Projekt wird von Interreg Mitteleuropa, mit Unterstützung durch den Europäischen Fonds für regionale Entwicklung, finanziert und durch die Europäische Union und den ungarischen Staat kofinanziert.“

“A projekt az Interreg Central Europe Programból, az Európai Regionális Fejlesztési Alap támogatásával, az Európai Unió és Magyar Állam társfinanszírozásával valósul meg.”



- Wenn der Moderator nicht in der Lage ist, jeden dieser Aspekte des Teams zu beobachten, kann eines der Teammitglieder mit einbezogen werden, dies zu tun.

### 3. Anpassungen vornehmen

#### ANPASSUNGEN VORNEHMEN

- Die Überwachungs-/Beobachtungsaktivitäten können die Aufmerksamkeit auf das eine oder andere Ungleichgewicht innerhalb des Prozesses lenken. Wenn das geschieht, müssen Korrekturen vorgenommen werden. Vor der Intervention ist es jedoch ratsam, einen Schritt zurückzutreten und die Situation zu bewerten. Erst nach dieser Analyse sollten Maßnahmen ergriffen werden. Treten Sie nach einer Intervention erneut einen Schritt zurück und beobachten Sie, ob es einige Nebeneffekte gegeben hat.

#### Gute Teamdynamik aufrechterhalten.

- Erfolgreiche Moderatoren bleiben immer in der Gruppe. Ins Team zu kommen und dabei zu bleiben, ist entscheidend für den Erfolg, weil es als Außenstehender nahezu unmöglich ist, Veränderungen wahrzunehmen. Ein Teil des Teams zu sein, macht es einfacher, Veränderungen im Team vorzunehmen. Der Moderator hat dadurch außerdem die Möglichkeit, jemanden zur Beteiligung zu animieren oder das Team zu bremsen, wenn das notwendig ist.
- Die Moderatorenrolle besteht darin, als Katalysator für die Kollektivleistung der Gruppe zu wirken, die Gewinnung neuer Erkenntnisse zu fördern und die gruppeneigenen Fähigkeiten zu erschließen. Ein guter Moderator versteht es, anzuspornen, die richtigen Fragen zu stellen und mit Unsicherheit umzugehen.
- *Teambildung*. Der Moderator muss fragen, welches die optimale Zusammensetzung des Teams ist, um das Ziel zu erreichen. Da die meiste Arbeit tatsächlich unabhängig geleistet wird, muss der Moderator außerdem sicherstellen, dass es dennoch weiterhin als Teamleistung wahrgenommen wird.
- Ein anderer wichtiger Aspekt ist, *das Team umzubersetzen*, je nach den beteiligten Persönlichkeiten. Starke Egos können in bestimmten Gruppen nützlich sein, in anderen dagegen nicht.
- Wichtig ist, Gruppen nicht direkt nach den ersten Konflikten zu trennen.

„Das Projekt wird von Interreg Mitteleuropa, mit Unterstützung durch den Europäischen Fonds für regionale Entwicklung, finanziert und durch die Europäische Union und den ungarischen Staat kofinanziert.“

„A projekt az Interreg Central Europe Programból, az Európai Regionális Fejlesztési Alap támogatásával, az Európai Unió és Magyar Állam társfinanszírozásával valósul meg.“



### Umgang mit Emotionen.

- Ein intensiver Prozess bringt bei den Teilnehmern starke Emotionen hervor, die positiv oder negativ sein können. Positive Emotionen sind ansteckend; es empfiehlt sich daher, diese auszudrücken, weil dies ein guter Weg ist, den Teamgeist und das Energielevel anzuheben. Negative Emotionen können, bei angemessenem Umgang mit ihnen, allerdings zum Aufbau von Vertrauen genutzt werden. Zunächst sollte der Person mit negativen Gefühlen ein wenig Freiraum eingeräumt werden; später dann sollte der Moderator respektvoll und auf verständnisvolle Art mit ihr umgehen.
- Alle Äußerungen sollten innerhalb der Gruppe erfolgen.

## 4. Tipps zur Führung in der Phase

### TIPPS ZUR FÜHRUNG IN DER PHASE

- Seien Sie eine *kreative Führungskraft*. Es gibt ein paar Aktivitäten für gute Moderatoren, um die Explorationsphase zu unterstützen.
- *Spielraum für Ungewissheit lassen*. Menschen tendieren dazu, voreilig die erste Lösung anzunehmen, aber der Moderator sollte das Team länger im Ungewissen lassen.
- *Momente der Stille*. Obwohl die Menschen unter Umständen höchst aktiv sind, ist es auch von Wert, eine Pause einzulegen und zu entschleunigen, um die Aktivitäten emotional und psychisch besser verarbeiten zu können.
- *Aussagen hinterfragen*. Fragen fordern Menschen heraus, Dingen auf den Grund zu gehen.
- *Zum Dialog ermutigen*. Moderatoren müssen Dialoge fördern, in denen die Teilnehmer Verstand, Herz und Willen öffnen. Dies ermöglicht die kritische Untersuchung von Problemen ohne persönliche Angriffe.
- *Vertrauen*. Der Moderator muss Vertrauen in die wachsende kollektive Intelligenz des Teams haben, alle ermutigen, Verantwortung für ihren Prozess zu übernehmen.
- *Das Team unterstützen*. Der Moderator muss die Aufrechterhaltung des Vertrauens und authentischer Beziehungen unterstützen. Aktives Zuhören ist von entscheidender Bedeutung.
- *Aktives Lernen*. Das Team muss aus Fehlschlägen lernen.
- *Einstellung vom Ich zum Wir verschieben*. Ideen sollten vom Ego losgelöst werden.

„Das Projekt wird von Interreg Mitteleuropa, mit Unterstützung durch den Europäischen Fonds für regionale Entwicklung, finanziert und durch die Europäische Union und den ungarischen Staat kofinanziert.“

“A projekt az Interreg Central Europe Programból, az Európai Regionális Fejlesztési Alap támogatásával, az Európai Unió és Magyar Állam társfinanszírozásával valósul meg.”



- *Die Bedürfnisse integrieren.* Der Moderator muss häufig fragen: Wie dient etwas dem Ganzen und den Bedürfnissen der Teilnehmer?

## 1.2.2 Analysieren der Nutzeranforderungen

Die aus den Untersuchungen mit den Endnutzern gewonnenen Erkenntnisse müssen sorgfältig ausgewertet werden, bevor der nächste Schritt in Richtung Prototyperstellung gemacht werden kann. Nachdem die Erkenntnisse gesichtet und verstanden sind, wird die lange Liste möglicher Lösungen eingekürzt und ein Entwicklungsweg festgelegt. Bevor dies geschieht, sollten Moderatoren jedoch die Teamleistung und das zusammengetragene Wissen kritisch bewerten.

### 1.2.2.1 Evaluieren des zusammengetragenen Wissens

#### **BEWERTEN DER TEAMLEISTUNG IN VERSCHIEDENEN SZENARIEN**

- Es gibt vier verschiedene Szenarien, die eintreten können, nachdem das Team die Phase der Wissenserfassung abgeschlossen hat. Dies lässt sich am besten mithilfe einer Matrix darstellen.
- Nicht bei allen Co-Creation-Prozessverläufen wird die kollektive Intelligenz erreicht. Das bedeutet, dass der Moderator über alternative Wege verfügen muss, um das Projekt voranzubringen:
  - o mit dem Wissen arbeiten, welches das Team zusammengetragen hat; die Wissensaufbauphase von Neuem beginnen; das Team mit neuen Mitgliedern neu zusammenstellen; oder „den Stecker ziehen“, d. h. das Projekt abbrechen.
- Diese Entscheidung muss angesichts dessen getroffen werden, wie das Team in der Matrix Wissen versus Teamreife abgeschnitten hat. Sie hilft dem Moderator auch zu erkennen, was zur Verbesserung unternommen werden könnte.

„Das Projekt wird von Interreg Mitteleuropa, mit Unterstützung durch den Europäischen Fonds für regionale Entwicklung, finanziert und durch die Europäische Union und den ungarischen Staat kofinanziert.“

“A projekt az Interreg Central Europe Programból, az Európai Regionális Fejlesztési Alap támogatásával, az Európai Unió és Magyar Állam társfinanszírozásával valósul meg.”



**Kollektive Intelligenz:**

- Das positive Extrem- (oder Best-Case-)Szenario. Hierbei hat das Team den Wissensfundus bereits erweitert, und mittlerweile hat sich das Team weiterentwickelt, ist mit den Kompetenzen und Fähigkeiten jeder einzelnen Person vertraut geworden. Dadurch ist das Team in der Lage, das Wissen und die Kompetenzen jenseits der Grenzen der einzelnen einzusetzen.
- Das bedeutet, das Team ist bereit, sein Potenzial freizusetzen. Aber wie sollte die kollektive Intelligenz des Teams genutzt werden? Wenn das Team gut arbeitet und ein klares Verständnis des Themas hat, besteht die beste Wahl darin, es frei seine Arbeit machen zu lassen.

**Kollektive Leistung:**

- Wenn das Team gut arbeitet, aber kein Wissen generiert wurde, hat es eine Position im rechten unteren Quadranten der Matrix, in Richtung auf *kollektive Leistung* erreicht. In diesem Fall könnten zeitliche und ressourcenbezogene Beschränkungen der Grund sein, warum es unter den Erwartungen bleibt. Hier ist die Wiederholung der Wissensaufbauphase eine Option. Falls die mangelhafte Leistung auf mangelndes Know-how zurückzuführen ist, könnte die Einbeziehung eines Experten hilfreich sein. Sofern externe Fachkräfte

„Das Projekt wird von Interreg Mitteleuropa, mit Unterstützung durch den Europäischen Fonds für regionale Entwicklung, finanziert und durch die Europäische Union und den ungarischen Staat kofinanziert.“

“A projekt az Interreg Central Europe Programból, az Európai Regionális Fejlesztési Alap támogatásával, az Európai Unió és Magyar Állam társfinanszírozásával valósul meg.”





eingebunden werden, muss der Moderator die Teamdynamik dahingehend erneut untersuchen.

**Zu geringe Leistung:**

- Wenn das Team immer noch nicht ausreichendes Wissen generiert, dann ist es das Beste, das Team aufzutrennen und auf neue Weise wieder zusammenzubringen. In diesem Fall sollte der Gesamtprozess neu gestartet werden.
- Eine andere Lösung ist, die Folgeaktivitäten zu überspringen und zu ermitteln, was richtig gelaufen ist und was verbessert werden könnte.

**Kollektives Wissen:**

- Wenn das Team nicht gut zusammenarbeitet, aber relevante Entdeckungen gemacht hat, dann befindet es sich im Quadranten des *kollektiven Wissens* innerhalb der Matrix. In diesem Fall kann es eine Lösung sein, dem Team die Chance zu geben, gemeinsam und unter Anwendung des kollektiven Wissens an der Sache zu arbeiten und zu versuchen, etwas Neues zu erkunden. Andernfalls kann eventuell eine externe Betreuung zum Einsatz kommen.

Sobald das Team über ein zumindest ausreichendes Wissen verfügt, um fortzufahren, besteht der nächste Schritt darin, das zusammengetragene Wissen zu analysieren. Es ist allerdings auch wichtig sicherzustellen, dass das Team gut arbeitet, denn in der Phase der Prototyperstellung ist es wichtig, als Team zusammenzuarbeiten.

### *1.2.2.2 Strukturieren und Auswerten des Wissens*

Das durch die Interaktion mit Nutzern erfasste Wissen sollte strukturiert und ausgewertet werden, um einen Entwicklungsweg festzulegen. Einige der hier vorgestellten Methoden dienen dazu, die Nutzerbedürfnisse zu identifizieren. Endnutzer können in dieser Phase einbezogen werden, typischerweise erfolgt dies jedoch intern. Die vorgeschlagenen Methoden sind: *Haftnotizzettel an der Wand; Mindmaps; Diagramme; Affinitätsdiagramme; Übersicht der Stärken, Moodboards und User Requirements Notation.*

„Das Projekt wird von Interreg Mitteleuropa, mit Unterstützung durch den Europäischen Fonds für regionale Entwicklung, finanziert und durch die Europäische Union und den ungarischen Staat kofinanziert.“

“A projekt az Interreg Central Europe Programból, az Európai Regionális Fejlesztési Alap támogatásával, az Európai Unió és Magyar Állam társfinanszírozásával valósul meg.”

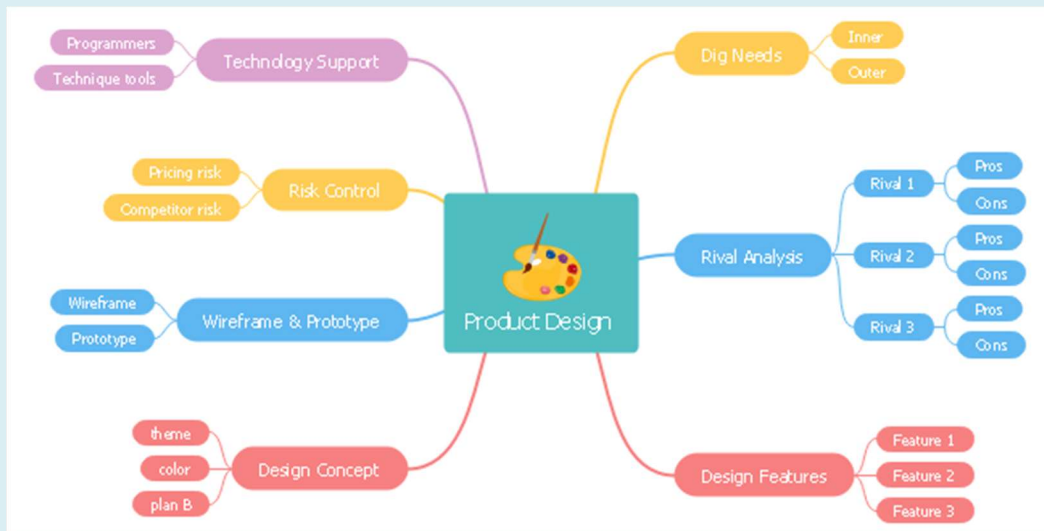




## 1. Haftnotizzettel an der Wand:

**HAFTNOTIZZETTEL** Nach Erfassen des Wissens Beteiligung des gesamten Teams / des Dienstleisters 30-60 Minuten

- Sammeln Sie, was Sie über ein bestimmtes Problem wissen und ordnen Sie dieses Wissen, sortiert nach bestimmten Motiven, an der Wand an. Das sollte etwa wie im nachfolgenden Beispiel aussehen:



## 2. Mindmaps nutzen:

**MINDMAPS** Nach Erfassen des Wissens Beteiligung des gesamten Teams / des Dienstleisters 60 Minuten

- Sie sind ein Hilfsmittel, um Informationen und Wissen zu organisieren, zu strukturieren, und stellen die Beziehungen zwischen den Komponenten dar.
- Überlegen Sie, was Ihr generelles Hauptmotiv ist und schreiben Sie es in die Mitte des Blattes. Finden Sie Unterthemen Ihres Hauptbegriffs heraus und zeichnen Sie Seitenäste vom Zentrum zu ihnen hin. Dann fängt es an, wie ein Spinnennetz auszusehen.
- Achten Sie darauf, sehr kurze Ausdrücke oder nur einzelne Wörter zu verwenden. Fügen Sie Bilder hinzu, um Gedanken hervorzurufen oder die Botschaft besser zu vermitteln. Versuchen Sie, für jedes angelegte Unterthema mindestens zwei Hauptpunkte zu ersinnen und zeichnen Sie wiederum Äste zu diesen hin.

„Das Projekt wird von Interreg Mitteleuropa, mit Unterstützung durch den Europäischen Fonds für regionale Entwicklung, finanziert und durch die Europäische Union und den ungarischen Staat kofinanziert.“

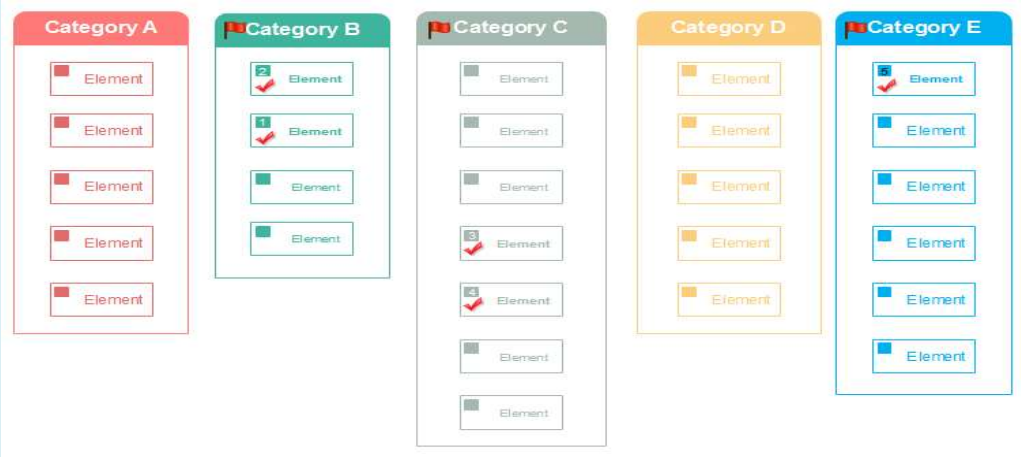
“A projekt az Interreg Central Europe Programból, az Európai Regionális Fejlesztési Alap támogatásával, az Európai Unió és Magyar Állam társfinanszírozásával valósul meg.”



### 3. Diagramme verwenden:

DIAGRAMME	Nach Erfassen des Wissens	Beteiligung des gesamten Teams / des Dienstleisters	30 Minuten
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Diagramme können hilfreiche Instrumente sein, um Trends im Zusammenhang mit dem Problem zu erläutern.</li> <li>- Benutzen Sie ein Computerprogramm zur visuellen Darstellung der erhaltenen Informationen.</li> </ul>			

### 4. Affinitätsdiagramme:

AFFINITÄTSDIAGRAMME	Nach Erfassen des Wissens	Beteiligung des gesamten Teams / des Dienstleisters	30-60 Minuten
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Das Affinitätsdiagramm ist eine Methode, die dabei helfen kann, große Mengen an Daten oder Ideen zusammenzutragen und sie organisiert, d. h. in Gruppen oder nach Motiven, die auf ihren Beziehungen basieren, geordnet darzustellen. Der Affinitätsprozess ist sehr gut zur Gruppierung von Daten geeignet, die bei Untersuchungen oder Brainstormings erfasst wurden.</li> <li>- Identifizieren Sie einige wenige Schlüsselthemen und ordnen Sie die gesammelten Ideen und Daten unter ihnen an, sodass ihre Beziehung zueinander und ihre Bedeutung dargestellt wird. Verwenden Sie Haftnotizzettel zur Visualisierung.</li> </ul>			
 <p>The diagram shows five vertical columns representing categories: Category A (red), Category B (green), Category C (grey), Category D (yellow), and Category E (blue). Each category contains several 'Element' boxes. Some boxes have small colored squares (numbered 1-5) and checkmarks next to them, indicating their placement or status in the diagram.</p>			

„Das Projekt wird von Interreg Mitteleuropa, mit Unterstützung durch den Europäischen Fonds für regionale Entwicklung, finanziert und durch die Europäische Union und den ungarischen Staat kofinanziert.“

“A projekt az Interreg Central Europe Programból, az Európai Regionális Fejlesztési Alap támogatásával, az Európai Unió és Magyar Állam társfinanszírozásával valósul meg.”



## 5. Übersicht der Stärken:

<b>ÜBERSICHT DER STÄRKEN</b>	Nach Erfassen des Wissens	Beteiligung des gesamten Teams / des Dienstleisters	30-60 Minuten
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Eine Übersicht der Stärken ist ein wirkungsvolles Instrument, um die Stärken und Ressourcen des Teams zu erschließen. Übersichten der Stärken (Asset Maps) sind einer SWOT-Analyse ähnlich, der Unterschied besteht in der Möglichkeit der visuellen Darstellung.</li> <li>- Legen Sie den Zweck für die Darstellung (Mapping) fest. Stellen Sie die „internen“ Ressourcen Ihres Unternehmens dar.</li> <li>- Stellen Sie die Finanzmittel für die Fertigstellung des Mappings und des übergeordneten Projekts sicher. Setzen Sie verschiedene Instrumente, Methoden und Quellen ein, um die gemeinschaftlichen Stärken zu ermitteln und zu gruppieren.</li> </ul>			

## 6. Moodboards:

<b>MOODBOARDS</b>	Nach Erfassen des Wissens	Beteiligung des gesamten Teams / des Dienstleisters	30-60 Minuten
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Moodboards sind Instrumente für Designer, um Ideen für ein Produkt zusammenzustellen; sie bestehen in der Regel aus Bildern, Texten und Objekten.</li> <li>- Der Einsatz von Moodboards hilft, die visuellen Qualitäten eines Produkts besser zu präsentieren als dies allein durch textliche Beschreibungen erreicht werden könnte. Sie sind nützlich, wenn geplant ist, die Nutzer mit einzubeziehen.</li> </ul>			

## 7. User Requirements Notation (URN):

<b>USER REQUIREMENTS NOTATION</b>	Nach Erfassen des Wissens	Beteiligung des gesamten Teams / des Dienstleisters	30-60 Minuten
<ul style="list-style-type: none"> <li>- URN ist eine grafische Sprache zur Modellierung und Analyse von Anforderungen in Form von Zielen und Szenarien.</li> <li>- Sie formalisiert und integriert zwei existierende Notationen: die Goal-oriented Requirements Language (GRL) und die Use Case Maps (UCMs).</li> </ul>			

„Das Projekt wird von Interreg Mitteleuropa, mit Unterstützung durch den Europäischen Fonds für regionale Entwicklung, finanziert und durch die Europäische Union und den ungarischen Staat kofinanziert.“

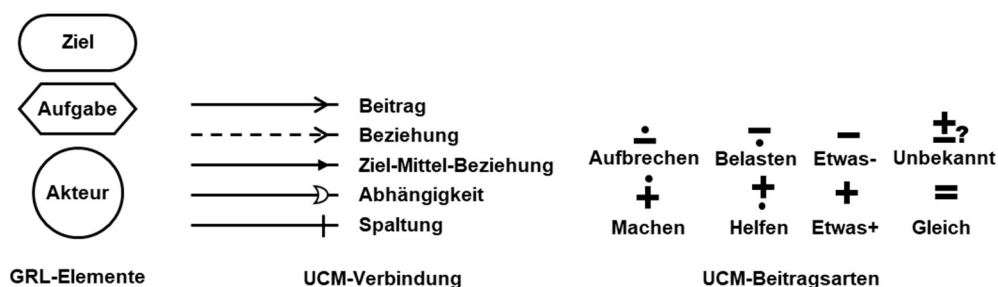
“A projekt az Interreg Central Europe Programból, az Európai Regionális Fejlesztési Alap támogatásával, az Európai Unió és Magyar Állam társfinanszírozásával valósul meg.”



- URN wird unterstützend für die Erhebung, Analyse, Präzisierung und Validierung von Anforderungen eingesetzt.
- Sie ermöglicht es System-, Software- und/oder Anforderungstechnikern, Anforderungen für ein vorgeschlagenes oder ein existierendes System festzustellen und genau zu beschreiben, und die Anforderungen auf Korrektheit und Vollständigkeit zu überprüfen.
- URN-Modelle können verwendet werden, um verschiedene Typen von reaktiven Systemen, Geschäftsprozessen und Unternehmens- oder Organisationszielen zu beschreiben und zu analysieren.
- Ein GRL-/UCM-Modell dient der visuellen Kommunikation der Geschäftsziele und -einschränkungen bzw. der hochgradigen Funktionsanforderungen an alle Interessenpartner.

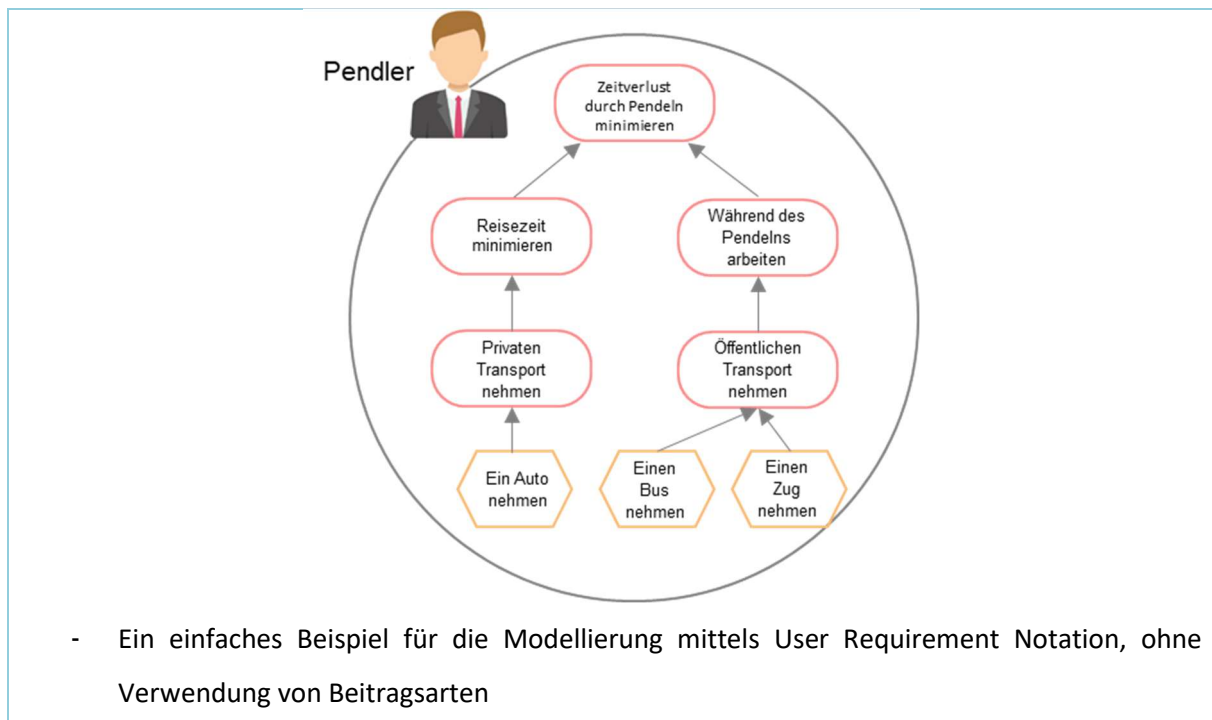
#### Wie wird eine User Requirements Notation angefertigt?

- Zeichnen Sie mittels Goal-oriented Requirement Language (GRL) ein **Modell und komplettieren Sie es mithilfe von Use Case Maps (UCMs)**. Versuchen Sie, die „5 Ws“ zu beantworten: Wo, Was, Wer, Wann und Warum.
- Verwenden Sie GRL-Elemente: Geschäftsziel; Aufgaben; Akteure. Verwenden Sie UCMs: Verbindungen (Links); Beitragsarten (Contribution Types)



„Das Projekt wird von Interreg Mitteleuropa, mit Unterstützung durch den Europäischen Fonds für regionale Entwicklung, finanziert und durch die Europäische Union und den ungarischen Staat kofinanziert.“

“A projekt az Interreg Central Europe Programból, az Európai Regionális Fejlesztési Alap támogatásával, az Európai Unió és Magyar Állam társfinanszírozásával valósul meg.”



### 1.3. Prototyp des Ergebnisses erstellen

Das Ziel des Wissensaufbaus ist, die Prototyp-Phase zu erreichen. Hier beschreiben wir, wie ein Prototyp auf niedriger Stufe (Low-Fidelity-Prototyp) erstellt wird.

#### 1.3.1 Vorbereitungen für die Prototyperstellung

Bevor das Erstellen eines Low-Fidelity-Prototyps des neuen Produkts initiiert wird, ist es ratsam, sich auf dem Markt umzuschauen und gute, bewährte Praktiken zu identifizieren. Untersuchen Sie Produkte, die bereits verwendet werden und lassen Sie sich inspirieren. Nachfolgend werden einige Methoden zur Unterstützung der Prototyperstellung beschrieben.

„Das Projekt wird von Interreg Mitteleuropa, mit Unterstützung durch den Europäischen Fonds für regionale Entwicklung, finanziert und durch die Europäische Union und den ungarischen Staat kofinanziert.“

“A projekt az Interreg Central Europe Programból, az Európai Regionális Fejlesztési Alap támogatásával, az Európai Unió és Magyar Állam társfinanszírozásával valósul meg.”



## 1. Erkennen bestehender guter Praktiken

<b>GUTE PRAKTIKEN</b>	Qualitativ	Dauer 2-3 Tage	6-10 Beispiele	Teamgröße 1-3	Geringe Investition	Kompetenzen auf niedrigem Niveau
-----------------------	------------	-------------------	-------------------	------------------	------------------------	---

### ALLGEMEINE HINWEISE ZUM ERKENNEN GUTER PRAKTIKEN

- Überlegen Sie, welche Unternehmen/Organisationen in einem Umfeld tätig sind, das analog zu dem von Ihnen untersuchten ist. Eine Übung dazu ist beispielsweise, darüber nachzudenken, wie ein anderes Unternehmen bei der Entwicklung eines Systems oder einer Benutzeroberfläche vorgehen würde: Wie würde Apple es tun?
- Überlegen Sie in anderen Fällen, wer dies sonst noch gut macht, gibt es irgendwelche guten Praktiken?
- Zusätzliche Informationen können aus Beobachtungen gewonnen werden, und indem die Aktivitäten von Konkurrenten verstanden werden. Sie waren eventuell mit einem ähnlichen Problem konfrontiert wie das Team, daher könnte die Untersuchung ihrer Antwort auf das Problem, vor dem das Team steht, sinnvoll sein.

„Das Projekt wird von Interreg Mitteleuropa, mit Unterstützung durch den Europäischen Fonds für regionale Entwicklung, finanziert und durch die Europäische Union und den ungarischen Staat kofinanziert.“

“A projekt az Interreg Central Europe Programból, az Európai Regionális Fejlesztési Alap támogatásával, az Európai Unió és Magyar Állam társfinanszírozásával valósul meg.”



### Beispiel für gute Praxis – Untersuchung anderer existierender Praktiken (smarte Toilette „TreuLoo“)

- ToiLabs, ein Unternehmen aus den USA, beabsichtigte eine Innovation zu schaffen, die Gesundheitsdaten und gesundheitsbezogene Informationen über die älteren Menschen generieren kann und zugleich in der Lage ist, Dehydratation, Harnwegsinfektionen und Darmerkrankungen festzustellen. Es existierten bereits Lösungen für dieses Problem, aber sie waren zu groß, um sie zu implementieren oder einzubauen, teuer und passten generell nicht zu einer typischen häuslichen Pflegeumgebung.
- Anfangs arbeitete das Team mit verschiedenen kommerziellen Seniorenwohneinrichtungen und mit Gemeinden zusammen, um eine Lösung zu testen und zu entwickeln, die besser zu häuslichen Pflegeumgebungen passt. Sie erschufen eine Lösung, die den Leitern der Seniorenwohneinrichtung direkt Informationen über den Zustand der Patienten bereitstellt; daher ermöglicht sie es den Pflegekräften, die Patienten frühzeitig zu behandeln und eine Krankenhauseinweisung der älteren Menschen zu vermeiden.



- <https://www.longevity.technology/trueloo-a-fascinating-insight-into-agetech-innovation/>

## 2. Service-Safari

<b>SERVICE-SAFARI</b>	Qualitativ	Dauer 1-2 Tage	6-10 Beispiele	Teamgröße 3-5	Geringe Investition	Kompetenzen auf mittlerem Niveau
-----------------------	------------	----------------	----------------	---------------	---------------------	----------------------------------

### ALLGEMEINE HINWEISE ZUR SERVICE-SAFARI

- Service-Safaris beinhalten die Erfahrungen mit anderen Dienstleistungen und Produkten, mit denen Sie eventuell nicht vertraut sind. Sie sind eine gute Möglichkeit, um zu verstehen, was den Unterschied zwischen einer guten Serviceerfahrung und einer schlechten

„Das Projekt wird von Interreg Mitteleuropa, mit Unterstützung durch den Europäischen Fonds für regionale Entwicklung, finanziert und durch die Europäische Union und den ungarischen Staat kofinanziert.“

„A projekt az Interreg Central Europe Programból, az Európai Regionális Fejlesztési Alap támogatásával, az Európai Unió és Magyar Állam társfinanszírozásával valósul meg.“



ausmacht. Durch die direkte Erfahrung können Sie bewerten, wo die Stärken und Schwächen liegen.

- Die Safari ist auch eine unterhaltsame Aktivität und kann die Mitglieder des Entwicklungsteams in die richtige Denkweise für die vor ihnen liegende Aufgabe versetzen.
- Wie wird sie durchgeführt? Wählen Sie ein Ziel und das Instrument, das Sie testen wollen. Entwerfen Sie verschiedene Szenarien für die Anwendung des Instruments. Dokumentieren Sie Ihre Erfahrung und erstellen Sie einen Bericht darüber.

### 3. Personas erstellen

<b>PERSONAS ERSTELLEN</b>	Qualitativ	Dauer 2-3 Tage	1-6 Personen	Teamgröße 4-8	Investition in mittlerer Höhe	Kompetenzen auf mittlerem Niveau
---------------------------	------------	----------------	--------------	---------------	-------------------------------	----------------------------------

#### ALLGEMEINE HINWEISE ZUM ERSTELLEN VON PERSONAS

- Erstellen Sie auf der Grundlage Ihrer gewonnenen Erkenntnisse eine Reihe von fiktionalen Charakteren, jeweils einen für jedes Hauptverhaltensmuster, das Sie beobachtet haben. Geben Sie ihnen jeweils einen Namen, Hintergrundinformationen, einen Satz von Vorlieben und Abneigungen (welche Aktivitäten sie mögen, was sie ärgerlich oder langweilig finden).
- Personas dieser Art ermöglichen es Ihnen, Ihre Untersuchungen strukturiert zu fokussieren auf die Art der Erlebnisse, die Sie für Ihre Nutzer entwickeln, sodass sie immer noch ein „menschliches“ Gefühl vermitteln.

„Das Projekt wird von Interreg Mitteleuropa, mit Unterstützung durch den Europäischen Fonds für regionale Entwicklung, finanziert und durch die Europäische Union und den ungarischen Staat kofinanziert.“

“A projekt az Interreg Central Europe Programból, az Európai Regionális Fejlesztési Alap támogatásával, az Európai Unió és Magyar Állam társfinanszírozásával valósul meg.”





### Beispiel für gute Praxis – Erstellen von Personas zur Befähigung von Pflegekräften für ältere Menschen (App „Helian Elderly Homecare“)

- In Indonesien erstellten Entwickler eine Applikation, um häusliche Pflegeleistungen für ältere Menschen mit Demenz zu unterstützen. Sie führten Interviews mit den älteren Menschen und ihren Familienangehörigen. Später richteten Sie ihren Fokus auf die Betreuungspersonen, was sich als ein Wendepunkt herausstellte. Die Interviews mit den Betreuungspersonen halfen dem Team, um zu verstehen: 1.) Pflegekräfte verbringen eine Menge Zeit mit der Kommunikation zu den Familienangehörigen über die erbrachten Leistungen. 2.) Krankenakten werden händisch und unorganisiert geführt. 3.) Veränderungen bei den Pflegekräften werden erwartet, da häusliche Pflege ein langfristiger Prozess ist und die Übergabe aller Informationen ein großes Problem ist.
- Um alle Probleme der Pflegekräfte anzugehen, erstellten sie eine Nutzer-Persona. Das half ihnen, um zu begreifen, was Pflegekräfte durchmachen, und das Team empathisch dafür zu machen, und sich Klarheit darüber zu verschaffen, wie sie die Nutzer unterstützen können.
- Ihre Lösung war ein digitales Logbuch. Es ermöglichte den Pflegekräften, die täglichen Aktivitäten zu dokumentieren und nachzuverfolgen und die Aufzeichnungen mit anderen zu teilen. Pflegekräfte werden auch in der Lage sein, die alltäglichen Aktivitäten der Patienten zu planen. Sie machen einen Eintrag in das Logbuch bei jeder Entwicklung, die auf zukünftige Gesundheitsprobleme hindeuten können.

<https://apps.town/app/1449535500/helian-elderly-homecare-plan>

### 1.3.2 Herstellen des 1. Prototyps

Sobald die Entwickler über das Wissen und die persönlichen Erfahrungen mit anderen ähnlichen Produkten verfügen, kann mit der Anfertigung des ersten Prototyps begonnen werden. Wie dies gemacht wird, wird nachfolgend in einer Schritt-für-Schritt-Anleitung beschrieben.

#### 1. Erstellung eines Low-Fidelity-Prototyps

##### ERSTELLUNG EINES LOW-FIDELITY-PROTOTYPS

Beteiligung des gesamten Teams plus externe Nutzer  
 1-2 Stunden

„Das Projekt wird von Interreg Mitteleuropa, mit Unterstützung durch den Europäischen Fonds für regionale Entwicklung, finanziert und durch die Europäische Union und den ungarischen Staat kofinanziert.“

“A projekt az Interreg Central Europe Programból, az Európai Regionális Fejlesztési Alap támogatásával, az Európai Unió és Magyar Állam társfinanszírozásával valósul meg.”



- Die Erstellung eines Low-Fidelity-Prototyps ist ein schneller und einfacher Weg, um hochwertige Entwicklungskonzepte in greifbare und testbare Prüfgegenstände zu übersetzen.
- Die erste und wichtigste Rolle derartiger Low-Fi-Prototypen ist es, die Funktionalität zu überprüfen und zu testen, es geht dabei weniger um das visuelle Erscheinungsbild des Produkts.
- Der Low-Fidelity-Prototyp dient der Fokussierung auf Funktion, Struktur, Prozess und stellt das einfachste Modell und seine Elemente bereit. In den frühen Phasen der Produktentwicklung ermöglicht er es den Entwicklern, zu planen, zu diskutieren und schnell Anpassungen vorzunehmen.
- Der eindeutige Vorteil der Low-Fidelity-Prototypenerstellung sind seine äußerst niedrigen Kosten.
- *Schnell.* Ein einfacher Low-Fi-Prototyp aus Papier kann in nur fünf bis zehn Minuten angefertigt werden. Dies erlaubt es den Produktteams, verschiedene Ideen ohne großen Aufwand auszuprobieren.
- *Gemeinschaftlich.* Diese Art der Prototypenerstellung stimuliert die Gruppenarbeit. Da die Erstellung eines Low-Fi-Prototyps keine besonderen Fähigkeiten erfordert, können mehr Menschen am Gestaltungsprozess beteiligt werden. Selbst Teilnehmer ohne Konstruktionskenntnisse können eine aktive Rolle im Prozess der Ideenformulierung übernehmen.
- *Klärend.* Sowohl Teammitglieder als auch Interessenpartner werden eine deutlich klarere Erwartung hinsichtlich eines bevorstehenden Projekts haben. Es ermöglicht den Nutzern, ein Feedback zu den übergeordneten Konzepten zu geben, weniger zu Einzelheiten. So können größere Probleme in der frühen Phase erkannt und gelöst werden.

#### **Anfertigung von Prototypen in Papierform:**

- Prototypenerstellung in Papierform ermöglicht es Ihnen, einen Prototyp eines digitalen Produkt-Interfaces herzustellen, ohne digitale Software zu nutzen. Die Methode basiert darauf, Handzeichnungen von verschiedenen Bildschirmen anzufertigen, die die Benutzeroberflächen eines Produkts repräsentieren. Auch wenn es sich um eine relativ simple Technik handelt, kann sie doch nützlich sein, wenn ein Produktteam schnell

„Das Projekt wird von Interreg Mitteleuropa, mit Unterstützung durch den Europäischen Fonds für regionale Entwicklung, finanziert und durch die Europäische Union und den ungarischen Staat kofinanziert.“

“A projekt az Interreg Central Europe Programból, az Európai Regionális Fejlesztési Alap támogatásával, az Európai Unió és Magyar Állam társfinanszírozásával valósul meg.”



verschiedene Ideen ausprobieren und Gestaltungen verfeinern muss. Dies gilt insbesondere in den frühen Entwicklungsphasen, wenn das Team unterschiedliche Verfahrensweisen ausprobiert.

- Der Nutzen von Prototypen in Papierform: Nutzen allgemeine Gestaltungsfähigkeiten aus. Jeder Mensch kann zeichnen und einen Prototyp aus Papier bauen. Ermöglichen die frühzeitige Erprobung. Prototypen frühzeitig zu testen, lässt Produktteams Probleme grundsätzlicher Art erkennen, bevor sie zu schwierig zu handhaben werden. Unterstützen das schnelle Ausprobieren. Verschiedene Elemente einer Benutzeroberfläche können gezeichnet, ausgeschnitten, vervielfältigt und dann auf einem neuen Bogen Papier zusammengesetzt werden. Mit Prototypen aus Papier ist es auch möglich, komplexe Interaktionen zu imitieren.
- Dienen als Dokumentation. Im Unterschied zu digitalen Prototypen können Prototypen aus Papier als Referenz für zukünftige Durchläufe verwendet werden. Hinweise und Änderungen können entweder direkt auf den Prototyp oder auf Haftnotizzetteln geschrieben werden, die auf die Papierbögen geklebt werden.
- Beschleunigen Anpassungen. Prototypen in Papierform ermöglichen es, Änderungen bereits während der Testsitzung vorzunehmen. Wenn Entwickler noch eine Änderung am Prototyp hinzufügen müssen, können sie rasch eine Reaktion skizzieren oder einen Teil des Entwurfs ausradieren.
- Prototypen aus Papier sind für visuell komplexe Services weniger geeignet. Bei Abwägung der Vor- und Nachteile empfiehlt es sich, Prototypen in Papierform nur in den frühen Entwicklungsphasen einzusetzen, wenn ein Projekt noch abstrakt ist oder sich noch im Entstehungsprozess befindet. Je weiter das Team im Entwicklungsprozess voranschreitet, desto deutlicher wird die Lücke zwischen den Papier-Prototypen und dem Endprodukt sein.

### 1.3.3 Evaluieren des Low-Fidelity-Prototyps

Nicht alle Prototypen sind auf Anhieb perfekt. Ihr Zweck ist, die Aufmerksamkeit auf das allgemeine Aussehen und die Hauptfunktionen des zukünftigen Produkts zu lenken. Erste Prototypen dienen als Kernstück für die Entwicklung des Endprodukts, daher müssen sie gründlich von Experten und Endnutzern bewertet werden. Ihre

„Das Projekt wird von Interreg Mitteleuropa, mit Unterstützung durch den Europäischen Fonds für regionale Entwicklung, finanziert und durch die Europäische Union und den ungarischen Staat kofinanziert.“

„A projekt az Interreg Central Europe Programból, az Európai Regionális Fejlesztési Alap támogatásával, az Európai Unió és Magyar Állam társfinanszírozásával valósul meg.“



Kommentare und Rückmeldungen können wertvolle Inputs für die weitere Entwicklung des Produkts sein.

Dazu müssen die Entwickler über das zu Anfang des Co-Creation-Prozesses zusammengetragene Wissen reflektieren. Sie müssen überblicken, ob der Prototyp den Bedürfnissen der Endnutzer entsprechen wird oder nicht. In einigen Fällen, wenn eine Abweichung vorliegt, muss das Team noch einmal zur Phase des Wissensaufbaus zurückgehen.

Wir stellen hier einige zusätzliche Methoden vor, die zur Testung des Prototyps angewendet werden können. Es können aber auch die Methoden der Wissensaufbauphase eingesetzt werden.

### 1. Kontextabhängige Interviews.

KONTEXTAB- HÄNGIGE INTERVIEWS	Qualitative Informationen	Dauer 15-60 Minuten	6-10 Interviews	Teamgröße 1-3	Hohe Kosten	Spezielle Kompetenzen auf hohem Niveau
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Kontextabhängige Interviews sind Tiefeninterviews ähnlich, werden aber im persönlichen Kontext der befragten Personen durchgeführt, also am Arbeitsplatz, zu Hause oder an einem anderen relevanten Ort.</li> <li>- Das ermöglicht es Ihnen, gemeinsam mit ihnen das Alltagsleben zu erkunden, zu sehen, wie sie Dinge benutzen und auf der Grundlage Ihrer Beobachtungen die Gespräche zu entwickeln.</li> </ul>						
<p><b>Wie werden kontextabhängige Interviews geführt?</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Das Interview muss im Nutzungskontext stattfinden. Im Fall der älteren Menschen ist dies die häusliche Pflegeumgebung. Der Rechercheur beobachtet die Nutzung des Produkts und spricht mit dem Nutzer darüber, was im Verlauf der Sitzung geschehen ist.</li> <li>- Dazu besteht die Notwendigkeit, dass Nutzer und Rechercheure eine kooperative Partnerschaft eingehen, um zu begreifen, was der Nutzer tut und warum. Generell verschiebt sich ein kontextbezogenes Interview in raschem Wechsel von der Beobachtung zur Diskussion dessen, was geschehen ist, im Verlauf des Interviews.</li> </ul>						

„Das Projekt wird von Interreg Mitteleuropa, mit Unterstützung durch den Europäischen Fonds für regionale Entwicklung, finanziert und durch die Europäische Union und den ungarischen Staat kofinanziert.“

“A projekt az Interreg Central Europe Programból, az Európai Regionális Fejlesztési Alap támogatásával, az Európai Unió és Magyar Állam társfinanszírozásával valósul meg.”



- Der Rechercheur erklärt dem Nutzer im Verlauf des Interviews seine Schlussfolgerungen und Interpretationen. Dem Nutzer steht es frei, die Interpretationen des Rechercheurs zu korrigieren oder zu erweitern.
- Der Rechercheur muss das Interview auf die zu untersuchenden Themen fokussiert halten, um brauchbare Daten zur Verbesserung des Projektinhalts zu gewinnen. Der Interviewer kann den Nutzer unter Umständen bitten, spezifische Aufgaben durchzuführen, sofern diese nach dem Projekt-Briefing ausdrücklich zu untersuchen sind.

## 2. Durchläufe mit Bürger

<b>DURCHLÄUFE MIT BÜRGER</b>	Beteiligung des gesamten Teams plus externe Nutzer	Halber Tag
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Ein Durchlauf ist eine allgemeine Überprüfungstechnik. Es ist ein Prozess, in dem die typischen Nutzer Schritt für Schritt einen Produkt- oder Systementwurf durchgehen. Das Ziel dabei ist, Reaktionen und Feedbacks von typischen Nutzern zu erhalten. Eine oder zwei Mitglieder des Entwicklungsteams können durch den Durchlauf lotsen, während ein oder mehrere Nutzer ihn beim Vorgehen kommentieren.</li> <li>- In anderen Fällen können Fachgutachter teilnehmen und Aufgabenszenarien aufgrund eines früheren Prototyps aufbauen und dann bei einem Rollenspiel den Part eines Nutzers einnehmen, der mit diesem Interface arbeitet. Sie handeln so, als ob die Benutzeroberfläche tatsächlich gebaut wäre und sie (in der Rolle eines typischen Nutzers) die Aufgaben abarbeiten würden. Jeder Schritt, den der Nutzer machen würde, wird genau unter die Lupe genommen: Sackgassen, wo der Prototyp den Nutzer davon abhält, die Aufgabe abzuschließen, deuten darauf hin, dass etwas fehlt.</li> <li>- Die Schritte eines Durchlaufs: Einen Nutzer auswählen, aus dessen Perspektive der Durchlauf durchgeführt wird. Festlegen, was die Person erreichen will. Die Schritte festlegen, die diese Person gehen sollte, um ihre Ziele zu erreichen. Durchführen der Aufgabe und dabei Notizen machen.</li> </ul>		

„Das Projekt wird von Interreg Mitteleuropa, mit Unterstützung durch den Europäischen Fonds für regionale Entwicklung, finanziert und durch die Europäische Union und den ungarischen Staat kofinanziert.“

„A projekt az Interreg Central Europe Programból, az Európai Regionális Fejlesztési Alap támogatásával, az Európai Unió és Magyar Állam társfinanszírozásával valósul meg.“



## 2. Evaluierung des Prozesses

Nachdem der Prozess abgeschlossen ist, ist es Zeit, mit der Evaluierung fortzufahren. Die Folgeaktivitäten verfolgen parallel Ziele, die während des Prozesses berücksichtigt werden müssen.

- Das erste ist das Ausschöpfen des Wissens. Das bedeutet sicherzustellen, dass alle relevanten Erkenntnisse und Ergebnisse dokumentiert werden.
- Das zweite Ziel ist die Verbesserung der gemeinsamen Erfahrungen. Das erfolgt teambezogen unter dem Aspekt der Teambildung. Dies ist insbesondere relevant, wenn wir vorhaben, die Innovationsfähigkeit aufzubauen und eine Veränderung in der Organisations- bzw. Unternehmenskultur herbeizuführen.

Die Folgeaktivitäten sind notwendig, weil sie eine Chance geben, den Prozess inklusive aller dokumentierten Schlussfolgerungen abzuschließen. Finden die Folgeaktivitäten nicht statt, wird ein großer Teil des Wissens wieder verschwinden.

Die Folgeaktivitäten beginnen üblicherweise mit einer schnellen **Nachbesprechung** (dem Debriefing) mit dem Team und einzelnen Personen, an die sich die **Nachbereitung** anschließt, um den Prozessverlauf für das Team abzuschließen. Die Nachbereitung bietet einen Kanal für konstruktives Feedback, das dem Team hilft, auf dem Prozesserfolg aufzubauen und aus gemachten Fehlern zu lernen. Das Ziel bei der Nachbesprechung ist, sich über die Erfahrungen auszutauschen und den Prozessverlauf zu bewerten und zu verstehen, was stattgefunden hat, was gut war und was verbessert werden könnte. Nachdem dieses Wissen ausgeschöpft worden ist, sollte versucht werden, das Wissen für zukünftige Projekte verfügbar zu machen bzw. damit zu verknüpfen. So kann sichergestellt werden, dass die Wahrscheinlichkeit besteht, gute Praktiken zu verbreiten und dass Fehler nicht wiederholt werden.

### 1. Nachbesprechung

„Das Projekt wird von Interreg Mitteleuropa, mit Unterstützung durch den Europäischen Fonds für regionale Entwicklung, finanziert und durch die Europäische Union und den ungarischen Staat kofinanziert.“

“A projekt az Interreg Central Europe Programból, az Európai Regionális Fejlesztési Alap támogatásával, az Európai Unió és Magyar Állam társfinanszírozásával valósul meg.”



## NACHBESPRECHUNG

Beteiligung des gesamten am Projekt 1-2 Stunden  
beteiligten Teams  
individuell und als Team

- Die Nachbesprechung (Debriefing) ist eine kurze, intensive Sitzung mit der Absicht, schnappschussartige Darstellungen zu bekommen – von dem, was während des Prozesses stattgefunden hat, und welche Erfahrungen gemacht wurden. Sie ist objektiv, authentisch und spiegelt den gesamten Prozess wider, einschließlich der drei Dimensionen (Wissen sowie interpersonelle und emotionale Ebene).
- Eine Nachbesprechung findet kurz nach Projektabschluss statt; Sie sollten aber mindestens eine einwöchige Pause vor der Nachbesprechung einhalten. Das Team braucht Zeit, um zur Ruhe zu kommen und die intensive Arbeit zu verarbeiten, sodass eine objektive Evaluierung möglich wird.
- Es sollten zwei separate Nachbesprechungen organisiert werden: eine für das gesamte Team und jeweils eine für die einzelnen Personen.

### **Einzelnachbesprechung:**

- Individuelle Nachbesprechungen werden nach der Teamnachbesprechung durchgeführt. Für jedes Teammitglied sollte eine Nachbesprechung stattfinden, selbst für jene, die das Team verlassen haben. Diejenigen, die ausgeschlossen wurden, können spezifische Probleme offenlegen, die der Aufmerksamkeit oder Verbesserung bedürfen.
- Individuelle Nachbesprechungen bieten einen Kanal für Teammitglieder, ihre Gefühle zum Ausdruck zu bringen. Der Hauptzweck ist, Informationen über die Ereignisse, die stattgefunden haben, zu extrahieren, und sie für die Nachbesprechung auf Teamebene aufzubereiten. Die Analyse von Emotionen könnte helfen, beide Ziele zu erreichen.

### **Teamnachbesprechung:**

- Teamnachbesprechungen haben zwei Zielsetzungen: Schlussfolgerungen zu bestätigen und die Aktivitäten des Teams wieder hochzufahren. Die Nachbesprechung kann dem Team helfen, nach einem Misserfolg wieder in die Gänge zu kommen.
- Es ist ratsam, mit den negativen Dingen anzufangen und danach mit den positiven fortzufahren, damit die Teilnehmer in einer positiven Stimmung aus dem Meeting herausgehen.

„Das Projekt wird von Interreg Mitteleuropa, mit Unterstützung durch den Europäischen Fonds für regionale Entwicklung, finanziert und durch die Europäische Union und den ungarischen Staat kofinanziert.“

“A projekt az Interreg Central Europe Proqramból, az Európai Regionális Fejlesztési Alap támogatásával, az Európai Unió és Magyar Állam társfinanszírozásával valósul meg.”





- Zeichnen Sie den Prozessverlauf auf und kennzeichnen Sie die wichtigsten Ereignisse und Entscheidungen, die das Team durch die drei Phasen geführt haben. Diese Prozesskarte sollte die Wissens- sowie die interpersonelle und emotionale Dimension des Prozesses widerspiegeln. Das hilft dem Team, die wichtigsten Punkte zu erkennen, an denen das Team seine wichtigsten Veränderungen erfahren hat. Die Veränderungen könnten in jeder der Dimensionen stattfinden. Dies veranschaulicht auch, wo eine etwas andere Entscheidung getroffen werden könnte, um eine falsche Richtung zu vermeiden. Das könnte eine nur kleine Handlung sein, aber sie muss aufgezeigt und zur weiteren Analyse herausgestellt werden.
- Zu beachten ist, dass starke Teams an diesem Punkt zusammenstehen und niemand anfangen würde, einem anderen Teammitglied in den Rücken zu fallen. Der Moderator muss sich daher auch auf einfache Signale fokussieren, die Probleme offenlegen könnten, welche einer kritischen Betrachtung unterzogen werden sollten.
- Wenn Teams nicht erfolgreich waren und die Projekte vorzeitig abgebrochen wurden, ist es das Beste, neue Konzepte zu entwerfen. So können sie ihr Wissen festhalten und es an neue Kolleginnen und Kollegen weitergeben. Dem Team muss ausreichend Zeit eingeräumt werden. Das Wissen auszuschöpfen, kann es einen Schritt weiterbringen, indem Teammitglieder aufgefordert werden, anstelle ihres unterbrochenen Prozesses ein Nachfolgeprojekt zu planen.

**Verschiedene Möglichkeiten, eine Nachbesprechung durchzuführen:**

- *Mit dem umgehen, was schief gelaufen ist.* Eine nützliche Methode, wenn die Prozessergebnisse zwar zufriedenstellend sind, aber der Teamgeist nicht stimmt. Im Falle eines Misserfolgs ist es einfach anzugeben, was schief gelaufen ist; schwieriger ist es aber, versteckte Ursachen zu erkennen, die hätten vermieden werden können oder die komplexen Gründe für den Misserfolg festzustellen. Ein Team könnte auf dem richtigen Weg gewesen sein und einen guten Job gemacht haben, es hat aber dennoch nicht die erwartete Leistung erreicht. In diesem Fall ist es sinnlos, einen alleinigen Grund für den Fehlschlag identifizieren zu wollen.
- *Die Einengung aufbrechen.* Es gibt viele Projekte, die vor Erreichen des Erfolgs abgebrochen werden. Dann ist es schwierig, die Menschen zu motivieren, auch oder erst recht in einer

„Das Projekt wird von Interreg Mitteleuropa, mit Unterstützung durch den Europäischen Fonds für regionale Entwicklung, finanziert und durch die Europäische Union und den ungarischen Staat kofinanziert.“

„A projekt az Interreg Central Europe Programból, az Európai Regionális Fejlesztési Alap támogatásával, az Európai Unió és Magyar Állam társfinanszírozásával valósul meg.“





Nachbesprechung. Ein guter Weg, den Wiederbelebungsprozess zu starten ist, das Team aufzutrennen. Dadurch erhalten die Teammitglieder das Gefühl, von Pflichten befreit zu sein. Sie können so die Teamerfahrung hinter sich lassen. Nur auf diese Weise ist es möglich, objektiv zu sein. In diesen Fällen beginnt das Debriefing mit den Einzelnachbesprechungen und darauf folgt die Teamnachbesprechung.

## 2. Nachbereitung

### NACHBEREITUNG

Beteiligung des gesamten am Projekt beteiligten Teams  
2-3 Stunden  
individuell und als Team

- Wenn die Nachbesprechungsrunden abgeschlossen sind, ist es an der Zeit, den gesamten Prozess abzuschließen. Die Nachbereitung ist die letzte Gelegenheit für konstruktives Feedback des Teams. Absicht bei der Nachbereitung ist, ein angenehmes Umfeld zu schaffen, in dem das Team in lockerer Gesprächsrunde bereit ist, seine abschließenden Gedanken und Ideen mitzuteilen. Im Falle von nicht erfolgreichen Teams empfiehlt es sich, den Misserfolg als Chance für Gelegenheiten umzudeuten. Aber selbst bei einem fehlgeschlagenen Projekt gibt es Momente, die gefeiert werden können.

**In dieser Phase können zahlreiche Methoden eingesetzt werden, nur ein paar davon werden nachfolgend vorgestellt.**

- **Rundgespräche.** Rundgespräche laufen nach 5 Grundsätzen ab. Erstens, die Teilnehmer sitzen in einem Kreis. Zweitens, ein physisches Objekt wird benutzt, und es spricht immer nur die Person, die es gerade in der Hand hält. Drittens, die Teilnehmer legen vor dem Rundgespräch ihre eigenen Grundregeln fest. Viertens, die Teilnehmer bauen Vertrauen zueinander auf. Fünftens, Moderatoren bieten Fragen an, die konstruktive Gespräche in Gang bringen.
- **Peer-Feedback.** Peer-Feedback bezeichnet eine Methode, bei der ein Mitglied des Teams von einem gleichrangigen anderen Mitglied ein Feedback erhält. Das gibt den Teilnehmern Gelegenheiten, voneinander zu lernen. Die Teilnehmer denken die Arbeit anderer durch und bereiten ihre Kommentare, Meinungen, Ideen oder Verbesserungsvorschläge vor. Eine freundliche Umgebung ist unverzichtbar.

„Das Projekt wird von Interreg Mitteleuropa, mit Unterstützung durch den Europäischen Fonds für regionale Entwicklung, finanziert und durch die Europäische Union und den ungarischen Staat kofinanziert.“

“A projekt az Interreg Central Europe Programból, az Európai Regionális Fejlesztési Alap támogatásával, az Európai Unió és Magyar Állam társfinanszírozásával valósul meg.”



- **Intuition Walks.** Intuition Walks werden im natürlichen Umfeld durchgeführt; dies hilft dabei, die eigene Perspektive auf eine bestimmte Sache neu auszurichten. Die Teilnehmer müssen dabei auf einige der Schlüsselfragen antworten. Die Herausforderung besteht darin, Antworten nicht voreilig anzunehmen. Schreiben Sie bei Intuition Walks die interessantesten Antworten auf. Menschen, die die Walks machen, kommen meist mit einem frischen oder tiefergehenden Blick auf ihre Fragen zurück zur Arbeit.
- **Ich mag, ich wünsche.** Dies ist eine Team-Feedbackmethode, bei der die Teammitglieder auf individueller und auf Teamebene konstruktives Feedback geben und erhalten. Der Moderator fordert das Team auf, über die Rolle jeder einzelnen Person im Projekt zu reflektieren und darüber, wie alle sich zu einem Team verbunden haben. Die Durchführung erfolgt in drei Teilen: Zuerst wird das Feedback einzeln aufgeschrieben, dann werden die Feedbacks geteilt und als Drittes wird über die Feedbacks reflektiert. Oberstes Ziel des Moderators ist es, eine sichere Umgebung zu schaffen, in der alle sich gegenseitig Feedback geben. Positive Feedbacks (Ich mag ...) beziehen sich auf Stärken, wohingegen konstruktive Feedbacks (Ich wünsche ...) sich auf Potenziale beziehen.

### 3. Folgeaktivitäten.

#### FOLGEAKTIVITÄTEN

Beteiligung des gesamten am Projekt beteiligten Teams  
 unterschiedliche zeitliche Rahmen  
 individuell und als Team

- Folgeaktivitäten verbinden die Ergebnisse mit der Organisation. Das Ziel ist, beste Praktiken (Best Practices), Lernmöglichkeiten und relevante Ergebnisse zu identifizieren, die genutzt werden können, um sie in die Organisations- bzw. Unternehmenskultur zu integrieren.

#### **Auswerten der Nachbesprechungen.**

- Die Auswertung der Nachbesprechungen zielt darauf ab, die wesentlichen Personen und die besten Praktiken zu bestimmen. Die wesentlichen Personen besitzen Kompetenzen und Wissen, die bzw. das für den Erfolg eines Projekts eine kritische Rolle spielen. Beste Praktiken umfassen alle Routinen, die das Team dazu befähigt haben, die kollektive Leistung zu erreichen.

„Das Projekt wird von Interreg Mitteleuropa, mit Unterstützung durch den Europäischen Fonds für regionale Entwicklung, finanziert und durch die Europäische Union und den ungarischen Staat kofinanziert.“

“A projekt az Interreg Central Europe Programból, az Európai Regionális Fejlesztési Alap támogatásával, az Európai Unió és Magyar Állam társfinanszírozásával valósul meg.”



- Wichtig ist zu erkennen, was gut funktioniert und welche Praktiken und Fähigkeiten sich übertragen lassen.
- Gleichermaßen wichtig ist auch festzustellen, was nicht gut funktioniert hat und was schwierig war.
- Die Einbeziehung der Teilnehmer bei der Auswertung der Nachbesprechungen führt zu einer ganzheitlicheren Sichtweise. Im Anschluss können die verschiedenen Perspektiven in einen einzigen Bericht integriert werden.
- Dieser Bericht kann ein Bestandteil der Überprüfung durch die Organisation sein und der Geschäftsführung bereitgestellt werden.
- Sobald er auf den höheren Ebenen der Organisation vorgelegt wird, sollte er Vorschläge für Maßnahmen beinhalten, die der Organisation helfen, seine Prozesse zu verbessern.

#### ***Handlungsorientiertes Lernen.***

- Handlungsorientiertes Lernen stellt sicher, dass das Wissen erfasst, vertieft und auf die Organisation übertragen wird. Es ist der Prozess, bei dem wir über unsere Handlungen reflektieren und aus den Ergebnissen lernen.
- Bei diesem Ansatz akzeptieren wir, dass es Abweichungen von den Plänen und Strategien gibt, die wir aufgestellt und vereinbart haben.
- Eine allgemeine Methode für handlungsorientiertes Lernen ist die „I OWN Whats next“-Methode.
  - o Das primäre Ziel dabei ist, die positive Absicht zu klären und festzulegen, wie ein Erfolg gemessen wird. Die Ziele und ursprünglichen Erwartungen zu überdenken hilft, den Unterschied zwischen erwarteten und tatsächlichen Ergebnissen zu erkennen. Ein anderer Schritt der Methode besteht darin, sich die Handlungen und Einstellungen zu eigen zu machen, die die beabsichtigten Ergebnisse unterstützen.
- Handlungsorientiertes Lernen trägt dazu bei, Bereiche für Verbesserung zu identifizieren; daher ist es hilfreich zu planen, was beim nächsten Mal zu tun ist und wie die ersten Schritte zu machen sind.
- Der Lernprozess kann durch einige Fragen abgeschlossen werden:
  - o Wie sieht unser neues beabsichtigtes Ergebnis aus? Wie können wir das, was funktioniert, wirksam einsetzen? Wie können wir die Dinge verändern, die nicht

„Das Projekt wird von Interreg Mitteleuropa, mit Unterstützung durch den Europäischen Fonds für regionale Entwicklung, finanziert und durch die Europäische Union und den ungarischen Staat kofinanziert.“

“A projekt az Interreg Central Europe Programból, az Európai Regionális Fejlesztési Alap támogatásával, az Európai Unió és Magyar Állam társfinanszírozásával valósul meg.”



funktionieren? Welche Handlungen, Einstellungen oder Verhaltensweisen können wir versuchen zu verbessern, um die beabsichtigten Ergebnisse zu erhalten?

- Welchen Zweck verfolge ich? Welche Erfahrungen wurden erzeugt, aus denen zukünftige Handlungen erwachsen können? Was sind meine nächsten Schritte? Wie kann ich anderen helfen, ihr Potenzial vollständig auszuschöpfen? Wie sind meine Bedürfnisse im Ganzen integriert? Wie unterstütze ich die Teambedürfnisse und -prozesse?

### **Umsetzen von Veränderungen**

- Analysen und Lernen sind nur dann von Nutzen, wenn die Ergebnisse innerhalb der Organisation angewendet werden. Das Beste ist, dies zu planen und die Veränderungen anzustoßen und die Veränderungen zeitnah anzustoßen, d. h. solange die Ergebnisse noch „frisch“ sind.
- Folgendes kann das Team tun:
  - *Das Führungsteam weiterhin mit einbeziehen*
    - Eine effiziente Anwendung basiert auf der Anerkennung durch die Geschäftsführung. Die Umsetzung sollte von Führungskräften initiiert und durchgeführt werden.
  - *Verfolgen und lenken*
    - Die Einführung neuer Einstellungen und Prozesse muss verfolgt und gelenkt werden. Dazu existieren die entsprechenden Leitlinien.

„Das Projekt wird von Interreg Mitteleuropa, mit Unterstützung durch den Europäischen Fonds für regionale Entwicklung, finanziert und durch die Europäische Union und den ungarischen Staat kofinanziert.“

“A projekt az Interreg Central Europe Programból, az Európai Regionális Fejlesztési Alap támogatásával, az Európai Unió és Magyar Állam társfinanszírozásával valósul meg.”



## TEIL VIER - BEISPIELE

„Das Projekt wird von Interreg Mitteleuropa, mit Unterstützung durch den Europäischen Fonds für regionale Entwicklung, finanziert und durch die Europäische Union und den ungarischen Staat kofinanziert.“

“A projekt az Interreg Central Europe Programból, az Európai Regionális Fejlesztési Alap támogatásával, az Európai Unió és Magyar Állam társfinanszírozásával valósul meg.”

### **Beispiel 1 für gute Praxis – Nutzerfreundliche Verpackung für ältere Menschen in Dänemark – Lifestyle & Design Cluster**

- Lifestyle & Design Cluster ist im Innovationsnetzwerk unter dem Ministerium für höhere Bildung und Wissenschaft in Dänemark tätig. Das Cluster arbeitet daran, neue Erkenntnisse zu gewinnen und an die Industrie zu kommunizieren, und es dient als Brücke zwischen Unternehmen und Forschungseinrichtungen mit dem Ziel, Innovation und Wettbewerbsfähigkeit zu stärken. Das Cluster besteht aus etwa 120 Partnern.
- Das Cluster hat ein Projekt gestartet, das beabsichtigte, eine neue Richtlinie zu Verpackungen für die Industrie zu erarbeiten. Das Projekt nahm die Verpackungen von Medizinprodukten und Nahrungsmitteln ins Visier und hatte zum Ziel, den Öffnungsvorgang zu vereinfachen. Um ihr Ziel zu erreichen, hat das Projektteam die Co-Creation-Methode angewendet – mit der Einbeziehung der akademischen Kreise (Technologisches Institut der Fachhochschule für Architektur), der Nutzer (ältere und jüngere Menschen) und der KMUs (Entwicklungsfirmen).
- Zweck des Projekts war, dass jede Person, einschließlich der älteren Menschen, mit wenig Kraft in den Händen ihre Verpackung öffnen kann. Testpersonen waren daher junge und ältere Menschen, jeweils mit und ohne körperliche Gebrechen.
- Die Testpersonen öffneten und verschlossen jeweils die gewählte Verpackung und wurden dabei aufgenommen. Danach wurden sie interviewt (10 Minuten), um Einzelheiten über ihre Handhabung und den Gebrauch der Verpackung zu erfahren. Die erhaltenen Einblicke wurden im Detail bei einem Workshop mit Mitarbeitenden des Clusters und den Verpackungslieferanten vorgestellt.
- Projektpartner und Endnutzer waren während des gesamten Prozesses mit einbezogen. Das Projektteam bot Workshops zur Analyse, Entwicklung und Festlegung allgemeiner Leitlinien für Unternehmen an. Die Unternehmen wurden in die Festlegung von Testprodukten und die Testung von Wettbewerbsprodukten mit einbezogen. Sie nahmen an den Workshops, der Ideengenerierung, Prototypenstellung, Testung, an Anpassungen und letztendlich an der Herstellung teil.



„Das Projekt wird von Interreg Mitteleuropa, mit Unterstützung durch den Europäischen Fonds für regionale Entwicklung, finanziert und durch die Europäische Union und den ungarischen Staat kofinanziert.“

„A projekt az Interreg Central Europe Programból, az Európai Regionális Fejlesztési Alap támogatásával, az Európai Unió és Magyar Állam társfinanszírozásával valósul meg.“

## Beispiel 2 für gute Praxis – ASILI – Demokratische Republik Kongo

- Das American Refugee Committee (ARC) engagierte IDEO.org, bei der Entwicklung eines Weges zu helfen, um eine bessere Gesundheitsversorgung für junge Kinder in der Demokratischen Republik Kongo zu erreichen. Die Organisation beabsichtigte, eine Dienstleistung zu schaffen, die Krankenstationsdienste für die lokale Gemeinde anbietet, um sicherzustellen, dass Kinder im Alter von 5 Jahren oder jünger aufgrund von vermeidbaren Erkrankungen wie Lungenentzündung, Durchfall oder Malaria sterben müssen. Bevor sie begann, Lösungen zu erarbeiten, wollte die Organisation jedoch erst die Bedürfnisse der lokalen Gemeinde besser verstehen.
- Als ein erster Schritt wurden daher die Frauen in der Gemeinde vor Ort interviewt. Eine der allgemeinen Einblicke, die das Team von den Einheimischen erhielt, war, dass sie ihre Kinder zur Mutterschaftsvorsorge bringen wollten, aber nie erfuhren, was das kosten würde. Dem Team wurde klar, dass in einer nicht regierungsfinanzierten Gesundheitsversorgung Transparenz und Zuverlässigkeit notwendig sind.
- Das Team erarbeitete erste Ideen und testete sie zusammen mit den lokalen Gemeindemitgliedern im Rahmen eines 2-tägigen Workshops. Die Dienstleistung wurde gemeinsam entwickelt, ein Logo, Name und Weiteres entworfen. Die Einheimischen nahmen die neuen Rollen schnell an und wurden zu Designern, Entwicklern und Herstellern von Prototypen und zu Problemlösern.
- Nach dem Meeting nahm das Team die wichtigsten Punkte auf und kehrte mit einer klaren Idee, wie der Dienst arbeiten sollte und welche Dienstleistungen durch ihn bereitgestellt werden sollten, zurück in die USA.
- **Die Kernbotschaft.** Durch Einbeziehen der Gemeindemitglieder direkt in den Entwicklungsprozess konnte das Team viel mehr Erkenntnisse mitnehmen als wenn es sie einfach nur interviewt hätte. Auch wenn der Co-Creation-Prozess hier nur als Tripel-Helix, ohne Beteiligung der akademischen Kreise, durchgeführt wurde, zeigt er eindeutig, dass mit dem Co-Creation-Ansatz besser passende Dienstleistungen entwickelt werden können.



„Das Projekt wird von Interreg Mitteleuropa, mit Unterstützung durch den Europäischen Fonds für regionale Entwicklung, finanziert und durch die Europäische Union und den ungarischen Staat kofinanziert.“

“A projekt az Interreg Central Europe Programból, az Európai Regionális Fejlesztési Alap támogatásával, az Európai Unió és Magyar Állam társfinanszírozásával valósul meg.”



### Beispiel 3 für gute Praxis – Mobiler Spind für Patienten (PatBox)

- Der Wiener Krankenanstalten-Verbund hat ein Projekt initiiert, bei dem mit einem Designstudio und den Patienten zusammengearbeitet wurde. Das Team strebte eine neue Lösung an, die es für Pflegekräfte oder Familienangehörige der Patienten leichter machen soll, die persönlichen Sachen mitzunehmen, wenn der Pflegeempfänger an einen anderen Standort verlegt wird.
- Ziel war es, einen mobilen Aufbewahrungsspind zu entwickeln, in dem die persönlichen Sachen und Wertgegenstände des Patienten in verschließbaren Fächern sicher verstaut werden. Dieser Spind soll den Patienten während des gesamten Krankenhausaufenthalts begleiten und zusammen mit dem Bett zu den verschiedenen Versorgungs-/Pflegestellen gebracht werden (zum Patientenzimmer und Operationsraum, Laboratorien usw.).
- Der Dienstleister entschied sich, bei der Entwicklung des Produkts die Co-Creation-Methode durchzuführen. Der erste Fokus lag darauf, durch Marktforschung, Nutzer-Interviews und Brainstorming mit Architekten das Ausgangsproblem aufzudecken und zu identifizieren, zu recherchieren und zu verstehen. Die Schlüsselidee wurde dann ausgewählt und von Designern ausgewertet und schließlich in das Produkt überführt. In die letzte Phase wurden Nutzer und Experten beim Testen und Evaluieren des Konzepts mit einbezogen.
- Für weitere Informationen siehe: <https://www.lukasbast.at/patbox/>



„Das Projekt wird von Interreg Mitteleuropa, mit Unterstützung durch den Europäischen Fonds für regionale Entwicklung, finanziert und durch die Europäische Union und den ungarischen Staat kofinanziert.“

“A projekt az Interreg Central Europe Programból, az Európai Regionális Fejlesztési Alap támogatásával, az Európai Unió és Magyar Állam társfinanszírozásával valósul meg.”



#### Beispiel 4 für gute Praxis – Smart4MD-Projekt

- Dieses Projekt baut auf einem innovativen Instrument zur Patientenunterstützung auf, um eine mHealth-Applikation zu entwickeln, die spezifisch auf Patienten mit leichter Demenz ausgerichtet ist. Der Inhalt und die Gestaltung der Applikation, auf die über Tablets, die den Patienten während der Behandlung im Rahmen des Piloten gegeben wurde, zugegriffen werden konnte, basieren auf den Ergebnissen des Projekts. Dieses Projekt fokussierte sich auf eine nutzerorientierte Gestaltung, aber es beruhte generell auf Einfachheit, Gedächtnisstützen, Erinnerungen, Fotos, Informationsaustausch mit Pflegekräften und Ärzten und einer einfachen Anwendung für die Patienten.
- Das Instrument hilft den Patienten, ihre Behandlungsvorgaben einzuhalten, das Fortschreiten ihrer Erkrankung aufzuhalten und Daten mit Pflegekräften und Ärzten zu teilen. Dies trägt dazu bei, den Abbau der kognitiven Fähigkeiten des Patienten zu verlangsamen, die Erschöpfung von Pflegekräften zu vermeiden und die Kosten der Notfallversorgung zu senken.
- Bei dem Projekt wurden alle Interessenpartner der Vierfach-Helix, NGOs, Repräsentanten der Zielgruppe, Krankenhäuser, Universitäten, Forschungseinrichtungen sowie Unternehmensvertreter eingebunden, die sich an dem Entwicklungs- und Herstellungsprozess beteiligten und zu einem positiven Projektergebnis beitrugen. Dieses Beispiel zeigt sehr deutlich, dass es wichtig ist, die verschiedenen Akteure in die Entwicklung eines solchen Projekts einzubeziehen.
- In diesem Fall ist es möglich, sich durch die Arbeit mit „Test“-Gruppen inspirieren zu lassen; dies wird im Rahmen des HoCare2.0-Projekts dargestellt. Bei der Arbeit mit älteren Menschen ist es vor allem wichtig, die guten Praktiken nicht nur aus diesem Projekt anzuwenden.
- Für weitere Informationen siehe: <http://www.smart4md.eu/>



„Das Projekt wird von Interreg Mitteleuropa, mit Unterstützung durch den Europäischen Fonds für regionale Entwicklung, finanziert und durch die Europäische Union und den ungarischen Staat kofinanziert.“

“A projekt az Interreg Central Europe Programból, az Európai Regionális Fejlesztési Alap támogatásával, az Európai Unió és Magyar Állam társfinanszírozásával valósul meg.”



### **Beispiel 5 für gute Praxis – Innovativer Ansatz zur Lösung einer Umweltbelastung in Italien**

- **Die Initiative:** In drei benachbarten Kommunen im Bezirk Cremona haben vier Unternehmen ihren Sitz, die in derselben Branche – der Tierkörperverwertung – arbeiten. Im Jahr 2008 traten der Bedarf und der Wille zutage, die Geruchsemissionen in die Umgebungsluft zu senken. Dieser Bedarf ergab sich sowohl durch eine interne Notwendigkeit bei den Unternehmen (Prozessinnovation) als auch durch externe Gründe wie die Durchsetzung von Gesetzen; daneben achteten die Bürger vermehrt auf Umweltprobleme. Alle in der Region arbeitenden Akteure (Unternehmen, lokale Behörden, Bürger) waren durch denselben Bedarf, das Problem gemeinsam zu lösen, verbunden. Das Projekt hatte zum Ziel, die Geruchsemissionen zu reduzieren und die Umweltauswirkungen der Betriebe zu senken.
- Die vier Unternehmen verfügten selber nicht über das Fachwissen, um das Problem zu lösen. Aus diesem Grund wurde dem regionalen Umweltamt ARPA Cremona (L’Agenzia Regionale per la Protezione Ambientale) die grundlegende Aufgabe zugewiesen, eine Arbeitsgruppe einzurichten, die am besten geeignet ist, das Problem in Angriff zu nehmen.
- Die an diesem Projekt beteiligten Akteure waren:
  - **Unternehmen:** vier Unternehmen, die im selben Gebiet ansässig sind.
  - **Lokale Behörden:** mehrere Behörden, die 15.000 Menschen repräsentieren, wurden mit einbezogen.
  - **ARPA Cremona:** Das Amt richtete die Arbeitsgruppe ein, in die alle Akteure des Projekts mit einbezogen wurden; außerdem beteiligte es sich an der operativen Durchführung, von den Arbeitstafeln bis zur Probennahme – durch die Installation von meteorologischen Stationen im Gebiet – und zur Bürgerbefragung.
  - **Provinz Cremona und Region Lombardei**
  - **Universität und Forschungszentren:** Während des Projekts mussten zahlreiche technische Arbeiten durchgeführt werden, um die Emissionen der Unternehmen zu beschreiben und Vorschläge zu erarbeiten, wie sie gesenkt werden können. Es bedurfte verschiedener fachlicher Qualitäten, um die Projektfragen zu beantworten, viele Forschungszentren waren daran beteiligt:

„Das Projekt wird von Interreg Mitteleuropa, mit Unterstützung durch den Europäischen Fonds für regionale Entwicklung, finanziert und durch die Europäische Union und den ungarischen Staat kofinanziert.“

“A projekt az Interreg Central Europe Programból, az Európai Regionális Fejlesztési Alap támogatásával, az Európai Unió és Magyar Állam társfinanszírozásával valósul meg.”



- **Cesvin** (Zentrum für Innovationsentwicklung): Hierbei handelt es sich um ein Zentrum für Forschung und Technologietransfer, das von öffentlichen und privaten Akteuren gegründet wurde, um die Innovation in Cremona voranzubringen. Cesvin koordinierte das Arbeitsteam. Daneben machte Cesvin die Anforderungen und die Ziele offiziell und kontrollierte Zeitrahmen und Kosten des Projekts ([www.cesvin.com](http://www.cesvin.com)).
- **Politecnico di Milano – Olfaktometrisches Labor**: Das Labor arbeitete mit Osmotech zusammen, um die Produktionsprozesse zu analysieren und die Hauptstellen der Geruchsemissionen in den Firmen zu identifizieren. Darüber hinaus wendete es ein Modell zur Evaluierung ihrer Umweltauswirkungen an ([www.chem.polimi.it/labolfattometrico/index.htm](http://www.chem.polimi.it/labolfattometrico/index.htm)).

„Das Projekt wird von Interreg Mitteleuropa, mit Unterstützung durch den Europäischen Fonds für regionale Entwicklung, finanziert und durch die Europäische Union und den ungarischen Staat kofinanziert.“

“A projekt az Interreg Central Europe Programból, az Európai Regionális Fejlesztési Alap támogatásával, az Európai Unió és Magyar Állam társfinanszírozásával valósul meg.”



## CHECKLISTE

<b>Vorbereiten auf Co-Creation im Gesundheitswesen</b>			
<i>Aktivität</i>	<i>Aufgabe</i>	<i>Status</i>	<i>Anmerkungen</i>
<b>Verstehen von Co-Creation im Gesundheitswesen</b>	Herausforderungen von Co-Creation im Gesundheitswesen sind verstanden		
	Herausforderungen von IKT sind verstanden		
	Herausforderungen beim Arbeiten mit Senioren sind verstanden		
<b>Vorbereitung für den Prozess</b>			
<i>Aktivität</i>	<i>Aufgabe</i>	<i>Status</i>	<i>Anmerkungen</i>
<b>Schaffen einer kreativen Umgebung</b>	Raumgestaltung fördert Kreativität		
	Semiotische Gestaltung ist inspirierend		
	Rituale sind geschaffen		
<b>Vorbereitung auf Führungsrolle</b>	Moderator praktiziert PACE		
	Moderationsstile werden verstanden		
	Moderator praktiziert effektive Dialogführung		
<b>Starten des Prozesses</b>	Interessenpartner sind ausgewählt		
	Bedarfe der Interessenpartner sind verstanden		
	Gutes Verhältnis ist hergestellt		
	Grenzen sind gesetzt		
	Erfolgskriterien sind festgelegt		
	Grundsatzerklärung ist erstellt		

„Das Projekt wird von Interreg Mitteleuropa, mit Unterstützung durch den Europäischen Fonds für regionale Entwicklung, finanziert und durch die Europäische Union und den ungarischen Staat kofinanziert.“

„A projekt az Interreg Central Europe Programból, az Európai Regionális Fejlesztési Alap támogatásával, az Európai Unió és Magyar Állam társfinanszírozásával valósul meg.“



	Verhaltensregeln sind aufgestellt		
	Rituale sind geschaffen		
	Team ist sozialisiert		
	Reden werden offen gehalten		
<b>Wissensaufbau</b>			
<b>Aktivität</b>	<b>Aufgabe</b>	<b>Status</b>	<b>Anmerkungen</b>
<b>Feststellen der Nutzeranforderungen</b>	User Journeys dargestellt		
	Shadowing		
	Tagebuchstudie durchgeführt		
	Ideenfindungs-Workshop durchgeführt		
	Interviews (Nutzer-, Experten-, kontextbezogene, Ad-hoc-Interviews) wurden geführt		
	Fragebögen ausgefüllt (Umfragen)		
	Extremnutzer beteiligt		
	Fokusgruppen-Meetings durchgeführt		
	User Journeys dargestellt		
<b>Rolle des Moderators</b>	Unterstützen des Teams und Handhaben von Konflikten		
	Fortschritt überwachen und Team beobachten		
	Anpassungen vornehmen		
	Tipps zur Führungsrolle geprüft		
<b>Beobachten der Teamleistung</b>	Teamleistung in Matrix evaluiert		
	Haftnotizzetteln verwendet		

„Das Projekt wird von Interreg Mitteleuropa, mit Unterstützung durch den Europäischen Fonds für regionale Entwicklung, finanziert und durch die Europäische Union und den ungarischen Staat kofinanziert.“

„A projekt az Interreg Central Europe Programból, az Európai Regionális Fejlesztési Alap támogatásával, az Európai Unió és Magyar Állam társfinanszírozásával valósul meg.“



<b>Analysieren der Nutzeranforderungen</b>	Mindmaps verwendet		
	Diagramme verwendet		
	Affinitätsdiagramme erstellt		
	Übersicht der Stärken erstellt		
	Moodboards erstellt		
	User Requirements Notation		
<b>Prototyp des Ergebnisses erstellen</b>			
<b>Aktivität</b>	<b>Aufgabe</b>	<b>Status</b>	<b>Anmerkungen</b>
<b>Gestalten des Ergebnisses</b>	Low-Fidelity-Prototyp erstellt		
	Durchlauf mit Bürger durchgeführt		
	Ursprüngliche Nutzeranforderungen noch einmal überprüft		
<b>Abschließen des Prozesses</b>			
<b>Aktivität</b>	<b>Aufgabe</b>	<b>Status</b>	<b>Anmerkungen</b>
<b>Evaluierungsmethoden angewendet</b>	Nachbesprechung auf individueller Ebene		
	Nachbesprechung auf Teamebene		
	Rundgespräche angewendet		
	Peer-Feedback angewendet		
	Intuition Walks durchgeführt		
	„Ich mag, ich wünsche“ durchgeführt		

„Das Projekt wird von Interreg Mitteleuropa, mit Unterstützung durch den Europäischen Fonds für regionale Entwicklung, finanziert und durch die Europäische Union und den ungarischen Staat kofinanziert.“

“A projekt az Interreg Central Europe Programból, az Európai Regionális Fejlesztési Alap támogatásával, az Európai Unió és Magyar Állam társfinanszírozásával valósul meg.”