

Jenseits von Workshops: Neue Wege zur Einbindung von Nutzern

Anne Hess, Matthias Koch, Dominik Pascal Magin, Jörg Dörr
Fraunhofer IESE, Kaiserslautern
{anne.hess, matthias.koch, dominik.magin, joerg.doerr}@iese.fraunhofer.de

Kontext und Motivation

Die Digitalisierung bzw. digitale Transformation sind heutige Trends, welche unsere Gesellschaft und unser tägliches Leben auf immense Art und Weise beeinflussen. Dies wird deutlich an der steigenden Vielzahl an Smart City Projekten, welche das Ziel haben, nachhaltige und effiziente Lösungen zu entwickeln, um die Lebensqualität zu verbessern - insbesondere für Menschen, die in Großstädten oder urbanen Gegenden leben. Interessanterweise lebt jedoch die Mehrheit der deutschen Bevölkerung (~70% der Gesamtbevölkerung) in eher ländlich geprägten Regionen mit spezifischen Charakteristiken und Herausforderungen. Die Frage, ob nicht auch ländliche Regionen von der Digitalisierung profitieren können, motivierte am Fraunhofer IESE im Jahre 2015 die Initiierung des Forschungsbereiches „Smart Rural Areas“, in dessen Kontext bereits zahlreiche Projektaktivitäten stattgefunden haben.

Jedoch unabhängig davon, ob es um die Entwicklung von Lösungen für Smart Cities oder Smart Rural Areas geht: wir müssen stets die Bedürfnisse und die Anforderungen einer Vielzahl von Nutzern, die von digitalen Lösungen betroffen bzw. beeinflusst sind, erheben, verstehen und adressieren. So stellen wir uns derzeit die Frage: sind unsere heutigen Methoden geeignet, um adäquates Requirements Engineering (RE) in einem solchen „sozialen Kontext“ durchzuführen?

Projekterfahrungen

Obige Frage wurde insbesondere aus unseren bisherigen Erfahrungen im Projekt „Digitale Dörfer¹“ motiviert. In diesem Projekt entwickeln wir nun seit über drei Jahren gemeinsam mit Gemeindeverbänden in Rheinland-Pfalz digitale Lösungen für ländliche Regionen, welche beispielsweise die Kommunikation und Nahversorgung unterstützen. Dabei war es uns stets wichtig, relevante Stakeholder aktiv in die Arbeiten des Projekts einzubinden – angefangen von frühen Phasen der Ideenfindung und Bedarfsanalyse über die prototypische Gestaltung von Lösungen bis hin zur Evaluation von Konzepten und realisierten Lösungen. Dazu haben wir vielfältige Methoden angewendet und erprobt, angefangen von „klassischen“ RE-Methoden [1] bis hin zur Konzeption und dem Aufbau eines Living Labs zur Gestaltung und Durchführung von Co-Creation Aktivitäten [2] [3].

Jedoch stehen wir immer noch vor einem großen Dilemma: Wie können wir noch mehr Bürgerinnen und Bürger dazu motivieren an Living Lab Aktivitäten zur Ideenfindung, Anforderungserhebung bzw. Evaluation von Lösungen teilzunehmen? Folgt bisher meist nur 10 bis 15 Teilnehmer der Einladung zu einem Living Lab Workshop, so ist diese Zahl im Vergleich zur Anzahl potentieller Nutzer in den Gemeinden sehr gering.

Eine der Ursachen, worauf wir die Beobachtung der zurückhaltenden Teilnahme an Workshops und vergleichbaren Aktivitäten zurückführen, ist die, dass viele Leute schlicht keine Zeit und Lust haben, abends ins Rathaus zu kommen, um mit ihnen unbekanntenen Personen von einem Forschungsinstitut (in diesem Fall dem Fraunhofer IESE) einen „Mobilitätworkshop“ durchzuführen – auch wenn dann mit Playmobil modelliert wird. Vielleicht schreckt auch alleine schon der Veranstaltungsname „Mobilitätworkshop“ den ein oder anderen davon ab teilzunehmen.

Doch wie kann man das ändern? Eine Umbenennung der Veranstaltung wäre in diesem Fall sicher einen Versuch wert. Aber gibt es denn nicht auch alternative Möglichkeiten, Living Lab Methoden in Alltagsaktivitäten relevanter Stakeholder zu integrieren oder so durchzuführen, so dass sich die Stakeholder gar nicht darüber bewusst sind, dass sie gerade an einer Anforderungserhebung für eine digitale Lösung teilnehmen?

Lösungsidee, erste Ergebnisse und Vision

Diese Fragestellungen haben uns dazu motiviert, den potentiellen Ursachen für eine Nichtteilnahme an Workshops weiter auf den Grund zu gehen und zu überlegen, was wir an der Gestaltung der Workshops verändern können. So haben wir zunächst unsere bisherigen Erfahrungen aus den drei Projektjahren in ein initiales Klassifikationsschema für Living Lab Aktivitäten einfließen lassen (siehe Abbildung 1), dessen Dimensionen und zugehörige Ausprägungen dazu dienen, diese Aktivitäten zu charakterisieren [4][5].

Unter Anwendung von Kreativitätstechniken haben wir in einem nächsten Schritt verschiedene Dimensionen und Ausprägungen (zufällig) miteinander kombiniert und daraus innovative Ideen für die Durchführung von „Undercover-Aktivitäten“ abgeleitet.

¹ www.digitale-doerfer.de

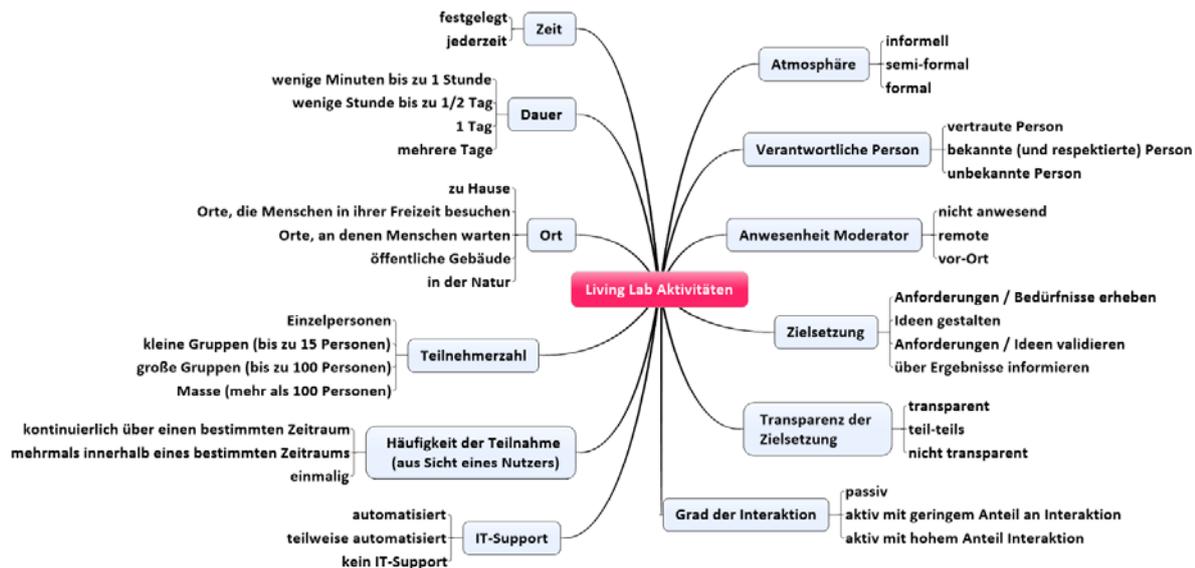


Abbildung 1: Klassifikationsschema für Living Lab Aktivitäten

Hier einige Beispiele: Aus der Kombination der Dimensionen und Ausprägungen „*jederzeit*“ - „*wenige Minuten bis zu einer Stunde Dauer*“ – „*Orte, die Menschen in ihrer Freizeit besuchen*“ - „*informelle Atmosphäre*“ - „*keine Anwesenheit eines Moderators*“ ergab sich folgende Idee: In jedem Ort gibt es (Steh-) Cafés, Restaurants oder Bars, in welchen sich Leute treffen und gemeinsam zu essen und trinken. Warum nicht diese Orte nutzen, um Ideen oder Bedarfe zu erheben? So könnten bemalbare Tischdecken ausgelegt sein, auf welchen die Gäste Ideen skizzieren können. In solch einem Setting wären die Teilnehmer zeitlich flexibel und kein externer Moderator würde sie beeinflussen. Bestenfalls könnte der Barkeeper die Gäste motivieren an den Aktivitäten teilzunehmen, und die Teilnehmer ggf. auch noch mit einem Getränk oder einem kleinen Snack für ihre Teilnahme „belohnen“.

Aus der Kombination „*festgelegte Zeit*“ - „*wenige Stunden bis zu 1/2 Tag Dauer*“ – „*zu Hause*“ - „*informelle Atmosphäre*“ - „*bekannte Person als verantwortliche Person für die Moderation der Aktivität*“ entstand die Idee, eine Art „Evaluationsparty“ im Stile von Tupperware® zu Hause zu organisieren, welche von einer im Ort bekannten Person durchgeführt wird, um digitale Lösungen zu erproben und im kleinen Bekanntenkreis zu evaluieren. Auch hier wären die Teilnehmer „unter sich“ und könnten in informeller Atmosphäre für sie neue Technologien im häuslichen Umfeld erproben.

Die in diesem Beitrag vorgestellten Ergebnisse sind Teil einer übergeordneten Forschungsagenda [5], in welcher wir Forschung und Industrie insbesondere vor dem Hintergrund der Digitalisierung dazu ermutigen möchten, solche partizipativen Ansätze zu erproben, Erfahrungen dazu zu sammeln und diese zu kommunizieren.

Zielgruppe und Ausblick

Der Beitrag richtet sich an alle, die an Erfahrungen zur Anwendung nutzerzentrierter Methoden interessiert sind. Aufgrund der Allgemeingültigkeit der Dimensionen und Ausprägungen kann das Schema in verschiedensten Kontexten angewendet und als Grundlage für die Entwicklung innovativer Methoden dienen.

Das Klassifikationsschema dient in unseren künftigen Arbeiten einerseits der Einordnung bestehender Methoden, um diese zielgerichtet je nach Anwendungssituation auszuwählen und anzuwenden; andererseits soll es als Kreativitätstechnik eingesetzt werden um neue Methoden der Nutzerbeteiligung und Anforderungserhebung zu „erfinden“. Hierzu werden Kombinationen aus Dimensionen und Ausprägungen betrachtet, zu denen Living-Lab-Aktivitäten definiert werden, die anschließend in der Praxis erprobt werden.

Bisherige Arbeiten und Vorträge über das Thema

- [1] M. Koch, D. Magin und C. Tamanini, „RE auf dem Land - alles andere als Standard? - Anforderungserhebung in ländlichen Regionen,“ Softwaretechnik-Trends, Bd. 37, Nr. 2, 2017.
- [2] M. Koch, A. Hess und D. P. Magin, „Konzeption eines Living Labs zur Bürgereinbindung,“ Softwaretechnik-Trends, Bd. 38, Nr. 1, 2018.
- [3] A. Hess, D. P. Magin und M. Koch, „Co-Creation in den Dörfern – Ein Living Lab für ländliche Regionen,“ Tagungsband Mensch und Computer 2017, pp. 93-103.
- [4] A. Hess, D. Magin, M. Koch, J. Doerr, "Kein Bock auf Workshops? – Es geht auch „undercover““. Tagungsband Mensch und Computer 2018, pp. 91-102
- [5] J. Doerr, A. Hess, M. Koch, "RE and Society - A Perspective on RE in Times of Smart Cities and Smart Rural Areas". IEEE International Requirements Engineering Conference (RE), 2018, pp. 100 - 111