

Aneignungshilfen für Senioren- Projektpartner – am Beispiel Google Drive

David Struzek , Marleen Neumann, Claudia Müller, Marén Schorch,
Dominik Hornung

IT für die Alternde Gesellschaft, Institut für Wirtschaftsinformatik, Universität Siegen

Zusammenfassung

Die beteiligungsorientierte Gestaltung technischer Systeme zur Unterstützung älterer Menschen gewinnt zunehmend an Bedeutung. Dabei ist die Frage nach angemessenen Beteiligungsmethoden hochrelevant, um mit technikfernen älteren Menschen in IT-Gestaltungsprozessen „auf Augenhöhe“ zusammenarbeiten zu können. Dieser Kurzbeitrag beschreibt den Einsatz des kollaborativen Cloud-Speichers Google Drive als Unterstützungstool für Technikaneignung und Co-Design und berichtet über Erfahrungen im Rahmen des Aneignungsprozesses.

1 Einleitung

Participatory Design (PD) ist ein Forschungskonzept, das in den letzten Jahren immer häufiger in Forschungsprojekten, die auf die IT-Gestaltung für ältere Menschen ausgerichtet sind, genutzt wird. PD wird dabei häufig aus zwei Hauptgründen verfolgt: Einerseits zur Steigerung der Produktqualität und Akzeptanz besteht durch eine hohe Beteiligung von Nutzervertretern, andererseits aus einem ethisch-moralischen Impetus heraus. Der PD-Ansatz umfasst viele Praktiken und Vorgehensweisen, in denen die Nutzerintegration weniger oder mehr intensiv angestrebt wird (Lindsay et al. 2012). Im Projekt "Cognitive Village"¹ hat die Partizipation der Zielgruppe einen hohen Stellenwert für den Entwurf und die Gestaltung von praxistauglichen Anwendungen, die als selbst-lernende Systeme einen Beitrag zur Lebensqualität älterer Menschen im häuslichen Umfeld bieten sollen. Aufgrund der hohen technologischen Komplexität des Forschungsvorhabens und dem Anspruch, eine starke Nutzereinbindung zu gewährleisten, steht die Nutzerforschung vor der

¹ www.cognitive.village.de

Herausforderung, ältere, überwiegend *nicht* technik-affine Projektteilnehmer für eine Partizipation „auf Augenhöhe“ zu qualifizieren sowie intensiv und fortlaufend zu begleiten. Im Projekt wird auf ein umfassendes Portfolio an Methoden und Ansätzen zurückgegriffen, aus dem exemplarisch die Einführung und Nutzung von Google Drive als ein Werkzeug zum kooperativen Arbeiten und Lernen in diesem Beitrag vorgestellt wird.

2 Stand der Forschung

Im Rahmen von Forschungsvorhaben im Bereich „Ambient Assisted Living“ (AAL) bzw. Active Ageing ist die Integration älterer Menschen in Entwicklungsprozesse mittlerweile Standard. Es bestehen allerdings große Unterschiede in der Methodenauswahl, die mitunter unzureichend auf die Zielgruppe abgestimmt werden (Müller & Reissmann 2016). Entscheidend für die nachhaltige Nutzung und Akzeptanz der Technik ist, neben hohen Erwartungen an die Zuverlässigkeit der Technik, die Integration in den Alltag und der persönliche Mehrwert (Frerichs & Prilla 2011). Diverse Living Lab-Projekte berichten über die Einbindung von älteren Projektteilnehmer/-innen über längere Zeiträume. Jedoch kommt die Reflektion darüber, wie eine Hinführung von nicht-technikaffinen Personen in die „Technikwelt“ erfolgen kann, hier verstanden als mediales Lernen, häufig zu kurz (Panek & Zagler 2008). Digital Literacy und der Aufbau medialer Kompetenzen ist hingegen ein Feld, das von Erwachsenenbildnern und Geragogen intensiv bearbeitet wird (Barthel & Vonken 2006). Wir möchten hier beide Ansätze zusammenbringen, indem wir uns auf die Erarbeitung von Technik-Aneignungshilfen fokussieren, die älteren Projektteilnehmer/-innen einerseits helfen individuelle Zugänge zu Techniknutzungsoptionen zu erlangen und sie andererseits als Projektpartner/-innen für ein hochkomplexes IT-Gestaltungsprojekt über die gesamte dreijährige Projektlaufzeit anzuleiten. Im Rahmen des verfolgten praxeologischen Ansatzes der „Experience-based Participatory Design Workshops“ ist unser Ziel, mit einer längerfristigen Unterstützung in der Technikaneignung ein Lernsetting zu schaffen, in dem die Heterogenität älterer Menschen, deren Wünsche, Bedürfnisse, Alltagsprobleme und Interessen umfassend adressiert werden können (Müller et al. 2015). Barthels & Vonken (2006, 25) weisen darauf hin, dass „[ä]ltere [...] nicht schlechter [lernen] als Jüngere, sie lernen nur anders“. Herausgestellt wird ein Lernsetting, das individuelles und kollektives Lernen, abgestimmt auf Lerngeschwindigkeiten und Wiederholungen, ermöglicht.

3 Experience-based PD Workshops

Kontext

Die partizipative IT-Gestaltung mit älteren, eher nicht technikaffinen Personen, wie im vorliegenden Projekt beschrieben, steht vor der Herausforderung, zwischen technischen „high end“-Visionen und aktuellen Lebensalltags Brücken zu bauen. Besonders wenn es um bisher noch unbekannte Anwendungen geht, die beispielsweise auf maschinellem Lernen und Mustererkennung basieren. Zum einen ist es notwendig, ältere Anwendungspartner für eine kontinuierliche Mitarbeit zu motivieren und zu qualifizieren, um dann zum anderen einen Designraum für kollaborative Designarbeit aufzubauen. Eine wichtige Basis für die

kontinuierliche gemeinsame Arbeit sind „Aneignungscafés“. Diese finden mit drei Seniorengruppen in angenehmer Runde bei Kaffee und Kuchen, jeweils alle zwei Wochen statt, in den Gemeinschaftsräumen in den entsprechenden Wohnvierteln. Dabei werden zunächst mit Tablet PCs die generellen Möglichkeiten der internetgestützten Kommunikation, Interaktion und Information demonstriert und gemeinsam eingeübt – um letztlich einen gemeinsamen gedanklichen Möglichkeitsraum aufzuspannen und Menschen an die Technik- und Internetwelt heranzuführen, die ihnen vorher größtenteils unbekannt war. Hier wurde in mehreren Monaten eine Basis in Bezug auf Motivation und Qualifizierung aufgebaut, woraufhin anschließend weitere Geräte wie Smartwatches und Smartphones ausgeteilt wurden. Diese stellen wichtige Datenquellen für die Anwendung und Mustererkennung dar. Die Aneignungscafés dauern jeweils zwei Stunden, werden seitens des Forscherteams thematisch vorbereitet und in Form von Feldprotokollen, Fotos usw. dokumentiert.

Technikhürden als Motivation für die Einführung von Google Drive

Beim Explorieren der individuellen Möglichkeiten der Nutzung der Tablet PCs ergaben sich verschiedene Hilfebedarfe. Die Nutzer/-innen hatten in unterschiedlicher Weise das Bedürfnis, bestimmte Lerninhalte im Detail zu notieren (z.B. detaillierte Schritte zum Versenden von Bildern) und diese miteinander zu teilen. Eine weitere Herausforderung besteht darin, auf die sich ständig verändernden Informationsbedarfe der älteren Co-Designer zu reagieren. Wurde beispielsweise in den Tagesmedien über aktuelle Gefährdungen durch Schadsoftware berichtet, war eine Aufklärung über sicheres Verhalten im Internet notwendig, um entsprechende Ängste zu adressieren. Konkret erfolgte dies durch die Aufbereitung verständlicher Informationen, Handlungsanweisungen oder Illustrationen. Ein weiterer Aspekt, der die Aneignung von neuen Medien konturiert, ist die Sprache, da viele englische Begriffe den älteren Teilnehmer/-innen nicht geläufig sind. Aus all diesen Bedarfen ergab sich die Überlegung innerhalb der Gruppe, einen gemeinsamen Arbeitsbereich zu erstellen, der allen jederzeit zur Verfügung steht und kooperativ erweitert werden kann. Es wurde die Entscheidung für Google Drive getroffen, da dieses Programm kostenfrei, weit verbreitet und bereits auf Geräten mit dem OS Android vorinstalliert ist sowie die Office-Programme bereits verbunden sind.

Erfahrungen mit Google Drive: Costs & Benefits

Das Erlernen des Prinzips und der Handhabung von Google Drive war für manche Teilnehmer/-innen zunächst relativ schwierig und mit Ängsten verbunden. Prinzipien und Konsequenzen von Vorgängen wie dem Löschen, Umbenennen oder Verschieben einzelner Dokumente oder Inhalte waren nicht unmittelbar verständlich. Beim gemeinsamen Einüben wurden von einzelnen Teilnehmer/-innen Inhalte eines zuvor erstellten Schreibdokuments als auch hochgeladene Bilder unbewusst gelöscht. Diese Vorgänge erzeugten zunächst Verwirrung, da die Lernprozesse aber in einem geschützten Raum, unter der Anleitung und Begleitung der Forscher stattfanden, konnten Prozesse wie Wiederherstellungsstrategien mehrmals wiederholt und eingeübt werden. Die Vorkonfigurierung von Dokumenten in Google Drive ist wenig intuitiv und erforderte mehr Erläuterungen als vorab gedacht. Trotzdem hat das Erlernen des Tools den Nutzer/-innen Spaß gemacht, insbesondere die Funktion des Einblendens der jeweiligen Bearbeiter eines bestimmten Dokumentes. Positiv aufgenommen und genutzt wird auch ein gemeinsamer Wörterkatalog, der eigenständig mit unbekanntem Begriffen und dazugehörigen Erklärungen aus der Internet- und Technikwelt

bestückt wird. Aktuell gibt es drei geteilte Dokumentenordner: der Wörterkatalog, von den Forschern erstellte Handreichungen (u.a. über sicheres Verhalten im Internet) sowie von den Nutzern erstellte Notizen über die Lerninhalte der Aneignungscafés. Zukünftig wird über diesen Kanal eine Tagebuchstudie umgesetzt werden (Rückmeldungen über Erfahrungen mit der Technikaneignung mittels digitaler Tagebücher). Dieser kollaborative Raum soll genutzt werden, um gemeinsam Anmerkungen und Notizen zu Nutzungssituationen weiterer Geräte und Anwendungen (Smartwatches und Gesundheitstools) festzuhalten.

4 Schluss

Auf der Suche nach einer dauerhaften und kollaborativen Informationsaustausch- und Dokumentationsmöglichkeit für die älteren, nicht technikversierten Anwendungspartner/-innen wurde Google Drive getestet. Die anfängliche Lern- und Nutzungshürde war für internetunerfahrene Menschen zunächst recht hoch. Jedoch haben letztlich die positiven Erfahrungen mit dieser Option für kollaboratives, soziales Lernen und das immer zur Hand gehaltene Medium für die Wissensaneignung und den Wissensaustausch die anfänglichen Bedenken zerstreut. Die Auseinandersetzung mit dem Tool hat die Medienkompetenz gestärkt und Aneignungsprozesse gefördert. Es fungiert als nachhaltiges und kontinuierliches Gerüst zur Stützung der Lernprozesse und wird im weiteren Projektverlauf als gemeinsames Dokumentationstool genutzt werden können, wenn neu entwickelte Prototypen zur Evaluation ausgegeben werden.

Literaturverzeichnis

- Barthel, C. & Vonken, M. (2006). *Empfehlungen zur altersgerechten Didaktik. Projekt IntegrAL, Integrative Beschäftigungs-, Arbeits- und Lernprozesse für ältere ArbeitnehmerInnen in Thüringen*. Universität Erfurt. http://www2.uni-erfurt.de/ibw/integral/Downloads/DidaktEmpf_HP.pdf (01.07.2017)
- Frerichs, A. & Prilla, M. (2011). *Technik, Dienstleistungen und Senioren: (K)ein Akzeptanzproblem?* In Eibl, M. (Hrsg.), *Mensch & Computer 2011: überMEDIEN|ÜBERmorgen*. München: Oldenbourg Verlag, S. 347-351.
- Lindsay, S., Jackson, D., Schofield, G. & Olivier, P. (2012). Engaging older people using participatory design. In *Proceedings of the SIGCHI Conference on Human Factors in Computing Systems (CHI '12)*. ACM, New York, NY, USA, S. 1199-1208.
- Müller, C., Hornung, D., Hamm, T., & Wulf, V. (2015). Measures and tools for supporting ICT appropriation by elderly and non tech-savvy persons in a long-term perspective. *ECSCW 2015*, 19-23 September 2015, Oslo, Norway, Springer International Publishing, S. 263-281.
- Müller, C. & Reissmann, W. (2016). Technokulturelle Imaginationen als Ansatzpunkte für Participatory Design, Designing Age – Gestaltung des Alter(n)s, Medien & Altern. *Zeitschrift für Forschung und Praxis* 8, 15-31.

Panek, P. & Zagler, W. L. (2008). Partizipative Entwicklung und Erprobung von AAL Technologien im Living Lab Schwechat. *Ambient Assisted Living (AAL), 1. Deutscher AAL-Kongress mit Ausstellung / Technologien - Anwendungen – Management.*