

Beteiligung älterer Menschen an der Entwicklung einer digitalen Plattform zur Rekrutierung von Betreuungs- und Pflegefachpersonen

Rhea Braunwalder

Katharina Molterer

Sabina Misoch

Institute for Ageing Research

OST Eastern Switzerland

Switzerland

vorname.nachname@ost.ch

ZUSAMMENFASSUNG

In einem europäischen Forschungsprojekt sind ältere Menschen an der Entwicklung einer digitalen Plattform zur Rekrutierung von Pflegefachpersonen beteiligt. In diesem Position Paper werden der Forschungskontext sowie verschiedene Entwicklungsphasen vor dem Hintergrund der Beteiligung älterer Menschen am digitalen Endprodukt reflektiert. Von Seitens der Forschenden benötigt es im Prozess in der Interaktion mit Teilnehmenden Flexibilität, Rücksicht und Offenheit. In der interdisziplinären Zusammenarbeit in Teams von Forschenden sind der Informationstransfer, Transparenz und digitale kollaborative Plattformen zentral.

KEYWORDS

older adults, care, user-tests, co-creation

1 EINLEITUNG

Das HEROES Projekt ist ein europäisches Forschungsprojekt zwischen der Schweiz, Österreich und Rumänien. Auf Rumänisch und Deutsch wird eine digitale Plattform zur Rekrutierung von Betreuungs- und Pflegefachpersonen entwickelt. Im Projekt beteiligen sich sechs Projektpartner:innen: zwei Fachhochschulen (Bereich Altersforschung), eine IT-Firma, ein Sozialunternehmen, eine Stiftung für Personen im Alter und ein Beratungs- und Forschungsunternehmen für User Research, mit ca 16 Mitarbeitenden. Die Plattform soll Personen, welche Unterstützung in der Pflege einer/eines Angehörigen suchen, helfen eine geeignete Fachperson in ihrer Region zu finden. Ein Hauptanliegen ist die Integration älterer Menschen in die Gesellschaft durch sinnvolle Arbeit. Folglich ist das Innovative an der zu entwickelnden Plattform, dass ältere Menschen als Expert:innen an der Auswahl der Kandidat:innen beteiligt sind.

Die Nutzenden der HEROES Plattform werden in drei Gruppen unterteilt: Auftraggebende (Privatpersonen oder Unternehmen,

die Betreuungs- und Pflegefachpersonen suchen), Kandidat:innen (Betreuungs- und Pflegefachpersonen, die eine Anstellung suchen) und Reviewers (ältere Menschen und Pflegefachpersonen). Aus allen drei Ländern werden möglichst gleich viele Personen (insgesamt ca 90 Teilnehmende) aus den drei Kategorien einbezogen, um eine altersinklusive technologische Lösung zu schaffen.

Der Entwicklungsprozess der Plattform sieht partizipative Elemente in unterschiedlichen Formen vor. Darunter themenbezogene Beiräte bestehend aus älteren Menschen, Co-Creation Workshops, Fokusgruppen, ein 12-monatiger Feld-Test, Interviews und ein Hackathon, bei dem Teams aus Studierenden, von einer älteren Person begleitet, Lösungsentwürfe für einen Anwendungsfall der App entwerfen. Durch den Einbezug von älteren Menschen auf unterschiedlichen Ebenen und in unterschiedlichen Formaten soll vorgebeugt werden, dass das Handeln des Projektteams von den in der Gesellschaft vorherrschenden Diskursen und Stereotypen zum Thema Alter und Menschen 65+ geleitet wird. Denn neuere Forschung zeigt, dass selbst in diesen inklusiv gestalteten Workshops altersdiskriminierende Elemente zu Tage treten [1].

In diesem Paper betrachten wir Zusammenarbeit mit älteren End-Nutzenden in drei Phasen: Rekrutierung, Zusammenarbeit und Rückführung der Ergebnisse in den Entwicklungsprozess und gehen abschliessend auf den Kontext der Forschung ein. Damit wollen wir reflektieren, wie ältere End-Nutzende möglichst gut und sinnvoll in die Entwicklung einer digitalen Plattform miteinbezogen werden können.

2 ENTWICKLUNGSPROZESS

2.1 Rekrutierung

Das Projekt HEROES setzt sich zum Ziel bereits in der Entwicklung der neuen Plattform eng mit älteren Menschen zusammenzuarbeiten. Rekrutiert wurde durch persönliche und professionelle Kanäle der Projektpartner:innen. Die Rekrutierung durch persönliche Netzwerke zeigt sich besonders in Bezug auf vulnerablere, oder weniger selbstsichere (ältere) Menschen als vorteilhaft. Auch, wenn ein Sample mit ausgeglichener Genderverteilung und bestimmten Alterskriterien angestrebt wird, haben praktische und zeitliche Faktoren einen Einfluss auf die Rekrutierung.

Ältere Personen werden als potenzielle Kund:innen für Startups im technologischen Bereich immer interessanter. Es gibt bereits viele digitale Technologien als Lösungen für Senior:innen auf dem

Permission to make digital or hard copies of part or all of this work for personal or classroom use is granted without fee provided that copies are not made or distributed for profit or commercial advantage and that copies bear this notice and the full citation on the first page. Copyrights for third-party components of this work must be honored. For all other uses, contact the owner/author(s).

Veröffentlicht durch die Gesellschaft für Informatik e.V.

in K. Marky, U. Grünefeld & T. Kosch (Hrsg.):

Mensch und Computer 2022 – Workshopband, 04.-07. September 2022, Darmstadt

© 2022 Copyright held by the owner/author(s).

<https://doi.org/10.18420/muc2022-mci-ws02-247>

Markt. Dennoch hält sich die Nachfrage der Nutzendengruppe in Relation dazu in Grenzen. Ein möglicher Grund dafür ist, dass die entwickelten Produkte an den Bedürfnissen der Nutzenden vorbei gehen, weil sie in den Entstehungsprozess nicht eingebunden werden.

2.2 Interaktion zwischen Forschenden und Nutzenden

Aus den Co-Creation Workshops konnten wir folgende Empfehlungen ableiten:

- (1) Genug Zeit einplanen: verschiedene Personen, auch wenn sie in der gleichen Nutzergruppe sind, können für die gleichen Aufgaben unterschiedlich Zeit brauchen.
- (2) Eine vertrauensvolle Atmosphäre schaffen: Besonders, wenn mit älteren Personen in technischen Entwicklungsprozessen gearbeitet wird, gilt es zu ermutigen und zu versichern, dass sie nichts falsch machen, oder kaputt machen können. Durch den Durchführungsort von Workshops und den Auftritt der Entwickler*innen kann eine vertrauensvolle Atmosphäre geschaffen werden. Es können Durchführungsorte ausgewählt werden, die die Teilnehmenden kennen, und in denen sie sich wohl fühlen.
- (3) Zurückhaltung und Offenheit der Forschenden: Ebenfalls essenziell ist, dass den Teilnehmenden Raum gegeben wird sich so zu äussern, wie sie wollen. Es geht darum offen zu sein für nicht erwartete Rückmeldungen und diese ernst zu nehmen und zu dokumentieren.
- (4) Sprachliche Barrieren beachten: die Interaktion in sprachheterogenen Gruppen ist eine Herausforderung. Auch, wenn in einer Gruppe eine Sprache als Kommunikationssprache ausgewählt wird, sollten Nicht-Muttersprachler*innen besonders gefördert werden.

2.3 Rückführung

Die Durchführung der partizipativen Massnahmen sind in den Meilensteinen des Projekts klar definiert und terminiert. Dabei ist der Umfang oder wie genau die Rückmeldungen der Nutzenden einen Einfluss auf die weitere Entwicklung des Endprodukts haben jedoch

nicht erwähnt. Zudem arbeiten interdisziplinäre und sprachheterogene Teams parallel an den verschiedenen Arbeitsprozessen und die Technikentwickelnden sind nicht direkt in allen partizipativen Veranstaltungen involviert. Eine pro forma Partizipation ist also nicht auszuschliessen. Transparente Zuständigkeitsstrukturen, vorformulierte Dateivorlagen und Eingabemasken und klare Ansprechpersonen sind hier wichtig. Dazu arbeiten wir mit einem Web-basierten Instant-Messaging-Dienst (Slack), mehreren online Whiteboards (Miro) und einer geteilten Dokumentenablage (Zoho). Sobald Rückmeldungen und Ergebnisse der partizipativen Formate (Workshops, Feldtests, Hackathon und Beiratssitzungen) vorhanden sind, werden die gesammelten Daten in die Kommunikationssprache (Englisch) übersetzt, in Datenblätter abgefüllt, den zuständigen Projektpartner:innen weitergeleitet und in Sitzungen diskutiert. In Entscheidungen welche Feedbacks wichtig sind und weitergegeben werden, sowie auch in der sprachlichen Übersetzung können Informationsverluste nicht verhindert werden.

3 EUROPÄISCHER FORSCHUNGSKONTEXT

HEROES ist ein EU Projekt vom AAL Programme. Die Zeit- und Ressourcenpläne geben nicht viel Spielraum. Deshalb ist in der Budgetierung einer partizipativen Technikentwicklung genug Zeit einzuplanen, um auf Rückmeldungen und Vorschläge der Teilnehmenden eingehen zu können. Jedoch ist ebenfalls eine Unterschreitung des Budgets problematisch, da Projektgelder nicht aufgebraucht werden. Es stellt sich allgemein die Frage, wie sich ein offener Prozess, wie die partizipative Technikentwicklung, in einem geregelten Forschungskontext planen lässt.

ACKNOWLEDGMENTS

Dieser Forschung wurde vom AAL-Programme (Call 2020) und in der Schweiz von der schweizerischen Agentur für Innovationsförderung finanziert.

LITERATUR

- [1] Peine, A., Marshall, B.L., Martin, W., & Neven, L. (2021). *Sociogerontechnology: Interdisciplinary Critical Studies of Ageing and Technology*. New York: Routledge.