

Workshop- moderation

/ Kerninhalte der Moderation der Technikworkshops am 13., 14. und 20. November 2018

/ erstellt für das Team der SeWo gGmbH sowie die Teilnehmenden der Technikworkshops

/ Berlin, 25. Januar 2019

SeWo – Team @ zero360.

1



Strategic Product & Service Design

David Engelhardt



Strategic Product & Service Design

Anne Hahn



Strategic Product & Service Design

Niklas Laasch

Unser Purpose

2

“ Wir begleiten **Menschen** und **Organisationen** auf dem Weg in die **Zukunft**. **Gemeinsam** entwickeln und optimieren wir **Produkte** und **Dienstleistungen**, die einen **Mehrwert** für ihre **Nutzenden** generieren.



Team

- Gegründet 2012 in Berlin
- 30-köpfiges Team aus Zukunftsforschern, Design Thinkern, Digital Leaders, Business Analysten, Start-up Entrepreneurs, Psychologen, Service Designern und Kommunikatoren

Profil

zero360 gehört zu den erfolgreichsten Innovationsberatungen Deutschlands. Das Berliner Unternehmen setzt auf einen 360-Grad-Ansatz und begleitet seine Kunden dabei in allen Phasen der Innovation, Transformation und Digitalisierung – vom Blick in die Zukunft, der Entwicklung neuer Produkte und Dienstleistungen über die Weiterentwicklung von Geschäftsprozessen bis zur Befähigung von Mitarbeitern und Führungskräften.

Expertise

- Foresight & Trendmanagement
- Produkt- & Serviceentwicklung
- Geschäftsfeldentwicklung
- Organisationsentwicklung
- Kommunikation & Vermarktung
- Start-up as a Service

Agenda

1

Wie wollen wir arbeiten?

● Welche Interessensgruppen gibt es?

● Welche Bedürfnisse hat unsere Zielgruppe?

● **Gemeinsames Mittagessen** (ab 12.45h)

● Welche Technik / Technologie passt zu den Bedürfnissen unserer Zielgruppe?

● Wie könnte der zukünftige Wohnraum konkret aussehen?

● **Gemeinsamer Tagesabschluss** (bis 17.00h)

Arbeits- modus.

Unsere Zielsetzung

“ Wie können wir den Menschen in unseren Wohnprojekten mit Hilfe von **innovativer Technik** ein **selbstbestimmtes** und **sicheres** Leben ermöglichen?

Treiber im Umfeld



**Digitalisierung &
Demografischer
Wandel**

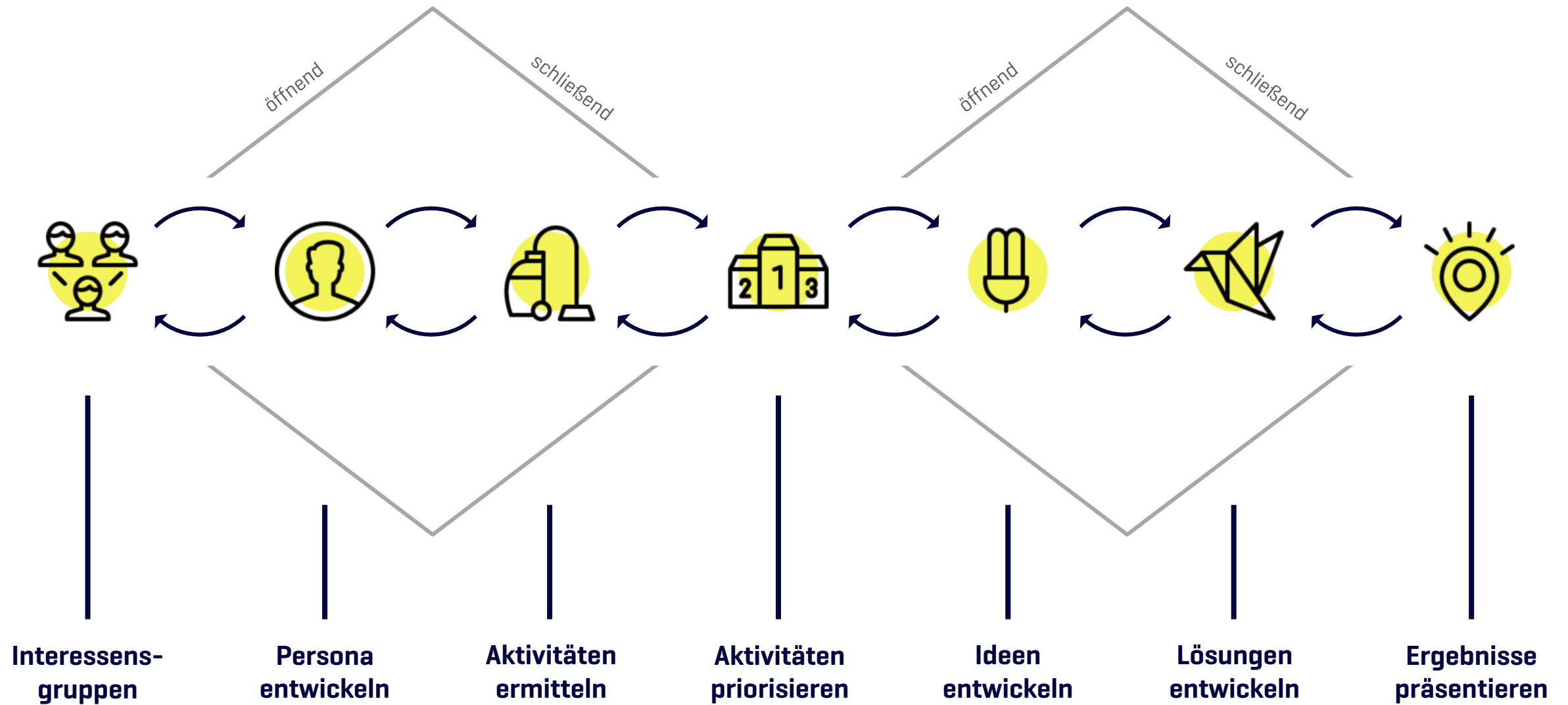


**Fachkräftemangel &
Inklusion**



**Bundesteilhabe-
gesetz**

Methodik & Prozess



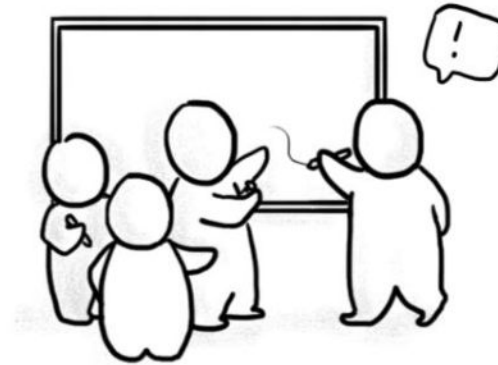
Wir arbeiten in Workshops ...



Teamregeln



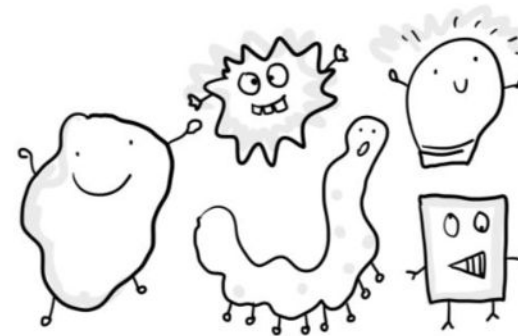
Beim Team & Thema bleiben



Gegenseitig ausreden lassen



Auf den Ideen Anderer aufbauen



Wilde Ideen ermutigen

Werkzeuge



Get2know.

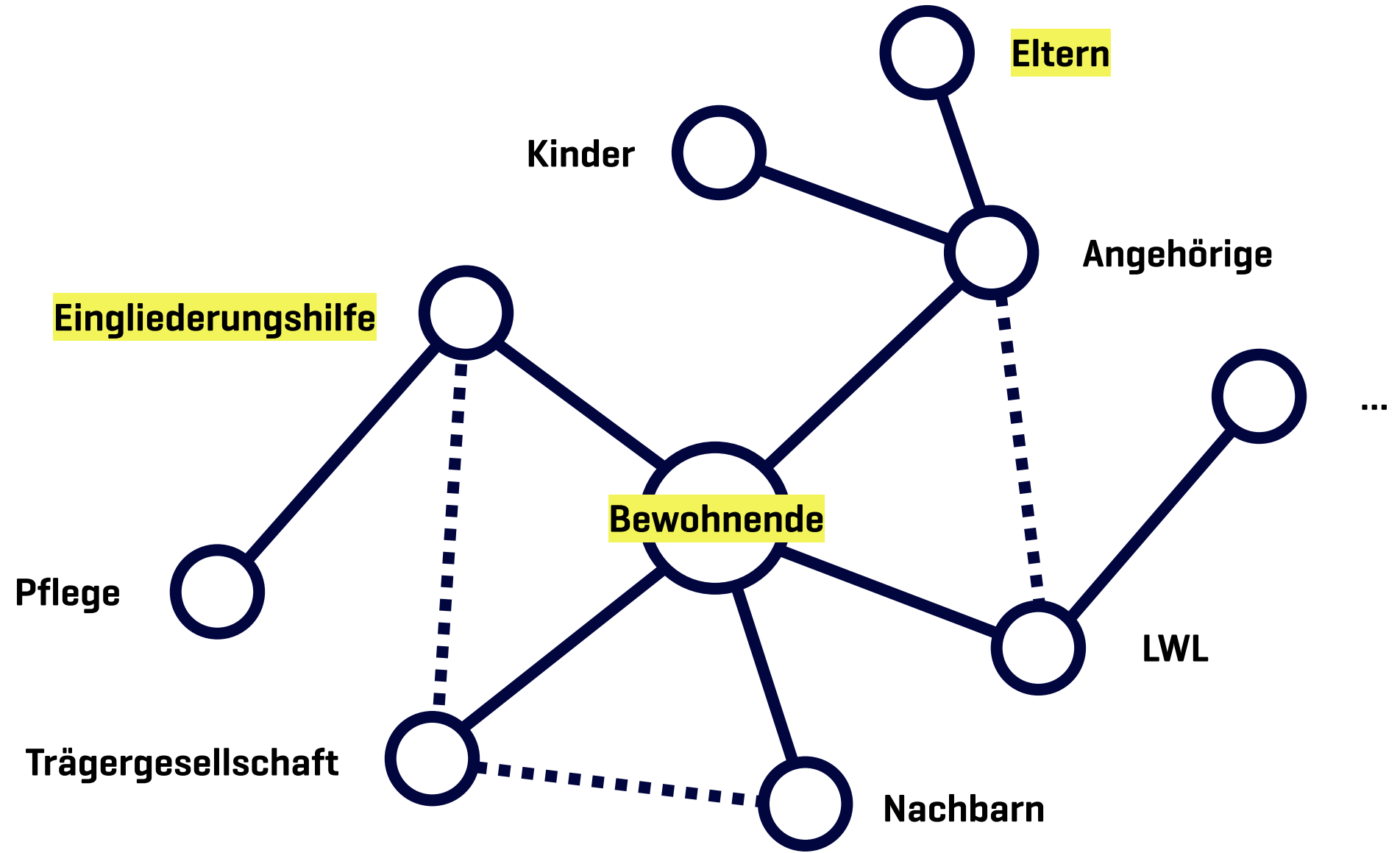
- **Name**
- **Position**
- **Zielgruppe im SeWo-Projekt**
- **Wo nutze ich heute schon
Technikunterstützung?**
- **Wo wünsche ich mir für die Zukunft noch mehr
Technikunterstützung?**

Nutzer- forschung.



Es gibt diverse Interessengruppen, die auf dem Weg zu einem selbstständigen und technikunterstützten Leben abgeholt werden sollten.

Nutzerforschung



Nutzerforschung



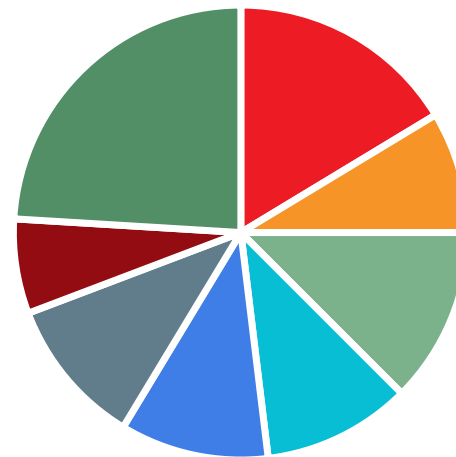
Es gibt diverse Interessengruppen, die auf dem Weg zu einem selbstständigen und technikunterstützten Leben abgeholt werden sollten.



Die Bedürfnisse und Anforderungen der Zielgruppen sind heterogen und individuell.

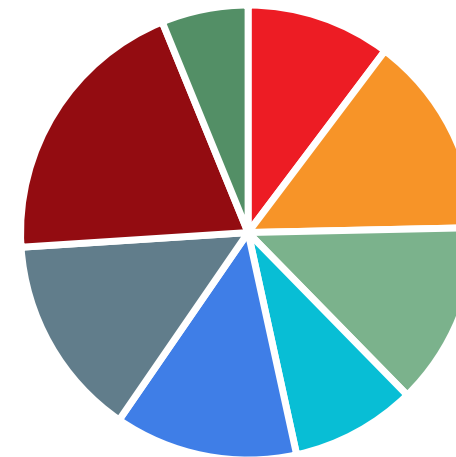


Hier komme ich gut zurecht ...



- Ernährung
- Gesundheit
- Waschen
- Hygiene
- Terminplanung
- Einkaufen
- Kochen
- Schlafen

Hier brauche ich Hilfe ...



- Ernährung
- Gesundheit
- Waschen
- Hygiene
- Terminplanung
- Einkaufen
- Kochen
- Schlafen



Es gibt diverse Interessengruppen, die auf dem Weg zu einem selbstständigen und technikunterstützten Leben abgeholt werden sollten.

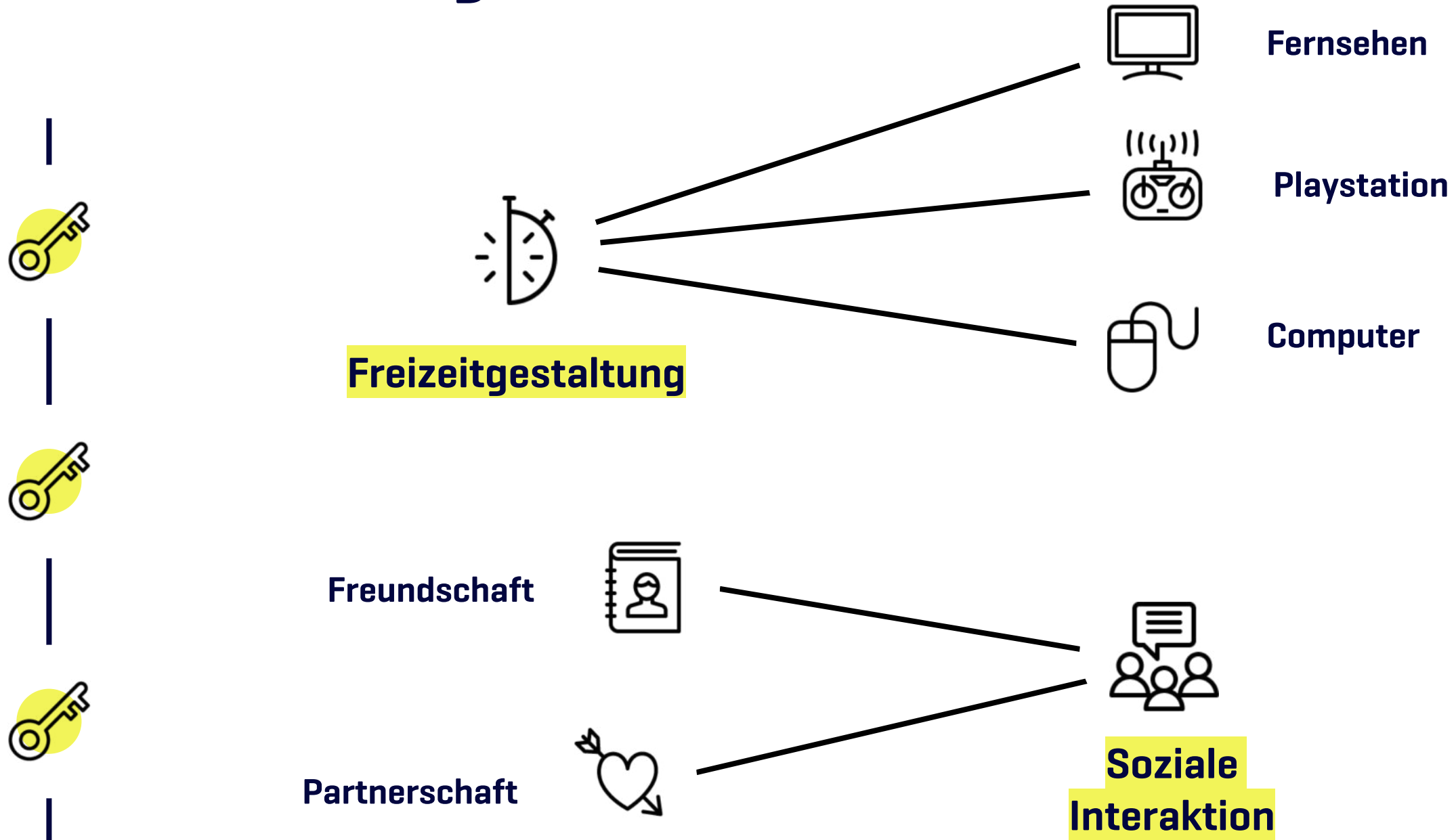


Die Bedürfnisse und Anforderungen der Zielgruppen sind heterogen und individuell.



Es gibt erkennbare Muster: Digitale Freizeitgestaltung und der Wunsch nach sozialer Interaktion treten zielgruppenübergreifend auf.

Nutzerforschung



Agenda



2

Wie wollen wir arbeiten?

Welche Interessensgruppen gibt es?

Welche Bedürfnisse hat unsere Zielgruppe?

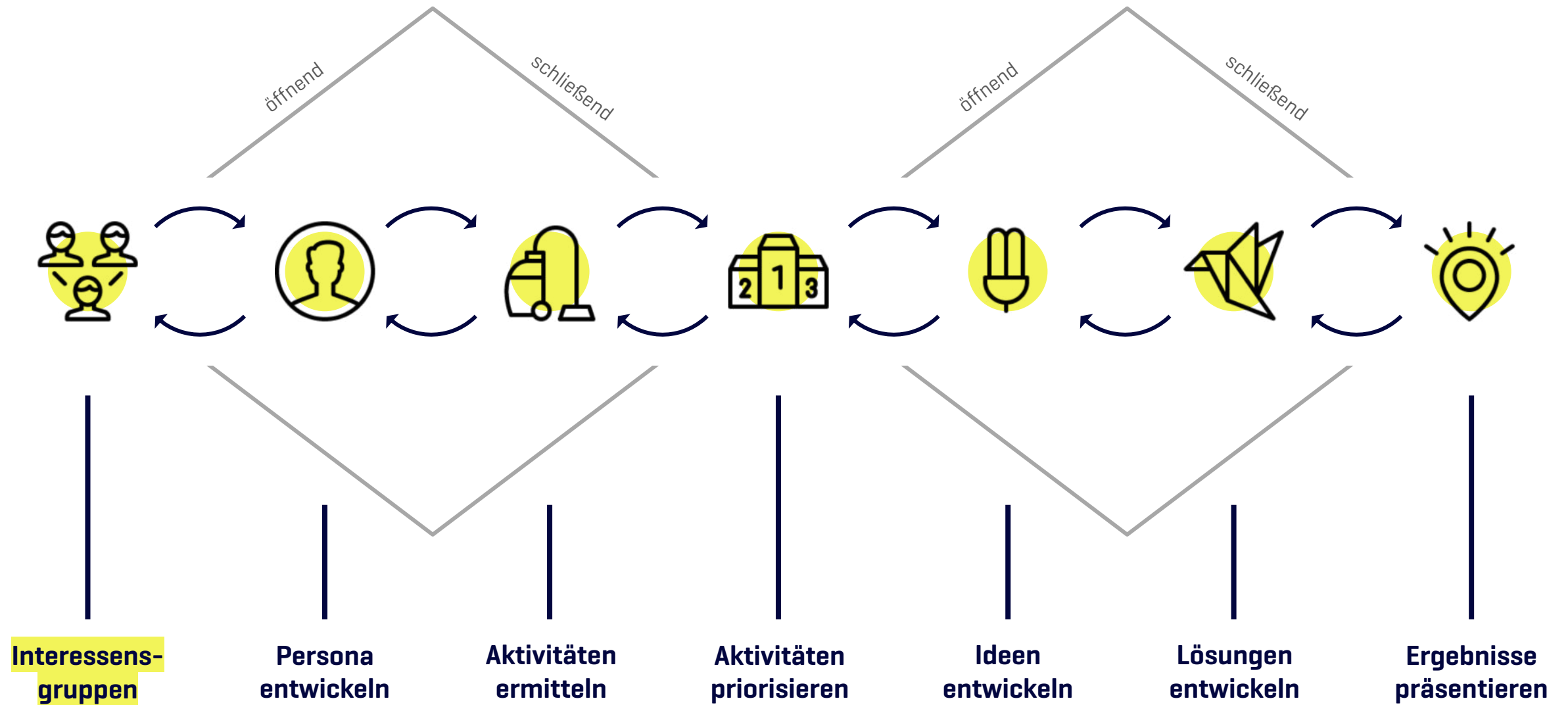
Gemeinsames Mittagessen (ab 12.45h)

Welche Technik / Technologie passt zu den Bedürfnissen unserer Zielgruppe?

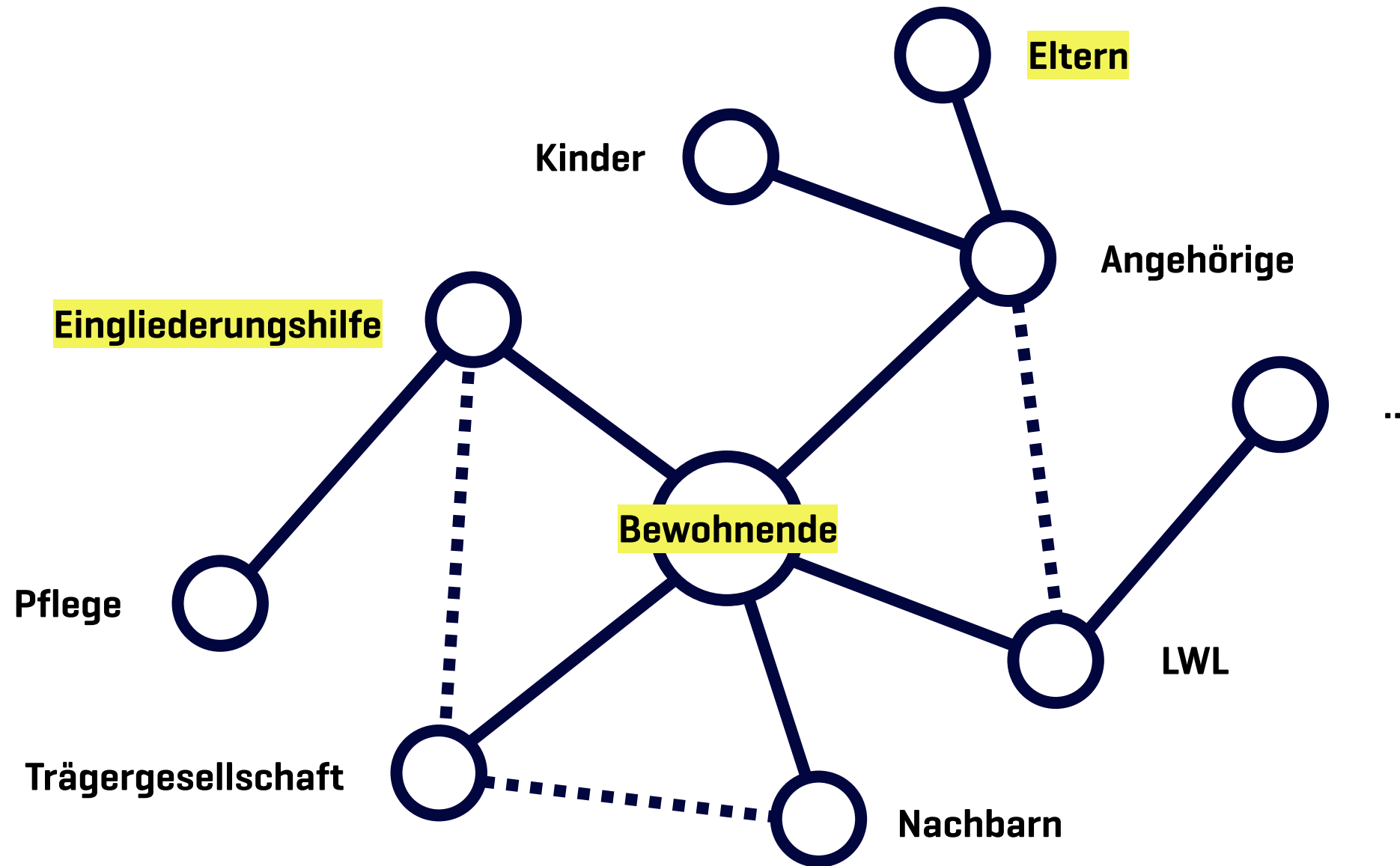
Wie könnte der zukünftige Wohnraum konkret aussehen?

Gemeinsamer Tagesabschluss (bis 17.00h)

Methodik & Prozess



Interessensgruppen



Interessens -gruppen.



15 min.

Agenda



Wie wollen wir arbeiten?



Welche Interessensgruppen gibt es?

3

Welche Bedürfnisse hat unsere Zielgruppe?



Gemeinsames Mittagessen (ab 12.45h)



Welche Technik / Technologie passt zu den Bedürfnissen unserer Zielgruppe?

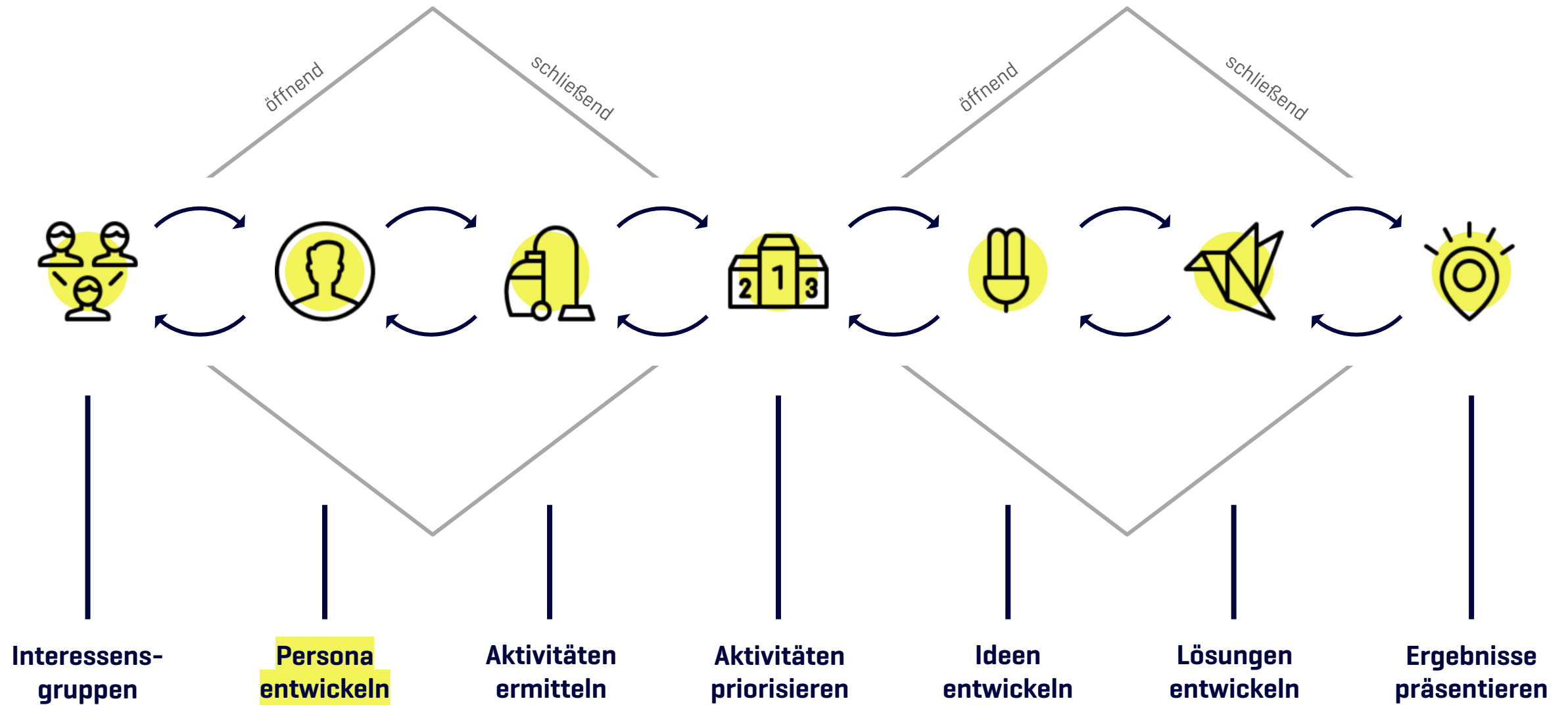


Wie könnte der zukünftige Wohnraum konkret aussehen?



Gemeinsamer Tagesabschluss (bis 17.00h)

Methodik & Prozess



Template: Persona

Meine Person

Ein Bild von mir:

Name:

Alter:

Geschlecht:

Gegenwärtige Lebenssituation:

Zukünftige Lebenssituation:

Das bin ich

Meine Hobbies:

Mein Lebensmotto:

Mein Lieblingsessen:

Mein Lieblingsort:

Das finde ich lästig:

Meine größte Herausforderung beim Wechsel in meine zukünftige Lebenssituation:

Meine Merkmale

Mobilität

Rollstuhlwechsel im Bett Halten einer stabilen Sitzposition Umsetzen Fortbewegen innerhalb des Wohnbereichs Treppentouren



Kognitive und kommunikative Fähigkeiten

Erkennen von Personen aus dem näheren Umfeld Richtige Orientierung Zeitliche Orientierung Erkennen an wesentlichen Ereignissen oder Beobachtungen Steuern von mehrschrittigen Abläufen/Verhalten Treffen von Entscheidungen im Alltag Verstehen von Sachverhalten und Informationen Erkennen von Risiken und Gefahren



Verhaltensweisen und psychische Problemlagen

Mäßig bis geringe Verhaltensauffälligkeiten Mäßige Stürze Beschädigen von Gegenständen Physisch aggressives Verhalten gegenüber anderen Personen Verbale Aggression Andere pflegerische soziale Auffälligkeiten Abwehr pflegerischer oder anderer unterstützender Maßnahmen Wahnvorstellungen



Selbstversorgung

Ernährung paravital oder über Vitalität Basiskontrolle/Therapiekontrolle Darmkontrolle, Stuhlkontrolle Waschen des vorderen Oberkörpers Körperpflege im Bereich des Kopfes Waschen des Intimbereichs Dusch- und Baden einschließlich Waschen der Haare An- und Auskleiden des Oberkörpers



Krankheits- oder therapiebedingte Anforderungen und Belastungen

Medikation Injektionen Versorgung immobiler Zugänge (z.B. Prose) Absaugen und Saugstoffgaben Einreibungen oder Küße- und Wärmeeinlege Messung und Dichtung von Körperöffnungen Körpernahe Hilfsmittel Verbandwechsel und Wundversorgung



Gestaltung des Alltags und soziale Kontakte

Gestaltung des Tagesablaufs und Anpassung an Veränderungen Ruhe und Schlafen Sich beschäftigen Vorhaben von in die Zukunft gerichteten Planungen Interaktion mit Personen im direkten Kontakt Körperpflege zu Personen außerhalb des direkten Umfelds



Template: Persona



Meine Person

Ein Bild von mir:

Name:

Alter:

Geschlecht:

Gegenwärtige Lebenssituation:

Zukünftige Lebenssituation:

Template: Persona

 **Das bin ich**

Meine Hobbies:

Mein Lebensmotto:

Mein Lieblingsessen:

Mein Lieblingsort:

Das finde ich lästig:

Meine größte Herausforderung beim Wechsel in meine zukünftige Lebenssituation:

Template: Persona



Meine Merkmale

Mobilität

Positionswechsel im Bett

Halten einer stabilen Sitzposition

Umsetzen

Fortbewegen innerhalb des Wohnbereichs

Treppensteigen



Kognitive und kommunikative Fähigkeiten

Erkennen von Personen aus dem näheren Umfeld

Örtliche Orientierung

Zeitliche Orientierung

Erinnern an wesentliche Ereignisse oder Beobachtungen

Steuern von mehrschrittigen Alltagshandlungen

Treffen von Entscheidungen im Alltag

Verstehen von Sachverhalten und Informationen

Erkennen von Risiken und Gefahren

Mitteilen von elementaren Bedürfnissen

Verstehen von Aufforderungen

Beteiligen an einem Gespräch



Persona.



25 min.

Ergebnisse vorstellen.



3 min. pro Team

Agenda



Wie wollen wir arbeiten?



Welche Interessensgruppen gibt es?

3

Welche Bedürfnisse hat unsere Zielgruppe?



Gemeinsames Mittagessen (ab 12.45h)



Welche Technik / Technologie passt zu den Bedürfnissen unserer Zielgruppe?

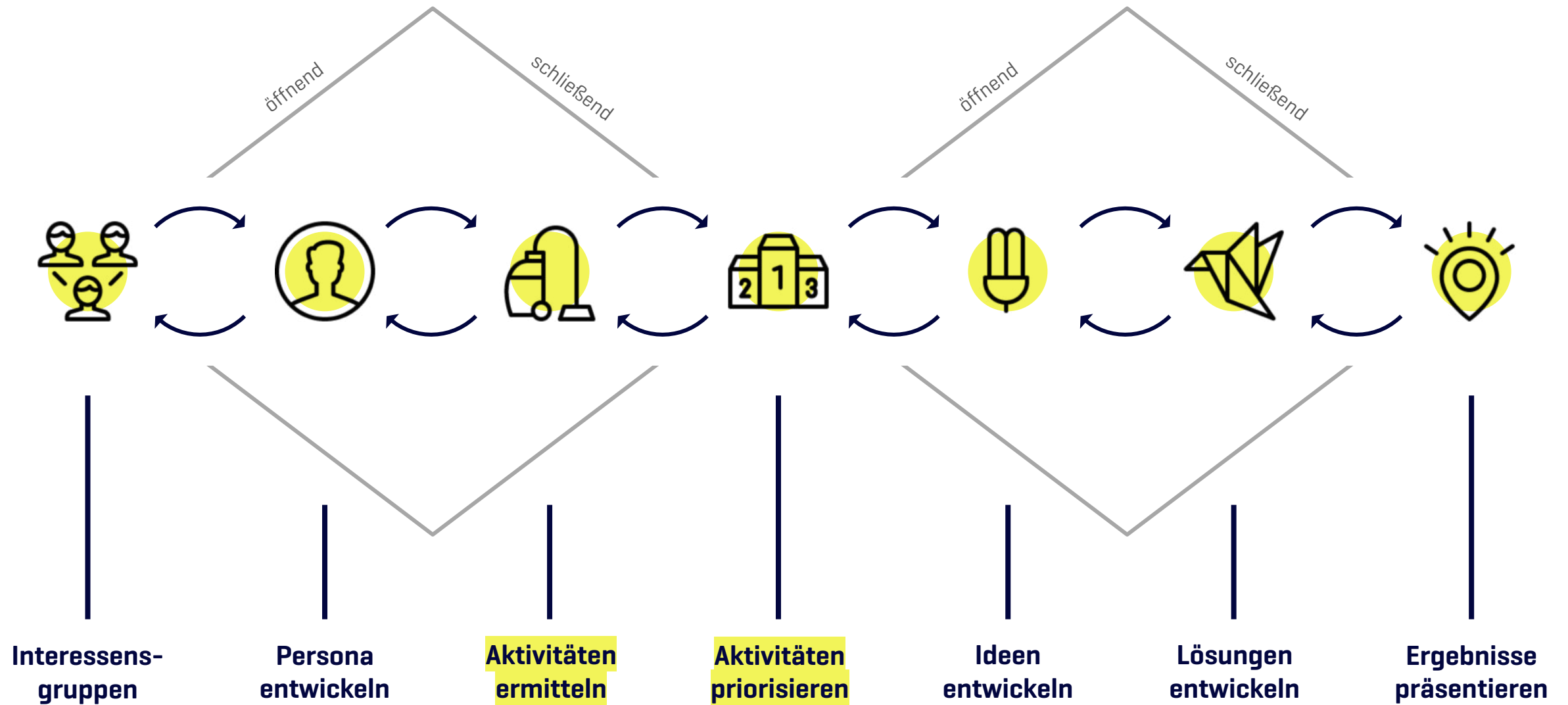


Wie könnte der zukünftige Wohnraum konkret aussehen?



Gemeinsamer Tagesabschluss (bis 17.00h)

Methodik & Prozess



Bedürfnisermittlung & -priorisierung

28

1

Aktivitäten sammeln bzw. ergänzen

(unabhängig davon ob die Persona sie ausführen kann, oder nicht)

2

Aktivitäten kategorisieren

(Kat. 1 - “grundlegend“ // Kat. 2 – “wow “)

3

Aktivitäten priorisieren und in Teilschritte zerlegen

(Priorisierung mit Dotvoting-Verfahren)

4

Wie können wir ... ? – Frage formulieren

(Die Herausforderung in einer Frage formulieren)

Bedürfnis- ermittlung.



45 min.

Austausch.

- Mit welchen Technologien habt ihr bereits **Erfahrung** gesammelt?
- Wo seht ihr **Entwicklungsfelder**?
- Was wünscht ihr euch für die **Bewohnenden**?

Agenda

29



Wie wollen wir arbeiten?



Welche Interessensgruppen gibt es?



Welche Bedürfnisse hat unsere Zielgruppe?

4

Gemeinsames Mittagessen (ab 12.45h)



Welche Technik / Technologie passt zu den Bedürfnissen unserer Zielgruppe?



Wie könnte der zukünftige Wohnraum konkret aussehen?



Gemeinsamer Tagesabschluss (bis 17.00h)

Warm-up.



10 min.

Agenda

30



Wie wollen wir arbeiten?



Welche Interessensgruppen gibt es?



Welche Bedürfnisse hat unsere Zielgruppe?



Gemeinsames Mittagessen (ab 12.45h)

5

Welche Technik / Technologie passt zu den Bedürfnissen unserer Zielgruppe?

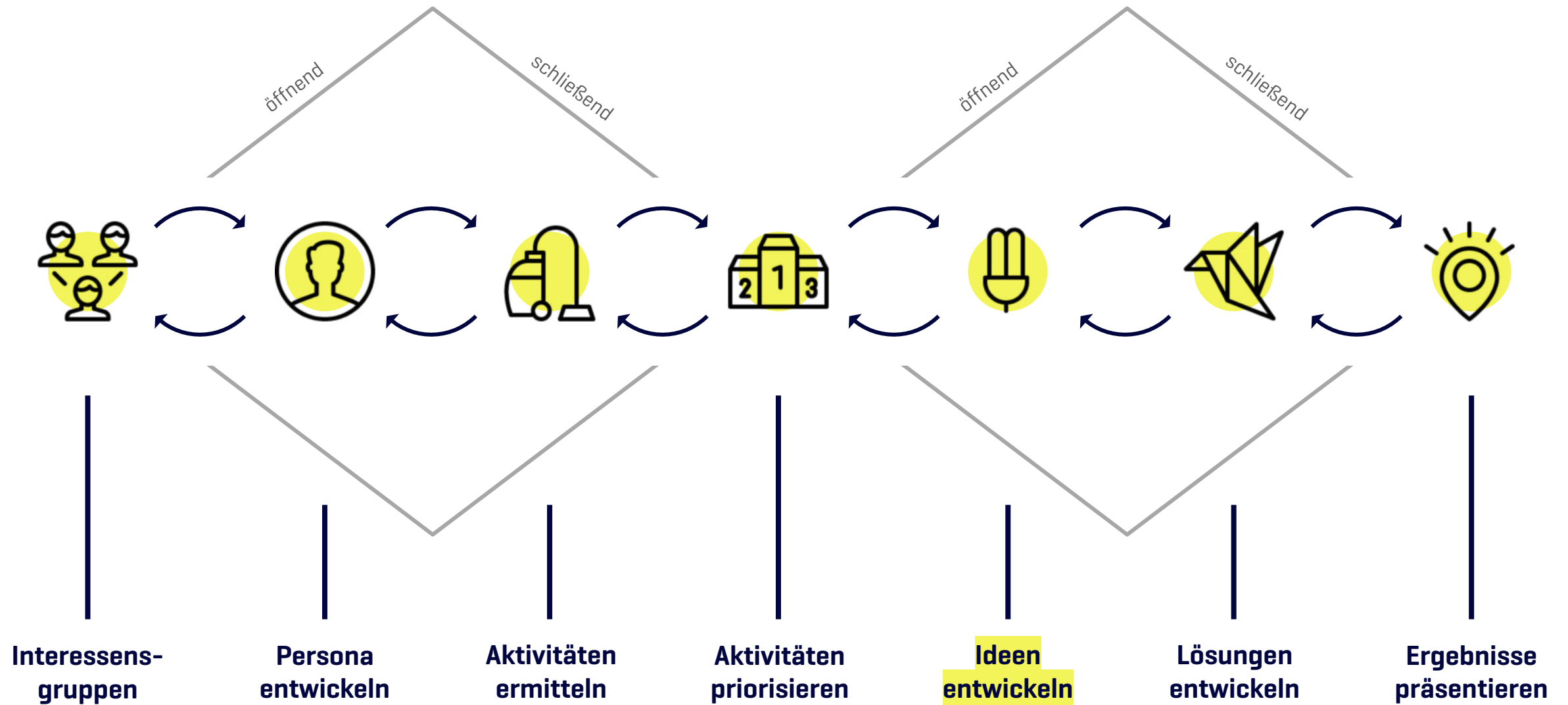


Wie könnte der zukünftige Wohnraum konkret aussehen?



Gemeinsamer Tagesabschluss (bis 17.00h)

Methodik & Prozess



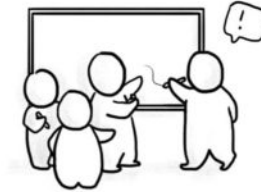
Brainstorming – Regeln



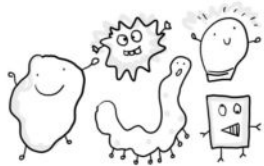
Beim Team & Thema bleiben



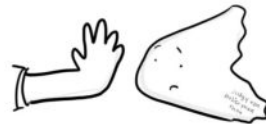
Auf den Ideen Anderer aufbauen



Gegenseitig ausreden lassen



Wilde Ideen ermutigen



Kritik zurück stellen

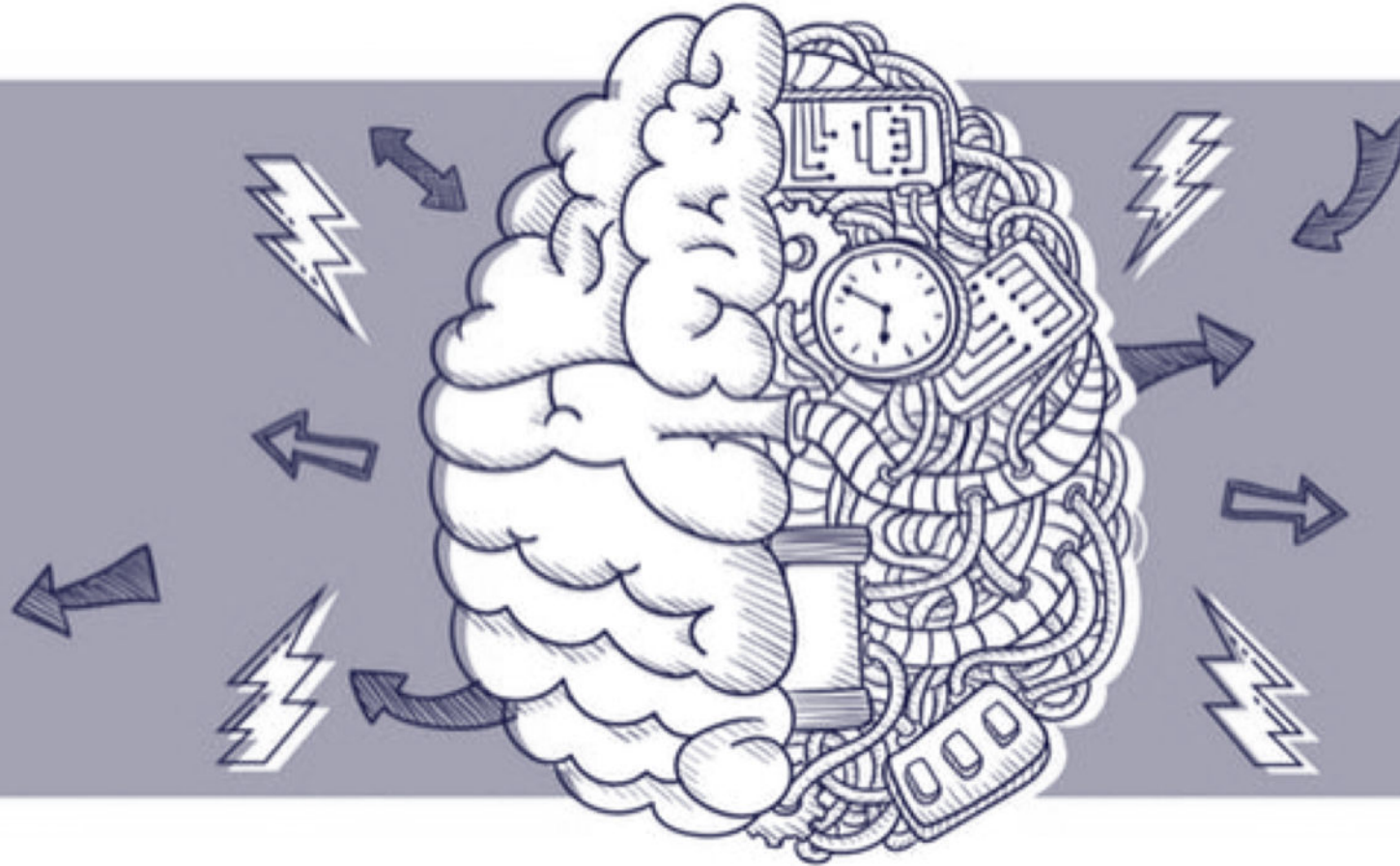


Visuell arbeiten

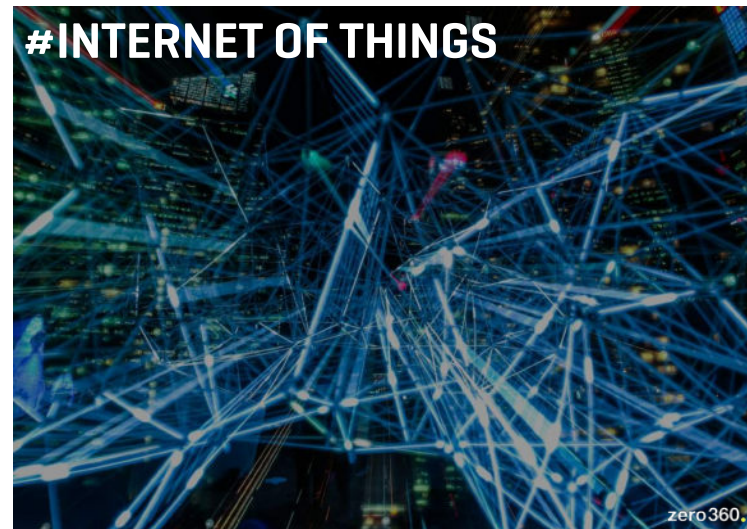
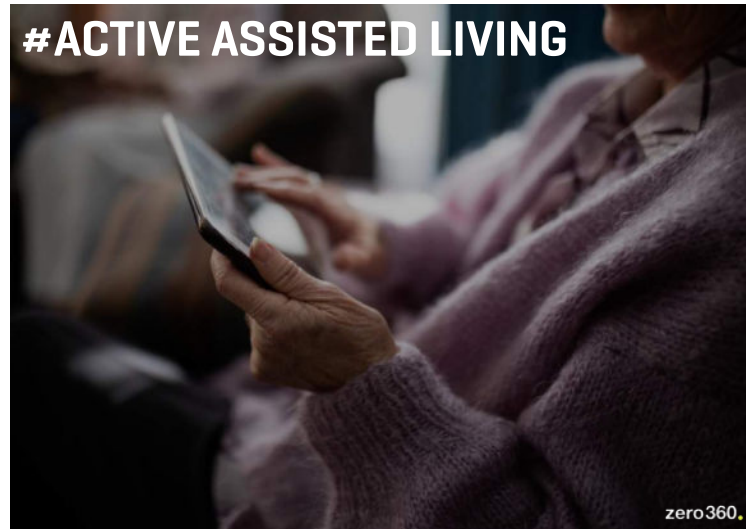


Quantität ist das Ziel

Ideendownload



Technologiekarten










Ideen & Technik.



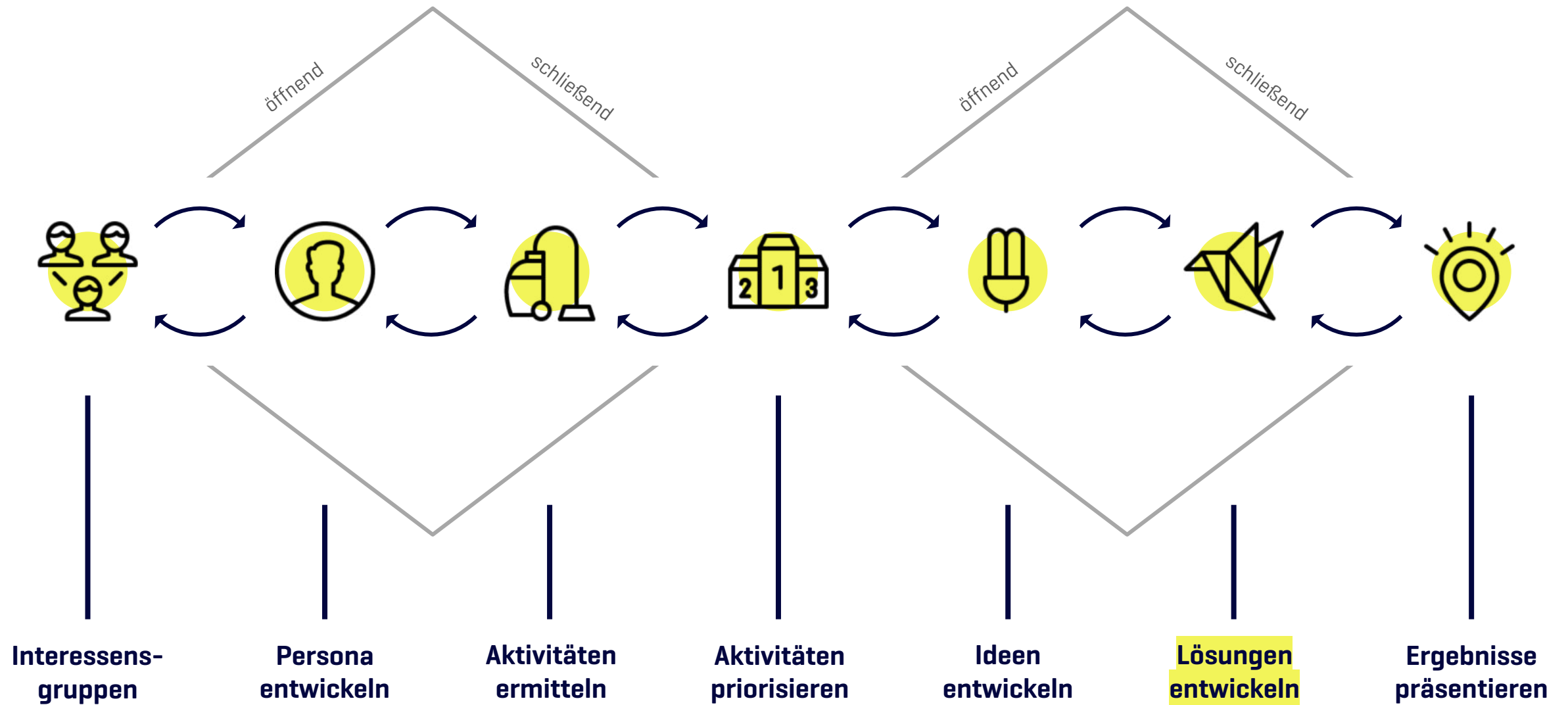
60 min.

Agenda

35

-  **Wie wollen wir arbeiten?**
-  **Welche Interessensgruppen gibt es?**
-  **Welche Bedürfnisse hat unsere Zielgruppe?**
-  **Gemeinsames Mittagessen (ab 12.45h)**
-  **Welche Technik / Technologie passt zu den Bedürfnissen unserer Zielgruppe?**
-  **Wie könnte der zukünftige Wohnraum konkret aussehen?**
-  **Gemeinsamer Tagesabschluss (bis 17.00h)**

Methodik & Prozess



Umsetzungsgestaltung

- Hierarchie nach Frank Zittlau

1

Selbstständige Ausführung

2

Gemeinsame Ausführung mit Angehörigen

3

Ausführung durch Technik, die selbstständig aktiviert wird

4

Ausführung durch vollautomatisierte Technik

5

Ausführung durch externe Dienstleistende

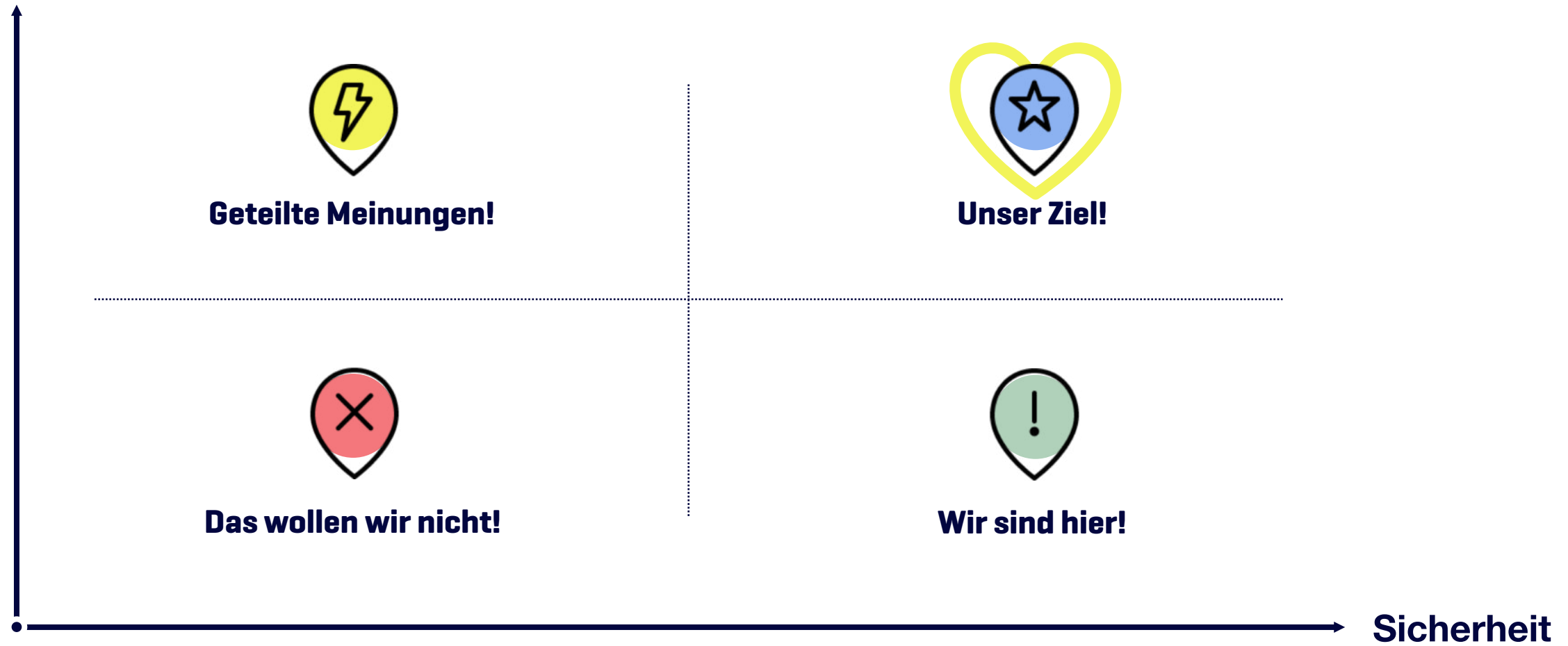
6

Ausführung durch Mitarbeitende der Eingliederungshilfe

Technikgestaltung

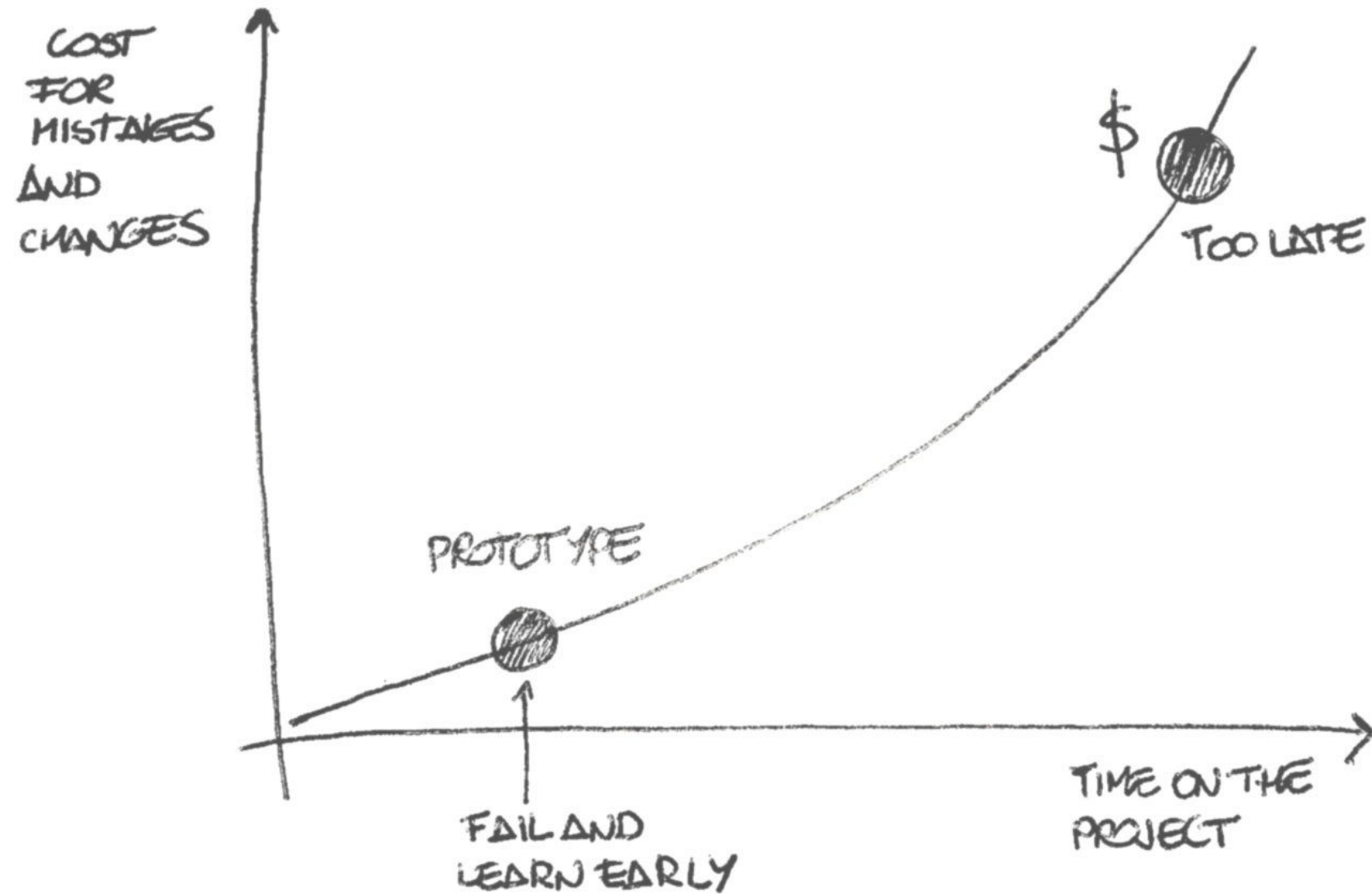
- Verständnis von zero360.

Befähigung



Prototypen entwickeln

- Verständnis von zero360.



Prototypen entwickeln

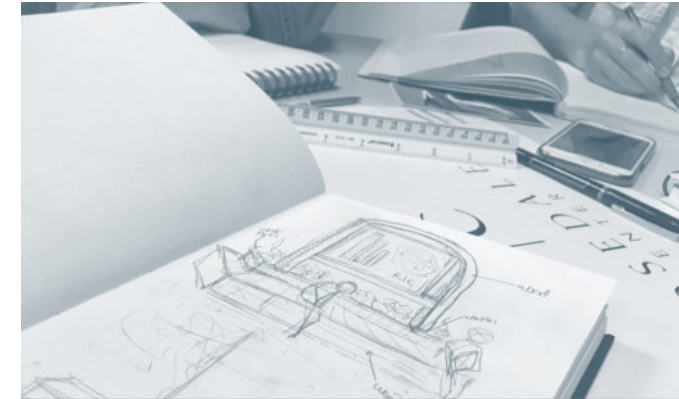
- Verständnis von zero360.



Rollenspiele



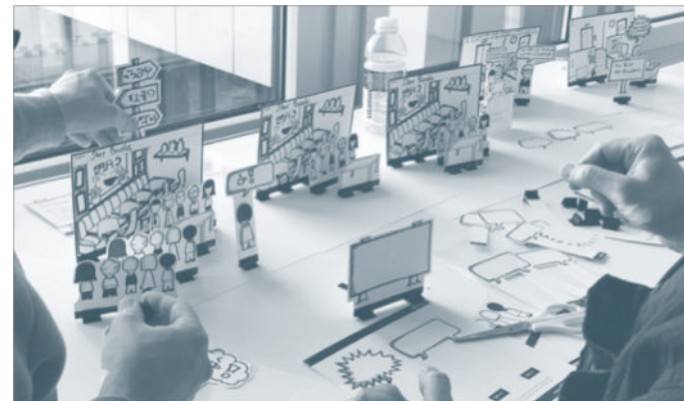
Modelle



Skizzen & Storyboards



Legoszenarien



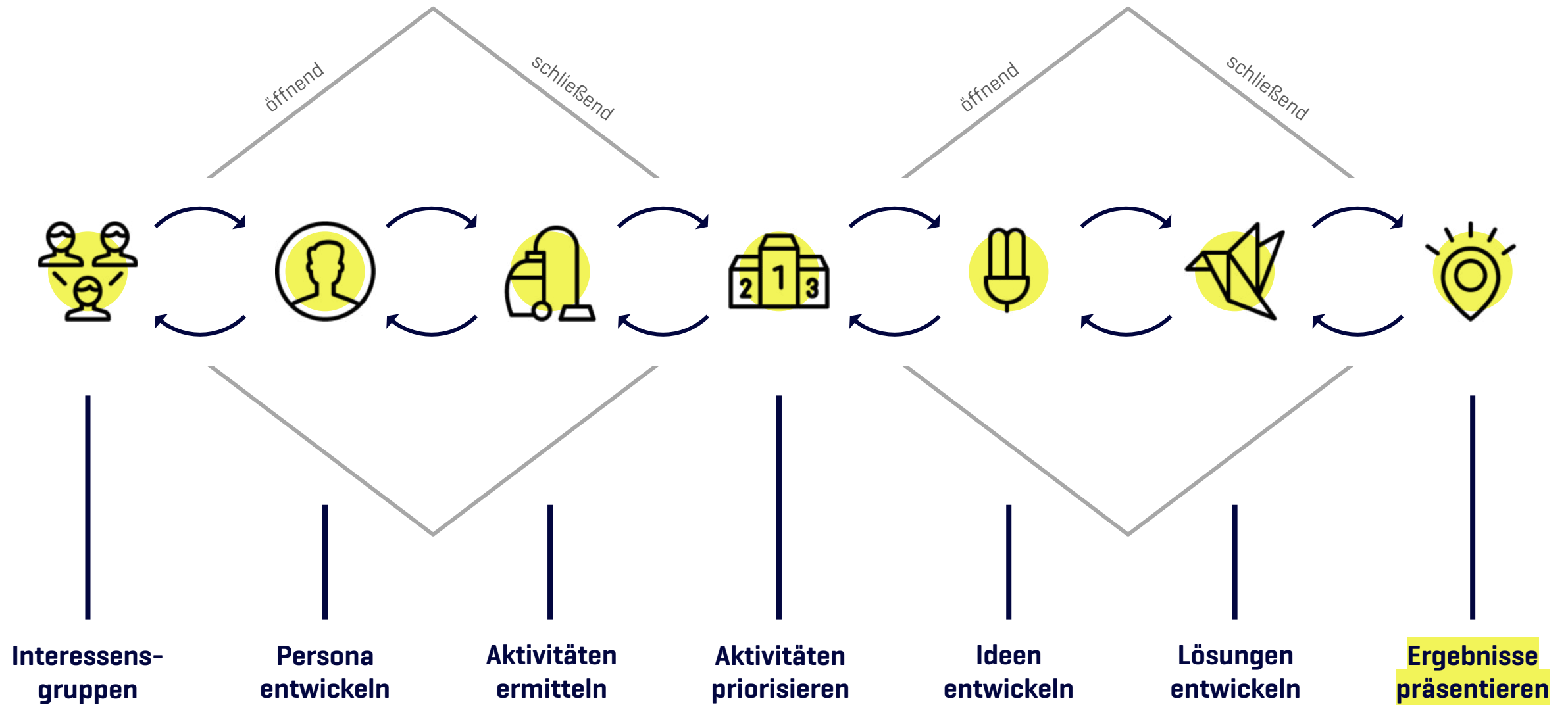
SAP Scenes

Prototypen entwickeln.



30 min.

Methodik & Prozess



Ergebnisse vorstellen.



5 min. pro Team

Agenda

42



Wie wollen wir arbeiten?



Welche Interessensgruppen gibt es?



Welche Bedürfnisse hat unsere Zielgruppe?



Gemeinsames Mittagessen (ab 12.45h)



Welche Technik / Technologie passt zu den Bedürfnissen unserer Zielgruppe?



Wie könnte der zukünftige Wohnraum konkret aussehen?



Gemeinsamer Tagesabschluss (bis 17.00h)

Danke.