

# Workshop- methodik

/ Aufbereitung der Methodik 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

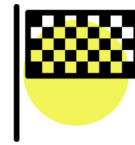
# Hintergrund und Ziele des Workshops



## Hintergrund

Mit dem Programm „Selbstständiges Wohnen“, der SeWo gGmbH, soll Leistungsberechtigten mit höherem Unterstützungsbedarf in 15 Wohnprojekten ein selbstständiges und technikunterstütztes Leben ermöglicht werden.

Eine Jury, bestehend aus Politikern, Wissenschaftlerinnen und Betroffenen, hat bereits eine Auswahl der 15 innovativsten Projekte getroffen. Diese Leuchtturmprojekte beinhalten technische Lösungen, die auf die Bedürfnisse von Menschen mit unterschiedlichen körperlichen und geistigen Herausforderungen zugeschnitten werden sollen. Dazu kamen in drei Technikworkshops Mitarbeitende der SeWo und der Leuchtturmprojekte zusammen.



## Ziele

In den Technikworkshops arbeiteten die Mitarbeitenden der Leuchtturmprojekte gemeinsam mit Expertinnen und Experten diverser Bereiche.

Nach Zielgruppen eingeteilt, war es das Ziel der Workshops bedürfnisorientierte Techniklösungen zu identifizieren. Um den Zielzustand eines Leuchtturmprojekts zu erreichen, galt es, individuelle Lösungen zu entwickeln, ohne Insellösungen zu schaffen.

Gleichzeitig bot der Workshop einen Rahmen, um sich trägerübergreifend auszutauschen und neue Technologien kennen zu lernen.



## Dokumentation

In dieser Dokumentation finden Auftraggebende und Teilnehmende die Ergebnisse der Technikworkshops. Der Fokus liegt auf der Digitalisierung und Analyse der Kerninhalte.

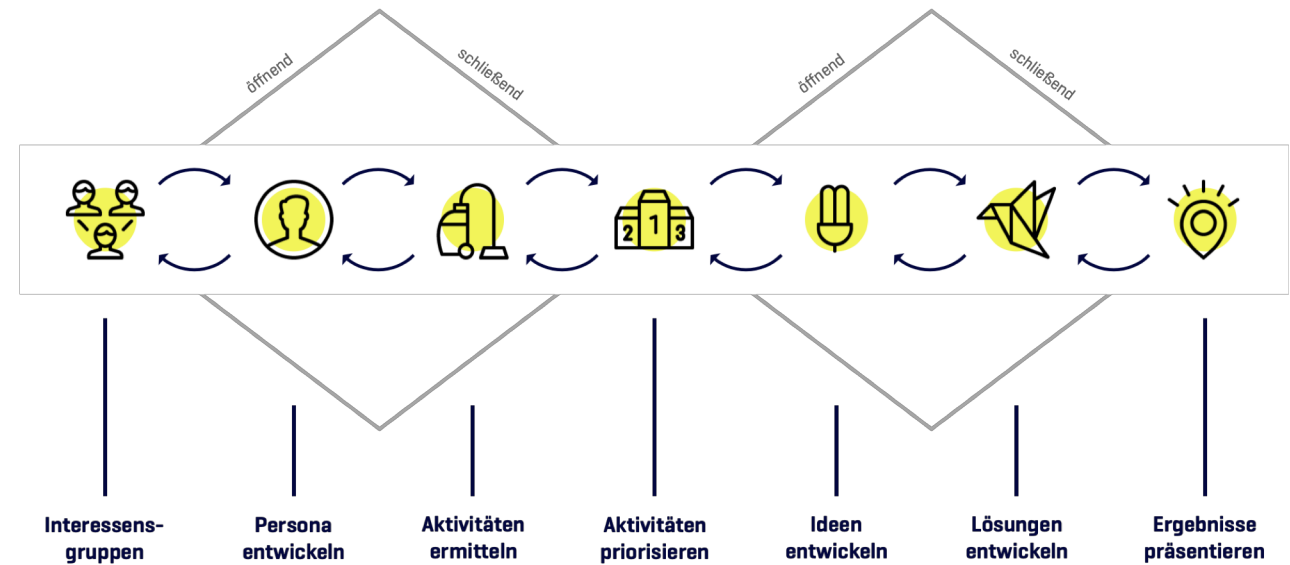
Der Großteil der Inhalte wurde trägerübergreifend synthetisiert. In Absprache wurde den Aktivitäten sowie deren Priorisierung besondere Aufmerksamkeit geschenkt.

Weiterhin wurde die Methodik inhaltlich aufbereitet, sodass sie – in Kombination mit der Bereitstellung aller weiteren Materialien – den Teilnehmenden eine erneute Durchführung des Workshops ermöglicht.

# Methodik & Prozess

Methodisch baut das angewendete Workshopkonzept auf dem Design Thinking Ansatz auf, einer Sammlung von Innovationsmethoden unterschiedlichster Disziplinen. Der Prozess läuft iterativ ab, was bedeutet, dass immer wieder Schleifen zurück zu vorherigen Arbeitsphasen geschlagen werden. Darüber hinaus gibt es Arbeitsphasen in denen Inhalte (Daten, Informationen, Ideen) gesammelt („öffnend“) bzw. gesammelte Inhalte konsolidiert und zusammengefasst werden („schließend“).

Insgesamt wurden so sieben Arbeitsphasen durchlaufen. Die verwendeten Methoden, sowie die erzielten Arbeitsergebnisse wurden auf Teamebene aufbereitet.



# Die Stakeholder Landkarte

- öffnende Phase -

1

## MATRIX ENTWICKELN:

Zeichnet eine einfache Matrix an die Wand und bezeichnet die x-Achse zum Beispiel mit Interesse, die y-Achse zum Beispiel mit Einfluss, jeweils von niedrig bis hoch.

2

## STAKEHOLDER SAMMELN:

*Moderator: „Schreibt alle Stakeholder auf, die euch einfallen. Aussortieren können wir dann immer noch.“*

Sammelt nun gemeinsam im Austausch Bereiche/Abteilungen oder direkt Namen von Personen, von denen ihr sagt, dass diese eine Rolle spielen.

3

## ERSTE VERORTUNG:

*Moderator: „Wissen alle von wem wir hier sprechen?“*

Schreibt jeden Stakeholder auf ein Post-it und ordnet dieses innerhalb der Achsen ein. Hat dieser Bereich/diese Person einen hohen Einfluss auf das Projekt? Wie steht es um das Interesse an dem Erfolg des Projektes?

4

## ABLEITUNG:

*Moderator: „Geht bei der Einordnung gerne nach Bauchgefühl - es muss nicht perfekt sein.“*

Nachdem alle möglichen Stakeholder an der Wand gesammelt wurden, empfiehlt es sich, diese nochmals zu priorisieren und erste Ableitungen zu treffen. Was bedeutet die Einordnung der Stakeholder für das Projekt? Wer sollte zeitnah in das Thema eingeführt werden, zum Beispiel um spätere Probleme zu vermeiden? Wer sollte fest in das Projekt mit eingebunden werden? Wer sollte lediglich informiert werden? Wer sollte frühzeitig in Entscheidungen mit einbezogen werden? Wer kann das Projekt positiv unterstützen und es gut nach außen tragen?

i

Eine Stakeholder Landkarte hilft dabei, alle für ein Projekt relevanten Interessensgruppen zu sammeln und aufzuzeigen. Im Team wird zusammengetragen, welche Personen aus welchen Bereichen eine Rolle spielen. Es ist zunächst nicht relevant, an welcher Stelle des Prozesses die Personen auftreten. Es geht darum, alle möglichen Stakeholder zusammenzutragen, um einen Gesamtüberblick zu bekommen und frühzeitig zu erkennen, welche Schnittstellen und Entscheidenden einbezogen werden müssen.

# Die Persona

- schließende Phase -

1

## KLARSTELLUNG:

Baut eure Persona auf euren Interview- und Observationsergebnissen auf. Bevor ihr anfangt, solltet ihr festlegen, auf welche von euch erkannten Bedürfnisse und Probleme eure Personaentwicklung aufbauen soll.

2

## EINFACH STARTEN:

*Moderator: „Was würde die Person tragen? Wohin fährt die Person in den Urlaub? Wo isst sie zu Mittag?“*

Startet mit den Grundzügen der Persona, wie demographischen Daten: Name, Geschlecht, Alter, Beruf, Familienstand, Spitznamen, Arbeitsplatz, Wohnort, Wohnart etc.

3

## SICHTBAR MACHEN:

Ergänzt ein gezeichnetes oder gedrucktes Bild, um eurer Persona ein Gesicht zu geben.

4

## CHARAKTER GEBEN:

*Moderator: „Versucht, ein möglichst vollumfängliches Bild eurer Person zu schaffen.“*

Überlegt euch jetzt, wie der Wertekosmos des Nutzers aussieht. Zum Beispiel: Legt die Persona Wert auf enge Freundschaften? Ist sie ordentlich? Welche Marken bevorzugt sie? Wohin fährt sie in den Urlaub?

5

## BESONDERER FOKUS:

Achtet auf Bezüge zu eurem Thema. Bei einer digitalen Fragestellung könnt ihr auf folgende Aspekte eingehen: Welche Geräte nutzt eure Persona, betreibt sie Multinutzung von Geräten, was sind ihre Lieblingsapps, wie informiert sie sich, welchen Social Media Kanäle nutzt sie?

i

Personas sind fiktive Profile, die entwickelt werden, um eine Nutzergruppe aufgrund gemeinsamer Interessen darzustellen. Sie stellen „Nutzercharaktere“ dar, mit denen sich Teams im Rahmen der Produktentwicklung beschäftigen. Eine Persona wird auf Basis von Interview- und Observationsergebnissen erstellt und dient dazu, Bedürfnisse und Kontexte zu definieren. Das Persona-Template hilft, relevante Aspekte der Persona zu beschreiben.

# Die Aktivitäten

## - Öffnende Phase -

In der Vorbereitung der Technikworkshops wurden diverse Aktivitäten gesammelt, die die zukünftigen Bewohnenden in ihren Wohnungen ausführen könnten – unabhängig davon, ob sie diese heute schon selbstständig, mit Unterstützung, oder noch nicht ausführen.

Die Teams erhielten zunächst die Aufgabe, die Aktivitätensammlung basierend auf der beschriebenen Persona um spezifische Aktivitäten zu ergänzen. In den Teams zeigte sich schnell, dass Aktivitäten innerhalb der Wohnung und außerhalb der Wohnung zusammen gedacht werden sollten.

So entstand eine umfangreiche Sammlung an Aktivitäten, die – immer weiter ergänzt – für jede weitere Persona als Ausgangspunkt genutzt werden kann, um Aktivitäten anhand diverser Bewertungskriterien zu priorisieren.

### Gesundheit

Sport machen Lüften Gesundes Essen Raus gehen Gesundheitskontrolle Arztbesuche Medikation

### Ernährung

Selbst Kochen Rezepte aussuchen Essen bestellen

### Sicherheit

Türe abschließen Geräte bedienen und kontrollieren Besuch rein lassen

### Erholung

Auf der Couch liegen Rehamaßnahmen ausführen Schlafen Wellness Schlafüberwachung Entspannen

### Körperhygiene

Zähne putzen Hände waschen Baden Duschen Toilettengang

### Soziale Integration

Skype Instagram Facebook WhatsApp/SMS Chatten Telefonieren E-Mail

### Routine und Planung

Termine planen Termine einhalten Termine verabreden und ausmachen Wellness Putzplan erstellen  
Tagesstruktur einhalten

### Ordnung

Kleidung aufräumen Wichtige Dokumente aufbewahren Bügeln

### Selbstbeschäftigung

Playstation TV Basteln Musik hören Musik machen Malen Klamotten kaufen Pflanzen Reisen planen

### Sauberkeit

Müll entsorgen Putzen Wäsche runterbringen Wäsche waschen Staub saugen Abwasch machen

### Privatsphäre

Sexualität

### Versorgung

Lebensmittel lagern Einkaufen gehen Besorgungen machen Vorräte überblicken Formulare ausfüllen  
Behördengänge Onlinebestellungen

# Die Priorisierung

- schließende Phase -

Basierend auf der Persona und den Aktivitäten, die ihren Alltag beschreiben, verließen die Teams die erste öffnende Phase und priorisierten 10 Kernaktivitäten. Dies geschah entlang von zwei Dimensionen, um herauszufinden, in welchen Bereichen ein besonderer Mehrwert geschaffen werden kann: „Grundlegend“ und „Wow!“.

Als grundlegende Aktivitäten sind solche beschrieben, die Grundfunktionen abdecken. Die Medikation, wie im nebenstehenden Beispiel angeführt, lässt die Bewohnenden nicht euphorisch werden, dennoch muss sie funktionieren.

Wow!-Aktivitäten sind solche, von denen die Bewohnenden zum jetzigen Zeitpunkt vielleicht noch nicht wissen, dass sie sie ausführen können, wie bspw. eigenständig und selbstbestimmt ausgewählte Events besuchen.



# Die „Wie können wir“ - Frage

- schließende Phase -

## 1 RAHMEN SETZEN:

*Moderator: „Wir wollen unsere Erkenntnisse in einer Frage bündeln, um danach darauf aufbauen zu können.“*

Bestimmt die wichtigsten Problemfelder und Bedürfnisse, für die ihr eine Lösung finden wollt.

## 2 JEDER FÜR SICH:

*Moderator: „Es gibt keine perfekte Frage. Versucht euch auf die Lösung eines Problems zu konzentrieren, ohne eine Lösung vorzugeben.“*

Jeder Teilnehmer formuliert seine eigene „Wie können wir“ - Frage. Zum Beispiel: „Wie können wir es schaffen, dass Senioren mobiler werden?“

## 3 INS TEAM:

Jeder Teilnehmer stellt seine „Wie können wir“ - Frage im Team kurz vor.

## 4 DIE FRAGE:

*Moderator: „Wir werden nicht alle Erkenntnisse berücksichtigen und alle Probleme auf einmal lösen können, daher entscheidet euch für eine ‚Wie können wir‘ - Frage.“*

Gemeinsam wird aus den verschiedenen „Wie können wir“ - Fragen eine Frage ausgewählt bzw. formuliert.

## 5 FÜR ALLE:

Diese wird auf ein großes Post-it geschrieben und für alle gut sichtbar am Whiteboard befestigt, das während der Ideenfindung benutzt werden soll.

## i

Die „Wie können wir“ - Fragen dienen als Einstieg in die Lösungsentwicklung und verwandeln Problemdefinitionen in eine aktive und lösungsorientierte Fragestellung. Man verwendet die „Wie können wir“ - Fragen in der Annahme, dass eine Lösung möglich ist und bekommt damit eine Hilfestellung, Fragen unterschiedlich beantworten zu können. Eine richtig formulierte „Wie können wir“ - Frage schlägt keine bestimmte Lösung vor, sondern gibt den perfekten Rahmen für innovatives Denken und neue Lösungen.



# Das Brainwriting

- öffnende Phase -

## 1 MATERIAL FÜR ALLE:

*Moderator: „Nehmt euch jeder Post-its und einen Stift und geht in einen stillen Brainstorm über.“*

Versorgt alle Teammitglieder mit Post-its und Stiften.

## 2 LOS GEHT'S:

*Moderator: „Schreibt eure Ideen auf Post-its – pro Idee ein Post-it!“*

Gebt euch max. 5 Minuten Zeit, um im Stillen jeder für sich Ideen zu sammeln und aufzuschreiben. Je Idee/Gedanke nur ein Post-it.

## 3 EURE IDEEN:

Präsentiert die Ideen eine nach der anderen und sammelt die Ideen am Whiteboard.

## 4 AUFBAUEN:

*Moderator: „Der Kreativität sind keine Grenzen gesetzt! Schlagt über die Strenge, geht über das Machbare hinaus – seid kreativ und ermutigt euch zu wilden Ideen!“*

Baut auf den Ideen anderer auf und wechselt in eine gemeinsame Ideengenerierung.

## i

Brainwriting ist das stille Aufschreiben von Ideen durch einzelne Workshopteilnehmer, um diese anschließend im Team zu teilen. Die Methode eignet sich besonders, um schnell erste Ideen einzusammeln. Zudem gibt das stille Brainstorming auch stilleren Teilnehmern die Möglichkeit, Ideen ins Team zu geben.

Im Rahmen der Technikworkshops lag der Fokus auf der technischen Lösung der Herausforderungen der Bewohnenden. Zunächst wurden Ideen intuitiv niedergeschrieben, anschließend wurden Technologiekarten genutzt, mit Hilfe derer sich die Teilnehmenden inspirierten.

# Das Rollenspiel

- schließende Phase -

## 1 SZENARIO FESTLEGEN:

*Moderator: „Stellt euch vor, der Kunde kommt jetzt rein - was zeigt ihr ihm?“*

Basierend auf einer Idee entwickelt ihr gemeinsam im Team ein Szenario. Es empfiehlt sich, dieses durch ein Storyboard oder eine Storyline für alle sichtbar zu machen.

## 2 UNSERE ANNAHMEN:

Welche Aspekte der Idee wollt ihr testen? Welche Annahmen habt ihr über diesen Aspekt? Nehmt ihr beispielsweise an, dass dieser Aspekt eine Situation verbessert? Wenn ja, empfiehlt es sich, diese Verbesserung aufzuzeigen, um anschließend darüber diskutieren zu können.

## 3 ROLLENVERTEILUNG:

*Moderator: „Lasst uns Rollen verteilen.“*

Entsprechend des gewählten Szenarios werden Rollen im Team verteilt. Nutzt gerne auch Artefakte und Kostüme, um das Szenario möglichst greifbar zu machen. Beachtet, dass ihr euch ein Fokus setzt und das Rollenspiel nicht überinszeniert. Der Tester muss den Kern greifen können. Eine Person im Team notiert die Reaktion eurer Nutzer.

## 4 GENERALPROBE:

*Moderator: „Ihr habt noch fünfzehn Minuten, ihr solltet jetzt soweit sein, eure Präsentation vorab zu testen“*

Bevor ihr ins Testing geht, nehmt euch Zeit für eine kurze Generalprobe.

## 5 WILLKOMMEN!:

Begrüßt den Tester und informiert ihn über eure Art des Testings. Gebt ihm ggf. Rahmenbedingungen (Ablauf, Zeit) mit. Zum Beispiel: „Wir werden zuerst das Rollenspiel vorführen und anschließend ins offene Gespräch gehen.“

## 6 VORHANG AUF:

Durchführung des Rollenspiels. Achtet darauf, dass es kurz und knackig ist, da der Tester sonst den Faden verliert. Eine Person notiert die Reaktionen eurer Nutzer.

## i

Dienstleistungen lassen sich häufig anhand von Rollenspielen erlebbar machen. Zeigt, wie eure Lösung benutzt wird. Was sind die Vorteile für den Nutzer? Versucht eine Geschichte zu erzählen, die das Problem und die Lösung darlegt.

# Der haptische Prototyp

- schließende Phase -

1

## IDEE AUSWÄHLEN:

Wählt eine Idee aus, mit der eure Nutzer physisch interagieren sollen.

2

## DAS DESIGN:

*Moderator: „Was ist bei der Form eures Prototypen besonders wichtig? Welches Erlebnis sollen eure Nutzer haben, wenn sie euren Prototypen in der Hand halten?“*

Überlegt, wie diese Interaktion aussehen soll und welche Form die gewünschte Funktion erreichen könnte.

3

## ZEIT ZU BASTELN:

*Moderator: „Traut euch ruhig, die Bastelmaterialien zu benutzen! Keine Sorge, ein Schönheitspreis wird zu diesem Zeitpunkt nicht verliehen.“*

Baut mit einfachen Materialien (zum Beispiel Bastelmaterialien) einen haptischen Prototypen eurer Idee.

4

## JETZT TESTEN:

Testet euren haptischen Prototyp mit euren Nutzern und achtet dabei besonders darauf, wie diese den Prototyp anfassen und mit ihm umgehen.

i

Ein haptischer Prototyp ist der einfachste Weg, eine physische Lösung für Nutzer erfahrbar zu machen. Dabei wird die entwickelte Idee mit Hilfe von unterschiedlichsten Materialien in einen Prototyp verwandelt, der angefasst werden kann. Der Fokus liegt stärker auf dem Umgang und der Handhabung als auf der Funktion des Prototypen. Gerade bei Lösungen, mit denen Nutzer physisch interagieren sollen, empfiehlt sich frühes Erproben mit einfachen haptischen Prototypen.

**Vielen  
Dank.**

# Das SeWo - Team



---

**David Engelhardt**

*/ Strategic Product & Service Design*

*/ engelhardt@zero360innovation.com*



---

**Anne Hahn**

*/ Strategic Product & Service Design*

*/ hahn@zero360innovation.com*



---

**Niklas Laasch**

*/ Strategic Product & Service Design*

*/ laasch@zero360innovation.com*