

D.T2.2.4

HOCARE2.0
CO-CREATION-HANDBUCH
FÜR KMU-PARTNER ZUR
BEREITSTELLUNG INNOVATIVER
LÖSUNGEN FÜR DIE HÄUSLICHE
PFLEGE
(CO-CREATION-HANDBUCH FÜR
KMU-PARTNER)

03.2020

<https://www.interreg-central.eu/Content.Node/HoCare2.0.html>





Inhaltsverzeichnis

Zusammenfassung	4
0. Das HoCare2.0-Projekt und Kontext des Handbuchs	5
TEIL EINS – CO-CREATION	9
1. Was ist Co-Creation?	10
2. Warum kreativ zusammenarbeiten?	13
3. Wann kreativ zusammenarbeiten?	14
4. Wer wird einbezogen?	17
5. Nutzen und Schwierigkeiten von Co-Creation	20
TEIL ZWEI – CO-CREATION IM GESUNDHEITSWESEN	22
1. Co-Creation für bessere Gesundheits- und häusliche Pflegeversorgung	23
2. Häusliche Pflege innerhalb des Gesundheitssystems	28
3. Nutzung von Technologie bei der Entwicklung der häuslichen Pflege	30
4. Co-Creation mit Senioren	34
TEIL DREI – DIE DURCHFÜHRUNG	39
1. Der Prozess	40
1.1. Vorbereitungen	43
1.1.1 Einrichten der Umgebung	43
1.1.2 Vorbereiten des Moderators auf die Führungsrolle	48
1.1.3 Starten des Prozesses.....	54
1.2. Wissensaufbau	64
1.2.1. Feststellen der Nutzeranforderungen.....	65
1.2.2 Analysieren der Nutzeranforderungen	85
1.3. Prototyp des Ergebnisses erstellen	91
1.3.1 Vorbereitungen für die Prototyperstellung.....	92
1.3.2 Herstellen des 1. Prototyps	96
1.3.3 Evaluieren des 1. Prototyps.....	101
1.3.4 Herstellen des 2. Prototyps und abschließende Aufgaben	103
1.4. Folgeaktivitäten des Co-Creation-Prozesses	104

„Das Projekt wird von Interreg Mitteleuropa, mit Unterstützung durch den Europäischen Fonds für regionale Entwicklung, finanziert und durch die Europäische Union und den ungarischen Staat kofinanziert.“

„A projekt az Interreg Central Europe Programból, az Európai Regionális Fejlesztési Alap támogatásával, az Európai Unió és Magyar Állam társfinanszírozásával valósul meg.“



Teil vier – Beispiele.....	110
Checkliste	115

„Das Projekt wird von Interreg Mitteleuropa, mit Unterstützung durch den Europäischen Fonds für regionale Entwicklung, finanziert und durch die Europäische Union und den ungarischen Staat kofinanziert.“

“A projekt az Interreg Central Europe Programból, az Európai Regionális Fejlesztési Alap támogatásával, az Európai Unió és Magyar Állam társfinanszírozásával valósul meg.”



Zusammenfassung

Das Projekt HoCare2.0, das durch das Programm INTERREG MITTELEUROPA finanziert wird, hat zum Ziel, hochgradig innovative, auf digitalen Technologien basierende, kundenorientierte Lösungen für die häusliche Pflege älterer Menschen bereitzustellen. Das Projekt ist aufgrund der alternden Gesellschaft in Europa auf diesen Innovationsbereich ausgerichtet. Dieser Prozess erschließt den bedeutenden Markt der Seniorenwirtschaft - die Silver Economy -, auf dem es nach wie vor an Lösungen mangelt, die gemeinsam mit älteren Menschen entwickelt wurden.

Der Erfolg von neu bereitgestellten IKT-basierten Lösungen und Produkten hängt größtenteils von wenigen Faktoren ab. Dabei ist zu berücksichtigen: Die Lösung muss die tatsächlichen Bedürfnisse der Endnutzer erfüllen und sie sollte auch von ihnen akzeptiert werden. Hinsichtlich der Zielgruppe passiert es oft, dass unter Umständen zwar eine passende Lösung existiert, diese aber von älteren Menschen nicht genutzt wird, weil sie sich bei der Technologie nicht wohlfühlen oder den Entwicklern einfach nicht trauen. Wir schlagen daher vor, die älteren Menschen in den Entwicklungsprozess mit einzubeziehen.

Einer der vielversprechendsten Wege zur Einbeziehung der Endnutzer in die Entwicklung ist Co-Creation, auch als kreative Zusammenarbeit bezeichnet. Co-Creation ist ein Prozess, der sich das Wissen und die Erfahrungen der Endnutzer in jeder Phase des Entwicklungsprozesses zunutze macht. Das führt zu besser passenden Lösungen; durch die Einbeziehung wird außerdem die Gebrauchstauglichkeit der Technologie verbessert. Daher wird sie auf dem Markt auch in höherem Maße akzeptiert. Das vorliegende Handbuch vermittelt dem Leser die Maßnahmen, um eine sinnvolle Einbeziehung der älteren Menschen in den Entwicklungsprozess zu ermöglichen.

„Das Projekt wird von Interreg Mitteleuropa, mit Unterstützung durch den Europäischen Fonds für regionale Entwicklung, finanziert und durch die Europäische Union und den ungarischen Staat kofinanziert.“

„A projekt az Interreg Central Europe Programból, az Európai Regionális Fejlesztési Alap támogatásával, az Európai Unió és Magyar Állam társfinanszírozásával valósul meg.“

0. Das HoCare2.0-Projekt und Kontext des Handbuchs

Das vorliegende Handbuch wurde im Rahmen des Projekts HoCare2.0 erstellt, das durch das Interreg-Programm MITTELEUROPA finanziert wird. Das Projekt wird gemeinschaftlich von 11 Partnern geleitet, die ihren Sitz in den sechs mitteleuropäischen Ländern Tschechische Republik, Deutschland, Ungarn, Italien, Polen und Slowenien haben (Abbildung 1). Mit finanziellen Mitteln aus dem Europäischen Fonds für regionale Entwicklung unterstützt das Programm verschiedene Einrichtungen, von der öffentlichen Verwaltung über Dienstleister bis zur Wirtschaftsförderungsorganisation, um zusammenzuarbeiten und Innovation innerhalb Mitteleuropas zu fördern.



Abbildung 1. Die HoCare2.0-Projektpartner aus dem Bereich Mitteleuropa

Unsere Mission ist es, durch Anwendung der Co-Creation-Methode kundenorientierte Lösungen für die häusliche Pflege bereitzustellen. Unser Ziel ist es, KMUs, öffentliche

„Das Projekt wird von Interreg Mitteleuropa, mit Unterstützung durch den Europäischen Fonds für regionale Entwicklung, finanziert und durch die Europäische Union und den ungarischen Staat kofinanziert.“

“A projekt az Interreg Central Europe Programból, az Európai Regionális Fejlesztési Alap támogatásával, az Európai Unió és Magyar Állam társfinanszírozásával valósul meg.”



Institutionen, Forschungseinrichtungen und die Bürger an der Entwicklung neuer, innovativer Dienstleistungen und Produkte für die Gesundheits- und Sozialpflege mit einzubeziehen.

Aber warum tun wir das? Eine der wichtigsten Herausforderungen für Europa ist die Überalterung der Gesellschaft. Bis zum Jahr 2060 wird jeder dritte europäische Bürger älter als 65 Jahre sein; dies macht die Seniorenwirtschaft - oder Silver Economy - zu einem der am schnellsten wachsenden Wirtschaftssektoren. Da viele Lösungen für ältere Menschen auf digitalen Technologien basieren und nicht gut angenommen werden, wächst der Bedarf, sie am Produktgestaltungsprozess zu beteiligen, um sicherzustellen, dass er auf ihre Bedürfnisse ausgerichtet ist und entsprechend angewendet wird.

Wir gehen aus der Perspektive des Gesundheitssystems an diese Herausforderung heran und betrachten Informations- und Kommunikationstechnologien (IKT) als nützliche Werkzeuge, um die Möglichkeiten der häuslichen Pflege für ältere Personen zu verbessern. Daher ist es unser primäres Ziel, ein Umfeld („Ökosystem“) zu entwickeln, in dem wir eng mit den Akteuren der Vierfach-Helix zusammenarbeiten werden. Die Vierfach-Helix bezieht sich auf die Einbeziehung der KMUs, von Forschungseinrichtungen oder der akademischen Kreise, der Erbringer von öffentlichen Gesundheits- oder sozialen Dienstleistungen sowie der Vertreter der älteren Pflegeempfänger und deren Familienangehörigen. Der Ansatz zielt also auf alle wesentlichen Akteure der häuslichen Pflege.

Das Projekt fördert die Bereitstellung und den Einsatz hochgradig innovativer Lösungen für die Sozial- und Gesundheitspflege im häuslichen Bereich durch Ansätze der kreativen Zusammenarbeit (Co-Creation). Dies bedeutet, dass Endanwender einen Einfluss haben auf die Funktionen, die das Produkt haben wird, sowie auf dessen Erscheinungsbild und andere Merkmale.

„Das Projekt wird von Interreg Mitteleuropa, mit Unterstützung durch den Europäischen Fonds für regionale Entwicklung, finanziert und durch die Europäische Union und den ungarischen Staat kofinanziert.“

„A projekt az Interreg Central Europe Programból, az Európai Regionális Fejlesztési Alap támogatásával, az Európai Unió és Magyar Állam társfinanszírozásával valósul meg.“



In der Praxis werden wir:

- zwei innovative Instrumente für die Anwendung der Co-Creation-Methode bei den KMUs und öffentlichen Dienstleistern der häuslichen Pflege bereitstellen;
- Kenntnisse in der Co-Creation-Methodik für 285 Mitarbeitende der KMUs bzw. öffentlichen Dienstleister vermitteln;
- die Auswirkungen demonstrieren, indem wir mit sechs Piloten bei öffentlichen Dienstleistern und 12 Piloten bei KMUs in Betrieb gehen;
- eine systematische Veränderung in den territorialen Ökosystemen herbeiführen.

Das vermehrte Wissen, gute Praktiken und die Auswirkungen der 18 Piloten werden, gemeinsam mit den geförderten Co-Creation-Partnern in der jeweiligen Region, die „kritische Masse“ für eine weitere und nachhaltige Transformation hin zu „Open Innovation 2.0“-Ökosystemen aufbauen.

Welches sind unsere Hauptschritte?

Erstens: Wir haben festgestellt, dass die Verbindungen zwischen den verschiedenen am Innovationssystem beteiligten Akteuren schwach ausgeprägt oder gar nicht vorhanden sind. Daher haben wir bereits ein informelles überregionales Netzwerk an Co-Creation-Partnern ermöglicht, um alle Akteure in Verbindung zu bringen und das gemeinsame Lernen während und nach dem Projekt zu erweitern. Ziel dieses Netzwerks ist es, das Bewusstsein und das Wissen bei allen relevanten Akteuren der Vierfach-Helix zu stärken bzw. zu verbessern.

Zweitens: Die Partnerschaft entwickelt und gestaltet die „HoCare 2.0“-Instrumente: das „Co-Creation-Handbuch für KMU-Partner“ und das „Co-Creation-Handbuch für Partner des öffentlichen Sektors“. Das Co-Creation-Handbuch für KMU-Partner zur Bereitstellung innovativer Lösungen für die häusliche Pflege wird auf den in der IKT-Branche bewährten Verfahren bei den Lösungen für die Gesundheits- und Sozialpflege aufbauen und die methodischen Schritte der guten Praxis bei der Co-

„Das Projekt wird von Interreg Mitteleuropa, mit Unterstützung durch den Europäischen Fonds für regionale Entwicklung, finanziert und durch die Europäische Union und den ungarischen Staat kofinanziert.“

“A projekt az Interreg Central Europe Programból, az Európai Regionális Fejlesztési Alap támogatásával, az Európai Unió és Magyar Állam társfinanszírozásával valósul meg.”



Creation im gewerblichen Bereich, sowie die Anwendung der Lean-Start-up-Methodik, befolgen. Das Co-Creation-Handbuch für Partner des öffentlichen Sektors bei der Erbringung von öffentlichen Gesundheits- und sozialen Dienstleistungen wird auf der Methode der Beteiligung der Bürger und der Mitarbeitenden des öffentlichen Dienstes bei der Entwicklung von behördlichen Dienstleistungen aufbauen. Beide Instrumente werden die Einbindung von Endnutzern in den Co-Creation-Prozess ermöglichen, um die auf digitalen Technologien basierenden Lösungen für die häusliche Gesundheits- und Sozialpflege zu verstärken.

Drittens: Während der Projektdauer werden 285 Personen in der Anwendung der Co-Creation-Grundsätze geschult. Um qualitativ hochwertiges Wissen zu vermitteln, entwickeln wir Schulungsunterlagen. Sie werden als Kern-Schulungsinstrument dienen, um Kenntnisse über die Anpassung der Co-Creation-Ansätze auf individueller, institutioneller und Interessenpartner-Basis aufzubauen.

Viertens: An den Pilotuntersuchungen werden 12 KMUs und sechs Anbieter von öffentlichen Gesundheits- und sozialen Pflegedienstleistungen teilnehmen. Insgesamt werden die 18 Institutionen in allen Regionen den Nachweis der Gebrauchstauglichkeit und der erzielten Wirkungen der entwickelten Instrumente bei der Bereitstellung innovativer Lösungen für die häusliche Gesundheits- und Sozialpflege durch Co-Creation mit Einbindung der älteren Pflegeempfänger und deren Familienangehörigen erbringen.

Die Zusammenarbeit mit den regionalen Co-Creation-Partnern ist im Detail im Dokument (O.T1.1) beschrieben.

„Das Projekt wird von Interreg Mitteleuropa, mit Unterstützung durch den Europäischen Fonds für regionale Entwicklung, finanziert und durch die Europäische Union und den ungarischen Staat kofinanziert.“

“A projekt az Interreg Central Europe Programból, az Európai Regionális Fejlesztési Alap támogatásával, az Európai Unió és Magyar Állam társfinanszírozásával valósul meg.”



TEIL EINS - CO-CREATION

„Das Projekt wird von Interreg Mitteleuropa, mit Unterstützung durch den Europäischen Fonds für regionale Entwicklung, finanziert und durch die Europäische Union und den ungarischen Staat kofinanziert.“

“A projekt az Interreg Central Europe Programból, az Európai Regionális Fejlesztési Alap támogatásával, az Európai Unió és Magyar Állam társfinanszírozásával valósul meg.”



1. Was ist Co-Creation?

Co-Creation ist ein häufig verwendeter Begriff, der besondere Aufmerksamkeit von Unternehmen auf sich zog, die beabsichtigen, ihren Kunden bessere Lösungen bereitzustellen. Die Bedeutung von Co-Creation wurde aber auch im öffentlichen Sektor offensichtlich. Die Beteiligung der Bürger und anderer Interessengruppen am Entscheidungsprozess und an der Entwicklung von Dienstleistungen ist eine wichtige Strategie der Politik auf nationaler und auf EU-Ebene. Öffentliche Dienstleister sollten daher ein größeres Augenmerk auf die Serviceentwicklung legen, um die Anforderungen seitens der Politik zu erfüllen und die Bürger zufriedenzustellen. Denn Bürger fordern immer mehr ein Mitspracherecht bei der Entwicklung der Dienstleistungen, die für sie bereitgestellt werden. Auch wenn viele partizipative Initiativen gestartet wurden, um die Bürgerbeteiligung zu erhöhen, so ist Co-Creation für die meisten öffentlichen Dienstleister ein neues Phänomen, vor allem in Mitteleuropa.

Allgemein ist Co-Creation eine neuartige Form des Innovationsmanagements, ein Prozess, der durch die Einbeziehung der Menschen bei den Entscheidungen im Zusammenhang mit der Schaffung von Innovationen charakterisiert ist. Rill und Hamalainen (2018) definieren sie als einen kreativen Prozess, der sich das kollektive Potenzial von Gruppen zunutze macht, um Innovation zu generieren. Es ist:

- ein Prozess, bei dem
- Teams verschiedener Interessenpartner
- aktiv eingebunden werden, und zwar in einem
- wechselseitig befähigenden Vorgang der
- kollektiven Kreativität mit
- experimentellen und
- praktischen Ergebnissen.

„Das Projekt wird von Interreg Mitteleuropa, mit Unterstützung durch den Europäischen Fonds für regionale Entwicklung, finanziert und durch die Europäische Union und den ungarischen Staat kofinanziert.“

“A projekt az Interreg Central Europe Programból, az Európai Regionális Fejlesztési Alap támogatásával, az Európai Unió és Magyar Állam társfinanszírozásával valósul meg.”



Außerdem setzt er die Präsenz auf physischer Ebene und die gemeinsame Arbeit voraus, und er muss zu praktischen Ergebnissen führen. Ein Erfolgskriterium ist die wechselseitige Befähigung (Empowerment). Sie findet sich am häufigsten in den drei Bereichen Organisationsentwicklung, Produktgestaltung und Marketing.

Co-Creation wird als eine Form der offenen Innovation angesehen: Ideen werden miteinander geteilt anstatt sie für sich zu behalten. Sie ist eng mit anderen Schlagwörtern wie „nutzergenerierter Inhalt“ und „kundenspezifische Serienfertigung“ verbunden. Die Entwicklung von Co-Creation-Ansätzen wurde auch durch das veränderte Verhalten der Nutzer angetrieben, die mehr Beteiligung an der Dienstleistungsentwicklung fordern. Allerdings kann die Öffnung für die Öffentlichkeit beängstigend für Dienstleister sein. Die meisten Dienstleister sind zögerlich, Plattformen für die Einbindung der Zivilgesellschaft und verschiedene andere Interessenpartner zu schaffen, da es kompliziert ist, sich mit Interessenpartnern einig zu werden, die die Verantwortungsbereiche, Verfahren und Möglichkeiten der Dienstleister nicht kennen. Das ist eine natürliche Reaktion, aber letztendlich zählen die Ergebnisse: neue, bessere und kostengünstige Dienstleistungen sowie zufriedene Bürger.

Im gegenwärtigen HoCare2.0-Projekt behaupten wir, dass es für jeden Dienstleister am vorteilhaftesten ist, sich für die Bürger und Interessenpartner zu öffnen. Wir schlagen als Grundlage für die Zusammenarbeit vor, die Vierfach-Helix-Akteure in den Prozess der Serviceinnovation einzubeziehen. Die Akteure der Vierfach-Helix sind die öffentlichen Dienstleister, die Industrie oder Lieferanten, die akademischen Kreise und die Mitwirkenden aus der Zivilbevölkerung. In einer offenen Kooperation arbeiten diese Akteure zusammen, um gemeinsam zukünftige Dienstleistungen zu gestalten und strukturelle Veränderungen anzutreiben, die weit über den Anwendungsbereich dessen hinausgehen, was eine Organisation oder eine Person allein schaffen könnte. Dieses Modell nutzt in vollem Umfang die gegenseitig

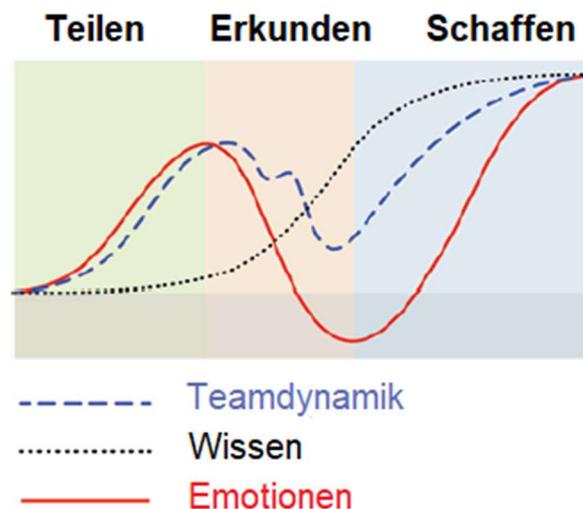
„Das Projekt wird von Interreg Mitteleuropa, mit Unterstützung durch den Europäischen Fonds für regionale Entwicklung, finanziert und durch die Europäische Union und den ungarischen Staat kofinanziert.“

“A projekt az Interreg Central Europe Programból, az Európai Regionális Fejlesztési Alap támogatásával, az Európai Unió és Magyar Állam társfinanszírozásával valósul meg.”



befruchtenden Aspekte von Ideen aus, was zum Experimentieren und Entwickeln von Prototypen unter realen Alltagsbedingungen führt.

Ziel des vorliegenden HoCare 2.0 Co-Creation-Handbuchs für KMUs ist es, die Maßnahmen für KMUs bereitzustellen, um durch Anwendung des Co-Creation-Prozesses und die Einbeziehung der Vierfach-Helix-Akteure strategische Innovationen zu erzeugen. Bei strategischen Innovationen handelt es sich um brandneue Lösungen für bestehende komplexe Probleme, oder sie beziehen sich auf Ideen, die zur Erschließung vollkommen neuer Gebiete führen. Mit anderen Worten: Wir wollen Unterstützung für einzigartige Innovationen geben, die niemand zuvor erbracht hat.



Nach Rill und Hamalinen (2018) kann Co-Creation als eine Reise zwischen dem Bekannten und dem Unbekannten beschrieben werden. Um zu Innovationen fähig zu sein, müssen wir zusammentragen, was bekannt ist, und erkunden, was unbekannt ist. Außerdem hat ein kreativer Prozess immer einen emotionalen und interpersonellen Aspekt, der raschen Änderungen im Prozessverlauf unterworfen sein kann. Jeder Co-Creation-Prozess beginnt mit den **vorbereitenden Tätigkeiten**. Nach Abschluss der Vorbereitungen beginnt die erste Phase des Co-Creation-Prozesses, das

„Das Projekt wird von Interreg Mitteleuropa, mit Unterstützung durch den Europäischen Fonds für regionale Entwicklung, finanziert und durch die Europäische Union und den ungarischen Staat kofinanziert.“

“A projekt az Interreg Central Europe Programból, az Európai Regionális Fejlesztési Alap támogatásával, az Európai Unió és Magyar Állam társfinanszírozásával valósul meg.”



Teilen, in der die interpersonellen Verbindungen des Teams geknüpft werden und das Wissen der Beteiligten zusammengetragen wird, um ein Problem zu lösen. Die zweite Phase ist die Erkundungsphase - oder **Exploration** -, in der das Team anfängt, unbekannte Regionen zu erkunden und verschiedene Techniken anwendet, um das Problem besser zu verstehen. Hierbei treten erste Ideen zutage und es findet echte Zusammenarbeit statt. Die letzte Phase, die Kreation oder **Herstellung**, besteht in der Realisierung der Idee. Das bedeutet das Entwerfen eines Prototyps oder das tatsächliche Umsetzen der Ideen. Der Prozess wird durch **Folgeaktivitäten** abgeschlossen, wobei Erfahrungen und Gedanken gesammelt werden. In dem aktuellen Projekt befolgen wir die oben beschriebene Strukturierung des Prozesses; allerdings sind dabei die Phasen des Teilens von Wissen und der Kreation zu einer Phase des „Wissensaufbaus“ („Knowledge Creation“) kombiniert.

2. Warum kreativ zusammenarbeiten?

Wir sind davon überzeugt, dass Co-Creation KMUs helfen kann:

- bessere Produkte und Dienstleistungen zu erzeugen;
- sicherzustellen, dass ihre Arbeit von Nutzen für die Kunden ist und von ihnen wertgeschätzt wird;
- Partner dabei zu unterstützen, um einfacher mit ihnen zusammenzuarbeiten;
- die Einbeziehung der Endnutzer bei der Schaffung von Produkten und Dienstleistungen zu steigern;
- transparenter hinsichtlich der Rollen, der Ausrichtung und des erzielten Fortschritts zu werden;
- die Schnelligkeit der Reaktion und Bereitstellung zu erhöhen;
- ihre schwierigsten strategischen Herausforderungen in den Griff zu bekommen;
- eine neue, „frische“ Sichtweise auf ihr Geschäft zu bekommen;
- sich für wichtige Trends zu öffnen und an Geschäftstreiber anzunähern;
- sich Dinge der externen Welt zu erschließen und zu eigen zu machen;

„Das Projekt wird von Interreg Mitteleuropa, mit Unterstützung durch den Europäischen Fonds für regionale Entwicklung, finanziert und durch die Europäische Union und den ungarischen Staat kofinanziert.“

„A projekt az Interreg Central Europe Programból, az Európai Regionális Fejlesztési Alap támogatásával, az Európai Unió és Magyar Állam társfinanszírozásával valósul meg.“



- Verbindungen zu Partnern, Kunden und Konsumenten herzustellen und zu pflegen;
- bahnbrechende, neue Ideen zu entwickeln;
- Risiken zu mindern und Produkte bereits während der Entwicklung zu testen;
- Begeisterung in die verschiedenen Abteilungen zu bringen und mit kreativen Menschen zusammenzuarbeiten;
- einen Wandel der Organisations- bzw. Unternehmenskultur herbeizuführen.

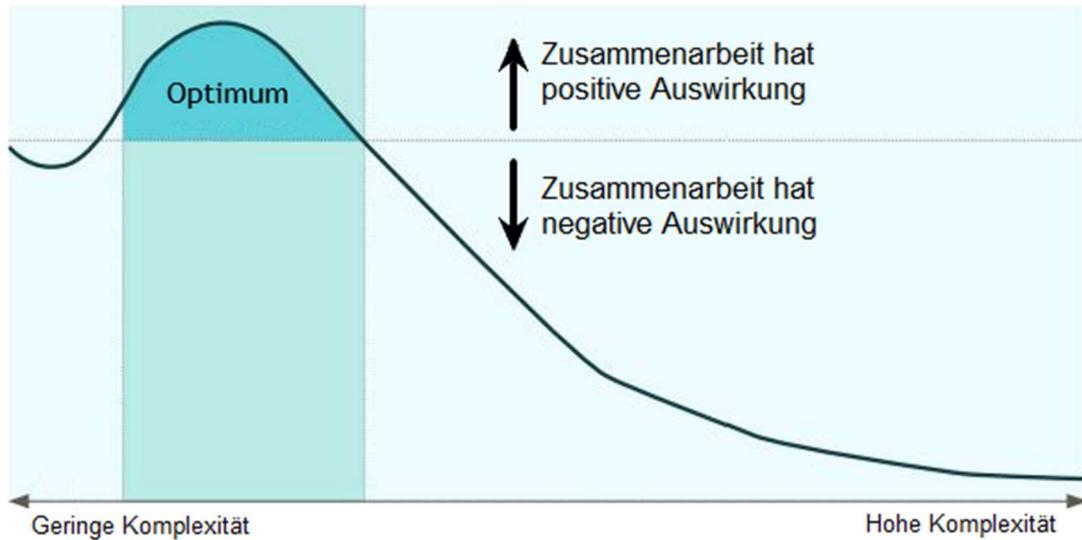
3. Wann kreativ zusammenarbeiten?

Im vorigen Abschnitt haben wir bereits einige überzeugende Gründe für die Entscheidung vorgestellt, einen Co-Creation-Prozess mit den Vierfach-Helix-Akteuren zu starten; wir möchten jedoch noch einige weitere Punkte erwähnen, die vor dem tatsächlichen Beginn eines Co-Creation-Prozesses berücksichtigt werden sollten.

Ein recht einfaches Vorgehen bei der Entscheidung hinsichtlich der Beteiligung externer Akteure am Prozess der Innovationsentwicklung basiert auf der Komplexität des Produkts. Almirall und Casadeus-Masanell (2010) entwickelten ein Modell und behaupten, dass es keineswegs vorteilhaft ist, das gewünschte Produkt durch kreative Zusammenarbeit zu entwickeln, wenn das Produkt zu komplex oder zu einfach ist.

„Das Projekt wird von Interreg Mitteleuropa, mit Unterstützung durch den Europäischen Fonds für regionale Entwicklung, finanziert und durch die Europäische Union und den ungarischen Staat kofinanziert.“

“A projekt az Interreg Central Europe Programból, az Európai Regionális Fejlesztési Alap támogatásával, az Európai Unió és Magyar Állam társfinanszírozásával valósul meg.”



Bei einfachen Produkten, wie z.B. Taschenrechnern, ist es überaus wahrscheinlich, dass ein Unternehmen eigenständig die beste Lösung finden kann und es besteht keine Notwendigkeit, dass es sich potenziellen Konflikten hinsichtlich der Entwicklung und Vermarktung aussetzt. Auf der anderen Seite gibt es im Falle von zu komplexen Produkten viele Funktionen, zu denen Entscheidungen zu treffen sind. Die große Zahl der daran beteiligten Akteure kann wiederum auch zu Konflikten führen. Die Autoren schlagen daher vor, die Co-Creation-Methode anzuwenden, wenn die Komplexität des Produkts irgendwo dazwischen ist. In diesen Fällen übertrifft die Zusammenarbeit tendenziell die geschlossene Innovation und sie macht die negativen Aspekte, die sich bei Entwicklung und Vermarktung ergeben, mehr als wett.

Um allerdings zu einer fundierteren Entscheidung zu kommen, ob ein Co-Creation-Prozess gestartet werden soll oder nicht, sind viele weitere Faktoren zu berücksichtigen. Ausgangspunkt ist, dass wenn ein Unternehmen bereits ein Produkt hat und es beabsichtigt, nur geringe Veränderungen oder Verbesserungen daran vorzunehmen, eine Kooperation nicht notwendig ist (wie oben erklärt). In diesen Fällen ist es besser, wenn das einfach gemacht wird.

„Das Projekt wird von Interreg Mitteleuropa, mit Unterstützung durch den Europäischen Fonds für regionale Entwicklung, finanziert und durch die Europäische Union und den ungarischen Staat kofinanziert.“

“A projekt az Interreg Central Europe Programból, az Európai Regionális Fejlesztési Alap támogatásával, az Európai Unió és Magyar Állam társfinanszírozásával valósul meg.”



Um den kooperativeren Ansatz eines Projekts zu rechtfertigen, muss ermittelt werden, wie weit das Projekt vom Optimalbereich (Sweet Spot) des Unternehmens entfernt ist bzw. abweicht. Der Sweet Spot bezieht sich auf den eindeutig festgelegten Aufgabenbereich der Betriebstätigkeit und der normalen Geschäftsroutine des Unternehmens. Sechs Schlüsselbereiche können evaluiert werden, um zu ermitteln, ob ein Projekt in den Sweet Spot eines Unternehmens passt oder nicht:

- **Strategische Domäne:** Ist das Projektergebnis in der aktuellen oder zukünftigen strategischen Domäne Ihres Unternehmens? Ist das Projekt in der Komfortzone Ihrer Organisation angesiedelt?
- **Kernkompetenzen:** Verfügt Ihr Unternehmen über mehr oder weniger Fachwissen als Ihre Konkurrenten? Können Sie schnell genug einen neuen Spezialisten (Fachmann/-frau) einstellen, um das Projekt zu starten?
- **Budget-Schwerpunkt:** Wird das Projekt ausreichend vom Management mitgetragen, um es finanziell zu unterstützen? Verfügen Sie über ausreichende finanzielle Mittel, um das Projekt abzuschließen?
- **Bestehende Organisationsstruktur:** Gibt es bereits Teams, die sich auf diesen Markt oder diese Technologie fokussieren?
- **Investitionsumfang:** Kann Ihr Unternehmen die Folgen eines Misserfolgs tragen? Können Sie in dieses Projekt investieren, ohne andere Projekte zu belasten?
- **Zugang zum Distributionskanal:** Ist Ihr Unternehmen dazu in der Lage, die Ergebnisse des Projekts zu distribuieren? Können Sie das schnell genug tun, sodass Sie einen Marktvorteil daraus ziehen können?

Je weiter das Projekt den Sweet Spot des Unternehmens verlässt, desto besser ist es, externe Akteure einzubeziehen (Roser, n. d.).

„Das Projekt wird von Interreg Mitteleuropa, mit Unterstützung durch den Europäischen Fonds für regionale Entwicklung, finanziert und durch die Europäische Union und den ungarischen Staat kofinanziert.“

“A projekt az Interreg Central Europe Programból, az Európai Regionális Fejlesztési Alap támogatásával, az Európai Unió és Magyar Állam társfinanszírozásával valósul meg.”



4. Wer wird einbezogen?

Das aktuelle HoCare2.0-Projekt geht Co-Creation durch Einbeziehung der Vierfach-Helix-Akteure an. Es ist also von vornherein festgelegt, wer in den Prozess einbezogen werden sollte: die öffentlichen Dienstleister, die akademischen Kreise, die Industrie und die Endnutzer. Letztere können aufgrund des Projektfokus in zwei Kategorien eingeteilt werden: die älteren Menschen und ältere Pflegeempfänger.

Außerdem sollte allgemein beachtet werden, welche Rollen die vier verschiedenen Akteure haben.

Öffentliche Dienstleister:

- Damit sind diejenigen gemeint, die die im Rahmen des Projekts entwickelten Dienstleistungen oder Produkte erbringen bzw. umsetzen. Sie sind die wichtigsten Käufer der Innovation.
- Hauptverantwortungsbereiche:
 - o Vermittlung des Zugangs zum öffentlichen Markt - da die öffentliche Auftragsvergabe einen bedeutenden Anteil am Markt ausmacht;
 - o Das Festlegen der Erfolgskriterien auf einem hohen Niveau hinsichtlich der Lieferanten, um die Innovation sicherzustellen, wird auch von anderen Akteuren auf der Nachfrageseite akzeptiert werden.
- Hauptfaktoren für das Engagement:
 - o Die Überprüfung der Nutzen, die mit dem resultierenden Produkt oder den Dienstleistungen verbunden sind - beispielsweise bessere und kostengünstigere Leistungserbringung - kann sie motivieren, sich für das Projekt zu engagieren.

Industrie oder KMUs:

„Das Projekt wird von Interreg Mitteleuropa, mit Unterstützung durch den Europäischen Fonds für regionale Entwicklung, finanziert und durch die Europäische Union und den ungarischen Staat kofinanziert.“

“A projekt az Interreg Central Europe Programból, az Európai Regionális Fejlesztési Alap támogatásával, az Európai Unió és Magyar Állam társfinanszírozásával valósul meg.”



- Bezieht sich auf die Akteure, die letztendlich das Produkt entwickeln und dafür verantwortlich sind, den Markt zu beliefern.
- Die Industrie spielt eine wichtige Rolle dabei, die Innovation zu verbreiten und Kunden am Markt zu finden und anzusprechen.
- Hauptverantwortungsbereiche:
 - o Lieferung eines Produkts, das dem Bedarf des Markts und der Dienstleister entspricht;
 - o Sicherstellung der Übertragbarkeit der Innovation auf andere Segmente des Markts.
- Hauptfaktoren für das Engagement:
 - o Vermittlung des Zugangs zum Markt, zum Beispiel über die öffentliche Auftragsvergabe bei Innovationsansätzen;
 - o Sicherung der gewerblichen Schutz- und Urheberrechte.

Wissenschaftliche Einrichtungen

- Bezieht sich auf die Akteure, die Wissenschaftler, Ingenieure und andere Fachleute, die über einen Grad an Fachwissen in einer bestimmten Fachrichtung oder einem Themenbereich verfügen, das für die Produktentwicklung von Bedeutung ist.
- Hauptverantwortungsbereiche:
 - o Bereitstellung wissenschaftlicher Lösungen für Probleme oder Herausforderungen, mit denen die Lieferanten während des Entwicklungsprozesses konfrontiert werden;
 - o Forschungs- und universitäre Einrichtungen (die akademischen Kreise) können wertvolle Beiträge leisten, wenn die Auswirkungen und Effekte der entwickelten Lösungen objektiv gemessen werden müssen; somit unterstützen sie die Industrie bei der Kommunikation der Wirksamkeit der neuen Lösung.
- Hauptfaktoren für das Engagement:
 - o Zugang zu jeder Phase der Produktentwicklung.

Endnutzer:

„Das Projekt wird von Interreg Mitteleuropa, mit Unterstützung durch den Europäischen Fonds für regionale Entwicklung, finanziert und durch die Europäische Union und den ungarischen Staat kofinanziert.“

„A projekt az Interreg Central Europe Programból, az Európai Regionális Fejlesztési Alap támogatásával, az Európai Unió és Magyar Állam társfinanszírozásával valósul meg.“



- Bezieht sich auf die Akteure, die letztendlich das entwickelte Produkt oder die entwickelte Dienstleistung nutzen.
- Die Nutzer sind die wichtigste einzubindende Gruppe, wenn wir langfristigen Erfolg haben wollen.
- Hauptverantwortungsbereiche:
 - o Informieren den Co-Creation-Prozess über das, was sie - und Menschen wie sie - von den Produkten und Dienstleistungen, die mittels Co-Creation entwickelt werden, brauchen;
 - o Teilnahme an Co-Creation-Workshops, Interviews und anderem.
 - o Wir können bei den Nutzern vier verschiedene Rollen identifizieren, die bei einem Co-Creation-Prozess genutzt werden können. Endnutzer können als **Erkunder, Ideengeber, Gestalter, und Verbreiter** fungieren.

Endnutzer-Rolle	Beitrag
Erkunder	<ul style="list-style-type: none"> - Identifizieren und Definieren der Probleme basierend auf dem Kontextverständnis der Bürger. - Helfen beim Aufdecken von Problemen durch Auswertung offener Daten. - Formulieren von Problemen auf eine Weise, die zu praktischen Lösungen führt.
Ideengeber	<ul style="list-style-type: none"> - Vorschlagen von Ideen zur Verbesserung bestehender Dienstleistungen oder zur Lösung definierter Probleme. - Einbringen von Ideen (Teilen von Lösungen), um umfassendere Probleme in Angriff zu nehmen.
Gestalter	<ul style="list-style-type: none"> - Helfen, innovative Ideen in tatsächlich umsetzbare Lösungen zu überführen. - Entwickeln von „Gestaltungsskizzen“ für spezifische Merkmale/Funktionen einer größeren Lösung.
Verbreiter	<ul style="list-style-type: none"> - Fördern der Übernahme, Verbreitung und Nutzung neuer Lösungen durch die Bürger.

„Das Projekt wird von Interreg Mitteleuropa, mit Unterstützung durch den Europäischen Fonds für regionale Entwicklung, finanziert und durch die Europäische Union und den ungarischen Staat kofinanziert.“

“A projekt az Interreg Central Europe Programból, az Európai Regionális Fejlesztési Alap támogatásával, az Európai Unió és Magyar Állam társfinanszírozásával valósul meg.”



- Als Fürsprecher der Innovation in Bürgergemeinschaften fungieren und die Wahrnehmung der Dienstleistungen bei gleichrangigen Bürgern prägen.

Tabelle 1. Zusammenfassung der Rollen von Bürgern bei der Dienstleistungsentwicklung (Nambisan und Nambisan, 2013)

- Endnutzer sind allerdings unter Umständen nicht entsprechend ausgestattet, um alle vier Rollen einzunehmen; einige sind eventuell am besten als Ideengeber geeignet, während andere eher einen Beitrag als Gestalter leisten können.
- Hauptfaktoren für das Engagement:
 - o Nutzer können schwer zu erreichen sein, daher erfordert das Engagement häufig die Zusammenarbeit mit Organisationen, die die Nutzer und andere repräsentieren.
 - o Es ist nicht davon auszugehen, dass sie Kenntnisse über Einzelheiten der „Hintergrund“-Systeme, Managementstrukturen, Projektprozesse usw. haben, es sei denn, dies widerspricht ihren Erfahrungen als Nutzer.

5. Nutzen und Schwierigkeiten von Co-Creation

Nutzen des Co-Creation-Prozesses:

- Einige Gruppen und Einzelpersonen, die normalerweise keine „Stimme“ haben, können in Verhandlungen und in den Dialog mit eingebunden werden.
- Verschiedene Interessenpartner können größere Verantwortung für verschiedene Phasen in einem Projektentwicklungsprozess erhalten; dies steigert die Motivation und das Engagement aller beteiligten Personen.
- Mehr Möglichkeiten für Diskussionen und Gedankenaustausch mit verschiedenen Interessenpartnern.

„Das Projekt wird von Interreg Mitteleuropa, mit Unterstützung durch den Europäischen Fonds für regionale Entwicklung, finanziert und durch die Europäische Union und den ungarischen Staat kofinanziert.“

“A projekt az Interreg Central Europe Programból, az Európai Regionális Fejlesztési Alap támogatásával, az Európai Unió és Magyar Állam társfinanszírozásával valósul meg.”



- Befähigung, einfacher Verbindungen und Netzwerke zu bilden, damit Informationen besser als zuvor geteilt werden können.
- Befähigung zu einem dynamisch verlaufenden Gestaltungsprozess, da neue Verbindungen und Kommunikationslinien eingerichtet werden, was zu größerer Zufriedenheit mit den Schulungsprogrammen führt (Rauter et al., 2018).

Schwierigkeiten des Co-Creation-Prozesses:

- Komplexität der Größe: aufgrund der Einbeziehung einer großen Anzahl an Interessenpartnern und anderer Akteure. Dies kann die Kontrolle und das Management des gesamten Innovationsverfahrens negativ beeinflussen.
- Die große Zahl der beteiligten Akteure kann zu Herausforderungen für das Führungsteam und die Organisationsstruktur des Unternehmens führen.
- Üblicherweise ist der Co-Creation-Prozess anspruchsvoll, er erfordert vollständige Transparenz und eine Menge an Kommunikation.
- Der Co-Creation-Prozess ist in sozialer Hinsicht komplex: Die persönlichen Merkmale der Interessenpartner und ihre Beziehungen können ziemlich komplex sein. Der Stil des Umgangs miteinander sowie die kulturellen und wissensbezogenen Unterschiede können einer Zusammenarbeit entgegenwirken.
- Die Kompetenzen zum Management kooperativer Designprojekte sind sehr spezifisch und häufig fehlt es Akteuren an Erfahrung, sich selbst für eine Zusammenarbeit zu öffnen.
- Die Komplexität kann erhöhte Kosten zur Folge haben (Rauter et al., 2018).

„Das Projekt wird von Interreg Mitteleuropa, mit Unterstützung durch den Europäischen Fonds für regionale Entwicklung, finanziert und durch die Europäische Union und den ungarischen Staat kofinanziert.“

“A projekt az Interreg Central Europe Programból, az Európai Regionális Fejlesztési Alap támogatásával, az Európai Unió és Magyar Állam társfinanszírozásával valósul meg.”



TEIL ZWEI - CO-CREATION IM GESUNDHEITSWESEN

„Das Projekt wird von Interreg Mitteleuropa, mit Unterstützung durch den Europäischen Fonds für regionale Entwicklung, finanziert und durch die Europäische Union und den ungarischen Staat kofinanziert.“

“A projekt az Interreg Central Europe Programból, az Európai Regionális Fejlesztési Alap támogatásával, az Európai Unió és Magyar Állam társfinanszírozásával valósul meg.”



1. Co-Creation für bessere Gesundheits- und häusliche Pflegeversorgung

Die Gesundheitsversorgung ist typischerweise kein Feld für Co-Creation und sie wird im Allgemeinen als weniger partizipativ angesehen. Die Einbeziehung von Patienten bei der Dienstleistungs- oder Produktentwicklung erfolgt wegen der Dominanz des traditionellen Modells der Gesundheitsversorgung, das auf Dominanz der Fachleute beruht, selten. In den letzten Jahren jedoch wurden partizipationsorientierte Methoden der Implementierung eingeführt und als ein Paradigmenwechsel hin zu einem patientenzentrierten Ansatz angesehen. Dies führt zu einer Veränderung in der Wahrnehmung der Patienten. Die Patienten wurden zu Personen, sie waren nicht mehr nur zu behandelnde Personen, sondern sie wurden nun mit allen sozioökonomischen Faktoren und persönlichen Kenntnissen über ihre gesundheitsbezogenen Bedürfnisse anerkannt (Darmer et al., 2015).

Die Zusammenarbeit mit Patienten trägt dazu bei, die Gestaltung und die Bereitstellung der Lösungen für die patientenspezifischen gesundheitlichen Bedürfnisse zu inspirieren. Nachfolgend eine Zusammenfassung über die Vor- und Nachteile der Co-Creation in der Gesundheitsversorgung:

Vorteile und Nachteile in Bezug auf Co-Creation in der Gesundheitsversorgung

Nachteile	Vorteile
Patienten und Fachleute sind nicht bereit für eine sinnvolle Einbindung. Es bestehen mehrere institutionelle und strukturelle Barrieren. Die Rahmenbedingungen im Gesundheitswesen sind komplex und es ist schwierig, sich darin zurechtzufinden.	Die Patienteneinbindung verbessert die Qualität der Gesundheitsdienstleistungen, erhöht die Effektivität der Versorgung, verbessert die gesundheitsbezogenen Ergebnisse und spart Ressourcen ein.

„Das Projekt wird von Interreg Mitteleuropa, mit Unterstützung durch den Europäischen Fonds für regionale Entwicklung, finanziert und durch die Europäische Union und den ungarischen Staat kofinanziert.“

“A projekt az Interreg Central Europe Programból, az Európai Regionális Fejlesztési Alap támogatásával, az Európai Unió és Magyar Állam társfinanszírozásával valósul meg.”



Die Befähigung der Patienten (Empowerment) wird bei den strategischen Prioritäten des Systems der Gesundheitsdienstleistungen nicht berücksichtigt.	Empowerment schafft eine Partnerschaft zwischen den Patienten und den Fachkräften.
Initiativen zur Patientenbefähigung können unter Umständen die Personen, die Unternehmen, Fachleute oder Institutionen frustrieren.	Gesundheitsdienstleister haben die Gelegenheit, von den Patienten zu lernen, die relevante Einblicke geben, um die beruflichen Praktiken zu verbessern.
Patienten haben oftmals eine unzureichende Fähigkeit zur Erkennung gesundheitlicher Probleme und damit umzugehen, eine begrenzte Einbindung bei Behandlungen nach dem Co-Creation-Ansatz, eine geringe Bereitschaft zur Beteiligung an der Erbringung der Versorgung, eine geringe Kooperationsbereitschaft (Compliance) und bei ihnen bestehen höhere Risiken eines unsachgemäßen Versorgungszugangs.	Patientenaktivierung in der Absicht, die Fähigkeiten der Patienten zur eigenen Versorgung zu steigern, was zu Gesundheitsschutz und -förderung beiträgt. Geringere gesundheitsbezogene Kosten wurden mit der Implementierung eines patientenzentrierten Versorgungsansatzes in Verbindung gebracht.
Individuelle Barrieren bei der Patientenbefähigung ergeben zusammen eine Beeinträchtigung der Fähigkeit, eine Partnerschaft zur kreativen Zusammenarbeit aufzubauen, die die Erbringung von Gesundheitsdienstleistungen erleichtern soll.	Die Nutzer tragen zur Effektivität und Reaktionsbereitschaft der Dienstleistungen bei, indem sie innovative Sichtweisen und unkonventionelle Ideen einbringen.
Patienten sind unter Umständen nicht zur Mitwirkung fähig; oder die Kapazität des medizinischen Fachpersonals ist nicht adäquat, um Patienten mit einzubinden; oder es besteht der Wunsch bei den Fachkräften, die Kontrolle zu behalten.	Die Beteiligung an der Gestaltung und Bereitstellung öffentlicher Dienstleistungen unterstützt die Unternehmen des öffentlichen Sektors dabei, die zukünftigen Bedarfe der Gemeinschaft zu antizipieren.
Co-Creation erfordert, dass Patienten und Fachkräfte übereinkommen, eine langfristige Partnerschaft aufzubauen, die die Patientenressourcen ausschöpfen soll (Alakosi, 2017).	Der Prozess der Befähigung (Empowerment) zielt darauf ab, die Fähigkeit der Patienten zu verbessern, die klinischen Verordnungen des medizinischen Fachpersonals einzuhalten und die Anforderungen der Behandlung zu erfüllen (Alakosi, 2017).

„Das Projekt wird von Interreg Mitteleuropa, mit Unterstützung durch den Europäischen Fonds für regionale Entwicklung, finanziert und durch die Europäische Union und den ungarischen Staat kofinanziert.“

“A projekt az Interreg Central Europe Programból, az Európai Regionális Fejlesztési Alap támogatásával, az Európai Unió és Magyar Állam társfinanszírozásával valósul meg.”



Nachfolgend stellen wir einige Beispiele vor, die durchgeführt wurden, um Patienten (die Endnutzergruppe) als Informationsquelle zu nutzen und so die bereitgestellten Dienstleistungen oder Produkte zu verbessern. Diese Beispiele sind möglicherweise jedoch nicht in vollem Umfang gleichwertig zu unserem Ansatz und der Definition von Co-Creation.

Beispiel für gute Praxis – S4S Medication Assistant (Medikationsassistent)

- S4S ist eine Applikation, die ältere Menschen bei der Einnahme ihrer Medikamente unterstützt. Sie gibt Alarme aus, zeigt Informationen zu jedem Medikament an und gibt Hinweise, was zu tun ist, wenn die Einnahme eines Medikaments vergessen wurde.
- Ältere Menschen haben besondere Bedürfnisse, Einschränkungen und begrenzte Fertigkeiten, wenn es um technische Dinge geht. Durch die Einbeziehung von älteren Personen in den Gestaltungs- und Prüfprozess werden Informationen über Funktionen und Merkmale erhalten, die von Älteren bevorzugt werden, und Erkenntnisse gewonnen, welche Faktoren die Gebrauchstauglichkeit des Produkts sicherstellen. Der Prozess der Einbeziehung umfasste vier Phasen.
- **Erste Phase:** Es wurde eine Persona erstellt (siehe Teil Drei 1). Die Persona wurde detailliert mit sozioökonomischen Merkmalen, ihren täglichen Routinetätigkeiten, ihrer Krankengeschichte und familiären Lebensumständen beschrieben. Diese Details wurden mit unterschiedlichen Kontextszenarien angelegt. Die Kontextszenarien dienten dazu, die potenziellen Aktionen des S4S-Medikationsassistenten als Reaktion auf die Handlungen der Persona zu erstellen. Nachdem diese Aktionen definiert waren, war der Entwurfsinhalt des Programms mit den Hauptanforderungen fertig.
- **Zweite Phase:** Ein vorgeschlagener Prototyp (siehe Teil Drei 2) wurde so hergestellt, dass die in der ersten Phase festgelegten Anforderungen erfüllt wurden. Die Applikation bietet eine Reihe von Optionen, sodass ältere Personen die Einstellungen ändern können. Da sie für Ältere entwickelt wurde, wurden spezielle Funktionen hinzugefügt: Funktionen zur Geräuschsteuerung, Änderung der Schriftgröße, Wechsel zwischen Dunkel- und Hellmodus und Hilfemodus. Das Programm wurde mit einer automatischen Zoomfunktion ausgestattet, durch die die Größe von Text und Bildern an die Entfernung des Nutzers vom Smartphone angepasst wird.

„Das Projekt wird von Interreg Mitteleuropa, mit Unterstützung durch den Europäischen Fonds für regionale Entwicklung, finanziert und durch die Europäische Union und den ungarischen Staat kofinanziert.“

“A projekt az Interreg Central Europe Programból, az Európai Regionális Fejlesztési Alap támogatásával, az Európai Unió és Magyar Állam társfinanszírozásával valósul meg.”



- **Dritte Phase:** In der Evaluierungsphase wurde der Prototyp getestet, zuerst von medizinischen Fachkräften und Ingenieuren im Alter zwischen 25 und 60 Jahren. Die zweite Evaluierung wurde mit Endnutzern im Alter von 57 bis 76 Jahren durchgeführt.
- **Vierte Phase:** Die Ergebnisse der Evaluierung wurden ausgewertet. Dabei wurden mehrere Funktionen identifiziert, die von den Nutzern als schwieriger oder einfacher anzuwenden eingestuft wurden. Während des kontinuierlichen Entwicklungsprozesses der Applikation hatten die Nutzer eine aktive Rolle, indem sie am Evaluierungsprozess teilnahmen und dadurch die Gestaltung der Applikation entsprechend den Bedürfnissen und Fähigkeiten der Nutzer ermöglichten.

Beispiel für gute Praxis – Nutzung von Facebook für wissensorientierte Co-Creation

- Die sozialen Medien sind für soziale Interaktionen äußerst wichtig geworden; sie können daher auch als eine Ressource für die kreative Zusammenarbeit (Co-Creation) eingesetzt werden.
- Social-Media-Plattformen erleichtern die Interaktion unter den Menschen, die ähnliche Probleme oder Herausforderungen haben.
- Bei einer Analyse (Bagayogo et al., 2014) der Facebook-Seite zweier Krebsstiftungen wurden die Möglichkeiten des Wissensaufbaus durch Co-Creation in den sozialen Medien herausgestellt (Tabelle x). Dieser Prozess umfasste drei Phasen: *Initiierung einer Konversation*, *Übergang* und *Normalisierung*. In der ersten Phase bestehen die Hauptaktivitäten aus Teilen des Wissens über Prävention, Tests, Diagnosen und Erfahrungen. Auch das Initiieren von Diskussionen und Erbiten von Rückmeldungen ist wichtig. In der zweiten Phase wurden durch Posts Diskussionen zwischen Personen in Gang gesetzt, die ihre eigenen Geschichten mit anderen teilten. Antwortende gaben Hinweise auf ihre Lebensstiländerungen, was sie als Schlüsselfaktoren für das Überleben beschrieben – d. h. durch das Mitteilen wurden andere aufgeklärt. Die Zusammenarbeit durch Erörterungen und das Mitteilen ergänzender Informationen sind wesentliche Charakteristika dieser Phase. In der Normalisierungsphase wurde der ursprüngliche Eintrag von den Nutzern geteilt. Das Ziel in dieser Phase ist es, zu einem Konsens über eine Idee zu kommen. Informieren durch Teilen von Wissen ist ebenfalls ein Bestandteil dieser Phase.

„Das Projekt wird von Interreg Mitteleuropa, mit Unterstützung durch den Europäischen Fonds für regionale Entwicklung, finanziert und durch die Europäische Union und den ungarischen Staat kofinanziert.“

“A projekt az Interreg Central Europe Programból, az Európai Regionális Fejlesztési Alap támogatásával, az Európai Unió és Magyar Állam társfinanszírozásával valósul meg.”



- Soziale Medien ermöglichen es den Nutzern, schnell ein Feedback zu erhalten; sie können also als effizientes Instrument dienen, um Informationen und Unterstützung von Mitgliedern der Community zu bekommen. Darüber hinaus helfen die Kommunikation und das Teilen von Informationen über die sozialen Medien, Personen einzubeziehen, die benachteiligt oder isoliert sind.

	Initiierung	Übergang	Normalisierung
Hauptaktivitäten	Teilen von Wissen; Teilen von Überzeugungen, Informationen erfragen und Initiieren von Diskussionen.	Zusammenarbeit; z. B. Erörtern, Ergänzen von Informationen und Antworten.	Zu einem Konsens kommen; Zustimmung und Informieren.
Wichtigste Treiber	Adäquates Gruppenklima; formelle und informelle Zusammentreffen zum Wissensaustausch, gemeinsame Sprache und Kenntnisse.	Sichtbarer Fortschritt; Mechanismen für effektive und effiziente auslösende Beiträge; Fähigkeit, Beiträge miteinander in Beziehung zu bringen.	Erwartete Vorteile; Mechanismen für effektive Durchführung von Gruppenaufgaben, Steuerung und Überwachung des Fortschritts.
Herausforderungen	Überwinden von Kommunikationshürden.	Aufrechterhalten von konstruktiven Verhandlungskanälen.	Sicherstellen der Qualität des vereinbarten Wissens.

„Das Projekt wird von Interreg Mitteleuropa, mit Unterstützung durch den Europäischen Fonds für regionale Entwicklung, finanziert und durch die Europäische Union und den ungarischen Staat kofinanziert.“

“A projekt az Interreg Central Europe Programból, az Európai Regionális Fejlesztési Alap támogatásával, az Európai Unió és Magyar Állam társfinanszírozásával valósul meg.”



Praktische Auswirkungen der obigen Beispiele für Co-Creation im Gesundheitswesen

- Die Rolle der Patienten sollte bei jedem Projekt berücksichtigt werden, das beabsichtigt, Dienstleistungen oder Produkte für Patienten zu entwickeln. Die Entwickler sollten eine einladende Haltung gegenüber den Beiträgen von Patienten haben und sie sollten sich der Motivationen von Konsumenten bewusst sein – dies stellt sicher, dass der Co-Creation-Prozess für alle Parteien von Vorteil sein wird.
- Emotionale Aspekte sollten nicht vernachlässigt werden. Zu den Patienten sollte ein sozialer und emotionaler Kontakt aufgebaut werden, weil dies ihr Engagement steigert.
- Plattformen für die Mitwirkung sollten geschaffen und getestet werden. Die Tests sollten mit Kunden durchgeführt werden und die erhaltenen Rückmeldungen sollten entsprechend berücksichtigt werden (Ramaswamy und Gouillart, 2010).
- Für die Patienten sollten effektive und einfach zu benutzende Feedback-Kanäle eingerichtet werden; durch sie können Patienten zur Definition guter Gesundheitsdienstleistungen beitragen und Probleme aufzeigen. Patienten könnten Rückmeldungen durch ein skalenbasiertes System abgeben. Auch Patiententagebücher könnten nützlich sein.
- Aufklärung ist der Schlüssel: Sie sollte sich auf die Patienten fokussieren, um sicherzustellen, dass sie die verfügbaren Ressourcen auch effektiv nutzen können. Aber sie sollte auch die medizinischen Fachkräfte in den Fokus nehmen.
- IKT-Lösungen sollten eingesetzt werden. Applikationen, Wearable-Technologien und smarte Geräte können Gesundheitsdaten aufzeichnen, speichern und analysieren. Diese Geräte ermöglichen es Patienten, ihre Gesundheitsdaten zu verwalten.
- Online-Gemeinschaften sind nützliche Instrumente, um Informationen zu teilen und zusammenzutragen, Erfahrungen auszutauschen oder Kommunikation zu ermöglichen.
- Wichtig ist, dass neben den Dienstleistungen die Kundenerfahrung und der Nutzwert hervorgehoben wird (Van Oerle, 2018).

2. Häusliche Pflege innerhalb des Gesundheitssystems

Die häusliche Pflege ist ein besonderes Segment im Gesundheitswesen. Ihr Ziel ist es, die gesundheitlichen und sozialen Bedürfnisse der Menschen durch Erbringung geeigneter, hochwertiger Gesundheits- und Sozialpflege-Dienstleistungen in deren

„Das Projekt wird von Interreg Mitteleuropa, mit Unterstützung durch den Europäischen Fonds für regionale Entwicklung, finanziert und durch die Europäische Union und den ungarischen Staat kofinanziert.“

“A projekt az Interreg Central Europe Programból, az Európai Regionális Fejlesztési Alap támogatásával, az Európai Unió és Magyar Állam társfinanszírozásával valósul meg.”



Wohnumgebung zu erfüllen, und zwar durch formelle und informelle Betreuungspersonen, gegebenenfalls mithilfe geeigneter Technologien, im Rahmen eines ausgewogenen und finanziell tragbaren Dienstes (OECD, 2002).

In der Europäischen Union wächst der Anteil der älteren Menschen an der Bevölkerung stetig an und Prognosen zufolge wird er in den kommenden Jahrzehnten noch weiter ansteigen. Das führt auch zu einem steigenden Anteil der pflegebedürftigen älteren Menschen. In den nächsten Jahrzehnten wird es außerdem zu dramatischen Veränderungen bei den Bedürfnissen bei den Menschen mit nicht übertragbaren Krankheiten als Hauptursache für Behinderung und Tod kommen. Eine Vielzahl an Patienten mit chronischen Erkrankungen wird angesichts eingeschränkter Mobilität zu Hause bleiben, und auch für pflegebedürftige Kinder mit schweren gesundheitlichen Problemen oder Menschen mit psychischen Erkrankungen wird unter Umständen häusliche Pflege erforderlich sein.

Innerhalb Europas bestehen große Unterschiede hinsichtlich der Erbringung von häuslichen Pflegeleistungen. Allgemein gibt es zwei Arten von häuslichen Pflegediensten - **öffentlich und privat geführte** Organisationen. Pflegedienste der öffentlichen Hand unterliegen der direkten Aufsicht durch die Regierung und werden daher direkt durch sie beeinflusst. Demgegenüber ist der Einfluss bei den privat geführten Pflegediensten üblicherweise indirekter Natur, zum Beispiel durch die Qualitätskontrolle oder Preisfestsetzung. In einigen Fällen bestehen Pflegedienste in Privatbesitz, die durch öffentliche Mittel finanziert werden, sowie privat geführte Pflegedienste, die direkt vom Klienten, ohne Inanspruchnahme öffentlicher Ressourcen, angestellt werden.

In der EU sind die öffentlichen Dienstleister der vorherrschende Typ von Pflegedienst. Es gibt allerdings viele **verschiedene Arten von öffentlichen Pflegediensten**. Das Spektrum reicht von kommunalen Einrichtungen bis zu

„Das Projekt wird von Interreg Mitteleuropa, mit Unterstützung durch den Europäischen Fonds für regionale Entwicklung, finanziert und durch die Europäische Union und den ungarischen Staat kofinanziert.“

“A projekt az Interreg Central Europe Programból, az Európai Regionális Fejlesztési Alap támogatásával, az Európai Unió és Magyar Állam társfinanszírozásával valósul meg.”



Agenturen nationaler Gesundheitsdienste, städtischen oder regionalen bzw. Landesagenturen für soziale Dienste sowie halbstaatliche Unternehmen. In mehreren Ländern gibt es außerdem separate Abteilungen innerhalb einer städtischen/kommunalen Behörde.

Im Falle der privat geführten Pflegedienste muss unterschieden werden zwischen **gemeinnützigen und gewinnorientierten Anbietern**. In einigen Ländern ist der gemeinnützige Sektor sehr umfassend und besteht aus freiwilligen, wohltätigen und professionell geführten Organisationen. Dieser Sektor kann viele verschiedene Organisationen einbeziehen (kirchliche Beteiligungen, Freiwilligenorganisationen, kleine professionelle Teams oder professionelle Non-Profit-Organisationen).

In den meisten Ländern gibt es eine **Mischwirtschaft bei der Erbringung der häuslichen Pflege** - bestehend aus privat geführten Dienstleistungsunternehmen neben den öffentlichen Pflegediensten.

3. Nutzung von Technologie bei der Entwicklung der häuslichen Pflege

Jede Technologie, sowohl medizinische als auch nicht medizinische, pflegerische oder alltägliche Aktivitäten in der Wohnumgebung eines Nutzers bereitstellt oder erleichtert, kann als häusliche Pflage-technologie angesehen werden. Technologien für die häusliche Pflege können eindeutige Vorteile gegenüber traditionellen Hilfsmitteln der Pflege haben: Sie können den Nutzern den Gang zum Hausarzt, Krankenhaus oder zur Klinik ersparen, um eine Versorgung zu erhalten. Für Menschen mit chronischen Erkrankungen können Arzttermine einen erheblichen Zeitaufwand bedeuten und ihre Fähigkeit zur Ausübung normaler beruflicher und sozialer Aktivitäten einschränken. Fern- oder Remote-Systeme können ein viel häufigeres und unauffälliges Monitoring als zuvor ermöglichen. Unregelmäßigkeiten werden mit

„Das Projekt wird von Interreg Mitteleuropa, mit Unterstützung durch den Europäischen Fonds für regionale Entwicklung, finanziert und durch die Europäische Union und den ungarischen Staat kofinanziert.“

“A projekt az Interreg Central Europe Programból, az Európai Regionális Fejlesztési Alap támogatásával, az Európai Unió és Magyar Állam társfinanszírozásával valósul meg.”



größerer Wahrscheinlichkeit frühzeitig erkannt, sodass eine Verschlimmerung des gesundheitlichen Zustands der Nutzer der Pflegedienste vermieden werden könnte.

Einige wenige Kategorien sind für eine Besprechung der Merkmale und Vorteile der für die häusliche Pflege genutzten Technologie hilfreich.

- **Aktive Geräte** führen eine Therapie an den Nutzern durch: Solche Geräte sind zum Beispiel Heimdialysesysteme, Perfusionspumpen, Arzneimittelabgabe- und Sauerstoffsysteme.
- **Nicht aktive Geräte** funktionieren ohne Eingriff durch einen Arzt oder Nutzer und benötigen keine Stromversorgung oder Programmierung: z. B. Inkontinenzeinlagen.
- **Allgemeine Assistenz- und Überwachungsgeräte** umfassen Hilfsmittel wie Fallsensoren/-detektoren und Medikamenten-Erinnerer. Fortschrittliche Informations- und Kommunikationstechnologie (IKT) könnte auch eingesetzt werden, um Menschen mit Demenz oder der Alzheimer-Erkrankung, die außer Haus herumwandern, aufzufinden. IKT ermöglicht es, Informationen zu teilen und zu speichern.
- **Wohnraumanpassung:** Es ist fundamental wichtig, die Wohnumgebung an die Bedürfnisse der Bewohner anzupassen und darauf abzustimmen. Ein Beispiel sind nicht medizinische Vorrichtungen für behinderte Menschen.

Technologie kann nachweislich zur Verbesserung klinischer Behandlungsergebnisse beitragen, die Dauer von Krankenhausaufenthalten verkürzen, die Rate des erneuten Auftretens bzw. von Wiederaufnahmen senken und die Lebensqualität verbessern. Technologien können auch für eine verbesserte Lebensqualität aufseiten der informellen Betreuungspersonen sorgen, sodass die Wahrscheinlichkeit erhöht ist, dass sie zu Hause und aktiv in ihrer Gemeinschaft bleiben können.

Die Bereitstellung innovativer Lösungen für die Gesundheitsversorgung älterer Menschen könnte jedoch als nicht anders erscheinen als die Entwicklung irgendeines Produkts für andere Kundenkreise. Es gibt allerdings drei wesentliche Aspekte, die sich auf die Anpassung einer neuen IKT-Lösung durch ältere Menschen auswirken.

„Das Projekt wird von Interreg Mitteleuropa, mit Unterstützung durch den Europäischen Fonds für regionale Entwicklung, finanziert und durch die Europäische Union und den ungarischen Staat kofinanziert.“

“A projekt az Interreg Central Europe Programból, az Európai Regionális Fejlesztési Alap támogatásával, az Európai Unió és Magyar Állam társfinanszírozásával valósul meg.”



Technologie

Lokale
Faktoren

Einstellungen
der Endnutzer

Der erste bestimmende Faktor für die erfolgreiche Implementierung von IKT-Lösungen in der häuslichen Pflege hängt mit der **Technologie** selbst zusammen.

TECHNOLOGISCHE FAKTOREN

- Der wichtigste Aspekt der Lösung ist ihre Zuverlässigkeit. Wenn sie langfristig nicht zuverlässig ist, werden die Patienten sie nicht nutzen oder sie wird erst gar nicht implementiert.
- Neue IKT-basierte Lösungen sollten *für das Wohnumfeld geeignet* sein. Die neuen Lösungen sollten zur häuslichen Situation älterer Menschen passen.
- Infrastrukturelle Beschränkungen können die Implementierung der Lösung behindern oder ihr entgegenstehen.
- Die *Effekte und Vorteile* sollten vor der Implementierung objektiv *gemessen* werden und den Endnutzern mitgeteilt werden. Innovationen werden nur angenommen, wenn die Effekte nachgewiesen wurden und die Menschen zufrieden mit ihnen sind.
- Die Lösungen sollten *den Bedürfnissen der Nutzer entsprechen*. Innovationen werden angenommen, wenn die durch die neue Technologie gebotenen Möglichkeiten den Bedürfnissen und Anforderungen der Nutzer entsprechen.
- IKT-Lösungen müssen *für die Nutzer entwickelt* und sollten *mit den Nutzern entwickelt* werden. Es wurde bereits eine große Anzahl an Produkten oder Innovationen als Hilfsmittel für ältere Menschen erschaffen; die Entwickler haben aber bei der Gestaltung der Einbeziehung der Zielgruppe nur wenig Rechnung getragen. Die Einbeziehung der Nutzer ist vorteilhaft, weil sie bei ihnen Engagement erzeugt und somit die Wahrscheinlichkeit für die Annahme erhöht. Darüber hinaus ist es einfacher, etwas zu schaffen, das die sozialen und emotionalen Beziehungen berücksichtigt, die ältere Menschen zu dem Produkt aufbauen.

„Das Projekt wird von Interreg Mitteleuropa, mit Unterstützung durch den Europäischen Fonds für regionale Entwicklung, finanziert und durch die Europäische Union und den ungarischen Staat kofinanziert.“

“A projekt az Interreg Central Europe Programból, az Európai Regionális Fejlesztési Alap támogatásával, az Európai Unió és Magyar Állam társfinanszírozásával valósul meg.”



- Die neue Lösung sollte *nutzerfreundliche Bedienoberflächen* bereitstellen. Es muss berücksichtigt werden, dass ältere Menschen Einschränkungen hinsichtlich des Seh- und Hörvermögens sowie der Mobilität haben.
- Die Größe und Tragbarkeit sind Schlüsselfaktoren für erfolgreiche Lösungen für die häusliche Pflege (Europäische Kommission, 2007; Vavilis et al., 2012).

Der zweite Bestimmungsfaktor kann mit dem Begriff **lokale Faktoren** bezeichnet werden.

LOKALE FAKTOREN

- Die Anschaffung von Lösungen für die häusliche Pflege wird möglicherweise von öffentlichen Einrichtungen nicht angemessen finanziell unterstützt. In England wurden die Geräte-/Hilfsmittel-Budgets der Gesundheits- und der Sozialpflege zusammengeführt, und alle Ortschaften haben jetzt einen gemeinsam finanzierten, integrierten Gemeinde-Gerätedienst.
- Programme zur Kostenerstattung für häusliche Pflegedienste könnten, bezogen auf das Technologieniveau am Markt, aktualisiert werden: Erstattungssysteme, die nicht aktualisiert werden, könnten Anreize für Kliniker schaffen, mehr konventionelle stationäre Behandlungen zu verordnen.
- Die Akzeptanz von Innovation in einer Umgebung hängt davon ab, wer an ihrer Einführung beteiligt ist. Zum Beispiel, wer mit der Innovation identifiziert wird, und wer die führende Rolle als Initiator einnimmt. Das bedeutet, dass Interessenpartner mit entwickeltem Netzwerk und Akzeptanz als Eisbrecher fungieren.
- Innovatoren sollten sich darum bemühen, ein kollektives „Verständnis der Innovation“ durch verschiedene Formen der Informationsvermittlung und Kommunikation zu entwickeln. Dies stellt Vertrauen und Engagement der Klienten sicher.
- Gegenseitige Kooperation der relevanten Interessenpartner ist ein Muss. Um ein hohes Maß an Bewusstsein und Wiedererkennbarkeit zu erreichen, ist es essenziell, ein besseres Preis-Leistungs-Verhältnis und mehr Transparenz zu zeigen, sowie gleichzeitig die Bedürfnisse eines Nutzers zu berücksichtigen, nach Lösungen zur Anpassung rechtlicher

„Das Projekt wird von Interreg Mitteleuropa, mit Unterstützung durch den Europäischen Fonds für regionale Entwicklung, finanziert und durch die Europäische Union und den ungarischen Staat kofinanziert.“

“A projekt az Interreg Central Europe Programból, az Európai Regionális Fejlesztési Alap támogatásával, az Európai Unió és Magyar Állam társfinanszírozásával valósul meg.”



Rahmenbedingungen zu suchen, Risiken in der Forschung und bei Innovationen zu verteilen und den Fortschritt zu kontrollieren (Europäische Kommission, 2007, Vavilis et al., 2012).

Der dritte Faktor ist **die Einstellung der Endnutzer** gegenüber der neuen IKT-basierten Lösung.

EINSTELLUNGEN DER ENDNUTZER

- Die älteren Menschen sehen Technologie als einen Ersatz für menschlichen Kontakt und sie sind demotiviert, sie zu nutzen. Sie befürchten, dass durch die Technologie soziale Kontakte seltener werden.
- Ältere Personen haben kein Vertrauen in IKT. Das liegt daran, dass sie nicht wissen, wie die neuen Technologien benutzt werden, oder sie haben keine Zuversicht und zweifeln aufgrund von sensorischen und kognitiven Defiziten an ihren eigenen Fähigkeiten. Dies wird auch als „Technophobie“ bezeichnet.
- Ältere mögen es nicht, etwas zu benutzen, wenn sie das Gefühl haben, dass es ihnen aufgedrängt wird.
- Die älteren Menschen fürchten um ihre Privatsphäre und finden die Vorstellung, überwacht zu werden, abstoßend.
- Die meisten dieser negativen Einstellungen können allerdings überwunden werden, wenn die potenziellen Nutzer angemessen informiert werden, ihr Bewusstsein und ihr Verständnis der Technologie verbessert werden, sie die Nützlichkeit klarer erkennen und die Bedienung der häuslichen Pflegetechnologien besser verstehen (Europäische Kommission, 2007; Vavilis et al., 2012).

4. Co-Creation mit Senioren

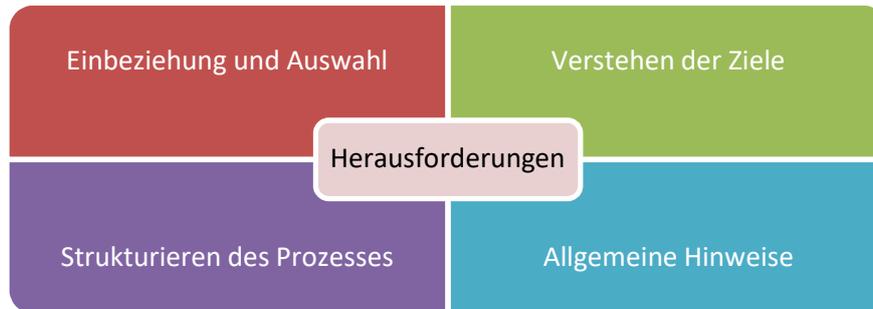
Mit dem vorliegenden Instrument beabsichtigen wir, die Einbeziehung der älteren Menschen in die Co-Creation-Prozesse zu verbessern. Zu beachten ist jedoch, dass Co-Creation mit Senioren spezielle Herausforderungen mit sich bringt. Wir haben die

„Das Projekt wird von Interreg Mitteleuropa, mit Unterstützung durch den Europäischen Fonds für regionale Entwicklung, finanziert und durch die Europäische Union und den ungarischen Staat kofinanziert.“

“A projekt az Interreg Central Europe Programból, az Európai Regionális Fejlesztési Alap támogatásával, az Európai Unió és Magyar Állam társfinanszírozásával valósul meg.”



folgenden Herausforderungen und Barrieren ermittelt, die auf den Erfahrungen von Campisi et al. (2018) in einem Senioren-Reallabor (Senior Living Lab) basieren.



Die Herausforderungen und Barrieren im Zusammenhang mit der Arbeit mit älteren Menschen können um einige wenige Themen angeordnet werden. Die erste Herausforderung ist die **Einbeziehung und Auswahl** der älteren Menschen.

EINBEZIEHUNG UND AUSWAHL

- Es ist ratsam, die älteren Menschen von Anfang an in den Prozess einzubeziehen. Dies stellt sicher, dass sie ein klares Verständnis dessen haben, was geschieht, was die Ziele des Projekts sind, welche Rolle sie darin einnehmen und was wir von ihnen erwarten.
- Sie könnten sich jedoch nicht motiviert dazu fühlen oder sie sehen nicht ein, warum ihr Engagement notwendig ist. In diesem Fall sollten die beiderseitigen Vorteile näher erläutert werden.
- Die Mobilität ist eine Herausforderung. Man muss bedenken, dass ältere Menschen unterschiedene Grade der Mobilität haben; es könnte ihnen schwerfallen, an regelmäßigen Treffen, die weit von zu Hause entfernt stattfinden, teilzunehmen.
- Die richtigen sozialen Netzwerke werden benötigt, um die Verbindung zu den Älteren herzustellen, und es empfiehlt sich, sie über Organisationen zu rekrutieren. Das Projekt muss daher auch der jeweiligen Institution erklärt werden.

„Das Projekt wird von Interreg Mitteleuropa, mit Unterstützung durch den Europäischen Fonds für regionale Entwicklung, finanziert und durch die Europäische Union und den ungarischen Staat kofinanziert.“

“A projekt az Interreg Central Europe Programból, az Európai Regionális Fejlesztési Alap támogatásával, az Európai Unió és Magyar Állam társfinanszírozásával valósul meg.”



- Die Fähigkeit der älteren Menschen, an dem Projekt mitzuarbeiten, ist begrenzt. Für diejenigen, die Probleme bei den motorischen oder kognitiven Fähigkeiten haben, könnte es schwierig sein, in vollem Umfang an den Sitzungen teilzunehmen.
- Zugang zu fortschrittlichen Kommunikationskanälen ist häufig eine Barriere.
- Die Auswahl der älteren Menschen sollte auf der Nähe, der Arbeitskapazität und dem Zugang zu Kommunikationstechnologien beruhen.
- Herausforderungen im Zusammenhang mit der Einbeziehung können durch Einbindung von Spezialisten überwunden werden.

Die zweite Herausforderung ist das **Verständnis** der Absichten, Zielsetzungen, Rollen und Erwartungen.

PROJEKTVERSTÄNDNIS

- Das Projekt sollte auf möglichst einfache Art und Weise, unter Verwendung von Geschichten, erklärt werden.
- Es muss erläutert werden, was wir von den älteren Personen erwarten. Sie könnten eventuell denken, dass sie Besucher einer Konferenz sind, bei der nur passive Teilnahme notwendig ist.
- Die Älteren könnten glauben, dass der Co-Creation-Prozess im Interesse eines KMU ist, um neue Märkte zu finden. Die beiderseitigen Vorteile müssen näher erläutert werden.
- Es kann zu Missverständnissen kommen, daher sollten die Teilnehmer ermutigt werden, Fragen zu stellen, wenn sie etwas nicht verstanden haben.

Die dritte Herausforderung besteht in der **Strukturierung** des Co-Creation-Prozesses.

STRUKTURIEREN DES PROZESSES

- Zunächst könnte es schwierig sein, die älteren Menschen tagtäglich zu mobilisieren. Dies kann überwunden werden, indem der Co-Creation-Prozess über einen längeren Zeitraum angelegt wird.

„Das Projekt wird von Interreg Mitteleuropa, mit Unterstützung durch den Europäischen Fonds für regionale Entwicklung, finanziert und durch die Europäische Union und den ungarischen Staat kofinanziert.“

“A projekt az Interreg Central Europe Programból, az Európai Regionális Fejlesztési Alap támogatásával, az Európai Unió és Magyar Állam társfinanszírozásával valósul meg.”



- Co-Creation-Prozesse sind ziemlich kurze, dafür aber intensive Sitzungen. Dabei ist allerdings zu berücksichtigen, dass die älteren Menschen unter Umständen nicht in der Lage sind, an Sitzungen teilzunehmen, die länger dauern als einige Stunden. In diesem Fall muss der Moderator entscheiden, ob es mehr kürzere Sitzungen geben wird oder er es den Älteren überlässt, sich für die Teilnahme zu entscheiden, wenn sie sich dazu in der Lage fühlen.
- Wir schlagen vor, kürzere Arbeitssitzungen mit längeren Pausen zu kombinieren, oder die älteren Menschen einzuladen, sich nur an bestimmten Aspekten des Prozessverlaufs zu beteiligen.

Abschließend fahren wir mit einigen **allgemeinen Hinweisen** fort, die bei der Durchführung des Co-Creation-Prozesses beachtet werden müssen.

ALLGEMEINE HINWEISE

- Vor dem Beginn des Prozesses mit den älteren Menschen sollte der Moderator sich über deren sozialen und beruflichen Hintergrund erkundigen, damit er weiß, mit wem er es zu tun hat.
- Die älteren Menschen sind vorab über den Ablaufplan der Co-Creation-Sitzung zu informieren. Eine klare Struktur zu Beginn der Sitzung stellt weniger Probleme im Prozessverlauf sicher.
- Jede Sitzung sollte strukturiert sein, mit genügend Pausen, um die Aufmerksamkeit hochzuhalten.
- Stellen Sie häufig Fragen, um sicherzustellen, dass die älteren Menschen dem Prozess folgen. Diese Fragen lenken die Aufmerksamkeit auf Unklarheiten.
- Wertschätzen Sie die Beiträge der älteren Personen zum Prozess. Dies stellt ihre Motivation sicher, weiter teilzunehmen und steigert ihr Engagement.
- Stimulieren Sie Gruppeninteraktion. Dies hilft den älteren Menschen, die anderen Teilnehmer besser zu verstehen, und umgekehrt, wodurch das gegenseitige Vertrauen wächst.

„Das Projekt wird von Interreg Mitteleuropa, mit Unterstützung durch den Europäischen Fonds für regionale Entwicklung, finanziert und durch die Europäische Union und den ungarischen Staat kofinanziert.“

“A projekt az Interreg Central Europe Programból, az Európai Regionális Fejlesztési Alap támogatásával, az Európai Unió és Magyar Állam társfinanszírozásával valósul meg.”



- Der Moderator sollte auf die Gruppendynamik achten, da manche Personen dominanter auftreten könnten als andere, was wiederum zu einseitigen Ergebnissen führen könnte. In diesem Fall sollte der Moderator häufiger eingreifen, indem er die anderen Teilnehmer aktiver mit einbezieht.
- Im Verlauf des Co-Creation-Prozesses sollten Beispiele herangezogen werden, um bestimmte Probleme oder Herausforderungen klarzustellen (Campisi et al., 2018).

„Das Projekt wird von Interreg Mitteleuropa, mit Unterstützung durch den Europäischen Fonds für regionale Entwicklung, finanziert und durch die Europäische Union und den ungarischen Staat kofinanziert.“

“A projekt az Interreg Central Europe Programból, az Európai Regionális Fejlesztési Alap támogatásával, az Európai Unió és Magyar Állam társfinanszírozásával valósul meg.”



TEIL DREI - DIE DURCHFÜHRUNG

„Das Projekt wird von Interreg Mitteleuropa, mit Unterstützung durch den Europäischen Fonds für regionale Entwicklung, finanziert und durch die Europäische Union und den ungarischen Staat kofinanziert.“

“A projekt az Interreg Central Europe Programból, az Európai Regionális Fejlesztési Alap támogatásával, az Európai Unió és Magyar Állam társfinanszírozásával valósul meg.”



1. Der Prozess

In diesem Projekt schlagen wir die folgenden Schritte der kreativen Zusammenarbeit (Co-Creation) mit Einbeziehung der Endnutzer, akademischen Kreise und der Dienstleister für die Entwicklung eines Produkts vor. Der Prozess besteht aus vier Hauptschritten; diese sind: **Vorbereitung**, **Wissensaufbau**, **Erstellung eines Prototyps des Ergebnisses** und **Abschluss des Prozesses**. Jeder Schritt umfasst Aktivitäten, die das Co-Creation-Team oder der Moderator allein durchführen muss.

In der **Vorbereitung** werden zunächst die notwendigen physischen Voraussetzungen für den Co-Creation-Prozess geschaffen. Dies bezieht sich auf die Schaffung einer kreativen und inspirierenden Umgebung und Atmosphäre. Außerdem muss der Moderator auf die Führungsaufgabe im Rahmen des Co-Creation-Prozesses vorbereitet werden; hierzu geben wir einige Tipps, wie das Team geleitet und welche Art von Führungstechniken anzuwenden sind, um diese Aufgabe zu bestehen. Darüber hinaus muss das Co-Creation-Team zusammengestellt und die Projektziele müssen erklärt werden. Sobald dies erfolgt ist, sind der Moderator und das Team bereit, den Prozess in Angriff zu nehmen.

Die eigentliche kreative Zusammenarbeit beginnt in der Phase des **Wissensaufbaus**. Das Ziel bei diesem Schritt ist es, **die Anforderungen des Nutzers** an das zukünftige Produkt **zu identifizieren**. Hierbei geht es darum, die Bedürfnisse, Fähigkeiten, Einstellungen und Merkmale der Endnutzer zu untersuchen. Daran schließt sich die Phase an, in der die **Nutzeranforderungen analysiert** und geordnet werden, um den Entwicklungsweg für die zukünftige Lösung festzulegen. Nachdem die Wissensbeiträge von den Nutzern zusammengetragen und die wesentlichen Entwicklungsbereiche festgelegt sind, ist es Zeit für die Erstellung eines Prototyps.

Der Sinn der kreativen Zusammenarbeit besteht darin, die Phase der **Prototyperstellung** zu erreichen. Sie ist die Zeit, wenn tatsächliche Ergebnisse erstellt und die ersten Prototypen des zukünftigen Produkts angefertigt werden. Die

„Das Projekt wird von Interreg Mitteleuropa, mit Unterstützung durch den Europäischen Fonds für regionale Entwicklung, finanziert und durch die Europäische Union und den ungarischen Staat kofinanziert.“

“A projekt az Interreg Central Europe Programból, az Európai Regionális Fejlesztési Alap támogatásával, az Európai Unió és Magyar Állam társfinanszírozásával valósul meg.”

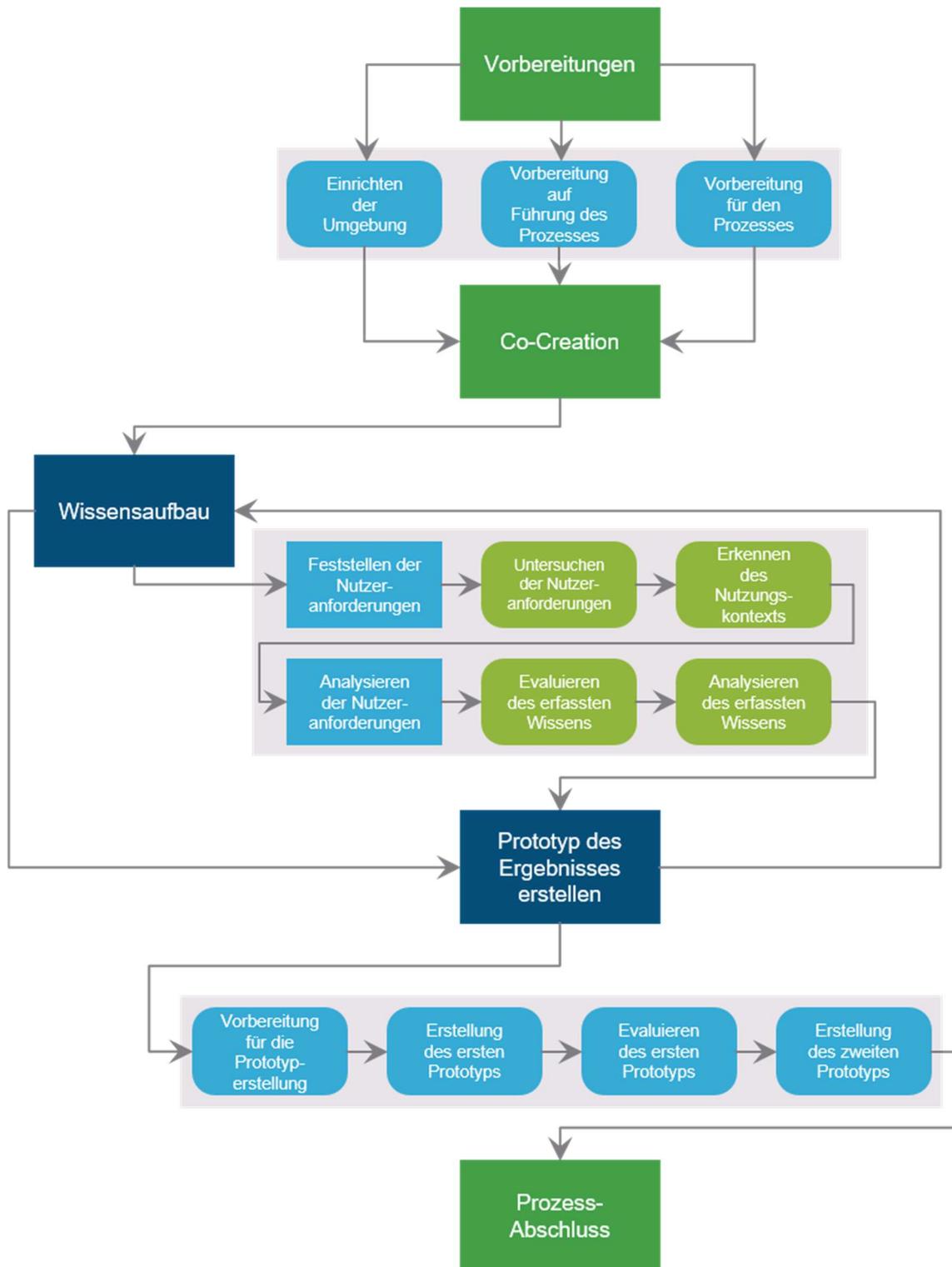


Prototyperstellung beginnt damit zu, sich einen Überblick zu verschaffen, ob das zusammengetragene Wissen ausreichend ist, um mit der Erstellung eines Prototyps zu beginnen. Wird dies bejaht, geht es mit der Herstellung des ersten Prototyps weiter. Dieser muss von den Endnutzern bewertet werden und sollte mit den anfangs bestimmten Nutzeranforderungen in Übereinstimmung gebracht werden. Wenn der Prozess sich dem Ende nähert und der Prototyp tatsächlich entwickelt ist, ist es an der Zeit, die **Zustimmung der Politik** einzuholen.

Eine Prozesslandkarte stellt übersichtlich die Schritte des Co-Creation-Prozesses dar:

„Das Projekt wird von Interreg Mitteleuropa, mit Unterstützung durch den Europäischen Fonds für regionale Entwicklung, finanziert und durch die Europäische Union und den ungarischen Staat kofinanziert.“

“A projekt az Interreg Central Europe Programból, az Európai Regionális Fejlesztési Alap támogatásával, az Európai Unió és Magyar Állam társfinanszírozásával valósul meg.”



„Das Projekt wird von Interreg Mitteleuropa, mit Unterstützung durch den Europäischen Fonds für regionale Entwicklung, finanziert und durch die Europäische Union und den ungarischen Staat kofinanziert.“

“A projekt az Interreg Central Europe Programból, az Európai Regionális Fejlesztési Alap támogatásával, az Európai Unió és Magyar Állam társfinanszírozásával valósul meg.”



1.1. Vorbereitungen

Jeder Prozess beginnt mit der Vorbereitung. Der Zweck dieses Kapitels ist, die Leser mit den Schritten bekannt zu machen, die notwendig sind, um eine kreative Umgebung für einen Co-Creation-Prozess zu starten. Eine kreative Umgebung fördert die Generierung innovativer Ideen und erhöht die sozialen Bindungen. Das Kapitel gibt auch praktische Tipps, um das Projekt zu führen und wieder in die Spur zu bringen.

1.1.1 Einrichten der Umgebung

Der erste Schritt des Prozesses besteht darin, die geeignete Umgebung einzurichten, in der das Team zusammenarbeiten wird. Idealerweise ist der Raum physisch mit passenden Elementen ausgestattet und er verbreitet eine gute, die Kreativität fördernde Atmosphäre. Darüber hinaus können einige Rituale (Teamaktivitäten) eingeführt werden, um den symbolischen Raum zu gestalten, der authentisches Sprechen bestärkt und eine sichere Umgebung für Diskussionen, das Generieren von Ideen und Üben von Kritik bildet, ohne dass der Teamgeist geschwächt und interpersonelle Konflikte ausgelöst werden.

Kreativität wird häufig durch die Form des Raums im Keim erstickt, wenn er einem Klassenraum in einer Schule ähnelt; dadurch werden Machtverhältnisse und die Distanz zwischen den „leitenden Personen“ und den „Lernenden“ verstärkt. Wenn das Ziel jedoch das Teilen von Wissen ist, vermittelt der Raum die Botschaft, dass die Menschen passiv sein sollten. Das entspricht nicht dem, was für Co-Creation gebraucht wird. Ganz im Gegenteil dazu haben einige Unternehmen - meist in Gründerzentren, Designfirmen oder Start-up-Gemeinschaften - speziell reservierte Räumlichkeiten, in denen Kreativteams arbeiten und die es ihnen auch ermöglichen, den Raum entsprechend ihren Bedürfnissen umzugestalten.

„Das Projekt wird von Interreg Mitteleuropa, mit Unterstützung durch den Europäischen Fonds für regionale Entwicklung, finanziert und durch die Europäische Union und den ungarischen Staat kofinanziert.“

„A projekt az Interreg Central Europe Programból, az Európai Regionális Fejlesztési Alap támogatásával, az Európai Unió és Magyar Állam társfinanszírozásával valósul meg.“



Aber **wieso unterstützt die Umgebung** überhaupt die Kreativität? Weil der Raum, den Menschen betreten, ihre Erfahrungen mit formt und einen Einfluss auf ihre Aktivitäten, das Ausmaß ihres Engagements und ihr Vertrauen hat. Kreativräume fördern soziale Einbindung, sorgen für reibungslose Kommunikation und ermöglichen maximale Interaktionen. Beim Herstellen einer kreativen Umgebung sind sowohl physische als auch symbolische Elemente des Raums zu beachten, und Teamrituale erzeugen die entsprechende Atmosphäre.

GESTALTUNG DES PHYSISCHEN RAUMS

- Die geeigneten Räume sind stimulierend, wirken beruhigend, werden durch Naturlicht erhellt, bieten viel Platz, enthalten weniger und einfache Möbelstücke und bieten wenig oder keine Möglichkeiten der Ablenkung. Derartige Räumlichkeiten ermuntern zu sozialen Interaktionen.
- Eine effektive Anordnung für Co-Creation ist die Aufstellung von Stühlen in einem Kreis. Kreise sind einfach anzuordnen und sie bauen die Hierarchie ab. Sie fördern das Engagement und die Beteiligung, und sie machen alle gleichermaßen angreifbar, was tendenziell zu tiefer gehenden Dialogen anregt. Die Form des Kreises bietet den Menschen die gleiche Chance zu sprechen, wenn sie dies möchten.
- Andere wichtige Faktoren einer kreativen Umgebung sind die folgenden: Flexibilität, Multimedia-Geräte und IKT, offene Kooperationszonen, Kulturzentren. Diese Bereiche bieten Inspiration für die Arbeit, sie sind Flächen für Wechselwirkungen. In diesen Arealen kommt es zum Miteinander von Arbeiten und Ausprobieren – mit verschiebbaren und beschreibbaren Wänden, oder bedarfsweise einer Gestaltung mit abgetrennten Bereichen.
- Die Kreativität profitiert davon, wenn sowohl Gemeinschaftsräume als auch private Arbeitsbereiche vorhanden sind.
- Sogenannte Dritte Orte sind Kaffeeküchen, Aufenthaltsräume, Cafés oder andere Räume, die soziale Kontakte begünstigen. Dies hilft den Menschen, Gespräche jenseits der Arbeitsthemen zu führen und einander kennenzulernen.

„Das Projekt wird von Interreg Mitteleuropa, mit Unterstützung durch den Europäischen Fonds für regionale Entwicklung, finanziert und durch die Europäische Union und den ungarischen Staat kofinanziert.“

“A projekt az Interreg Central Europe Programból, az Európai Regionális Fejlesztési Alap támogatásával, az Európai Unió és Magyar Állam társfinanszírozásával valósul meg.”

Beispiel für gute Praxis – Co-Creation-Raum bei Philips

- Philips hat die Bedeutung der Raumgestaltung bei der Innovation erkannt. Das Unternehmen hat inspirierende Räumlichkeiten geschaffen, die als spezielle Co-Creation-Räume genutzt werden. Einer befindet sich in Eindhoven (Niederlande). Diese Räume sind so gestaltet, dass sie die Menschen anregen, neue Denkweisen anzunehmen; zugleich fördern sie die Kreativität und Zusammenarbeit. In der Umgebung finden sich flexibel genutzte Flächen, stimulierende Materialien und Instrumente für verschiedene Bedarfsituationen.
- Dieser Co-Creation-Raum bei Philips ist für die schnelle Prototypentwicklung (Rapid Prototyping) konzipiert. Die Einrichtungen dort bieten alles Notwendige, um die Interessenpartner in den frühen Innovationsphasen herauszufordern und die Nachverfolgung zu unterstützen, was vollständige Konzepte zur Folge hat. Der Raum ermöglicht es auch, mittels verschiedener Technologien und Techniken Konzepte schnell in grundlegende und greifbare Demonstrationsobjekte umzusetzen.
- Aufbauend auf den bestehenden Erfahrungen mit Co-Creation-Räumen kann Philips auch temporär benötigte Co-Creation-Räume neu erstellen. Das Unternehmen stellt also Raum für kreatives Denken, Bauen, Testen und Lernen bereit.



- <https://www.philips.com/a-w/cocreatorlab/homepage.html>

Jede Erfahrung einer Umgebung ist auch eine **psychologische Erfahrung**. Unsere Erfahrungen formen das Verständnis der Umgebung, in der wir existieren. Allerdings haben zwei Menschen niemals die exakt gleichen Eindrücke. Die Verwendung von Zeichen (Symbolen, Bildern, Farben, Möbelanordnungen) in einer Umgebung tragen dazu bei, die Atmosphäre herzustellen. Diese Zeichen sind üblicherweise nicht

„Das Projekt wird von Interreg Mitteleuropa, mit Unterstützung durch den Europäischen Fonds für regionale Entwicklung, finanziert und durch die Europäische Union und den ungarischen Staat kofinanziert.“

“A projekt az Interreg Central Europe Programból, az Európai Regionális Fejlesztési Alap támogatásával, az Európai Unió és Magyar Állam társfinanszírozásával valósul meg.”



eindeutig. Menschen reagieren natürlicherweise auf Signale auf der Grundlage ihres inneren Verständnisses. Wenn sie keine innere Vorstellung von dem haben, was zu tun ist, betrachten die meisten Menschen andere Menschen um sie herum und folgen dem Gruppenverhalten.

GESTALTUNG DES SYMBOLISCHEN RAUMS

- Ein möglicher Weg zur besseren Gestaltung eines Raums besteht im Aufhängen von Postern mit Zitaten von berühmten Menschen an den Wänden. Dadurch kann unter Umständen das Eis gebrochen werden und es können einige Themen aufgebracht werden, über die die Menschen sprechen möchten. Es könnte Menschen zu kreativem Verhalten ermutigen.
- Eine direktere Art, das Verhalten der Teilnehmer zu beeinflussen, besteht darin, Richtlinien festzulegen oder gemeinschaftlich einen „Sozialvertrag“ aufzustellen. Dies könnte die Aufmerksamkeit auf die Spielregeln lenken. Anweisungen, was zu tun und wie zu agieren ist, erhöht den Komfort, und sie verkürzen die Zeit zum Aufbau des sozialen Zusammenhalts. Anstatt nach einem ihnen innewohnenden Schema zu handeln, erhalten die Menschen eine Norm, an der sie sich ausrichten können. Die Menschen werden die bereitgestellte Richtlinie befolgen, sofern sie nicht zu kompliziert ist.

Ein **Ritual** ist eine Reihe von Handlungen, die in festgelegter Reihenfolge an einem bestimmten Ort vorgenommen werden. Rituale sind symbolische Taten, bei denen Zeichen durch die Teilnehmer manipuliert werden. Hochgradig symbolische und verkörperte Rituale können dazu dienen, sich mit dem Raum zu verbinden, Mitgliedschaft auszudrücken und Verhaltensweisen auszulösen. Diese Aktivitäten beinhalten ausdrücklich die Schaffung und Verbindung mit Symbolen. Die Schaffung eines Teamlogos, einer Unternehmensmarke oder eines Kunstwerks ist ein symbolischer Akt. Die einprägsamsten Rituale sind diejenigen, bei denen die Menschen voll und ganz mitmachen - mit ihrem Verstand, ihren Sinnen und mit

„Das Projekt wird von Interreg Mitteleuropa, mit Unterstützung durch den Europäischen Fonds für regionale Entwicklung, finanziert und durch die Europäische Union und den ungarischen Staat kofinanziert.“

„A projekt az Interreg Central Europe Programból, az Európai Regionális Fejlesztési Alap támogatásával, az Európai Unió és Magyar Állam társfinanszírozásával valósul meg.“

körperlicher Interaktion. Rituale können das Vehikel sein, um das „Mystische“ einer Gruppe zu erzeugen und weiterzugeben.

Beispiel für gute Praxis – adaptiver Raum bei Philips (Experience Lab)

- Philips hat einen Prototyp eines adaptiven Raums geschaffen, der sich an jede Person, die sich in ihm befindet, anpasst, der so atmet wie sie und seine Form und seinen Klang so verändert, dass er ihren Bedürfnissen entspricht. Das könnte etwas anderes sein als das, was wir von einem durchschnittlichen Büro erwarten können, aber die Idee, die dahintersteckt, ist ähnlich.
- Dieser Prototyp wurde in kreativer Zusammenarbeit bei Philips zusammen mit einem Team aus Designexperten, Wissenschaftlern und Nutzern entwickelt. Um essenzielle Erkenntnisse aus der Praxis zu sammeln, arbeitete das Team eng mit Fachleuten für psychische Gesundheit zusammen sowie mit Menschen, bei denen es durch Stress am Arbeitsplatz zum Burnout gekommen ist, und es wurden Fachkräfte aus psychiatrischen Gesundheitseinrichtungen begleitet und interviewt.
- Der gestaltete Raum soll arbeitsbedingten Stress reduzieren, indem das Verhalten der Menschen auf natürliche Weise verändert wird, um Achtsamkeit zu fördern. Ebenso wie am Arbeitsplatz besitzt dieses Konzept das Potenzial zur Anwendung in Krankenhäusern, Einrichtungen für psychisch Kranke und anderen Gesundheits- und Pflegeeinrichtungen.



- <https://www.philips.com/consumerfiles/newscenter/main/design/resources/pdf/Inside-Innovation-Backgrounder-Adaptive-Relaxation-Space.pdf>

„Das Projekt wird von Interreg Mitteleuropa, mit Unterstützung durch den Europäischen Fonds für regionale Entwicklung, finanziert und durch die Europäische Union und den ungarischen Staat kofinanziert.“

„A projekt az Interreg Central Europe Programból, az Európai Regionális Fejlesztési Alap támogatásával, az Európai Unió és Magyar Állam társfinanszírozásával valósul meg.“



1.1.2 Vorbereiten des Moderators auf die Führungsrolle

Die Moderatoren sind die Hauptakteure im Co-Creation-Prozess. Moderatoren haben während des gesamten Prozessverlaufs bedeutende Aufgaben, sie müssen die Projektteilnehmer auswählen, die Teambildung sicherstellen, zu Diskussionen animieren, über alle Aktivitäten und Ergebnisse informiert sein, gegebenenfalls Konflikte handhaben, und die täglichen Prozessaktivitäten steuern. Sie müssen daher entsprechend auf ihre Führungsrolle vorbereitet werden und sie sollten einige Einstellungen kennen und praktisch anwenden.

Gute Moderatoren haben die Fähigkeit, den Prozess mittels **PACE** zu führen. PACE bezeichnet eine Denkweise oder Mentalität, die durch die Dimensionen “*presence*” (Präsenz), “*authenticity*” (Authentizität), “*courage*” (Mut) und “*eco-centered*” (Umgebungsorientierung) gekennzeichnet ist. Es ist eine Grundhaltung, die Moderatoren während des Co-Creation-Prozesses haben müssen. Moderatoren sollten die Teilnehmer auch darin unterstützen, im Prozessverlauf PACE zu praktizieren.

PACE, DIE GRUNDLAGE FÜR EINEN ERFOLGREICHEN CO-CREATION-PROZESS

Präsenz (Presence)

- Bezeichnet ein Bewusstsein, das die Menschen dazu befähigt, Informationen aufzunehmen und im selben Moment zu verarbeiten.
- Präsenz schafft eine kleine Pause, in der eine Person mögliche Reaktionen einschätzen und sich entscheiden kann, was sie für am besten geeignet hält. Das hat eine signifikante Auswirkung auf Dialoge.
- Präsent zu sein beeinflusst die Fähigkeit, Potenziale zu verwirklichen und somit die Innovation zu verbessern.

Authentizität (Authenticity)

- Das bedeutet, ehrlich zu sich selbst und zu anderen zu sein. Authentische Interaktionen schaffen Vertrauen.

„Das Projekt wird von Interreg Mitteleuropa, mit Unterstützung durch den Europäischen Fonds für regionale Entwicklung, finanziert und durch die Europäische Union und den ungarischen Staat kofinanziert.“

“A projekt az Interreg Central Europe Programból, az Európai Regionális Fejlesztési Alap támogatásával, az Európai Unió és Magyar Állam társfinanszírozásával valósul meg.”



- Eine leitende Person, die authentisch ist, ist vollkommen ehrlich zu sich selbst in Bezug auf ihre Fähigkeiten zu führen und die jeweils richtige Entscheidung zu treffen. Wenn sie Schwächen bei sich erkennt, könnte sie ihre Position abgeben.

Mut (Courage)

- Das bezeichnet die Bereitschaft, Risiken einzugehen, weiterzumachen und sich der Angst vor dem Unbekannten zu stellen.
- Es handelt sich um eine Einstellung, bei der Misserfolg oder Fehlschläge als Chance gesehen werden, etwas zu lernen.
- Wenn Menschen nicht zögern, mutig zu sein und Risiken einzugehen, können sie kreativ sein und eine viel größere Menge an Ideen generieren. Sie werden auch in der Lage sein, mit Fehlschlägen umzugehen.

Umgebungsorientierte Denkweise (Eco-centered mindset)

- In einfachster Form bedeutet dies, an das Ganze zu denken. Von Moderatoren wird erwartet, ganzheitlich zu denken, aber es ist auch für alle Teammitglieder nützlich, das zu tun.
- Bei einem umgebungsorientierten Ansatz sucht der Moderator auch nach Gelegenheiten, alle Mitglieder des Teams gleichermaßen in den Prozess einzubeziehen und ernsthafte Beiträge zu leisten.

Tipps zur praktischen Anwendung von PACE:

- Vor dem eigenen Handeln die Situation einschätzen. Wenn während des Prozesses etwas Unvorhergesehenes geschieht, ist es am besten, nicht sofort zu reagieren. Sie können es auch für eine gewisse Zeit laufen lassen; aber dann, wenn Sie erkannt haben, welche Ereignisse dadurch ausgelöst werden, dann müssen Sie handeln und den Prozess wieder in die richtige Richtung lenken. Bewerten Sie dann erneut, ob der Prozess im Soll ist oder nicht.
- Sprechen Sie immer ehrlich mit dem Team, insbesondere mit den älteren Personen. Ehrlichkeit, auch wenn das bedeutet, dass Sie Schwierigkeiten beim Prozess erläutern müssen, baut Vertrauen auf und erhöht das Engagement.
- Verbergen Sie keine Informationen vor einer der Parteien, stellen Sie die Transparenz sicher und kommunizieren Sie von Anfang an die Ziele des Prozesses.

„Das Projekt wird von Interreg Mitteleuropa, mit Unterstützung durch den Europäischen Fonds für regionale Entwicklung, finanziert und durch die Europäische Union und den ungarischen Staat kofinanziert.“

“A projekt az Interreg Central Europe Programból, az Európai Regionális Fejlesztési Alap támogatásával, az Európai Unió és Magyar Állam társfinanszírozásával valósul meg.”



- Stellen Sie sicher, dass alle Teilnehmer die Gelegenheit erhalten, auf die für sie mögliche Art und Weise beizutragen. Weisen Sie Aufgaben entsprechend den Fähigkeiten der Personen zu.
- Denken Sie immer an das Prozessziel, bewerten Sie alles aus dieser Perspektive. Fordern Sie die Teilnehmer dazu auf, das ebenfalls zu tun.

PACE bildet die Grundlage für ein gutes Führungsverhalten. Es gibt aber einige andere Vorgehensweisen oder Methoden, die zum Führen des Co-Creation-Prozesses notwendig sind. Diese **Moderationsstile** vervollständigen die vier Eckpfeiler eines Moderators. Wir empfehlen die folgenden:

MODERATIONSSTILE WÄHREND DES PROZESSES

- *Inklusivität.* Zu vielen Sichtweisen auffordern; alle Ideen zulassen; alle einbeziehen. Niemand hat alle Antworten oder „die richtige Antwort“.
- *Beteiligung mit Respekt.* Mit tiefgehendem Einfühlungsvermögen zuhören, um anderen zu ermöglichen, sich zu beteiligen. Beurteilungen und Annahmen beiseitelassen. Eine sichere und einladende Umgebung schaffen. Die Gruppe durch Stellen offener Fragen unterstützen. Offen und ehrlich sein.
- *Entdeckungsprozess.* Eine klare Absicht haben, aber offen für das Ergebnis sein. Sich von Beurteilungen freimachen, um offen bleiben zu können. Die Intuition, sowohl linke als auch rechte Gehirnhälfte, sowie die eigenen multiplen Intelligenzen nutzen.
- *Kontext für Verständnis und Verbindlichkeit.* Achtsam und präsent sein, aufklären, um etwas zu bewirken, hilfreiche Fragen stellen und persönliche Verantwortung für die Entscheidung der Gruppe übernehmen.
- *Fördernder Stil.* Sprechen, um gehört und verstanden zu werden. Selbstorganisation, die Sie nicht steuern können, anerkennen, mit tiefer Wertschätzung für das von der Gruppe Erreichte. In der Verantwortung der Moderatoren liegt vor allem der Prozess, weniger das Ergebnis.

„Das Projekt wird von Interreg Mitteleuropa, mit Unterstützung durch den Europäischen Fonds für regionale Entwicklung, finanziert und durch die Europäische Union und den ungarischen Staat kofinanziert.“

“A projekt az Interreg Central Europe Programból, az Európai Regionális Fejlesztési Alap támogatásával, az Európai Unió és Magyar Állam társfinanszírozásával valósul meg.”



Ein erfolgreicher Moderator ist sich auch der Komplexität der Dialoge bewusst. **Dialogische Praktiken** haben eine signifikante Auswirkung auf den Co-Creation-Prozess. Dies muss dem Moderator daher klar sein, um erfolgreich mit kommunikationsbedingten Herausforderungen umgehen zu können. Auch wenn die Menschen der Ansicht sein könnten, wie sie das gut hinbekommen, so ist dies üblicherweise nicht der Fall. Einen effektiven Dialog zu führen ist schwierig, und wenn die Grundsätze dabei nicht verstanden werden, besteht nur eine geringe Chance für den Erfolg von Co-Creation.

Dialog bedeutet nicht, sich zu unterhalten und auch nicht, miteinander zu verhandeln. Vielmehr ist es die Kombination aus Sprechen und Zuhören. Wenn beim Zuhören unsere Meinungen und Ideen, oder Vorteile oder unser Hintergrund, dominieren, dann hören wir kaum zu. Man muss daher mit voller Aufmerksamkeit, und im Zustand der Stille, zuhören.

Es ist jedoch schwierig, das Bewusstsein zu erreichen, weil die Menschen dazu tendieren, ihre eigenen geistigen Vorstellungen und Standpunkte mehr zu mögen. Beim Eintritt in einen Dialog sprechen die Menschen üblicherweise aus ihrer Weltanschauung heraus, die in sich schlüssig ist. Aber für andere mag sie seltsam erscheinen, und das hat häufig Kommentare wie „Da irren Sie sich“ und „Ich habe recht“ zur Folge, was wiederum als persönlicher Angriff aufgefasst wird. Dies deutet auf eine Widerwilligkeit hin, in einen echten Dialog einzutreten. Ein guter Dialog akzeptiert alle unterschiedlichen Sichtweisen.

In Kreativteams ist der beste Weg, mit unterschiedlichen Meinungen umzugehen, sich ihnen aus der Perspektive der gesamten Gruppe anzunähern. Die Menschen müssen ihre eigenen Vorstellungen über Bord werfen, wenn sie für das gesamte Team nicht vorteilhaft genug sind. Wenn Sie sich in der Phase der Ideengenerierung befinden, halten Sie nicht an Ihren Ideen fest, sondern werfen Sie sie einfach in die Runde und

„Das Projekt wird von Interreg Mitteleuropa, mit Unterstützung durch den Europäischen Fonds für regionale Entwicklung, finanziert und durch die Europäische Union und den ungarischen Staat kofinanziert.“

„A projekt az Interreg Central Europe Programból, az Európai Regionális Fejlesztési Alap támogatásával, az Európai Unió és Magyar Állam társfinanszírozásával valósul meg.“



kümmern Sie sich nicht weiter darum, was später aus ihnen wird. Dies ist eine permanente Herausforderung für jedes Teammitglied.

Das Problem ist, dass Menschen selten einen Dialog durchdenken, bevor sie in ein Gespräch einsteigen; und sie verwenden auch keine Zeit und Ressourcen, um diese Fähigkeit zu entwickeln. Die Grundsätze der Gesprächsführung kennend, können wir Dialoge kategorisieren, indem wir verschiedene Gesprächsebenen definieren.

Es gibt vier Gesprächsebenen: Nette Unterhaltung, angespanntes Gespräch, Dialog und konstruktiver Dialog.

Alle Ebenen des Dialogs werden in einem Co-Creation-Prozess eingesetzt. Man sollte allerdings nicht erwarten, dass Teams sofort auf die vierte Ebene springen.

„Das Projekt wird von Interreg Mitteleuropa, mit Unterstützung durch den Europäischen Fonds für regionale Entwicklung, finanziert und durch die Europäische Union und den ungarischen Staat kofinanziert.“

“A projekt az Interreg Central Europe Programból, az Európai Regionális Fejlesztési Alap támogatásával, az Európai Unió és Magyar Állam társfinanszírozásával valósul meg.”



GESPRÄCHSEBENEN

- **Nette Unterhaltung.** Die Menschen sprechen höflich auf Kosten der Authentizität miteinander. Es werden Dinge gesagt, die andere hören möchten, anstatt zu sagen, was man selber wirklich denkt. Es hält die soziale Harmonie aufrecht, aber dadurch werden keine Beziehungen aufgebaut und es wirkt gegenseitigem Vertrauen entgegen.
- **Angespanntes Gespräch.** Die Menschen sagen, was sie denken, und argumentieren oft, welche Perspektive besser oder schlechter ist. Man ist eng mit dem persönlichen Ego und eigenen Ideen verhaftet, und dies macht es schwierig, sich mit anderen zu arrangieren. Aber es ist von Nutzen, weil es die Weltanschauung einer Person offenlegt, und das macht es einfacher für andere, mit ihm oder ihr zusammenzuarbeiten.
- **Dialog.** In einem Dialog erkennen die Menschen, inwiefern sie Teil eines größeren Ganzen sind, und sprechen aus dieser Position heraus. Der Dialog schafft ein authentisches Umfeld für Gespräche. Zu beachten ist, dass er Verwundbarkeiten offenlegt, die von manipulierenden Menschen ausgenutzt werden können. Auch wenn ein authentisches Umfeld gegeben ist, kommt es zu Auseinandersetzungen, die gehandhabt werden müssen.
- **Konstruktiver Dialog oder kollektive Kreativität.** Diese Ebene ist durch konstruktive Dialoge charakterisiert, in denen das Team den zwischen ihnen liegenden Raum auslotet. Die kreativen Ideen, die von ihnen kommen, sind das „Saatgut“ der Innovation. Es transformiert die Menschen, die sich an den Dialogen beteiligen, es befähigt sie und erhöht ihr Energieniveau. Für Moderatoren ist es jedoch wichtig, aufgeweckt zu bleiben und tätig zu werden, wenn die Diskussion in Nebenthemen abgleitet.

Tipps zum Sicherstellen eines Dialogs auf hohem Niveau:

- Sprechen Sie immer mit Empathie und Respekt. Wenn die Teilnehmer erkennen, dass Sie bemüht sind, ihre Position zu verstehen, dann werden sie Ihre Vorschläge annehmen.
- Animieren Sie die Teilnehmer, sich in Diskussionen einzubringen, lassen Sie niemanden außen vor. Nötigen Sie sie aber nicht dazu, ihre Meinung zu äußern. Manchmal haben Menschen einfach keine Meinung zu einer bestimmten Sache.
- Sorgen Sie dafür, dass die Teilnehmer nicht zu sehr ihren eigenen Ideen verhaftet sind. Zeigen Sie ihnen einfach, dass auch Sie eine Idee in den Raum werfen können und es ihnen

„Das Projekt wird von Interreg Mitteleuropa, mit Unterstützung durch den Europäischen Fonds für regionale Entwicklung, finanziert und durch die Europäische Union und den ungarischen Staat kofinanziert.“

“A projekt az Interreg Central Europe Programból, az Európai Regionális Fejlesztési Alap támogatásával, az Európai Unió és Magyar Állam társfinanszírozásával valósul meg.”



nichts ausmacht, ob sie letztlich die Lösung für ein Problem ist oder nicht. Dies wird aber sicherstellen, dass Teilnehmer sich nicht entmutigt fühlen, wenn ihre Idee nicht ausgewählt wird.

- Haben Sie Geduld mit den Menschen, hören Sie sich immer ihre Meinung an und versuchen Sie, sie zu verstehen.

1.1.3 Starten des Prozesses

Co-Creation ist wie jeder andere Prozess oder jedes andere Projekt. An ihm wirken Teilnehmer mit, die gemeinsam auf ein Ziel hinarbeiten. Hier geben wir Anregungen für den Moderator, die hilfreich sind, um die Teilnehmer auszuwählen, die Teambildung zu fördern und das Projekt wieder auf Kurs zu bringen.

Dieser Abschnitt soll Moderatoren dabei unterstützen, wie sie den Prozess in Gang bringen. Wir beschreiben hier die vorbereitenden Aktivitäten des Co-Creation-Prozesses. Einige dieser Schritte sind zwingend erforderlich, während andere unter Umständen bei einem bestimmten Projekt nicht so wichtig sind, weil sie bereits vorgegeben sind (Grenzen und Erfolgskriterien, Grundsatzklärung).

1. AUSWÄHLEN DER INTERESSENPARTNER	Moderator des Prozesses (internes Team)	1 h für Analyse der Interessenpartner	2-3 Tage für die Auswahl
<ul style="list-style-type: none"> - Co-Creation basiert auf der aktiven Einbeziehung der Interessenpartner. Die erste Aufgabe für den Moderator besteht darin festzulegen, wer die Interessenpartner sind. Dies kann in manchen Fällen offensichtlich sein, in anderen könnte es dagegen komplizierter sein. In dem vorliegenden Projekt sind sie vorgegeben (die QH-Akteure). - Das Ziel ist es sicherzustellen, dass diejenigen, die ausgewählt wurden, für das spezifische Ziel von Relevanz sind. Ergreifen Sie die Initiative und führen Sie eine Analyse der Interessenpartner durch, um die am besten geeigneten Mitglieder zu ermitteln. 			

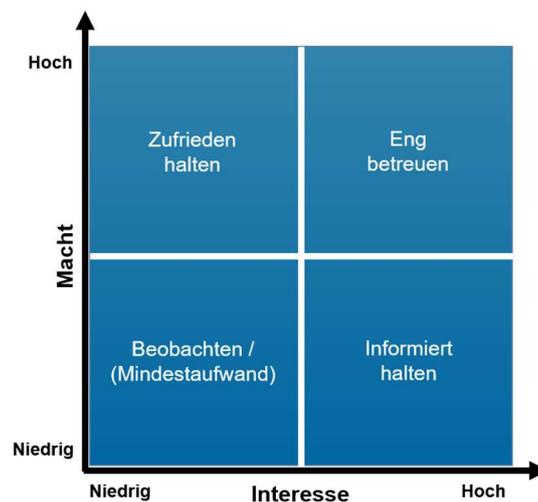
„Das Projekt wird von Interreg Mitteleuropa, mit Unterstützung durch den Europäischen Fonds für regionale Entwicklung, finanziert und durch die Europäische Union und den ungarischen Staat kofinanziert.“

“A projekt az Interreg Central Europe Programból, az Európai Regionális Fejlesztési Alap támogatásával, az Európai Unió és Magyar Állam társfinanszírozásával valósul meg.”



Tipps zum Durchführen der Interessenpartner-Analyse

- Erstens, *bestimmen* Sie, wer die möglichen Interessenpartner sind. Dies kann in Form eines Brainstormings geschehen, bei dem festgestellt wird, wer einen positiven Einfluss auf und wer durch das Projekt betroffen ist.
- Zweitens, *priorisieren* Sie die Interessenpartner. Die Grundlage dafür können verschiedene Qualitäten der Interessenpartner sein – das Ausmaß ihres Interesses, die Stärke des Einflusses auf die Prozesse, verfügbare Ressourcen (Mitarbeitende, Budget und Wissen). Verwenden Sie eine Matrix zur Priorisierung der Interessenpartner.



- Drittens, muss der Moderator die wichtigsten Interessenpartner *verstehen*. In dieser Phase erfolgt die Untersuchung des Bedarfs der Gruppe der Interessenpartner auf theoretische Weise; das tatsächliche Verstehen erfolgt, nachdem sie ausgewählt sind.
- Viertens, der Moderator muss ausarbeiten, wie Interessenpartner *einbezogen* werden.
- Schlüsselfragen, die zum Verständnis der Interessenpartner beitragen, sind unter anderem: Welche finanziellen oder emotionalen Interessen haben sie an dem Ergebnis des Projekts? Was motiviert sie? Welche Informationen benötigen sie? Welches ist die beste Art, mit ihnen zu kommunizieren? Welche Meinung haben sie aktuell zu dem Projekt? Wer beeinflusst ihre Meinungen? Wenn sie nicht unterstützend sind: Wodurch können sie

„Das Projekt wird von Interreg Mitteleuropa, mit Unterstützung durch den Europäischen Fonds für regionale Entwicklung, finanziert und durch die Europäische Union und den ungarischen Staat kofinanziert.“

“A projekt az Interreg Central Europe Programból, az Európai Regionális Fejlesztési Alap támogatásával, az Európai Unió és Magyar Állam társfinanszírozásával valósul meg.”



gewonnen werden, um es zu unterstützen? Wie kann mit ihrem Widerstand umgegangen werden?

Tipps zum Auswählen der älteren Menschen:

- Co-Creation könnte für ältere Personen anstrengend sein. Sie müssen eventuell in die Generierung von Ideen einbezogen, an Interviews und anderen Aktivitäten beteiligt werden, um ihren Beitrag zum Projekt zu liefern. Außerdem müssen sie bei den Tests des Ergebnisses unterstützend mitwirken. Deshalb ist es wichtig, wer ausgewählt wird.
- In manchen Fällen gibt es möglicherweise ältere Menschen, die vom Fach sind, in dem Sie selber arbeiten, in anderen Fällen könnten es ältere Menschen mit einigen gesundheitlichen Problemen oder eingeschränkten kognitiven Fähigkeiten sein. Je nachdem, welches Ziel Sie verfolgen, müssen Sie die richtige Person dafür auswählen.
- Kontaktieren Sie wenn möglich vorab gegebenenfalls die Betreuungspersonen und bitten Sie sie um eine „Einschätzung“ der älteren Menschen im Hinblick auf verschiedene Merkmale, beispielsweise kognitive und motorische Fähigkeiten und soziale Kompetenzen, sowie auf die täglichen Routineaktivitäten.

2. VERSTEHEN DES BEDARFS

Moderator des Prozesses und Interessenpartner

Verschiedene Methoden und Vorgehensweisen

2-3 Tage für die Auswahl

- Verstehen der Bedarfe der Interessenpartner ist der erste Schritt, um sicherzustellen, dass der Co-Creation-Prozess für alle Parteien gleichermaßen von Vorteil sein wird.
- Der Bedarf kann für die verschiedenen Parteien jeweils etwas Anderes sein. Für Regierungen könnten dies bessere und kostengünstigere Dienstleistungen sein, für Nutzer dagegen bessere empfangene Leistungen und einfacherer Zugang.
- Die Bestimmung der Bedarfe der Interessenpartner kann *indirekt* oder *direkt* erfolgen.

„Das Projekt wird von Interreg Mitteleuropa, mit Unterstützung durch den Europäischen Fonds für regionale Entwicklung, finanziert und durch die Europäische Union und den ungarischen Staat kofinanziert.“

“A projekt az Interreg Central Europe Programból, az Európai Regionális Fejlesztési Alap támogatásával, az Európai Unió és Magyar Állam társfinanszírozásával valósul meg.”



- Methoden zum Verständnis des Bedarfs eines Interessenpartners sind: Literaturlauswertung, Experten-Interviews oder Beratung durch Fachleute, Fokusgruppen-Meetings, Beobachtungen und *Interviews mit den Interessenpartnern*.

3. GUTES VERHÄLTNISS ZUM TEAM AUFBAUEN	Moderator des Prozesses und Interessenpartner	Besondere Vorgehensweise bei älteren Menschen	1-2 Stunden
---	--	---	-------------

- Ein gutes Verhältnis besteht als Verbundenheit oder Beziehung mit jemandem. Es ist ein Zustand des harmonischen Verständnisses, und Aufbau eines guten Verhältnisses bezeichnet den Prozess der Entwicklung dieser Verbindung.
- Manchmal entsteht ein gutes Verhältnis auf natürliche Weise, wir alle haben die Erfahrung gemacht, auf Anhieb mit einem Menschen „gut auszukommen“. Ein gutes Verhältnis kann aber auch bewusst aufgebaut und entwickelt werden. Ein gutes Verhältnis beruht meistens auf geteilten Erfahrungen oder Ansichten. Das Aufbauen eines guten Verhältnisses ist tendenziell das Wichtigste am Anfang einer neuen Arbeitsbeziehung. Das geschaffene gute Verhältnis kann lange andauern.

Tipps zum Aufbauen eines guten Verhältnisses:

- Denken Sie an die Grundlagen: Verhalten Sie sich kulturell angemessen, lächeln Sie, entspannen Sie sich, prägen Sie sich die Namen der Personen ein, bewahren Sie eine gute Haltung, hören Sie anderen aufmerksam zu.
- Machen Sie Gemeinsamkeiten ausfindig, um den Aufbau guter Verhältnisse zu fördern; stellen Sie also in Alltagsgesprächen fest, was Sie beide gemeinsam haben. Die meisten Menschen reden gerne über sich selbst, und je aufrichtiger Sie Interesse an ihnen zeigen, umso wahrscheinlicher werden sie sich Ihnen gegenüber öffnen.
- Nutzen Sie offene Fragen, um persönliche Einzelheiten aufzufinden. Selbst die zum Ausdruck gebrachte gemeinsame Frustration über die Verkehrssituation kann Ihnen helfen, sich jemandem zu nähern.

„Das Projekt wird von Interreg Mitteleuropa, mit Unterstützung durch den Europäischen Fonds für regionale Entwicklung, finanziert und durch die Europäische Union und den ungarischen Staat kofinanziert.“

“A projekt az Interreg Central Europe Programból, az Európai Regionális Fejlesztési Alap támogatásával, az Európai Unió és Magyar Állam társfinanszírozásával valósul meg.”



- Sorgen Sie für neue, gemeinsame Erfahrungen. Eine gemeinsame Erfahrung kann z. B. sein, dieselbe Sitzung bei einer Konferenz zu besuchen. Das gemeinsame Erarbeiten einer genauen Problembeschreibung, das Konzipieren von Lösungen und Entwickeln von Strategien können dazu beitragen, Sie und die andere Person näher zusammenzubringen.
- Seien Sie empathisch. Empathie bezeichnet die Fähigkeit, andere zu verstehen, indem man die Dinge aus ihrer Perspektive betrachtet, und ihre Emotionen zu erkennen. Dazu muss man gut zuhören können.
- Moderatoren müssen, ohne eigenes Interesse an dem Ergebnis, den Bedürfnissen der Gruppe dienen.
- Es ist von Nutzen, auf die Kommunikationsstile und Persönlichkeitstypen zu achten. Dann werden Sie in der Lage sein, mit den Teilnehmern auf eine Art und Weise zu arbeiten, die zu ihrem Stil oder Typ passt.

Tipps zum Aufbauen eines guten Verhältnisses zu älteren Menschen:

- Beginnen Sie das Meeting mit den älteren Menschen mit der Frage nach ihren Lebensumständen. Was sie tun, wie sie leben, was ihr Beruf ist usw. Dies stellt sicher, dass die älteren Menschen von Beginn an kooperativ zu Ihnen sind.
- Sichern Sie den Älteren von Anfang an zu, dass ihr Beitrag wertgeschätzt werden wird.
- Verwenden Sie eine angemessene Form der Ansprache, seien Sie respektvoll. Sorgen Sie dafür, dass sie sich wohlfühlen. Sprechen Sie deutlich und machen Sie einfache Aussagen. Lernen Sie zuzuhören, vermeiden Sie Unterbrechungen. Hetzen Sie nicht durch ein Gespräch. Zeigen Sie Empathie, warten Sie auf Momente, in denen Sie reagieren können.

„Das Projekt wird von Interreg Mitteleuropa, mit Unterstützung durch den Europäischen Fonds für regionale Entwicklung, finanziert und durch die Europäische Union und den ungarischen Staat kofinanziert.“

“A projekt az Interreg Central Europe Programból, az Európai Regionális Fejlesztési Alap támogatásával, az Európai Unió és Magyar Állam társfinanszírozásával valósul meg.”



4. GRENZEN SETZEN	Wesentliche Interessenpartner des Prozesses (KMUs, Moderator)	1-2 Stunden
<ul style="list-style-type: none"> - Das Setzen von Grenzen findet statt, wenn der Moderator und das Team sich einen Überblick verschaffen und feststellen, über welche Art von Unterstützung oder Ressourcen das Projekt verfügt. Einige Fragen können dem Moderator dabei helfen, um die Kapazitäten festzustellen, die zur Unterstützung des Projekts verfügbar sind. - Diskutieren Sie die folgenden Fragen: Wie hoch ist der Beteiligungsgrad der Menschen, die in den Prozess eingebunden werden? Welche Ressourcen stehen zur Verfügung? Wer trifft die Entscheidungen? Wie sehen die Gegebenheiten aus? Was ist nicht verhandelbar? - Die Antworten offenbaren die Ressourcen und einengenden Randbedingungen des Projekts. Dies hilft dem Moderator zu erkennen, was sie tun können und was nicht, und wo die Grenzen des Projekts liegen. Diese Informationen können, wenn sie mit dem Team geteilt werden, dazu beitragen, den Fokus auf die kritischen Verbindungsstellen auszurichten, da sie das Feld der Möglichkeiten einengen. - BEACHTEN Sie, dass die Grenzen des Projekts bereits vorab festgelegt sein könnten. 		

„Das Projekt wird von Interreg Mitteleuropa, mit Unterstützung durch den Europäischen Fonds für regionale Entwicklung, finanziert und durch die Europäische Union und den ungarischen Staat kofinanziert.“

“A projekt az Interreg Central Europe Programból, az Európai Regionális Fejlesztési Alap támogatásával, az Európai Unió és Magyar Állam társfinanszírozásával valósul meg.”



5. FESTLEGEN VON ERFOLGSKRITERIEN	Wesentliche Interessenpartner des Prozesses (KMUs, Moderator)	1 Stunde
<ul style="list-style-type: none"> - Bei Co-Creation hat jedes Programm mindestens zwei Gruppen von Ergebnissen. Bei der ersten handelt es sich um praktische Ziele und gewünschte Ergebnisse. Diese lassen sich bezogen auf die Produkte und Dienstleistungen festlegen. In einigen Fällen könnte dies beispielsweise eine neue Produktlinie oder eine neue Form der Kundeninteraktion mit dem Personal sein. Praktische Ziele sind Ergebnisse, die die Menschen sehen, berühren oder messen können. - Bei der zweiten Gruppe handelt es sich um erfahrungsbezogene oder empirische Ergebnisse. Erfahrungsbezogene Vorhaben, wie persönliche Weiterentwicklung oder emotionale Durchbrüche, erachten wir selten als wichtig, aber dennoch sind dies wertvolle Resultate, die als ein Ergebnis des Co-Creation-Prozesses zu berücksichtigen sind. Derartige Momente sind interne Ergebnisse des Prozesses, daher sind sie schwierig zu erfassen. - Zu Beginn des Co-Creation-Prozesses ist es wichtig, die beabsichtigten Ergebnisse vorab festzulegen, damit der Prozess bewertet werden kann, sobald er abgeschlossen ist. Es empfiehlt sich dabei, Erfolg in einem breiteren Sinne zu verstehen; legen Sie keine spezifischen Ziele fest, da sie sich zu Beginn hinsichtlich des Ergebnisses nicht sicher sein können. Achten Sie sowohl auf praktische als auch erfahrungsbezogene Ergebnisse. - BEACHTEN Sie, dass die Erfolgskriterien des Projekts bereits vorab festgelegt sein könnten. 		
6. ERSTELLEN EINER GRUNDSATZERKLÄRUNG	Beteiligung des gesamten Teams	30-60 Minuten
<ul style="list-style-type: none"> - Ein Sozialvertrag legt Einzelheiten fest, wie das Team arbeiten soll; dagegen beschreibt die Grundsatzerklärung (Mission Statement), warum, was, wann und wo etwas getan wird. - Die Grundsatzerklärung ermöglicht es dem Team zu bestimmen, was sein eigener Schwerpunkt ist. Das Wo kann unter Umständen durch die Projektziele festgelegt bzw. vorgegeben sein. Das Warum erläutert die persönlichen Beweggründe, das Was legt die generellen Aufgaben und das Wann einen Zeitplan fest. 		

„Das Projekt wird von Interreg Mitteleuropa, mit Unterstützung durch den Europäischen Fonds für regionale Entwicklung, finanziert und durch die Europäische Union und den ungarischen Staat kofinanziert.“

“A projekt az Interreg Central Europe Programból, az Európai Regionális Fejlesztési Alap támogatásával, az Európai Unió és Magyar Állam társfinanszírozásával valósul meg.”



- Das Erstellen der Grundsatzerklärung bezieht das Team frühzeitig in den kreativen Prozess ein. Anstatt gesagt zu bekommen, was zu tun ist, bestimmen die Teammitglieder über den Weg des weiteren Vorgehens mit.
- Binden Sie alle Teilnehmer mit ein, um ein gemeinsames Verständnis der Ziele zu entwickeln.

Tipps zum Erstellen einer Grundsatzerklärung mit älteren Menschen:

- Beziehen Sie die älteren Menschen bei dieser Aktivität mit ein. Dies gewährleistet, dass sie auch verstehen werden, was das übergeordnete Ziel des Prozesses ist und was die Zielsetzungen sind. Das bedeutet, dass sie sich bei ihrer Einbeziehung wohler fühlen.
- Verwenden Sie eine einfache Sprache und vermeiden Sie Fachbegriffe. Falls erforderlich, erläutern Sie ihnen 3 bis 4 neue Wörter, bei denen es sich um Fachbegriffe handelt. Sie werden dann in der Lage sein, der Diskussion auch in späteren Prozessphasen zu folgen.

7. AUFSTELLEN VON VERHALTENSREGELN

Beteiligung des gesamten Teams

30-60 Minuten

- Co-Creation funktioniert am besten, wenn das Team entscheidet, wie die Zusammenarbeit ablaufen soll. Indem es einem Team gestattet wird, selbst über die Zusammenarbeit zu entscheiden, wird es zur Verantwortung befähigt. Vom Team aufgeschriebene Regeln werden mit größerer Wahrscheinlichkeit eingehalten.
- Verhaltensregeln schränken den kreativen Prozess ein. Dies ist vorteilhaft, denn wenn es keine Einschränkungen gibt, könnte der kreative Prozess zu unrealistischem Denken führen. Obwohl es manchmal positiv ist, ohne Einschränkungen zu arbeiten, ist es andererseits besser für die Menschen, wenn sie ein Rahmengerüst haben, innerhalb dessen sie tätig sein können. Durch Einführen von Zeitplänen, Verpflichtungen, zu erbringenden Leistungen und Ressourcen wird der Rahmen geschaffen. Die Hauptsache ist, die Gruppe so zu verändern, dass sie die Art und Weise, in der sie zusammenarbeiten wollen, erklären.
- Das Aufsetzen eines Sozialvertrags bringt die ersten Herausforderungen mit sich. Der Moderator sollte es nicht zulassen, dass dominante Teammitglieder die Kontrolle übernehmen.

„Das Projekt wird von Interreg Mitteleuropa, mit Unterstützung durch den Europäischen Fonds für regionale Entwicklung, finanziert und durch die Europäische Union und den ungarischen Staat kofinanziert.“

“A projekt az Interreg Central Europe Programból, az Európai Regionális Fejlesztési Alap támogatásával, az Európai Unió és Magyar Állam társfinanszírozásával valósul meg.”



Tipps zum Aufstellen von Verhaltensregeln:

- Beziehen Sie alle Teilnehmer in den Prozess mit ein. Wertschätzen Sie die Beiträge aller Personen. Sorgen Sie dafür, dass die älteren Menschen ein Mitsprachrecht haben und auch ihr Beitrag wertgeschätzt wird.

8. RITUALE SCHAFFEN

1-2 Mal pro Meeting

Beteiligung des
gesamten Teams

30-60 Minuten

- Eine Art Mythos einer Gruppe zu schaffen, unterstützt das Teambuilding. Rituale zu konzipieren ist nützlich, weil das Team einen Sinngehalt erzeugt und der Umgebung eine eigene Kultur verleiht.
- Teamsymbole sind die Basis für Teamkultur. Sie dienen als Referenzpunkte für das Team, die sie daran erinnern, was ihr Ausgangspunkt war und was sie erreicht haben.
- Das Bilden eines Vertrauenskreises ist ein Beispiel für Rituale. Die Stühle werden zu einem Kreis angeordnet, und darin erklären die Teilnehmer auf ihre eigene, authentische Art, welche Bedenken sie haben. Diese Diskussionen dienen dazu, über Vorfälle nachzudenken, die am selben Tag stattgefunden haben. Dies schafft einen Sinn für das Teilen, gegenseitigen Respekt und Empathie. Ein Vertrauenskreis kann auch anlässlich einer zu treffenden Entscheidung stattfinden. In diesem Fall sollten alle die vorgetragenen Ideen der anderen wertschätzen. Was wird dafür gebraucht?
 - o *Separierung, Authentizität, Verbindung, Verpflichtung*
- Ein Vertrauenskreis kann auch bei einer Check-in- und/oder Check-out-Sitzung stattfinden. Das bedeutet, dass zu Beginn der Sitzung die Teilnehmer ihre Bedenken, Ideen und Erwartungen in Bezug auf die Sitzung äußern. Das ist das sogenannte Check-in. Bei den Check-outs wird dagegen noch einmal über Vorfälle, die sich während der Sitzung ereignet haben, nachgedacht.
- Diese Vorgänge werden zu Ritualen, weil sie regelmäßig abgehalten werden.
- Die Anwendung von Ritualen sorgt außerdem für Kontinuität des Projekts. Es handelt sich hierbei um die Aufwärm-Sitzung eines jeden Tages; danach werden die Teilnehmer bereits auf die Arbeit fokussiert sein.

„Das Projekt wird von Interreg Mitteleuropa, mit Unterstützung durch den Europäischen Fonds für regionale Entwicklung, finanziert und durch die Europäische Union und den ungarischen Staat kofinanziert.“

„A projekt az Interreg Central Europe Programból, az Európai Regionális Fejlesztési Alap támogatásával, az Európai Unió és Magyar Állam társfinanszírozásával valósul meg.“



9. SOZIALISIEREN DES TEAMS	2-3 Aktivitäten	Beteiligung des gesamten Teams	1-3 Stunden
----------------------------	-----------------	--------------------------------	-------------

- Sozialisationsaktivitäten sind Instrumente, die dazu beitragen, dass die Menschen etwas übereinander erfahren, über ihre Arbeit, Arbeitsstile und Erwartungen. Während dieser Aktivitäten bauen die Menschen Vertrauen zueinander auf.
- Eine wertvolle Aktivität ist das Teilen von Erwartungen. Dies hilft den Moderatoren, die treibenden Kräfte der Interessenpartner zu verstehen und ergibt Beiträge für Teammitglieder, eine gemeinsame Basis zu bilden. Daneben stärken Sie die sozialen Bindungen, indem Sie die Menschen authentisch reden lassen.
- Eine häufig angewendete Methode zur Herstellung von Authentizität besteht darin, Befürchtungen und Bedenken zu teilen. Jemand mag sich unter Umständen nicht vollkommen offen über Befürchtungen äußern, daher ist es besser, Fragen auf eine Weise zu stellen, die die Gruppe der Interessenpartner allgemein widerspiegelt.
- Kartenspiele können nützlich sein, um zu Beginn das Eis zu brechen und die Beziehungen zu verfestigen, aber auch um die kreative Einstellung der Teilnehmer zu justieren. Beispielsweise ist das Kartenspiel Dixit ein guter Weg, um Kontakte untereinander zu knüpfen und die Persönlichkeiten kennenzulernen. Andere Kartenspiele wie ESP ("Empathy, Style, Preference") sind ebenfalls nützlich.
- Durch diese Methoden sozialisiert sich das Team, sie helfen Fremden dabei, sich miteinander bekannt zu machen und eine Basis für die Zusammenarbeit zu schaffen.

Tipps zum Sozialisieren mit älteren Menschen:

- Sorgen Sie dafür, dass die älteren Personen allen vorgestellt werden und sie zumindest ein wenig miteinander geredet haben. Sie können andere Interessenpartner darin unterstützen, wie der Moderator ein gutes Verhältnis zu ihnen aufzubauen. Stellen Sie sicher, dass auch die Teilnehmer den Älteren einfache Fragen gestellt haben (über ihre Lebensumstände, ihren Beruf, ihre Interessen usw.), um ein gutes Verhältnis aufzubauen.

„Das Projekt wird von Interreg Mitteleuropa, mit Unterstützung durch den Europäischen Fonds für regionale Entwicklung, finanziert und durch die Europäische Union und den ungarischen Staat kofinanziert.“

“A projekt az Interreg Central Europe Programból, az Európai Regionális Fejlesztési Alap támogatásával, az Európai Unió és Magyar Állam társfinanszírozásával valósul meg.”



10. HALTEN OFFENER REDEN	1-2 Hauptredner	Beteiligung des gesamten Teams	max. 30 Minuten
<ul style="list-style-type: none"> - Der Co-Creation-Prozess sollte mit einer Eröffnung beginnen, um die Energie und das Engagement der Gruppe zu klären. Sie richtet die Emotionen und Gedanken des Teams auf die Herausforderung aus. Eröffnungsreden sollten von Rednern gehalten werden, die den Prozess kennen. Sie sind vielleicht ein nicht sonderlich talentierter Redner, aber wenn die Menschen fühlen, dass Sie Leidenschaft für das haben, was geschehen wird, dann erwecken Sie ihre Aufmerksamkeit. - Die Redner erinnern die Teilnehmer daran, warum sie da sind und was ihre Aufgaben sind. Interessenpartner kommen unter Umständen in den Prozess hinein, ohne genau zu wissen, was ihre Rolle und Aufgabe ist. Deshalb werden sie noch einmal darüber informiert. - Der Moderator kann eventuell einen Gastredner einladen, um der Sitzung einen gewissen Rahmen zu verleihen. Ein guter Redner legt die Richtung fest und erzeugt darauf zielende Energie, aber er bestätigt auch den Prozess. - Sobald die Energie angestoßen ist und alle auf derselben Seite sind, können Sie mit anderen Aktivitäten fortfahren, um die Teambindung zu erhöhen und das kollektive Wissen aufzubauen. 			

1.2. Wissensaufbau

Die eigentliche kreative Arbeit beginnt in der Phase des Wissensaufbaus. Das Team muss mittlerweile miteinander vertraut sein und gegenseitiges Vertrauen aufgebaut haben. Das generelle Ziel dieser Phase ist es, die Anforderungen der Endnutzer zu identifizieren. Um eine Antwort darauf zu erhalten, welches die Bedürfnisse der älteren Menschen sind. Sobald die Bedürfnisse definiert sind, müssen die Nutzeranforderungen näher untersucht werden. Dies kann entweder als Teamarbeit geschehen oder auch vom KMU durchgeführt werden. Am Ende dieser Phase weiß das Team, welche

„Das Projekt wird von Interreg Mitteleuropa, mit Unterstützung durch den Europäischen Fonds für regionale Entwicklung, finanziert und durch die Europäische Union und den ungarischen Staat kofinanziert.“

“A projekt az Interreg Central Europe Programból, az Európai Regionális Fejlesztési Alap támogatásával, az Európai Unió és Magyar Állam társfinanszírozásával valósul meg.”



Bedürfnisse mit einer neuen Lösung zu erfüllen sind, und außerdem wird ein Entwicklungsweg festgelegt.

Allgemein geht es bei Co-Creation hauptsächlich darum, das Wissen externe Interessenträger zu erfassen. Der erste Schritt des Co-Creation-Prozesses besteht deshalb darin, ein kollektives Wissen aufzubauen. Das in dieser Phase zusammengetragene Wissen wird als Grundlage für die Erstellung eines Prototyps dienen. Der Moderator muss dem Team helfen, die Bedürfnisse der Endnutzergruppe zu erkennen und ihre primären Anforderungen an das zukünftige Produkt zu identifizieren. Dieser Abschnitt bringt den Lesern verschiedene Methoden näher, die nützlich sind, um Informationen von den Interessenpartnern zu sammeln, in erster Linie von den Endnutzern. Sobald das Wissen erzeugt ist, ist auch wichtig, in einer späteren Prozessphase darüber zu reflektieren, während auf der Grundlage der ersten Ideen ein Prototyp erstellt wird. Somit wird sichergestellt, dass der Prototyp die tatsächlichen Bedürfnisse der Endnutzer widerspiegelt.

Dieser Abschnitt ist in zwei Teile gegliedert: *Feststellen der Nutzeranforderungen* und *Analysieren der Nutzeranforderungen*. Daneben geben wir Tipps für Moderatoren, wie sie den Prozess des Wissensaufbaus mit dem Team und den Nutzern führen.

1.2.1. Feststellen der Nutzeranforderungen

Nachfolgend werden den Lesern die notwendigen Instrumente und Methoden vermittelt, die für die Feststellung der Nutzeranforderungen hinsichtlich einer zukünftigen Lösung essenziell sind. Wir werden den Moderatoren auch Vorschläge zur Führung in dieser Phase geben.

1.2.1.1 Den Nutzungskontext entdecken:

„Das Projekt wird von Interreg Mitteleuropa, mit Unterstützung durch den Europäischen Fonds für regionale Entwicklung, finanziert und durch die Europäische Union und den ungarischen Staat kofinanziert.“

“A projekt az Interreg Central Europe Programból, az Európai Regionális Fejlesztési Alap támogatásával, az Európai Unió és Magyar Állam társfinanszírozásával valósul meg.”



Der erste Schritt bei der Identifizierung der Nutzeranforderungen besteht darin festzulegen, wo die entwickelte Lösung genutzt werden wird. Dies ist notwendig, weil die Erkundung des Kontexts, für den wir ein Instrument entwickeln, die Entwickler dabei unterstützt, die Bedürfnisse der Nutzer besser zu verstehen. Entscheidend ist, in dieser Phase die Endnutzer mit einzubeziehen; weil die Menschen einfach die Experten für ihr eigenes Leben sind und persönliche Erfahrungen haben. Endnutzer können dabei helfen, den Kontext besser zu verstehen, und dazu beitragen, ein wirklich innovatives Produkt zu schaffen. Den Nutzungskontext zu entdecken ist eine Technik, die ...

- es den Entwicklern ermöglicht, an die latenten Bedürfnisse, Träume und Hoffnungen einer Zielgruppe heranzukommen;
- es den Nutzern ermöglicht, ihre Welt und ihre Betrachtungen der Welt sowie ihre Träume hinsichtlich der Zukunft zu zeigen.

Der Zweck dieser Aktivitäten ist, die Produktdesigner in den Anfangsphasen eines Projekts zu inspirieren. Die Art, wie Sie die Übungen aufbauen, ist essenziell, um die gewünschten Informationen zu erhalten. Das Ziel ist, Informationen von den Nutzern zu erhalten und ihnen zu ermöglichen, Hinweise über ihr Leben zu teilen.

1. Darstellung existierender User Journeys

DARSTELLUNG	Qualitativ	Dauer 1-	3-6	Teamgrö	Geringe	Kompetenzen
EXISTIERENDER		2	Personen	ße 1-3	Kosten	auf mittlerem
USER JOURNEYS		Stunden				Niveau
ALLGEMEINE HINWEISE ZUR DARSTELLUNG EXISTIERENDER USER JOURNEYS						
<ul style="list-style-type: none"> - User Journeys bilden die Erfahrungen eines Nutzers entlang einer Zeitachse ab. Sie sind grundlegende Mittel, einerseits zu verstehen, wie ein Produkt oder eine Dienstleistung genutzt wird, und andererseits festzustellen, wie sie verbessert werden könnten (ob ein neues Produkt 						

„Das Projekt wird von Interreg Mitteleuropa, mit Unterstützung durch den Europäischen Fonds für regionale Entwicklung, finanziert und durch die Europäische Union und den ungarischen Staat kofinanziert.“

“A projekt az Interreg Central Europe Programból, az Európai Regionális Fejlesztési Alap támogatásával, az Európai Unió és Magyar Állam társfinanszírozásával valósul meg.”



bzw. neue Dienstleistung erstellt oder ein existierendes bzw. eine existierende neu gestaltet werden sollte).

- User Journeys werden am besten auf der Grundlage von Untersuchungen mit den Nutzern entwickelt. Sie können mit Interviews der Nutzer kombiniert werden. Dazu muss festgestellt werden, wie die älteren Betreuungspersonen bzw. die älteren Menschen die existierenden Produkte nutzen.

Wie wird eine User Journey dargestellt?

- Legen Sie eine Nutzer-Persona an: Eine User-Persona sollte immer basierend auf Informationen, die Sie über Ihre Zielgruppe haben, angelegt werden. Das ist der Grund, warum immer mit der Nutzerrecherche zu beginnen ist. Das Vorliegen profunder Informationen über die von Ihnen untersuchten Nutzer verhindert, dass Sie falsche Annahmen machen.
- Legen Sie ein Szenario fest, welches die Situation beschreibt, die durch die Journey Map behandelt werden soll und definieren Sie, welche Erwartungen eine Nutzer-Persona hinsichtlich der Interaktion hat.
- Erstellen Sie eine Liste der Touchpoints (Berührungspunkte): Touchpoints sind Nutzeraktionen und -interaktionen mit dem Produkt. Es ist von entscheidender Bedeutung, alle wesentlichen Touchpoints sowie alle Kanäle, die mit jedem Touchpoint verbunden sind, zu identifizieren.
- Berücksichtigen Sie die Absicht des Nutzers: Was motiviert den Nutzer zur Interaktion mit Ihrem Produkt? Welches Problem wollen die Nutzer lösen, wenn sie sich entscheiden, Ihr Produkt zu benutzen? Die Nutzer verschiedener Segmente werden unterschiedliche Gründe haben. Für jede User Journey ist es essenziell wichtig, die Motivation zu verstehen. Warum versucht man, das zu tun? Kanäle. Wo Interaktion stattfindet: Aktionen. Die tatsächlichen Verhaltensweisen der Nutzer: Schmerzpunkte. Mit welchen Herausforderungen sind die Nutzer konfrontiert?

2. Shadowing

SHADOWING	Qualitativ	Dauer 1-2 Stunden; unterschiedlich	5-10 Personen	Teamgröße 3-5	Investition in	Kompetenzen auf niedrigem Niveau
------------------	-------------------	---	--------------------------	--------------------------	---------------------------	---

„Das Projekt wird von Interreg Mitteleuropa, mit Unterstützung durch den Europäischen Fonds für regionale Entwicklung, finanziert und durch die Europäische Union und den ungarischen Staat kofinanziert.“

“A projekt az Interreg Central Europe Programból, az Európai Regionális Fejlesztési Alap támogatásával, az Európai Unió és Magyar Állam társfinanszírozásával valósul meg.”



mittlerer
Höhe

ALLGEMEINE HINWEISE ZUM SHADOWING (BEGLEITUNG)

- Shadowing ist eine qualitative Methode, die in kleinem Maßstab durchgeführt wird und bei der der Rechner als Beobachter agiert. Rechercheure beobachten für eine festgelegte Zeitdauer Situationen des realen Alltagslebens des Subjekts (Endnutzer). Anfangs beeinflussen sie den Endnutzer nicht, um eine Abweichung von dessen natürlichem Verhalten zu vermeiden.
- Um den Kontext zu verstehen, in dem ein Produkt oder eine Dienstleistung genutzt werden wird, ist Shadowing ein sinnvolles Instrument. Vereinbaren Sie, Nutzer zu begleiten, während sie ihren Alltagsaktivitäten nachgehen. Das ermöglicht es Ihnen, Verhaltensweisen und Situationen zu erkennen, die Sie im Rahmen eines Interviews nicht kennengelernt hätten.
- Shadowing ermöglicht es Ihnen, Daten in Echtzeit zu erhalten und liefert aussagekräftige Einblicke für Entwickler. Es erhöht auch die Empathie mit den Endnutzern.
- Während Sie Nutzer begleiten, beobachten Sie zunächst nur und machen sich Notizen. Später dürfen Sie Fragen stellen. Richten Sie es alternativ ein, für einen Tag die Rolle eines Endnutzers einzunehmen, sodass Sie einen tiefen Einblick in den Kontext bekommen, in dem die Produkte oder Dienstleistungen genutzt werden.

„Das Projekt wird von Interreg Mitteleuropa, mit Unterstützung durch den Europäischen Fonds für regionale Entwicklung, finanziert und durch die Europäische Union und den ungarischen Staat kofinanziert.“

“A projekt az Interreg Central Europe Programból, az Európai Regionális Fejlesztési Alap támogatásával, az Európai Unió és Magyar Állam társfinanszírozásával valósul meg.”



Beispiel für gute Praxis – Shadowing (VitalTech)

- VitalTech arbeitete an der Entwicklung einer Lösung, die eine subtilere Form des Monitorings von Stürzen der älteren Menschen liefert, zugleich aber auch die Verfolgung von Vitalzeichen (Herzrate, Sauerstoffsättigung, körperliche Aktivität und Schlafqualität) ermöglicht.
- Sie haben Produkte untersucht, die bereits am Markt im Einsatz waren, indem sie die Aktivitäten der älteren Menschen und die Einstellungen in Bezug auf diese anderen Lösungen verfolgten. Sie fanden heraus, dass eine in einem bestimmten Seniorenzentrum eingesetzte Lösung tatsächlich nicht benutzt wurde, weil die älteren Menschen sich dadurch in Verlegenheit gebracht fühlten. Diese Lösung war als Gerät zum Umhängen konzipiert worden und erinnerte sie ständig an ihren gesundheitlichen Zustand.
- Das Team entschied daher, besonderes Augenmerk auf das Erscheinungsbild des zu entwickelnden Produkts zu legen. Das Team erstellte eine smarte Uhr, die für die Senioren einfacher zu benutzen sein würde und sie zugleich auf Stürze überwachte.



- <https://www.vitaltech.com/vitalband>

3. Tagebuchstudie

„DAY IN LIFE“- METHODE	Qualitativ	Dauer 1 Tag	1-6 Personen	Teamgröße 1-3	Geringe Investition	Kompetenzen auf mittlerem Niveau
---------------------------	------------	----------------	-----------------	------------------	------------------------	---

ALLGEMEINE HINWEISE ZUR DAY-IN-LIFE-METHODE

- Die Tagebuchstudie ist eine Methode, bei der die eigenen Beobachtungen der Nutzer genutzt werden. Dabei werden für eine bestimmte Zeitdauer die Aktivitäten oder Ereignisse in einer Art Tagebuch oder Logbuch protokolliert.

„Das Projekt wird von Interreg Mitteleuropa, mit Unterstützung durch den Europäischen Fonds für regionale Entwicklung, finanziert und durch die Europäische Union und den ungarischen Staat kofinanziert.“

“A projekt az Interreg Central Europe Programból, az Európai Regionális Fejlesztési Alap támogatásával, az Európai Unió és Magyar Állam társfinanszírozásával valósul meg.”



- Die Teilnehmer werden gebeten, spezifische Dinge oder generelle Aktivitäten wie „was Sie alle 30 Minuten an Ihrem Arbeitstag getan haben“.
- Tagebucheinträge können u. a. sein: Textbeschreibung der Ereignisse, Bilder, Video- und Tonaufnahmen, Skizzen und Voicemails.
- Der Hauptnutzen einer Tagebuchstudie ist, Informationen über die Nutzererfahrung im Zeitverlauf zu bekommen. Häufig wird das Feedback auch gegeben, während der Nutzer mit dem Produkt interagiert; daher gibt es verglichen mit anderen Methoden so gut wie keine Verzögerung beim Feedback und es erfolgt im tatsächlichen Nutzungskontext. Der Hauptnachteil ist, dass es sich bei allen Informationen um Eigenaufzeichnungen handelt.

Beispiel für gute Praxis – Tagebuchstudie (Tango – Leben in Bewegung)

- Tango ist ein Start-up-Unternehmen, das nach Möglichkeiten suchte, die Wahrscheinlichkeit für Hüftfrakturen infolge von Stürzen bei Senioren zu senken, indem sie einen Gürtel mit Airbag tragen. Stürze führen häufig zu medizinischen Komplikationen, die die Lebensqualität deutlich reduzieren. Jedes Jahr stürzen mehr als 1/4 der über 65 Jahre alten Amerikaner und mindestens 300.000 von ihnen werden wegen einer Hüftfraktur ins Krankenhaus eingewiesen.
- Das Start-up testete den Algorithmus bei mehreren Altenpflege-Dienstleistern und analysierte die Tragbarkeit, Gebrauchstauglichkeit und Probleme im Arbeitsablauf bei einem Airbag, indem die Nutzer gebeten wurden, Notizen zu machen. Die Untersuchungen ermöglichten es ihnen, die Gestaltung und die Funktionen zu verfeinern.
- Der Airbag wiegt 1 kg und ist mit Sensoren ausgestattet, die ausgelöst werden, wenn der Gürtelträger hinfällt. Im Moment des Sturzes sendet er außerdem einen Alarm an die Pflegekräfte.



- <https://www.tangobelt.com/>

„Das Projekt wird von Interreg Mitteleuropa, mit Unterstützung durch den Europäischen Fonds für regionale Entwicklung, finanziert und durch die Europäische Union und den ungarischen Staat kofinanziert.“

“A projekt az Interreg Central Europe Programból, az Európai Regionális Fejlesztési Alap támogatásával, az Európai Unió és Magyar Állam társfinanszírozásával valósul meg.”



Sobald der Nutzungskontext des Produkts und einige der Bedürfnisse der Nutzer identifiziert sind, ist es an der Zeit, weiterzugehen und mit Endnutzern zu sprechen. Zu beachten ist, dass die obengenannten Methoden auch dazu dienen können, das Verständnis der Nutzeranforderungen zu vertiefen; sie können daher auch im nächsten Abschnitt eingesetzt werden.

1.2.1.2 Untersuchen der Nutzeranforderungen:

Die Bedürfnisse der Nutzer können auf verschiedenen Wegen festgestellt werden. Einige der hier vorgestellten Methoden dienen dazu, die Nutzerbedürfnisse zu identifizieren. Die dazu vorgeschlagenen Methoden sind: Ideenfindungs-Workshop, verschiedene *Interviewformen*, *Umfragen*, *Fokusgruppen* und *Beteiligen von Extremnutzern*.

1. Ideenfindungs-Workshop

IDEENFINDUNGS- WORKSHOP	Qualitativ	60-90 Minuten	Gesamtes Team	Geringe Kosten	Kompetenzen auf mittlerem Niveau
<ul style="list-style-type: none"> - Ein Workshop zur Ideenfindung ist eine zweckbestimmte Sitzung, um sich neue Ideen einfallen zu lassen. Im Unterschied zum herkömmlichen Brainstorming sind Ideenfindungs-Workshops einzigartig, weil sie stattfinden, wenn Sie bereits eine Vorstellung über die grundlegenden Nutzerbedürfnisse haben oder zumindest bereits einige Probleme erkannt haben. - Die Ideenfindung findet sowohl einzeln als auch in einer fachübergreifenden Gruppe statt. - Das Hauptziel einer Sitzung zur Ideenfindung ist, Innovation zu entfachen. Der Fokus liegt dabei mehr auf Quantität als auf Qualität der Ideen. Die bei einem Ideenfindungs-Workshop generierten Ideen werden nicht hier bewertet; die Menschen sollten sich frei fühlen, um ihre Ideen einfach in die Runde zu werfen. - Ein Ideenfindungs-Workshop stellt die ideale Gelegenheit dar, um Menschen aus verschiedenen Teams zusammenzubringen – nicht nur Entwickler. Durch Ausnutzen einer 					

„Das Projekt wird von Interreg Mitteleuropa, mit Unterstützung durch den Europäischen Fonds für regionale Entwicklung, finanziert und durch die Europäische Union und den ungarischen Staat kofinanziert.“

“A projekt az Interreg Central Europe Programból, az Európai Regionális Fejlesztési Alap támogatásával, az Európai Unió és Magyar Állam társfinanszírozásával valósul meg.”



Vielfalt von unterschiedlichen Sichtweisen ist es viel wahrscheinlicher, über bisherige Grenzen hinauszudenken und neue Ideen zu erkunden. Der Fokus auf Quantität statt Qualität animiert zu Freiheit und Kreativität, lässt den Teilnehmern mehr Spielraum für mehr Ideen.

Tipps zur Durchführung eines Ideenfindungs-Workshops:

- Der Moderator sollte für die richtige Stimmung sorgen, die auch ungewöhnliche, verrückte Ideen zulässt. Denken Sie sich etwas Ungewöhnliches aus und werfen Sie es in die Runde. Sorgen Sie sich nicht darum, wie die Reaktion der Teilnehmer sein wird. Stellen Sie aber sicher, dass ihnen klar ist, dass es genau darum geht: sich Ideen einfallen zu lassen und sie unmittelbar herauszulassen. Das gewährleistet die Sicherheit der Teilnehmer, ihre Ideen frei auszusprechen.
- Teilen Sie die jungen und die alten Prozessbeteiligten auf, um teilgruppenrelevante Ideen zu erarbeiten. Lassen Sie sie dann nach einer gewissen Zeit aufeinandertreffen.
- Stellen Sie sicher, dass die Ideen der älteren Menschen in den Prozess Eingang finden.

„Das Projekt wird von Interreg Mitteleuropa, mit Unterstützung durch den Europäischen Fonds für regionale Entwicklung, finanziert und durch die Europäische Union und den ungarischen Staat kofinanziert.“

“A projekt az Interreg Central Europe Programból, az Európai Regionális Fejlesztési Alap támogatásával, az Európai Unió és Magyar Állam társfinanszírozásával valósul meg.”



2. Interviews

ALLGEMEINE HINWEISE ZUM FÜHREN VON INTERVIEWS

- Es gibt viele verschiedene Arten, Interviews zu führen. Sie können sie mit Nutzern, Experten, in einem bestimmten Kontext oder ad hoc durchführen. Das Ziel von Interviews ist es, die Sichtweise der interviewten Person zu verstehen.
- Schreiben Sie vor einem Interview einen Leitfaden für das Gespräch oder eine Liste von Fragen auf. Verwenden Sie offene Fragen. Nehmen Sie keinen Einfluss auf die Antworten, verwenden Sie keine suggestiven Fragen. Lassen Sie die befragten Personen ihre Meinung erklären, auch wenn Sie etwas länger warten müssen. Machen Sie Notizen, identifizieren Sie die wesentlichen Punkte.
- Wenn Sie die Interviews auswerten, lesen Sie zuerst die Texte. Kennzeichnen Sie dann die relevanten Teile, verwenden Sie dabei Etiketten oder Farben. Suchen Sie nach Motiven mit breiteren Deutungsmustern. Definieren Sie dann die Motive und Themen und verwenden Sie Interview-Zitate, um Ihre Aussage zu unterstützen.
- Stellen Sie bei der Entwicklung einer neuen Dienstleistung oder eines neuen Produkts sicher, dass Sie alle Anforderungen der Nutzer untersucht bzw. erfragt haben. Falls nicht genügend Daten erfasst wurden, wenden Sie sich erneut an die Person; stellen Sie ihr die identifizierten Anforderungen vor und bitten Sie sie, genauere Angaben zu machen.
- Wir schlagen vor, *Nutzer-, Experten-, Ad-hoc- und kontextabhängige Interviews* einzusetzen.

NUTZER-INTERVIEW

Qualitative Informationen

Dauer 60-90 Minuten

6-10 Interviews

Teamgröße 1-3

Kosten in mittlerer Höhe

Spezielle Kompetenzen auf hohem Niveau

- Das Ergebnis sollte ein klarer Überblick über die Erwartungen der Nutzer hinsichtlich dessen sein, was sie sehen wollen, wie sie es haben wollen usw.

Wie werden ältere Menschen interviewt?

- Beginnen Sie zur Einstimmung mit einer offenen Frage.

„Das Projekt wird von Interreg Mitteleuropa, mit Unterstützung durch den Europäischen Fonds für regionale Entwicklung, finanziert und durch die Europäische Union und den ungarischen Staat kofinanziert.“

“A projekt az Interreg Central Europe Programból, az Európai Regionális Fejlesztési Alap támogatásával, az Európai Unió és Magyar Állam társfinanszírozásával valósul meg.”



- Zunächst einmal könnten ältere Menschen möglicherweise nicht immer frei entscheiden, ob sie an einem Interview teilnehmen oder nicht. Das Recht dazu könnte dem Dienstleister der häuslichen Pflege oder der Familie vorbehalten sein.
- Die älteren Menschen könnten körperliche (hinsichtlich Gehör, Sehvermögen oder Sprechfähigkeit) und/oder kognitive Einschränkungen (Gedächtnisstörung oder Defizite im logischen Denken) haben, die ihre Teilnahmebereitschaft beeinflussen könnten.
- Wichtig ist, eine Umgebung zu wählen, die ihnen vertraut ist und in der sie sich wohlfühlen. Ablenkungen von außen (Lärm, Leute usw.) sind zu beschränken.
- Die älteren Menschen könnten Geschichten erzählen, die für Ihre Thematik nicht unmittelbar relevant sind. Die Befragten können dann durch vorsichtige Unterbrechung oder Wiederholen der Frage wieder auf das ursprüngliche Thema zurückgebracht werden.
- Die älteren Menschen könnten Ihre Fragen anders interpretieren. Verwenden Sie einfache Wörter.
- Bauen Sie vorher Vertrauen auf, da ältere Menschen sich eventuell nicht trauen, die empfangenen Dienstleistungen direkt zu kritisieren. Bauen Sie daher Vertrauen auf und sorgen Sie für Ungestörtheit, und teilen Sie dies den Gesprächspartnern mit.
- Es handelt sich um eine heterogene Gruppe. Ihr Alter, ihre Lebenserfahrungen, ihr beruflicher Hintergrund, Bildungsniveau usw. haben einen Einfluss auf ihre Antworten. Es gibt junge Ältere (65–74 Jahre), die Älteren (> 75 Jahre) und die Alten (> 85 Jahre).
- Bei der Vorbereitung der Interviews sollten die Themen nicht eingegrenzt werden, weil Sie der Ansicht sind, dass die Befragten nicht in der Lage sind, darauf zu antworten. Im schlimmsten Fall sagen sie dann, dass sie es nicht wissen, aber zumindest wurde die Chance zu einer Antwort gegeben.
- Die älteren Menschen einzubeziehen gibt ihnen das Gefühl, gleichberechtigt behandelt zu werden. Sie sind offen dafür, ihre Meinungen mitzuteilen. Üblicherweise sind sie die Gruppe mit der größten Offenheit für Interviews (Warren und Williams, 2008).
- Der Interviewer selbst könnte die Qualität der Antworten beeinflussen. Die ethnische Zugehörigkeit, Geschlecht, Einstellungen und sozialer Hintergrund haben einen Einfluss auf die Antworten (Vidovicova und Dosedel, 2018).

„Das Projekt wird von Interreg Mitteleuropa, mit Unterstützung durch den Europäischen Fonds für regionale Entwicklung, finanziert und durch die Europäische Union und den ungarischen Staat kofinanziert.“

“A projekt az Interreg Central Europe Programból, az Európai Regionális Fejlesztési Alap támogatásával, az Európai Unió és Magyar Állam társfinanszírozásával valósul meg.”



Wie ist ein Interview mit älteren Menschen zu führen, wenn Familienangehörige anwesend sind?

- Die Beteiligung der Familie der älteren Person macht das Interview komplizierter; jedoch können Familienangehörige auch als wertvolle Quelle für zusätzliche Informationen in Betracht kommen. Zum Beispiel könnten sie eine objektivere Beschreibung über den Gesundheitszustand des Patienten beitragen als der Patient selbst.
- Die Einladung der Familie zum Interview wirft jedoch ethische Fragen und Probleme hinsichtlich der Vertraulichkeit auf. Beispielsweise, wenn der dritten Person legale und finanzielle Entscheidungsrechte des Patienten zustehen.
- Ein Familienmitglied könnte auch eine Ursache für Ablenkung sein. Die älteren Menschen könnten bestrebt sein, das Familienmitglied in das Gespräch mit einzubeziehen. Es empfiehlt sich daher, alle Parteien im Vorfeld darüber zu informieren, dass die Interviews getrennt durchgeführt werden.
- Eine weitere Herausforderung besteht darin, dass es zu Konflikten zwischen der älteren Person und dem Familienmitglied kommen kann, die gehandhabt werden müssen. In diesem Fall sollte der Interviewer nicht Partei für eine Seite ergreifen.
- Familienangehörige dabei zu haben, macht es einfacher, ein Vertrauensverhältnis zu den älteren Menschen aufzubauen (Lang et al., 2002).

Wie werden Interviews mit älteren Pflegeempfängern geführt?

- Pflegeempfänger zu interviewen setzt Empathie voraus, da sie mit Menschen arbeiten. Die Betreuungspersonen sind häufig emotionalem Stress ausgesetzt und mit Herausforderungen konfrontiert, da sie Patienten versorgen, die tödliche Krankheiten haben oder altersdement sind. Wissenschaftler empfehlen, dass auch sensible Themen Gegenstand von Interviews sein können, vorausgesetzt die Interviewer verfügen über eine adäquate Einstellung.
- Pflegeempfänger sind wertvolle Informationsquellen. Sie können Angaben machen zur Gemeinde, zur Routineversorgung, den eingesetzten Technologien, den Schwierigkeiten und Möglichkeiten usw.

„Das Projekt wird von Interreg Mitteleuropa, mit Unterstützung durch den Europäischen Fonds für regionale Entwicklung, finanziert und durch die Europäische Union und den ungarischen Staat kofinanziert.“

“A projekt az Interreg Central Europe Programból, az Európai Regionális Fejlesztési Alap támogatásával, az Európai Unió és Magyar Állam társfinanszírozásával valósul meg.”



- Sobald der Interviewer die spezielle Situation der älteren Pflegeempfänger verstanden hat, können die Interviews ohne gravierende Einschränkungen ablaufen (Funk und Stajduhar, 2009).

EXPERTEN-INTERVIEW	Qualitative Informationen	Dauer 60-90 Minuten	6-10 Interviews	Teamgröße 1-3	Kosten in mittlerer Höhe	Spezielle Kompetenzen auf mittlerem Niveau
<ul style="list-style-type: none"> - Identifizieren Sie und sprechen Sie relevante Experten an, die Einblicke in den Bereich haben, in dem Sie arbeiten. Verlassen Sie sich nur auf Experten, weil sie eine Vision vom „großen Zusammenhang“ einbringen; dies ist zwar eine hilfreiche Ergänzung, aber kein Ersatz für das Verständnis der Nutzererfahrungen. - Die Einbeziehung eines externen Experten könnte eine Abkürzung darstellen, da ein Experte auf das spezifische Problem oder die Lösungen, die Sie brauchen, reagieren kann. 						

3. Umfragen

UMFRAGEN	Quantitativ	Dauer 5-10 Tage	> 30 Personen	Nicht relevant	Investition in mittlerer Höhe	Kompetenzen auf mittlerem Niveau
ALLGEMEINE HINWEISE ZU UMFRAGEN						
<ul style="list-style-type: none"> - Umfragen können hilfreich sein, um eine große Menge an Daten von Endnutzern zu erfassen. - Die Daten werden üblicherweise durch den Einsatz von standardisierten Fragen erfasst; ihr Zweck ist es sicherzustellen, dass jeder Antwortgeber in der Lage ist, die Fragen zu beantworten. - Entsprechend ihres Charakters liefert die Methode quantitative Daten für Rechercheure oder das Team, die nützlich sein können, aber noch mittels qualitativer Methoden wie Interviews ergänzt werden müssen. 						

„Das Projekt wird von Interreg Mitteleuropa, mit Unterstützung durch den Europäischen Fonds für regionale Entwicklung, finanziert und durch die Europäische Union und den ungarischen Staat kofinanziert.“

“A projekt az Interreg Central Europe Programból, az Európai Regionális Fejlesztési Alap támogatásával, az Európai Unió és Magyar Állam társfinanszírozásával valósul meg.”



- Wegen der Anzahl der befragten Nutzer werden Online-Plattformen empfohlen; da der Umgang mit der digitalen Welt für ältere Menschen üblicherweise nicht so angenehm ist, können auch Fragebögen in Papierform verwendet werden. Dann ist eine digitale Codierung notwendig.

4. Beteiligen von Extremnutzern

BETEILIGEN VON EXTREMUTZERN	Qualitativ	Dauer 2-3 Tage	6-10 Personen	Teamgröße 1-3	Hohe Investition	Kompetenzen auf hohem Niveau
--	------------	----------------------	------------------	------------------	---------------------	------------------------------------

ALLGEMEINE HINWEISE ZUM BETEILIGEN VON EXTREMUTZERN

- Suchen Sie nach „Extremnutzern“ der existierenden Systeme, um tiefe Einblicke in einige der Probleme zu erhalten, die um das Projekt herum angesiedelt sind. Wenn Sie beispielsweise anstreben, eine existierende Benutzeroberfläche zu ersetzen oder neu zu gestalten, machen Sie Menschen ausfindig, die dieses Interface ständig benutzen, und auch Menschen, die sie nie zuvor benutzt haben.
- Die Extreme zu verstehen, versetzt Sie in die Lage, über das gesamte Spektrum der Menschen nachzudenken, die eventuell das nutzen müssen, was Sie entwickeln, und wie Sie den unterschiedlichen Nutzungen gerecht werden können.

„Das Projekt wird von Interreg Mitteleuropa, mit Unterstützung durch den Europäischen Fonds für regionale Entwicklung, finanziert und durch die Europäische Union und den ungarischen Staat kofinanziert.“

“A projekt az Interreg Central Europe Programból, az Európai Regionális Fejlesztési Alap támogatásával, az Európai Unió és Magyar Állam társfinanszírozásával valósul meg.”

Beispiel für gute Praxis – Beteiligen von Extremnutzern (ElliQ)

- Ein Weg, Extremnutzer zu definieren, besteht darin, diejenigen älteren Menschen als eine Gruppe von ihnen zu bedenken, die am meisten sozial isoliert sind. Der Grund dafür ist, dass sie sich in manchen Aspekten – psychische Gesundheit, Anzahl sozialer Verbindungen und der Stärke dieser Bindungen – signifikant von anderen Menschen ihrer Altersgruppe unterscheiden.
- Viele Menschen halten künstliche Intelligenz (KI) für wenig oder gar nicht angenehm, wenn sie in Haushalten eingeführt wird. Intuition Robotics erkannte in KI allerdings eine Möglichkeit, denjenigen älteren Menschen zu helfen, die am meisten isoliert sind. Das Unternehmen hat sie einbezogen und ihre Erwartungen verstanden. Das Team hat daher ElliQ, eine KI-basierte soziale Begleiterin, entwickelt.
- Die an der Testphase teilnehmenden älteren Personen waren glücklich, eine ElliQ zu haben und haben eine Beziehung zu ihr als eine Art „Zwischenwesen“ zwischen einem gewöhnlichen Gerät und einer lebenden Person aufgebaut. Das Produkt ermöglicht es ihnen, Verbindung zur Außenwelt aufzunehmen, es begrüßt die älteren Menschen, schaut nach dem Wetter, stellt ihnen verschiedene Fragen und gibt Antworten, die nicht wiederholt werden.



- <https://elliq.com/>

„Das Projekt wird von Interreg Mitteleuropa, mit Unterstützung durch den Europäischen Fonds für regionale Entwicklung, finanziert und durch die Europäische Union und den ungarischen Staat kofinanziert.“

“A projekt az Interreg Central Europe Programból, az Európai Regionális Fejlesztési Alap támogatásával, az Európai Unió és Magyar Állam társfinanszírozásával valósul meg.”



5. Fokusgruppen-Meetings

FOKUSGRUPPEN	Qualitativ	2 Stunden	3- 6 Personen	1-2 Teammitglieder	Investition in mittlerer Höhe	Kompetenzen auf hohem Niveau
<ul style="list-style-type: none"> - Eine fokussierte Diskussion, in der ein Moderator eine Gruppe von Nutzern durch eine Reihe von Fragen zu einem bestimmten Thema führt. Fokusgruppen werden häufig in den frühen Phasen der Produktplanung und der Anforderungserfassung eingesetzt, um Rückmeldungen über die Nutzer, Produkte, Konzepte, Aufgaben, Strategien und Umgebungen zu erhalten. Fokusgruppen können auch dazu dienen, um einen Konsens über spezifische Probleme zu erlangen. - Vorteile der Fokusgruppe sind: Frühzeitig in einem Projekt eingesetzte Fokusgruppen können Einblicke und Fragen aus der Interaktion unter den verschiedenen Nutzern oder Interessenpartnern liefern. Fokusgruppen sind relativ kostengünstig und können schnell organisiert werden. - Nachteile von Fokusgruppen sind, dass sie nicht das tatsächliche Nutzerverhalten untersuchen. Bei den aus Fokusgruppen gewonnenen Daten handelt es sich um Selbsteinschätzungsdaten, die von der Ehrlichkeit und Genauigkeit des Erinnerungsvermögens der Teilnehmer ab. Was Menschen berichten, kann recht stark von dem abweichen, was sie tatsächlich tun. Dominante Teilnehmer können zu einer Verzerrung der Ergebnisse von Fokusgruppen führen. Unter den Teilnehmern kann es zu Konflikten und Machtkämpfen kommen. Die Moderation einer Fokusgruppe ist schwierig. Moderatoren müssen geschult sein, um mit einem breiten Spektrum gruppendynamischer Prozesse sowie mit individuellen Differenzen unter den Teilnehmern umgehen zu können. - Um detailliertere Daten zu erfassen, können die Teilnehmer einen Teil des Fokusgruppen-Meetings mit Arbeiten mit einem Prototyp verbringen. Nach der Arbeit mit dem Prototyp können die Teilnehmer wieder zusammenkommen und ihre Reaktionen auf den Prototyp besprechen. 						

„Das Projekt wird von Interreg Mitteleuropa, mit Unterstützung durch den Europäischen Fonds für regionale Entwicklung, finanziert und durch die Europäische Union und den ungarischen Staat kofinanziert.“

“A projekt az Interreg Central Europe Programból, az Európai Regionális Fejlesztési Alap támogatásával, az Európai Unió és Magyar Állam társfinanszírozásával valósul meg.”



Tipps zum Besuchen älterer Menschen in ihrer häuslichen Umgebung oder in häuslichen Pflegezentren:

- Es kann sein, dass Sie in den verschiedenen Phasen des Co-Creation-Prozesses mit älteren Menschen in ihrer häuslichen Umgebung arbeiten werden. Sorgen Sie in diesen Fällen dafür, dass nur eine begrenzte Zahl an störenden Faktoren gegeben sind (Fernsehgerät, Radio, andere Personen). Falls andere Personen anwesend sind, klären Sie diese über den Zweck Ihres Besuchs auf und bitten Sie sie, nicht zu stören.
- Der Vorteil der Arbeit mit älteren Menschen in ihrer Wohnung ist, dass sie sich dort wohl und sicher fühlen. Unter Umständen vergessen sie sogar, dass sie interviewt werden oder gerade Ihr entwickeltes Produkt testen. So können also in ihrer häuslichen Umgebung eventuell bessere Ergebnisse bekommen, als wenn Sie das Treffen in einem Büro organisieren.

1.2.1.3 Rolle des Moderators

Das Hauptziel des Moderators in dieser Phase ist es, optimale Bedingungen für das Entstehen des Wissens zu schaffen. Die Rolle des Moderators besteht in der Unterstützung der Teilnehmer, den Fortschritt zu überwachen und das Team zu betreuen sowie bei Bedarf Anpassungen vorzunehmen.

1. Unterstützen der Teilnehmer:

UNTERSTÜTZEN DER TEILNEHMER UND HANDHABEN VON KONFLIKTEN

Unterstützen des Teams vom Beginn bis zur Phase des Strukturierens des Wissens:

- Der Moderator muss die Einzigartigkeit jeder Person anerkennen. Alle Teilnehmer haben ihren Wert für das Programm und durch die Anerkennung dieses Werts werden sie bestärkt und geben ihr Bestes.
- Das Team ist immer klüger als der Moderator allein. Das bedeutet, dass das kollektive Wissen und Potenzial des Teams immer größer ist als das des Moderators. Es ist daher besser, das Team nach seinen eigenen Vorstellungen arbeiten zu lassen.

„Das Projekt wird von Interreg Mitteleuropa, mit Unterstützung durch den Europäischen Fonds für regionale Entwicklung, finanziert und durch die Europäische Union und den ungarischen Staat kofinanziert.“

„A projekt az Interreg Central Europe Programból, az Európai Regionális Fejlesztési Alap támogatásával, az Európai Unió és Magyar Állam társfinanszírozásával valósul meg.“



- Dem Team zu vertrauen, ist ein Weg, um zum Ausdruck zu bringen, dass der Moderator die Klugheit der Gruppe akzeptiert. Vertrauen führt zu neuen Ideen und persönlicher Weiterentwicklung.
- Engagement lässt sich nicht erzwingen. Es ist wichtig, die Teilnehmer manchmal weniger engagiert sein zu lassen, denn die Persönlichkeiten sind unterschiedlich und nicht alle haben die Fähigkeit, jederzeit den gleichbleibend hohen Einsatz zu zeigen. Der Moderator muss den Teilnehmern Gelegenheit geben, sich auszuruhen bzw. zu erfrischen.
- Balancieren Sie die verschiedenen Perspektiven aus und lassen Sie alle beitragen. Stellen Sie sicher, dass die Teilnehmer eine Bestätigung erhalten, einen Beitrag zum Prozess geleistet zu haben. Dies steigert ihr Engagement.

Handhaben von Konflikten:

- Diversität führt zu Konflikten zwischen einzelnen Personen. Zwar können Konflikte negativ sein und es ist besser, direkte Konflikte zu vermeiden, aber es ist nicht vorteilhaft, wenn die Gruppe frühzeitig zu einem Konsens kommt.
- Die Teilnehmer müssen lernen, Konflikte nicht zu verbergen, sondern sie zu nutzen. Erfolgreiche Partnerschaften sind solche, die keine Angst vor Konflikten haben. Außerdem sollte der Moderator eine begrüßende Einstellung gegenüber Problemen haben, etwa in der Art: „Okay, endlich haben wir ein Problem! Wie können wir es lösen?“
- Es gibt zwei *Arten von Konflikten*. Interpersonelle Konflikte und substanzielle Konflikte. Letztere beziehen sich auf Probleme, die von Leistung, Management und Fachkenntnissen herrühren.
- Es gibt vielerlei Methoden des *Konfliktmanagements* für interpersonelle Konflikte, aber die Grundlagen sind gute Dialog- und Feedbackmechanismen in einer sicheren und ehrlichen Atmosphäre. Wenn die geeignete Atmosphäre gegeben ist, sollte der Moderator den Teilnehmern Zeit einräumen, ihre Frustration zu äußern.
- *Substanzielle Konflikte* können am besten in Gruppengesprächen gehandhabt werden, in denen Transparenz, ein gemeinsames Verständnis und Übereinstimmung hergestellt werden. Fokussierte Gespräche kitzeln die Gründe für Konflikte heraus. Wenn Konflikte

„Das Projekt wird von Interreg Mitteleuropa, mit Unterstützung durch den Europäischen Fonds für regionale Entwicklung, finanziert und durch die Europäische Union und den ungarischen Staat kofinanziert.“

“A projekt az Interreg Central Europe Programból, az Európai Regionális Fejlesztési Alap támogatásával, az Európai Unió és Magyar Állam társfinanszírozásával valósul meg.”



gemeinsam in der Gruppe gelöst werden, wird dadurch das kollektive Wissen der Gruppe erweitert und auch die Zusammenarbeit stimuliert.

- Konflikte können dazu genutzt werden, mit der Generierung von Wissen weiter voranzugehen. Spannung könnte als Schub dienen, der notwendig ist, um voranzukommen. Kreative Spannung entspringt aus der Lücke zwischen der Vision und der aktuellen Wirklichkeit. Durch die Unterscheidung zwischen kreativer und emotionaler Spannung sind wir in der Lage, die beiden zu trennen und die Möglichkeiten zu erkennen, die in der erstgenannten stecken.

2. Fortschritt überwachen und Team beobachten:

FORTSCHRITT ÜBERWACHEN UND

TEAM BEOBACHTEN

- Der Moderator muss in jedem Moment wissen, an welchem Punkt genau die Gruppe ist, in welche Richtung es geht und wo es sein sollte. Dies hilft, die Fehler im Prozess ausfindig zu machen.
- Es ist allerdings nicht ganz einfach, Fehler zu erkennen, wenn man sich mitten im Prozess befindet. Deshalb geben wir hier ein paar Tipps, was bei der Beobachtung des Teams zu berücksichtigen ist.
 - o Der Moderator muss die Aktivitäten überwachen. So kann der Moderator den Fortschritt verfolgen und es trägt dazu bei, einzuschätzen, ob das Projekt wie geplant vorankommt oder nicht.
 - o Der Moderator muss die Teamdynamik beobachten. Das Team könnte ohne erhebliche Verzögerung mit den Aufgaben fortfahren, unter der Oberfläche aber könnten Spannungen bestehen. Diese Spannungen könnten in einer späteren Phase zutage treten, wo sie dann ernsthafte Schwierigkeiten bereiten. Daher muss der Moderator sicherstellen, dass das Team gut als Team funktioniert.
 - o Der Moderator muss Emotionen im Blick behalten. Es können eine Menge an Schwankungen der Emotionen im Team ablaufen, vor allem in der Anfangsphase. Empathische Führungskräfte können die Emotionen des Teams ein wenig

„Das Projekt wird von Interreg Mitteleuropa, mit Unterstützung durch den Europäischen Fonds für regionale Entwicklung, finanziert und durch die Europäische Union und den ungarischen Staat kofinanziert.“

“A projekt az Interreg Central Europe Programból, az Európai Regionális Fejlesztési Alap támogatásával, az Európai Unió és Magyar Állam társfinanszírozásával valósul meg.”



beeinflussen. Das bedeutet, die positive Energie des Teams zum Prozess zu aktivieren. Wenn allerdings eine Entscheidung zu treffen ist, sollten sowohl objektive als auch emotionale Aspekte der Sache berücksichtigt werden.

- Wenn der Moderator nicht in der Lage ist, jeden dieser Aspekte des Teams zu beobachten, kann eines der Teammitglieder mit einbezogen werden, dies zu tun.

3. Anpassungen vornehmen

ANPASSUNGEN VORNEHMEN

- Die Überwachungs-/Beobachtungsaktivitäten können die Aufmerksamkeit auf das eine oder andere Ungleichgewicht innerhalb des Prozesses lenken. Wenn das geschieht, müssen Korrekturen vorgenommen werden. Vor der Intervention ist es jedoch ratsam, einen Schritt zurückzutreten und die Situation zu bewerten. Erst nach dieser Analyse sollten Maßnahmen ergriffen werden. Treten Sie nach einer Intervention erneut einen Schritt zurück und beobachten Sie, ob es einige Nebeneffekte gegeben hat.

Gute Teamdynamik aufrechterhalten.

- Erfolgreiche Moderatoren bleiben immer in der Gruppe. Ins Team zu kommen und dabei zu bleiben, ist entscheidend für den Erfolg, weil es als Außenstehender nahezu unmöglich ist, Veränderungen wahrzunehmen. Ein Teil des Teams zu sein, macht es einfacher, Veränderungen im Team vorzunehmen. Der Moderator hat dadurch außerdem die Möglichkeit, jemanden zur Beteiligung zu animieren oder das Team zu bremsen, wenn das notwendig ist.
- Die Moderatorenrolle besteht darin, als Katalysator für die Kollektivleistung der Gruppe zu wirken, die Gewinnung neuer Erkenntnisse zu fördern und die gruppeneigenen Fähigkeiten zu erschließen. Ein guter Moderator versteht es, anzuspornen, die richtigen Fragen zu stellen und mit Unsicherheit umzugehen.
- *Teambildung.* Der Moderator muss fragen, welches die optimale Zusammensetzung des Teams ist, um das Ziel zu erreichen. Da die meiste Arbeit tatsächlich unabhängig geleistet wird, muss der Moderator außerdem sicherstellen, dass es dennoch weiterhin als Teamleistung wahrgenommen wird.

„Das Projekt wird von Interreg Mitteleuropa, mit Unterstützung durch den Europäischen Fonds für regionale Entwicklung, finanziert und durch die Europäische Union und den ungarischen Staat kofinanziert.“

“A projekt az Interreg Central Europe Programból, az Európai Regionális Fejlesztési Alap támogatásával, az Európai Unió és Magyar Állam társfinanszírozásával valósul meg.”



- Ein anderer wichtiger Aspekt ist, *das Team umzubesetzen*, je nach den beteiligten Persönlichkeiten. Starke Egos können in bestimmten Gruppen nützlich sein, in anderen dagegen nicht.
- Wichtig ist, Gruppen nicht direkt nach den ersten Konflikten zu trennen.

Umgang mit Emotionen.

- Ein intensiver Prozess bringt bei den Teilnehmern starke Emotionen hervor, die positiv oder negativ sein können. Positive Emotionen sind ansteckend; es empfiehlt sich daher, diese auszudrücken, weil dies ein guter Weg ist, den Teamgeist und das Energielevel anzuheben. Negative Emotionen können, bei angemessenem Umgang mit ihnen, allerdings zum Aufbau von Vertrauen genutzt werden. Zunächst sollte der Person mit negativen Gefühlen ein wenig Freiraum eingeräumt werden; später dann sollte der Moderator respektvoll und auf verständnisvolle Art mit ihr umgehen.
- Alle Äußerungen sollten innerhalb der Gruppe erfolgen.

4. Tipps zur Führung in der Phase

TIPPS ZUR FÜHRUNG IN DER PHASE

- Seien Sie eine *kreative Führungskraft*. Es gibt ein paar Aktivitäten für gute Moderatoren, um die Explorationsphase zu unterstützen.
- *Spielraum für Ungewissheit lassen*. Menschen tendieren dazu, voreilig die erste Lösung anzunehmen, aber der Moderator sollte das Team länger im Ungewissen lassen.
- *Momente der Stille*. Obwohl die Menschen unter Umständen höchst aktiv sind, ist es auch von Wert, eine Pause einzulegen und zu entschleunigen, um die Aktivitäten emotional und psychisch besser verarbeiten zu können.
- *Aussagen hinterfragen*. Fragen fordern Menschen heraus, Dingen auf den Grund zu gehen.
- *Zum Dialog ermutigen*. Moderatoren müssen Dialoge fördern, in denen die Teilnehmer Verstand, Herz und Willen öffnen. Dies ermöglicht die kritische Untersuchung von Problemen ohne persönliche Angriffe.
- *Vertrauen*. Der Moderator muss Vertrauen in die wachsende kollektive Intelligenz des Teams haben, alle ermutigen, Verantwortung für ihren Prozess zu übernehmen.

„Das Projekt wird von Interreg Mitteleuropa, mit Unterstützung durch den Europäischen Fonds für regionale Entwicklung, finanziert und durch die Europäische Union und den ungarischen Staat kofinanziert.“

“A projekt az Interreg Central Europe Programból, az Európai Regionális Fejlesztési Alap támogatásával, az Európai Unió és Magyar Állam társfinanszírozásával valósul meg.”



- *Das Team unterstützen.* Der Moderator muss die Aufrechterhaltung des Vertrauens und authentischer Beziehungen unterstützen. Aktives Zuhören ist von entscheidender Bedeutung.
- *Aktives Lernen.* Das Team muss aus Fehlschlägen lernen.
- *Einstellung vom Ich zum Wir verschieben.* Ideen sollten vom Ego losgelöst werden.
- *Die Bedürfnisse integrieren.* Der Moderator muss häufig fragen: Wie dient etwas dem Ganzen und den Bedürfnissen der Teilnehmer?

1.2.2 Analysieren der Nutzeranforderungen

Die aus den Untersuchungen mit den Endnutzern gewonnenen Erkenntnisse müssen sorgfältig ausgewertet werden, bevor der nächste Schritt in Richtung Prototyperstellung gemacht werden kann. Nachdem die Erkenntnisse gesichtet und verstanden sind, wird die lange Liste möglicher Lösungen eingekürzt und ein Entwicklungsweg festgelegt. Bevor dies geschieht, sollten Moderatoren jedoch die Teamleistung und das zusammengetragene Wissen kritisch bewerten.

„Das Projekt wird von Interreg Mitteleuropa, mit Unterstützung durch den Europäischen Fonds für regionale Entwicklung, finanziert und durch die Europäische Union und den ungarischen Staat kofinanziert.“

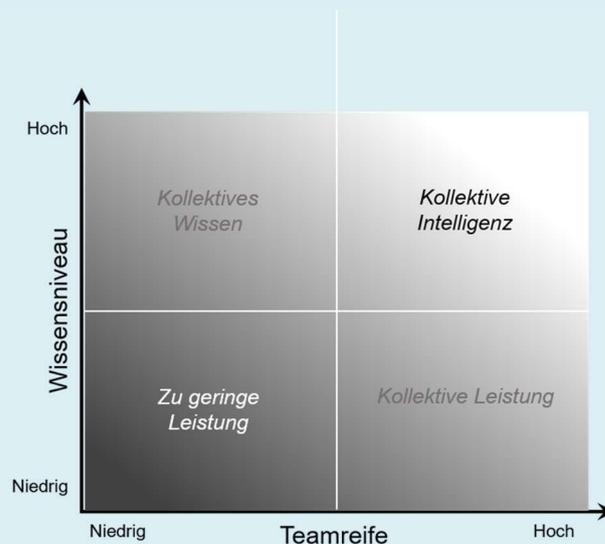
“A projekt az Interreg Central Europe Programból, az Európai Regionális Fejlesztési Alap támogatásával, az Európai Unió és Magyar Állam társfinanszírozásával valósul meg.”



1.2.2.1 Evaluieren des zusammengetragenen Wissens

BEWERTEN DER TEAMLEISTUNG IN VERSCHIEDENEN SZENARIEN

- Es gibt vier verschiedene Szenarien, die eintreten können, nachdem das Team die Phase der Wissenserfassung abgeschlossen hat. Dies lässt sich am besten mithilfe einer Matrix darstellen.



- Nicht bei allen Co-Creation-Prozessverläufen wird die kollektive Intelligenz erreicht. Das bedeutet, dass der Moderator über alternative Wege verfügen muss, um das Projekt voranzubringen:
 - o mit dem Wissen arbeiten, welches das Team zusammengetragen hat; die Wissensaufbauphase von Neuem beginnen; das Team mit neuen Mitgliedern neu zusammenstellen; oder „den Stecker ziehen“, d. h. das Projekt abbrechen.
- Diese Entscheidung muss angesichts dessen getroffen werden, wie das Team in der Matrix Wissen versus Teamreife abgeschnitten hat. Sie hilft dem Moderator auch zu erkennen, was zur Verbesserung unternommen werden könnte.

Kollektive Intelligenz:

- Das Best-Case-Szenario. Hierbei hat das Team den Wissensfundus bereits erweitert, und mittlerweile hat sich das Team weiterentwickelt, ist mit den Kompetenzen und Fähigkeiten

„Das Projekt wird von Interreg Mitteleuropa, mit Unterstützung durch den Europäischen Fonds für regionale Entwicklung, finanziert und durch die Europäische Union und den ungarischen Staat kofinanziert.“

“A projekt az Interreg Central Europe Programból, az Európai Regionális Fejlesztési Alap támogatásával, az Európai Unió és Magyar Állam társfinanszírozásával valósul meg.”



jeder einzelnen Person vertraut geworden. Dadurch ist das Team in der Lage, das Wissen und die Kompetenzen jenseits der Grenzen der einzelnen einzusetzen.

- Das bedeutet, das Team ist bereit, sein Potenzial freizusetzen. Aber wie sollte die kollektive Intelligenz des Teams genutzt werden? Wenn das Team gut arbeitet und ein klares Verständnis des Themas hat, besteht die beste Wahl darin, es frei seine Arbeit machen zu lassen.

Kollektive Leistung:

- Wenn das Team gut arbeitet, aber kein Wissen generiert wurde, hat es eine Position im rechten unteren Quadranten der Matrix, in Richtung auf *kollektive Leistung* erreicht. In diesem Fall könnten zeitliche und ressourcenbezogene Beschränkungen der Grund sein, warum es unter den Erwartungen bleibt. Hier ist die Wiederholung der Wissensaufbauphase eine Option. Falls die mangelhafte Leistung auf mangelndes Know-how zurückzuführen ist, könnte die Einbeziehung eines Experten hilfreich sein. Sofern externe Fachkräfte eingebunden werden, muss der Moderator die Teamdynamik dahingehend erneut untersuchen.

Zu geringe Leistung:

- Wenn das Team immer noch nicht ausreichendes Wissen generiert, dann ist es das Beste, das Team aufzutrennen und auf neue Weise wieder zusammenzubringen. In diesem Fall sollte der Gesamtprozess neu gestartet werden.
- Eine andere Lösung ist, die Folgeaktivitäten zu überspringen und zu ermitteln, was richtig gelaufen ist und was verbessert werden könnte.

Kollektives Wissen:

- Wenn das Team nicht gut zusammenarbeitet, aber relevante Entdeckungen gemacht hat, dann befindet es sich im Quadranten des *kollektiven Wissens* innerhalb der Matrix. In diesem Fall kann es eine Lösung sein, dem Team die Chance zu geben, gemeinsam und unter Anwendung des kollektiven Wissens an der Sache zu arbeiten und zu versuchen, etwas Neues zu erkunden. Andernfalls kann eventuell eine externe Betreuung zum Einsatz kommen.

„Das Projekt wird von Interreg Mitteleuropa, mit Unterstützung durch den Europäischen Fonds für regionale Entwicklung, finanziert und durch die Europäische Union und den ungarischen Staat kofinanziert.“

“A projekt az Interreg Central Europe Programból, az Európai Regionális Fejlesztési Alap támogatásával, az Európai Unió és Magyar Állam társfinanszírozásával valósul meg.”



Sobald das Team über ein zumindest ausreichendes Wissen verfügt, um fortzufahren, besteht der nächste Schritt darin, das zusammengetragene Wissen zu analysieren. Es ist allerdings auch wichtig sicherzustellen, dass das Team gut arbeitet, denn in der Phase der Prototyperstellung ist es wichtig, als Team zusammenzuarbeiten.

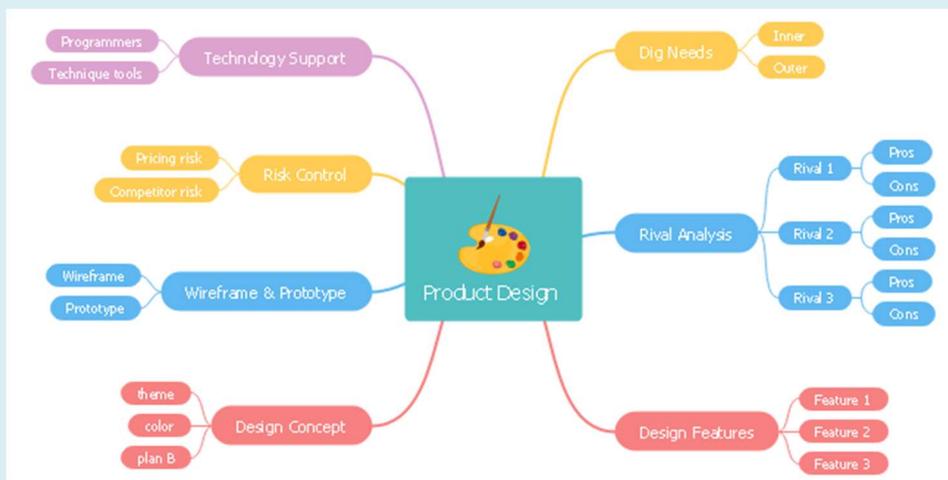
1.2.2.2 Strukturieren und Auswerten des Wissens

Das durch die Interaktion mit Nutzern erfasste Wissen sollte strukturiert und ausgewertet werden, um einen Entwicklungsweg festzulegen. Einige der hier vorgestellten Methoden dienen dazu, die Nutzerbedürfnisse zu identifizieren. Endnutzer können in dieser Phase einbezogen werden, typischerweise erfolgt dies jedoch intern. Die vorgeschlagenen Methoden sind: *Haftnotizzettel an der Wand*; *Mindmaps*; *Diagramme*; *Affinitätsdiagramme*; *Übersicht der Stärken*, *Moodboards* und *User Requirements Notation*.

1. Haftnotizzettel an der Wand:

HAFTNOTIZZETTEL Nach Erfassen des Wissens Beteiligung des gesamten Teams / des Dienstleisters 30-60 Minuten

- Sammeln Sie, was Sie über ein bestimmtes Problem wissen und ordnen Sie dieses Wissen, sortiert nach bestimmten Motiven, an der Wand an. Das sollte etwa wie im nachfolgenden Beispiel aussehen:



„Das Projekt wird von Interreg Mitteleuropa, mit Unterstützung durch den Europäischen Fonds für regionale Entwicklung, finanziert und durch die Europäische Union und den ungarischen Staat kofinanziert.“

“A projekt az Interreg Central Europe Programból, az Európai Regionális Fejlesztési Alap támogatásával, az Európai Unió és Magyar Állam társfinanszírozásával valósul meg.”



2. Mindmaps nutzen:

MINDMAPS	Nach Erfassen des Wissens	Beteiligung des gesamten 60 Minuten Teams / des Dienstleisters
<ul style="list-style-type: none"> - Sie sind ein Hilfsmittel, um Informationen und Wissen zu organisieren, zu strukturieren, und stellen die Beziehungen zwischen den Komponenten dar. - Überlegen Sie, was Ihr generelles Hauptmotiv ist und schreiben Sie es in die Mitte des Blattes. Finden Sie Unterthemen Ihres Hauptbegriffs heraus und zeichnen Sie Seitenäste vom Zentrum zu ihnen hin. Dann fängt es an, wie ein Spinnennetz auszusehen. - Achten Sie darauf, sehr kurze Ausdrücke oder nur einzelne Wörter zu verwenden. Fügen Sie Bilder hinzu, um Gedanken hervorzurufen oder die Botschaft besser zu vermitteln. Versuchen Sie, für jedes angelegte Unterthema mindestens zwei Hauptpunkte zu ersinnen und zeichnen Sie wiederum Äste zu diesen hin. 		

3. Diagramme verwenden:

DIAGRAMME	Nach Erfassen des Wissens	Beteiligung des gesamten 30 Minuten Teams / des Dienstleisters
<ul style="list-style-type: none"> - Diagramme können hilfreiche Instrumente sein, um Trends im Zusammenhang mit dem Problem zu erläutern. - Benutzen Sie ein Computerprogramm zur visuellen Darstellung der erhaltenen Informationen. 		

4. Affinitätsdiagramme:

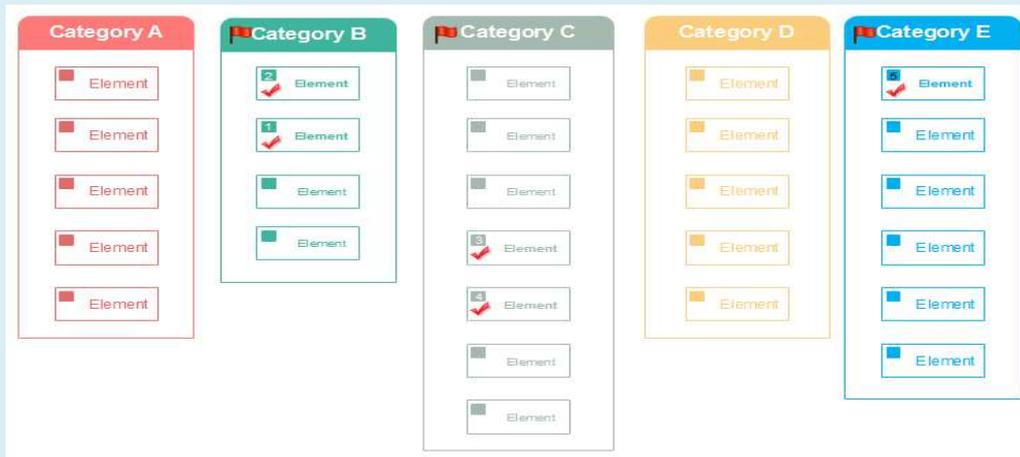
AFFINITÄTSDIAGRAMME	Nach Erfassen des Wissens	Beteiligung des gesamten 30-60 Minuten Teams / des Dienstleisters
<ul style="list-style-type: none"> - Das Affinitätsdiagramm ist eine Methode, die dabei helfen kann, große Mengen an Daten oder Ideen zusammenzutragen und sie organisiert, d. h. in Gruppen oder nach Motiven, die auf ihren Beziehungen basieren, geordnet darzustellen. Der Affinitätsprozess ist sehr gut zur Gruppierung von Daten geeignet, die bei Untersuchungen oder Brainstormings erfasst wurden. 		

„Das Projekt wird von Interreg Mitteleuropa, mit Unterstützung durch den Europäischen Fonds für regionale Entwicklung, finanziert und durch die Europäische Union und den ungarischen Staat kofinanziert.“

“A projekt az Interreg Central Europe Programból, az Európai Regionális Fejlesztési Alap támogatásával, az Európai Unió és Magyar Állam társfinanszírozásával valósul meg.”



- Identifizieren Sie einige wenige Schlüsselthemen und ordnen Sie die gesammelten Ideen und Daten unter ihnen an, sodass ihre Beziehung zueinander und ihre Bedeutung dargestellt wird. Verwenden Sie Haftnotizzettel zur Visualisierung.



5. Übersicht der Stärken:

ÜBERSICHT DER STÄRKEN Nach Erfassen des Wissens Beteiligung des gesamten Teams / des Dienstleisters 30-60 Minuten

- Eine Übersicht der Stärken ist ein wirkungsvolles Instrument, um die Stärken und Ressourcen des Teams zu erschließen. Übersichten der Stärken (Asset Maps) sind einer SWOT-Analyse ähnlich, der Unterschied besteht in der Möglichkeit der visuellen Darstellung.
- Legen Sie den Zweck für die Darstellung (Mapping) fest. Stellen Sie die „internen“ Ressourcen Ihres Unternehmens dar.
- Stellen Sie die Finanzmittel für die Fertigstellung des Mappings und des übergeordneten Projekts sicher. Setzen Sie verschiedene Instrumente, Methoden und Quellen ein, um die gemeinschaftlichen Stärken zu ermitteln und zu gruppieren.

6. Moodboards:

MOODBOARDS Nach Erfassen des Wissens Beteiligung des gesamten Teams / des Dienstleisters 30-60 Minuten

„Das Projekt wird von Interreg Mitteleuropa, mit Unterstützung durch den Europäischen Fonds für regionale Entwicklung, finanziert und durch die Europäische Union und den ungarischen Staat kofinanziert.“

“A projekt az Interreg Central Europe Programból, az Európai Regionális Fejlesztési Alap támogatásával, az Európai Unió és Magyar Állam társfinanszírozásával valósul meg.”



- Moodboards sind Instrumente für Designer, um Ideen für ein Produkt zusammenzustellen; sie bestehen in der Regel aus Bildern, Texten und Objekten.
- Der Einsatz von Moodboards hilft, die visuellen Qualitäten eines Produkts besser zu präsentieren als dies allein durch textliche Beschreibungen erreicht werden könnte. Sie sind nützlich, wenn geplant ist, die Nutzer mit einzubeziehen.

1.3. Prototyp des Ergebnisses erstellen

Das Ziel des Wissensaufbaus ist, die Prototyp-Phase zu erreichen.

PROTOTYP DES ERGEBNISSES ERSTELLEN

- Das ist die Stufe, in der das Team agiert. Ziel ist es, einen leichten Prototypen des Produktes oder des Services zu konstruieren, anhand dessen das Feedback von Endbenutzern und Projektpartnern eingeholt werden kann. Prototyping kann auf verschiedenen Ebenen der "Vertrauenswürdigkeit" stattfinden - von der einfachsten Skizze bis hin zu den detailliertesten Renderings, fast auf dem Niveau, wie das endgültige Produkt oder Service aussehen könnte.
- In Abhängigkeit vom Zweck kann die *Prototyperstellung* in zwei allgemeine Kategorien eingeteilt werden: Kommunikation und Lernen. Ein Prototyp kann mehr sagen als Hundert Worte. In der Lernphase kann ein Prototyp dem Team helfen zu verstehen, was machbar ist und was nicht, und er verbessert das Verständnis, wie das Konzept umzusetzen ist. Er ermöglicht die Erprobung, die ästhetische Beurteilung und endet mit mechanischen Simulationen.
- Glücklicherweise verläuft der Prozess der Prototyperstellung linearer; allerdings können Schleifen eingeschlossen werden, da nicht alle Prototypen beim ersten Versuch perfekt sind. Das Prototyping beginnt mit dem konzeptionellen Entwurf, bei dem die Inspiration in einen groben Umriss von Funktion und Form übersetzt wird.
- **Es gibt mehrere Aspekte, in denen das Prototyping einen Wert hat:**

„Das Projekt wird von Interreg Mitteleuropa, mit Unterstützung durch den Europäischen Fonds für regionale Entwicklung, finanziert und durch die Europäische Union und den ungarischen Staat kofinanziert.“

“A projekt az Interreg Central Europe Programból, az Európai Regionális Fejlesztési Alap támogatásával, az Európai Unió és Magyar Állam társfinanszírozásával valósul meg.”



- **Prototypen als gemeinsame Modelle für die Kommunikation.** Prototypen spielen eine entscheidende Rolle für die Kommunikation, das gemeinsame Verständnis und sogar eine Vertrauensbasis innerhalb des Teams. Der Prototyp dient hier als gemeinsames Modell, das es den Teammitgliedern ermöglicht, ihre Perspektiven auf konstruktive Weise zu diskutieren und auszutauschen.
- **Prototyping als Experiment.** Das Ziel des Prototyping ist hier das Experiment, um das Verständnis des Teams zu erhöhen und neues Wissen zu generieren. Es kann auch in der zweiten Phase eingesetzt werden. Es unterstützt die Schaffung von Wissen, indem es herausfindet, was funktioniert und was nicht, weshalb es nützlich ist, Lösungen und Möglichkeiten zu identifizieren.
- **Ergebnisse durch Mock-ups.** Mock-ups werden verwendet, um einem Produktkonzept eine physische Form zu geben. Diese Arten von Mock-ups können aus sehr einfachen Materialien wie Pappe, Stäbchen, Büroklammern, Knetmasse, Strohhalmen und Pappbechern hergestellt werden.
- **Testen konzeptueller Modelle.** Es könnte notwendig sein, die während der Co-Creation gesammelten Konzepte zu testen und zu validieren. Dies könnte durch Simulationen oder realistische Visualisierungen erfolgen, die von digitalen Technologien verwendet werden. Organisationen verfügen über verschiedene Werkzeuge, die für das Testen von Konzepten eingesetzt werden könnten, wie z.B. Fokusgruppen, empirische Tests in kontrollierten und natürlichen Umgebungen. Ziel dabei ist es, Feedback zum Konzept zu erhalten.

1.3.1 Vorbereitungen für die Prototyperstellung

Bevor das Erstellen des neuen Produkts initiiert wird, ist es ratsam, sich auf dem Markt umzuschauen und gute, bewährte Praktiken zu identifizieren. Untersuchen Sie Produkte, die bereits verwendet werden und lassen Sie sich inspirieren. Nachfolgend werden einige Methoden zur Unterstützung der Prototyperstellung beschrieben.

„Das Projekt wird von Interreg Mitteleuropa, mit Unterstützung durch den Europäischen Fonds für regionale Entwicklung, finanziert und durch die Europäische Union und den ungarischen Staat kofinanziert.“

“A projekt az Interreg Central Europe Programból, az Európai Regionális Fejlesztési Alap támogatásával, az Európai Unió és Magyar Állam társfinanszírozásával valósul meg.”



1. Erkennen bestehender guter Praktiken

GUTE PRAKTIKEN	Qualitativ	Dauer 2-3 Tage	6-10 Beispiele	Teamgröße 1-3	Geringe Investition	Kompetenzen auf niedrigem Niveau
-----------------------	------------	----------------	----------------	---------------	---------------------	----------------------------------

ALLGEMEINE HINWEISE ZUM ERKENNEN GUTER PRAKTIKEN

- Überlegen Sie, welche Unternehmen/Organisationen in einem Umfeld tätig sind, das analog zu dem von Ihnen untersuchten ist. Eine Übung dazu ist beispielsweise, darüber nachzudenken, wie ein anderes Unternehmen bei der Entwicklung eines Systems oder einer Benutzeroberfläche vorgehen würde: Wie würde Apple es tun?
- Überlegen Sie in anderen Fällen, wer dies sonst noch gut macht, gibt es irgendwelche guten Praktiken?
- Zusätzliche Informationen können aus Beobachtungen gewonnen werden, und indem die Aktivitäten von Konkurrenten verstanden werden. Sie waren eventuell mit einem ähnlichen Problem konfrontiert wie das Team, daher könnte die Untersuchung ihrer Antwort auf das Problem, vor dem das Team steht, sinnvoll sein.

„Das Projekt wird von Interreg Mitteleuropa, mit Unterstützung durch den Europäischen Fonds für regionale Entwicklung, finanziert und durch die Europäische Union und den ungarischen Staat kofinanziert.“

“A projekt az Interreg Central Europe Programból, az Európai Regionális Fejlesztési Alap támogatásával, az Európai Unió és Magyar Állam társfinanszírozásával valósul meg.”



Beispiel für gute Praxis – Untersuchung anderer existierender Praktiken (smarte Toilette „TreuLoo“)

- ToiLabs, ein Unternehmen aus den USA, beabsichtigte eine Innovation zu schaffen, die Gesundheitsdaten und gesundheitsbezogene Informationen über die älteren Menschen generieren kann und zugleich in der Lage ist, Dehydratation, Harnwegsinfektionen und Darmerkrankungen festzustellen. Es existierten bereits Lösungen für dieses Problem, aber sie waren zu groß, um sie zu implementieren oder einzubauen, teuer und passten generell nicht zu einer typischen häuslichen Pflegeumgebung.
- Anfangs arbeitete das Team mit verschiedenen kommerziellen Seniorenwohneinrichtungen und mit Gemeinden zusammen, um eine Lösung zu testen und zu entwickeln, die besser zu häuslichen Pflegeumgebungen passt. Sie erschufen eine Lösung, die den Leitern der Seniorenwohneinrichtung direkt Informationen über den Zustand der Patienten bereitstellt; daher ermöglicht sie es den Pflegekräften, die Patienten frühzeitig zu behandeln und eine Krankenhauseinweisung der älteren Menschen zu vermeiden.



- <https://www.longevity.technology/trueloo-a-fascinating-insight-into-agetech-innovation/>

„Das Projekt wird von Interreg Mitteleuropa, mit Unterstützung durch den Europäischen Fonds für regionale Entwicklung, finanziert und durch die Europäische Union und den ungarischen Staat kofinanziert.“

“A projekt az Interreg Central Europe Programból, az Európai Regionális Fejlesztési Alap támogatásával, az Európai Unió és Magyar Állam társfinanszírozásával valósul meg.”



2. Service-Safari

SERVICE-SAFARI	Qualitativ	Dauer 1-2 Tage	6-10 Beispiele	Teamgröße 3-5	Geringe Investition	Kompetenzen auf mittlerem Niveau
-----------------------	------------	-------------------	-------------------	------------------	------------------------	---

ALLGEMEINE HINWEISE ZUR SERVICE-SAFARI

- Service-Safaris beinhalten die Erfahrungen mit anderen Dienstleistungen und Produkten, mit denen Sie eventuell nicht vertraut sind. Sie sind eine gute Möglichkeit, um zu verstehen, was den Unterschied zwischen einer guten Serviceerfahrung und einer schlechten ausmacht. Durch die direkte Erfahrung können Sie bewerten, wo die Stärken und Schwächen liegen.
- Die Safari ist auch eine unterhaltsame Aktivität und kann die Mitglieder des Entwicklungsteams in die richtige Denkweise für die vor ihnen liegende Aufgabe versetzen.
- Wie wird sie durchgeführt? Wählen Sie ein Ziel und das Instrument, das Sie testen wollen. Entwerfen Sie verschiedene Szenarien für die Anwendung des Instruments. Dokumentieren Sie Ihre Erfahrung und erstellen Sie einen Bericht darüber.

3. Personas erstellen

PERSONAS ERSTELLEN	Qualitativ	Dauer 2- 3 Tage	1-6 Personen	Teamgröße 4-8	Investition in mittlerer Höhe	Kompetenzen auf mittlerem Niveau
---------------------------	------------	--------------------	-----------------	------------------	--	---

ALLGEMEINE HINWEISE ZUM ERSTELLEN VON PERSONAS

- Erstellen Sie auf der Grundlage Ihrer gewonnenen Erkenntnisse eine Reihe von fiktionalen Charakteren, jeweils einen für jedes Hauptverhaltensmuster, das Sie beobachtet haben. Geben Sie ihnen jeweils einen Namen, Hintergrundinformationen, einen Satz von Vorlieben und Abneigungen (welche Aktivitäten sie mögen, was sie ärgerlich oder langweilig finden).
- Personas dieser Art ermöglichen es Ihnen, Ihre Untersuchungen strukturiert zu fokussieren auf die Art der Erlebnisse, die Sie für Ihre Nutzer entwickeln, sodass sie immer noch ein „menschliches“ Gefühl vermitteln.

„Das Projekt wird von Interreg Mitteleuropa, mit Unterstützung durch den Europäischen Fonds für regionale Entwicklung, finanziert und durch die Europäische Union und den ungarischen Staat kofinanziert.“

“A projekt az Interreg Central Europe Programból, az Európai Regionális Fejlesztési Alap támogatásával, az Európai Unió és Magyar Állam társfinanszírozásával valósul meg.”



Beispiel für gute Praxis – Erstellen von Personas zur Befähigung von Pflegekräften für ältere Menschen (App „Helian Elderly Homecare“)

- In Indonesien erstellten Entwickler eine Applikation, um häusliche Pflegeleistungen für ältere Menschen mit Demenz zu unterstützen. Sie führten Interviews mit den älteren Menschen und ihren Familienangehörigen. Später richteten Sie ihren Fokus auf die Betreuungspersonen, was sich als ein Wendepunkt herausstellte. Die Interviews mit den Betreuungspersonen halfen dem Team, um zu verstehen: 1.) Pflegekräfte verbringen eine Menge Zeit mit der Kommunikation zu den Familienangehörigen über die erbrachten Leistungen. 2.) Krankenakten werden händisch und unorganisiert geführt. 3.) Veränderungen bei den Pflegekräften werden erwartet, da häusliche Pflege ein langfristiger Prozess ist und die Übergabe aller Informationen ein großes Problem ist.
- Um alle Probleme der Pflegekräfte anzugehen, erstellten sie eine Nutzer-Persona. Das half ihnen, um zu begreifen, was Pflegekräfte durchmachen, und das Team empathisch dafür zu machen, und sich Klarheit darüber zu verschaffen, wie sie die Nutzer unterstützen können.
- Ihre Lösung war ein digitales Logbuch. Es ermöglichte den Pflegekräften, die täglichen Aktivitäten zu dokumentieren und nachzuverfolgen und die Aufzeichnungen mit anderen zu teilen. Pflegekräfte werden auch in der Lage sein, die alltäglichen Aktivitäten der Patienten zu planen. Sie machen einen Eintrag in das Logbuch bei jeder Entwicklung, die auf zukünftige Gesundheitsprobleme hindeuten können.

<https://apps.town/app/1449535500/helian-elderly-homecare-plan>

1.3.2 Herstellen des 1. Prototyps

Sobald die Entwickler über das Wissen und die persönlichen Erfahrungen mit anderen ähnlichen Produkten verfügen, kann mit der Anfertigung des ersten Prototyps begonnen werden. Wie dies gemacht wird, wird nachfolgend in einer Schritt-für-Schritt-Anleitung beschrieben.

„Das Projekt wird von Interreg Mitteleuropa, mit Unterstützung durch den Europäischen Fonds für regionale Entwicklung, finanziert und durch die Europäische Union und den ungarischen Staat kofinanziert.“

“A projekt az Interreg Central Europe Programból, az Európai Regionális Fejlesztési Alap támogatásával, az Európai Unió és Magyar Állam társfinanszírozásával valósul meg.”



ERSTELLUNG EINES PROTOTYPS

Beteiligung des gesamten Teams plus externe Nutzer

Unterschiedliche Zeitrahmen

Wie kann man Schritt für Schritt einen Prototyp erstellen?

- Konkurrierende Produkte auseinandernehmen: Sammeln Sie die Produkte, die auf dem Markt existieren, und zerlegen Sie sie. Schauen Sie sich die verwendeten Materialien an und überlegen Sie, wie Sie Zeit und Mühe beim Entwurf sparen können.
- Machen Sie eine Skizze von Ihrem Produkt. Schreiben oder tippen Sie die Ideen für Ihr Produkt auf ein Blatt Papier. Zeichnen Sie, wenn Sie können, wie Ihr Produkt aussehen wird. Dadurch erhalten Sie eine grobe Vorstellung davon, wie der erste Prototyp aussehen wird, und Sie können Fehler und Möglichkeiten zur Verbesserung des Designs erkennen, bevor Sie in den Bau eines Prototyps investieren. Verwenden Sie die Skizze, um zu entscheiden, welche Merkmale für Ihr Design notwendig sind. Wählen Sie die wenigen Merkmale aus, mit denen Ihr Entwurf funktionieren kann, und begrenzen Sie die Menge der kostspieligen Extras.
- Erhalten Sie ein computergestütztes Design Ihres Prototyps. Der Computer-Entwurf ist viel detaillierter als Ihre ursprüngliche Skizze. Diesen Entwurf werden Sie dem Hersteller des Prototyps übergeben, damit er sich ein möglichst klares und detailliertes Bild von Ihrem Produkt machen kann.

Fertigstellung:

- Wenn das Konzeptdesign abgeschlossen ist und das Team weiß, was es braucht, ist es an der Zeit, das eigentliche Produkt zu bauen. Das ist der Zeitpunkt, an dem das Prototyping zur Realisierung kommt. Die ersten Prototypen, die entworfen, hergestellt, getestet und genehmigt werden, sind die Alpha-Versionen des Produkts. Sobald es weiter verfeinert und verbessert wird, ist es die Beta-Version. Einen Prototyp zu haben bedeutet nicht, dass wir fertig sind. Es bedeutet, dass es etwas gibt, das den Menschen gezeigt werden muss, damit sie aus den Rückmeldungen lernen können.

„Das Projekt wird von Interreg Mitteleuropa, mit Unterstützung durch den Europäischen Fonds für regionale Entwicklung, finanziert und durch die Europäische Union und den ungarischen Staat kofinanziert.“

“A projekt az Interreg Central Europe Programból, az Európai Regionális Fejlesztési Alap támogatásával, az Európai Unió és Magyar Állam társfinanszírozásával valósul meg.”



- Der erste Schritt, um mit dem Prototyp voranzukommen, sind Benutzertests. Ziel ist es, die Idee zu validieren, bevor weitere Ressourcen für die Entwicklung bereitgestellt werden. In dieser Phase ist es wichtig, nach Informationen zu suchen, die die früheren Annahmen widerlegen.
- Es ist wichtig, darüber nachzudenken, wie das Team die Leute dazu bringt, es auszuprobieren. Ein guter Weg ist es, eine überzeugende Bedarfsgeschichte zu erstellen, um das Engagement zu erhöhen. Der Prototyp muss auch die Aufmerksamkeit potenzieller Konsumenten wecken. Dafür muss man ein Bewusstsein schaffen und die Leute überzeugen, ihn zu benutzen.

Die Lean-Start-up-Methode.

Die Lean-Start-up-Methode:

- Das Lean-Start-up stellt einen wissenschaftlichen Ansatz bereit, um Start-ups zu schaffen und so zu führen, dass ein gewünschtes Produkt schneller in die Hände der Kunden gelangt. Die Lean-Start-up-Methode lehrt, wie ein Start-up in die Gänge gebracht und gesteuert wird, wann Kurskorrekturen vorgenommen werden müssen, wann beharrlich agiert werden muss und das Geschäft mit maximalem Tempo ausgebaut werden muss. Es handelt sich um eine prinzipienorientierte Vorgehensweise bei der Entwicklung eines neuen Produkts.
- Zu viele Start-ups beginnen mit einer Idee für ein Produkt, von dem sie annehmen, dass die Menschen es haben wollen. Dann verbringen sie Jahre damit, dieses Produkt zu perfektionieren, ohne es zukünftigen Kunden zu zeigen. Wenn das Team nicht in der Lage ist, die Kunden zu erreichen, dann liegt dies oft daran, weil sie nicht ermittelt haben, ob das Produkt interessant ist oder nicht. Wenn die Kunden letztendlich, durch ihre Indifferenz, mitteilen, dass die Idee sie gar nicht interessiert, dann scheitert das Start-up.
- Das Fehlen eines maßgeschneiderten Managementprozesses hat viele Start-ups dazu gebracht, den Prozess aufzugeben. Sie verfolgen einen „Mach es einfach“-Ansatz, bei dem auf jegliche Form von Management verzichtet wird. Aber das ist nicht die einzige Option. Durch Anwendung des Lean-Start-up-Ansatzes können Unternehmen Ordnung herstellen, indem Instrumente bereitgestellt werden, mit denen ihre Vision kontinuierlich überprüft

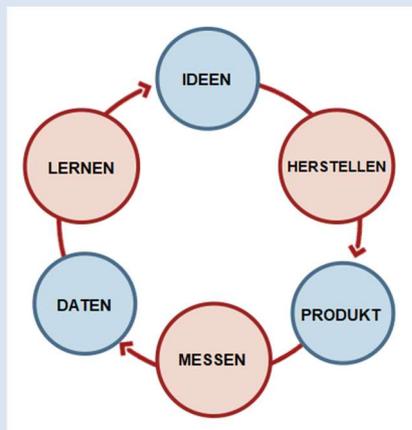
„Das Projekt wird von Interreg Mitteleuropa, mit Unterstützung durch den Europäischen Fonds für regionale Entwicklung, finanziert und durch die Europäische Union und den ungarischen Staat kofinanziert.“

“A projekt az Interreg Central Europe Programból, az Európai Regionális Fejlesztési Alap támogatásával, az Európai Unió és Magyar Állam társfinanszírozásával valósul meg.”



wird. „Lean“ bedeutet nicht einfach, weniger Geld auszugeben oder schneller zu scheitern. Es geht darum, eine Methodik um den Produktentwicklungsprozess herum anzuordnen.

- Eine Prämisse der Lean-Start-up-Methodik ist, dass jedes Start-up ein großes Experiment ist, das versucht, eine Frage zu beantworten. Die Frage ist nicht: „Kann dieses Produkt gebaut werden?“ Stattdessen lauten die Fragen vielmehr: „Sollte dieses Produkt gebaut werden?“ und „Können wir ein dauerhaftes Geschäft um diesen Satz an Produkten und Dienstleistungen aufbauen?“ Dieses Experiment ist mehr als eine rein theoretische Untersuchung; es ist ein erstes Produkt. Wenn es erfolgreich ist, ermöglicht es einem Manager, seine oder ihre Kampagne zu starten: frühzeitige Anwender anwerben, bei jedem weiteren Experiment oder Verfeinerungsschritt Mitarbeitende hinzunehmen und schließlich damit beginnen, ein Produkt herzustellen. Bis zu dem Zeitpunkt, zu dem das Produkt für die breit gestreute Distribution fertiggestellt ist, wird es bereits Kunden etabliert haben. Es wird reale Probleme gelöst haben und es liegen detaillierte technische Daten vor, was gebaut werden muss.
- Eine Kernkomponente der Lean-Start-up-Methodik ist die Feedback-Schleife *bauen – messen – lernen*. Der erste Schritt ist, das Problem herauszufinden, das gelöst werden muss, und dann ein minimal überlebensfähiges Produkt (MVP = Minimum Viable Product) zu entwickeln, um den Lernprozess zu starten. Sobald das MVP hergestellt ist, kann ein Start-up daran arbeiten, „den Motor zu tunen“. Das beinhaltet Messungen und Lernen und muss praktisch umsetzbare Maßzahlen einschließen, die die Ursache zeigen und einen Einfluss auf die Fragestellung haben.



„Das Projekt wird von Interreg Mitteleuropa, mit Unterstützung durch den Europäischen Fonds für regionale Entwicklung, finanziert und durch die Europäische Union und den ungarischen Staat kofinanziert.“

“A projekt az Interreg Central Europe Programból, az Európai Regionális Fejlesztési Alap támogatásával, az Európai Unió és Magyar Állam társfinanszírozásával valósul meg.”



- Das Start-up wird auch eine investigative Entwicklungsmethode mit dem Namen „Five Whys“ einsetzen, bei der einfache Fragen gestellt werden, um während des Prozesses auftretende Probleme zu untersuchen und zu lösen. Wenn dieser Prozess des Messens und Lernens korrekt durchgeführt wird, wird klar werden, dass ein Unternehmen die Treiber des Geschäftsmodells entweder in Gang setzt oder nicht. Falls nicht, ist dies ein Anzeichen, dass es an der Zeit ist, eine strukturelle Korrektur vorzunehmen, um eine neue grundlegende Hypothese in Bezug auf das Produkt, die Strategie und das Wachstum zu prüfen.
- Fortschritte bei der Herstellung werden anhand der Produktion qualitativ hochwertiger Güter gemessen. Die Einheit des Fortschritts für Lean-Start-ups ist bestätigtes Lernen – eine rigorose Methode zum Nachweis des Fortschritts, wenn man sich in einer Umgebung extremer Unsicherheit befindet. Sobald Unternehmen das bestätigte Lernen annehmen, wird der Entwicklungsprozess erheblich verkürzt. Bei der Fokussierung darauf, das richtige Produkt zu bauen – das Produkt, das die Kunden wollen und für das sie bereit sind zu zahlen – müssen sie nicht monatelang auf eine Beta-Version des Produkts warten, um die Ausrichtung des Unternehmens zu ändern. Stattdessen können Unternehmer ihre Pläne stufenweise anpassen. Die Lean-Start-up-Methode baut auf dem Kernkonzept „Bauen – Messen – Lernen“ auf. Am Ende jedes Zyklus sollte das Start-up die folgende Frage beantworten: „Sollte dieser Markt aufgebaut werden?“
- Bauen: Zu Beginn entwickeln Gründer eines Lean-Start-ups eine Reihe von ungeprüften Hypothesen, anstatt sich mit einem Stapel von Businessplänen und Recherchearbeiten abzumühen. Unter Verwendung der „Lean Canvas“-Vorlagen fassen sie das Wertversprechen (Value Proposition) des Unternehmens zusammen, d. h. was sie bieten können und warum Kunden das von ihnen beziehen sollten. Für einen Marktauftritt ist es wichtig, den Interaktionspunkt zu identifizieren, der nach Ihren Wünschen zwischen Anbieter und Konsument gefördert werden soll. Dies wird Ihnen helfen, die Spannungs- oder Schmerzpunkte zu erkennen, die Sie mit Ihrem Marktauftritt ansprechen möchten.
- Messen: Sobald Sie ein minimal überlebensfähiges Produkt (MVP) haben, können Sie damit beginnen, das Feedback zu allen Aspekten Ihres Marktauftritts zu messen: Merkmale, Preisgestaltung, Distributionskanäle und Zahlungsbedingungen sind nur ein paar Beispiele.

„Das Projekt wird von Interreg Mitteleuropa, mit Unterstützung durch den Europäischen Fonds für regionale Entwicklung, finanziert und durch die Europäische Union und den ungarischen Staat kofinanziert.“

“A projekt az Interreg Central Europe Programból, az Európai Regionális Fejlesztési Alap támogatásával, az Európai Unió és Magyar Állam társfinanszírozásával valósul meg.”



Es ist wichtig, die Leistungskennzahlen (Key Performance Indicators, KPIs) für Ihren Marktauftritt zu definieren und praktisch umsetzbare Maßzahlen mitzuberücksichtigen, die Ursachen und Wirkungen verschiedener Komponenten aufzeigen können.

- Lernen: Lean-Start-ups praktizieren agile Entwicklung; im Unterschied zu herkömmlichen, langen Produktentwicklungszyklen fokussiert sich diese Methode auf die iterative, stufenweise Entwicklung, die letztendlich zur Herstellung eines kommerziell überlebensfähigen Produkts führt. Fragen Sie sich angesichts der Daten, die bei Ihren Messungen gewonnen wurden, ständig „Warum?“, um die Effekte Ihrer Überarbeitungen zu bestätigen. Jede Antwort und jeder wiederholte Durchlauf (Iteration) ermöglicht Ihnen die Fokussierung darauf, die richtigen Dinge herauszufinden, um so ein Produktangebot auf dem Markt aufzubauen, welches die Menschen wollen und für dessen Nutzung sie bereit sind, zu zahlen. Diese Ideen werden dann in dem nächsten „Bauen“-Zyklus, der auf dem MVP aufbaut, umgesetzt.

1.3.3 Evaluieren des 1. Prototyps

Nicht alle Prototypen sind auf Anhieb perfekt. Ihr Zweck ist, die Aufmerksamkeit auf das allgemeine Aussehen und die Hauptfunktionen des zukünftigen Produkts zu lenken. Erste Prototypen dienen als Kernstück für die Entwicklung des Endprodukts, daher müssen sie gründlich von Experten und Endnutzern bewertet werden. Ihre Kommentare und Rückmeldungen können wertvolle Inputs für die weitere Entwicklung des Produkts sein.

Dazu müssen die Entwickler über das zu Anfang des Co-Creation-Prozesses zusammengetragene Wissen reflektieren. Sie müssen überblicken, ob der Prototyp den Bedürfnissen der Endnutzer entsprechen wird oder nicht. In einigen Fällen, wenn eine Abweichung vorliegt, muss das Team noch einmal zur Phase des Wissensaufbaus zurückgehen.

„Das Projekt wird von Interreg Mitteleuropa, mit Unterstützung durch den Europäischen Fonds für regionale Entwicklung, finanziert und durch die Europäische Union und den ungarischen Staat kofinanziert.“

“A projekt az Interreg Central Europe Programból, az Európai Regionális Fejlesztési Alap támogatásával, az Európai Unió és Magyar Állam társfinanszírozásával valósul meg.”



Wir stellen hier einige zusätzliche Methoden vor, die zur Testung des Prototyps angewendet werden können. Es können aber auch die Methoden der Wissensaufbauphase eingesetzt werden.

1. Kontextabhängige Interviews

KONTEXTAB- HÄNGIGE INTERVIEWS	Qualitative Informationen	Dauer 15-60 Minuten	6-10 Interviews	Teamgröße 1-3	Hohe Kosten	Spezielle Kompetenzen auf hohem Niveau
<ul style="list-style-type: none"> - Kontextabhängige Interviews sind Tiefeninterviews ähnlich, werden aber im persönlichen Kontext der befragten Personen durchgeführt, also am Arbeitsplatz, zu Hause oder an einem anderen relevanten Ort. - Das ermöglicht es Ihnen, gemeinsam mit ihnen das Alltagsleben zu erkunden, zu sehen, wie sie Dinge benutzen und auf der Grundlage Ihrer Beobachtungen die Gespräche zu entwickeln. 						
<p>Wie werden kontextabhängige Interviews geführt?</p> <ul style="list-style-type: none"> - Das Interview muss im Nutzungskontext stattfinden. Im Fall der älteren Menschen ist dies die häusliche Pflegeumgebung. Der Rechercheur beobachtet die Nutzung des Produkts und spricht mit dem Nutzer darüber, was im Verlauf der Sitzung geschehen ist. - Dazu besteht die Notwendigkeit, dass Nutzer und Rechercheure eine kooperative Partnerschaft eingehen, um zu begreifen, was der Nutzer tut und warum. Generell verschiebt sich ein kontextbezogenes Interview in raschem Wechsel von der Beobachtung zur Diskussion dessen, was geschehen ist, im Verlauf des Interviews. - Der Rechercheur erklärt dem Nutzer im Verlauf des Interviews seine Schlussfolgerungen und Interpretationen. Dem Nutzer steht es frei, die Interpretationen des Rechercheurs zu korrigieren oder zu erweitern. - Der Rechercheur muss das Interview auf die zu untersuchenden Themen fokussiert halten, um brauchbare Daten zur Verbesserung des Projektinhalts zu gewinnen. Der Interviewer kann den Nutzer unter Umständen bitten, spezifische Aufgaben durchzuführen, sofern diese nach dem Projekt-Briefing ausdrücklich zu untersuchen sind. 						

„Das Projekt wird von Interreg Mitteleuropa, mit Unterstützung durch den Europäischen Fonds für regionale Entwicklung, finanziert und durch die Europäische Union und den ungarischen Staat kofinanziert.“

“A projekt az Interreg Central Europe Programból, az Európai Regionális Fejlesztési Alap támogatásával, az Európai Unió és Magyar Állam társfinanszírozásával valósul meg.”



2. Durchläufe mit Bürger

DURCHLÄUFE MIT BÜRGER	Beteiligung des gesamten Teams plus externe Nutzer	Halber Tag
<ul style="list-style-type: none"> - Ein Durchlauf ist eine allgemeine Überprüfungstechnik. Es ist ein Prozess, in dem die typischen Nutzer Schritt für Schritt einen Produkt- oder Systementwurf durchgehen. Das Ziel dabei ist, Reaktionen und Feedbacks von typischen Nutzern zu erhalten. Eine oder zwei Mitglieder des Entwicklungsteams können durch den Durchlauf lotsen, während ein oder mehrere Nutzer ihn beim Vorgehen kommentieren. - In anderen Fällen können Fachgutachter teilnehmen und Aufgabenszenarien aufgrund eines früheren Prototyps aufbauen und dann bei einem Rollenspiel den Part eines Nutzers einnehmen, der mit diesem Interface arbeitet. Sie handeln so, als ob die Benutzeroberfläche tatsächlich gebaut wäre und sie (in der Rolle eines typischen Nutzers) die Aufgaben abarbeiten würden. Jeder Schritt, den der Nutzer machen würde, wird genau unter die Lupe genommen: Sackgassen, wo der Prototyp den Nutzer davon abhält, die Aufgabe abzuschließen, deuten darauf hin, dass etwas fehlt. - Die Schritte eines Durchlaufs: Einen Nutzer auswählen, aus dessen Perspektive der Durchlauf durchgeführt wird. Festlegen, was die Person erreichen will. Die Schritte festlegen, die diese Person gehen sollte, um ihre Ziele zu erreichen. Durchführen der Aufgabe und dabei Notizen machen. 		

1.3.4 Herstellen des 2. Prototyps und abschließende Aufgaben

Sobald der 1. Prototyp sorgfältig evaluiert ist, kann das weitere Vorgehen festgelegt werden. Die Entwicklung des zweiten Prototyps kann auf die gleiche Weise verlaufen wie die des ersten, aber am Ende erhalten wir ein verfeinertes Produkt. Der zweite Prototyp kann noch einmal mit Endbenutzern getestet werden. Dazu können ebenfalls die oben vorgeschlagenen Methoden verwendet werden.

„Das Projekt wird von Interreg Mitteleuropa, mit Unterstützung durch den Europäischen Fonds für regionale Entwicklung, finanziert und durch die Europäische Union und den ungarischen Staat kofinanziert.“

“A projekt az Interreg Central Europe Programból, az Európai Regionális Fejlesztési Alap támogatásával, az Európai Unió és Magyar Állam társfinanszírozásával valósul meg.”



Ab dieser Phase ist es wichtig, die Anstrengungen des Teams und den erfolgreichen Abschluss des Co-Creation-Prozesses zu kommunizieren.

Vor der Kommunikation nach außen ist es notwendig, die Umsetzung des während des Co-Creation-Prozesses entworfenen Produkts, der Dienstleistung bzw. des Pilotprojekts zu planen. Dies bedeutet im Grunde das Schreiben eines Lastenheftes oder Handbuches für die weitere Entwicklung.

Darüber hinaus könnte auch ein strategischer Ablaufplan nützlich sein, welcher kritische Meilensteine identifiziert. Jeder Meilenstein hat seine eigenen Prioritäten, Ziele, Ressourcen, Erfolgsmaßnahmen und einen eigenen Zeitplan. Diese priorisieren das Handeln in Bezug auf das, was am wichtigsten ist. Die lange Liste möglicher Aktivitäten in unbestimmter Zeit lässt es außen vor. Strategische Meilensteine sind auch nützlich, um den Schwerpunkt auf Aktionen zu legen und Klarheit in die Aktionen zu bringen.

1.4. Folgeaktivitäten des Co-Creation-Prozesses

Nachdem der Prozess abgeschlossen ist, ist es Zeit, mit der Evaluierung fortzufahren. Die Folgeaktivitäten verfolgen parallel Ziele, die während des Prozesses berücksichtigt werden müssen.

- Das erste ist das Ausschöpfen des Wissens. Das bedeutet sicherzustellen, dass alle relevanten Erkenntnisse und Ergebnisse dokumentiert werden.
- Das zweite Ziel ist die Verbesserung der gemeinsamen Erfahrungen. Das erfolgt teambezogen unter dem Aspekt der Teambildung. Dies ist insbesondere relevant, wenn wir vorhaben, die Innovationsfähigkeit aufzubauen und eine Veränderung in der Organisations- bzw. Unternehmenskultur herbeizuführen.

„Das Projekt wird von Interreg Mitteleuropa, mit Unterstützung durch den Europäischen Fonds für regionale Entwicklung, finanziert und durch die Europäische Union und den ungarischen Staat kofinanziert.“

„A projekt az Interreg Central Europe Programból, az Európai Regionális Fejlesztési Alap támogatásával, az Európai Unió és Magyar Állam társfinanszírozásával valósul meg.“



Die Folgeaktivitäten sind notwendig, weil sie eine Chance geben, den Prozess inklusive aller dokumentierten Schlussfolgerungen abzuschließen. Finden die Folgeaktivitäten nicht statt, wird ein großer Teil des Wissens wieder verschwinden.

Die Folgeaktivitäten beginnen üblicherweise mit einer schnellen **Nachbesprechung** (dem Debriefing) mit dem Team und einzelnen Personen, an die sich die **Nachbereitung** anschließt, um den Prozessverlauf für das Team abzuschließen. Die Nachbereitung bietet einen Kanal für konstruktives Feedback, das dem Team hilft, auf dem Prozesserfolg aufzubauen und aus gemachten Fehlern zu lernen. Das Ziel bei der Nachbesprechung ist, sich über die Erfahrungen auszutauschen und den Prozessverlauf zu bewerten und zu verstehen, was stattgefunden hat, was gut war und was verbessert werden könnte. Nachdem dieses Wissen ausgeschöpft worden ist, sollte versucht werden, das Wissen für zukünftige Projekte verfügbar zu machen bzw. damit zu verknüpfen. So kann sichergestellt werden, dass die Wahrscheinlichkeit besteht, gute Praktiken zu verbreiten und dass Fehler nicht wiederholt werden.

1. Nachbesprechung

NACHBESPRECHUNG	Beteiligung des gesamten am Projekt beteiligten Teams, einzeln und als Team	1-2 Stunden
<ul style="list-style-type: none"> - Die Nachbesprechung (Debriefing) ist eine kurze, intensive Sitzung mit der Absicht, schnappschussartige Darstellungen zu bekommen – von dem, was während des Prozesses stattgefunden hat, und welche Erfahrungen gemacht wurden. Sie soll objektiv und authentisch geführt werden und den gesamten Prozess widerspiegeln, einschließlich der drei Dimensionen (Wissen sowie interpersonelle und emotionale Ebene). - Eine Nachbesprechung findet kurz nach Projektabschluss statt. Sie sollten mindestens eine einwöchige Pause vor der Nachbesprechung einräumen, weil das Team Zeit braucht, um zur 		

„Das Projekt wird von Interreg Mitteleuropa, mit Unterstützung durch den Europäischen Fonds für regionale Entwicklung, finanziert und durch die Europäische Union und den ungarischen Staat kofinanziert.“

“A projekt az Interreg Central Europe Programból, az Európai Regionális Fejlesztési Alap támogatásával, az Európai Unió és Magyar Állam társfinanszírozásával valósul meg.”



Ruhe zu kommen und die intensive Arbeit zu verarbeiten, sodass eine objektivere Evaluierung möglich wird.

- Es sollten zwei separate Nachbesprechungen organisiert werden: eine für das gesamte Team und jeweils eine für die einzelnen Personen.

Einzelnachbesprechung:

- Individuelle Nachbesprechungen werden nach der Teamnachbesprechung durchgeführt. Für jedes Teammitglied sollte eine Nachbesprechung stattfinden, selbst für jene, die das Team verlassen haben. Diejenigen, die ausgeschlossen wurden, können spezifische Probleme offenlegen, die der Aufmerksamkeit oder Verbesserung bedürfen.
- Individuelle Nachbesprechungen bieten einen Kanal für Teammitglieder, ihre Gefühle zum Ausdruck zu bringen. Der Hauptzweck ist, Informationen über die Ereignisse, die stattgefunden haben, zu extrahieren, und sie für die Nachbesprechung auf Teamebene aufzubereiten. Die Analyse von Emotionen könnte helfen, beide Ziele zu erreichen.

Teamnachbesprechung:

- Teamnachbesprechungen haben zwei Zielsetzungen: Schlussfolgerungen zu bestätigen und die Aktivitäten des Teams wieder hochzufahren. Die Nachbesprechung kann dem Team helfen, nach einem Misserfolg wieder in die Gänge zu kommen.
- Es ist ratsam, mit den negativen Dingen anzufangen und danach mit den positiven fortzufahren, damit die Teilnehmer in einer positiven Stimmung aus dem Meeting herausgehen.
- Zeichnen Sie den Prozessverlauf auf und kennzeichnen Sie die wichtigsten Ereignisse und Entscheidungen, die das Team durch die drei Phasen geführt haben. Diese Prozesskarte sollte die Wissens- sowie die interpersonelle und emotionale Dimension des Prozesses widerspiegeln. Das hilft dem Team, die wichtigsten Punkte zu erkennen, an denen das Team seine wichtigsten Veränderungen erfahren hat. Die Veränderungen könnten in jeder der Dimensionen stattfinden. Dies veranschaulicht auch, wo eine etwas andere Entscheidung getroffen werden könnte, um eine falsche Richtung zu vermeiden. Das könnte eine nur kleine Handlung sein, aber sie muss aufgezeigt und zur weiteren Analyse herausgestellt werden.

„Das Projekt wird von Interreg Mitteleuropa, mit Unterstützung durch den Europäischen Fonds für regionale Entwicklung, finanziert und durch die Europäische Union und den ungarischen Staat kofinanziert.“

“A projekt az Interreg Central Europe Programból, az Európai Regionális Fejlesztési Alap támogatásával, az Európai Unió és Magyar Állam társfinanszírozásával valósul meg.”



- Zu beachten ist, dass starke Teams an diesem Punkt zusammenstehen und niemand anfangen würde, einem anderen Teammitglied in den Rücken zu fallen. Der Moderator muss sich daher auch auf einfache Signale fokussieren, die Probleme offenlegen könnten, welche einer kritischen Betrachtung unterzogen werden sollten.
- Wenn Teams nicht erfolgreich waren und die Projekte vorzeitig abgebrochen wurden, ist es das Beste, neue Konzepte zu entwerfen. So können sie ihr Wissen festhalten und es an neue Kolleginnen und Kollegen weitergeben. Dem Team muss ausreichend Zeit eingeräumt werden. Das Wissen auszuschöpfen, kann es einen Schritt weiterbringen, indem Teammitglieder aufgefordert werden, anstelle ihres unterbrochenen Prozesses ein Nachfolgeprojekt zu planen.

Verschiedene Möglichkeiten, eine Nachbesprechung durchzuführen:

- *Mit dem umgehen, was schief gelaufen ist.* Eine nützliche Methode, wenn die Prozessergebnisse zwar zufriedenstellend sind, aber der Teamgeist nicht stimmt. Im Falle eines Misserfolgs ist es einfach anzugeben, was schief gelaufen ist; schwieriger ist es aber, versteckte Ursachen zu erkennen, die hätten vermieden werden können oder die komplexen Gründe für den Misserfolg festzustellen. Ein Team könnte auf dem richtigen Weg gewesen sein und einen guten Job gemacht haben, es hat aber dennoch nicht die erwartete Leistung erreicht. In diesem Fall ist es sinnlos, einen alleinigen Grund für den Fehlschlag identifizieren zu wollen.
- *Die Einengung aufbrechen.* Es gibt viele Projekte, die vor Erreichen des Erfolgs abgebrochen werden. Dann ist es schwierig, die Menschen zu motivieren, auch oder erst recht in einer Nachbesprechung. Ein guter Weg, den Wiederbelebungsprozess zu starten ist, das Team aufzutrennen. Dadurch erhalten die Teammitglieder das Gefühl, von Pflichten befreit zu sein. Sie können so die Teamerfahrung hinter sich lassen. Nur auf diese Weise ist es möglich, objektiv zu sein. In diesen Fällen beginnt das Debriefing mit den Einzelnachbesprechungen und darauf folgt die Teamnachbesprechung.

„Das Projekt wird von Interreg Mitteleuropa, mit Unterstützung durch den Europäischen Fonds für regionale Entwicklung, finanziert und durch die Europäische Union und den ungarischen Staat kofinanziert.“

“A projekt az Interreg Central Europe Programból, az Európai Regionális Fejlesztési Alap támogatásával, az Európai Unió és Magyar Állam társfinanszírozásával valósul meg.”



2. Nachbereitung

NACHBEREITUNG

Beteiligung des gesamten am Projekt 1-2 Stunden beteiligten Teams, einzeln und als Team

- Wenn die Nachbesprechungsrunden abgeschlossen sind, ist es an der Zeit, den gesamten Prozess abzuschließen. Die Nachbereitung ist die letzte Gelegenheit für konstruktives Feedback des Teams. Absicht bei der Nachbereitung ist, ein angenehmes Umfeld zu schaffen, in dem das Team in lockerer Gesprächsrunde bereit ist, seine abschließenden Gedanken und Ideen mitzuteilen. Im Falle von nicht erfolgreichen Teams empfiehlt es sich, den Misserfolg als Chance für Gelegenheiten umzudeuten. Aber selbst bei einem fehlgeschlagenen Projekt gibt es Momente, die gefeiert werden können.

In dieser Phase können zahlreiche Methoden eingesetzt werden, nur ein paar davon werden nachfolgend vorgestellt.

- **Rundgespräche.** Rundgespräche laufen nach 5 Grundsätzen ab. Erstens, die Teilnehmer sitzen in einem Kreis. Zweitens, ein physisches Objekt wird benutzt, und es spricht immer nur die Person, die es gerade in der Hand hält. Drittens, die Teilnehmer legen vor dem Rundgespräch ihre eigenen Grundregeln fest. Viertens, die Teilnehmer bauen Vertrauen zueinander auf. Fünftens, Moderatoren bieten Fragen an, die konstruktive Gespräche in Gang bringen.
- **Peer-Feedback.** Peer-Feedback bezeichnet eine Methode, bei der ein Mitglied des Teams von einem gleichrangigen anderen Mitglied ein Feedback erhält. Das gibt den Teilnehmern Gelegenheiten, voneinander zu lernen. Die Teilnehmer denken die Arbeit anderer durch und bereiten ihre Kommentare, Meinungen, Ideen oder Verbesserungsvorschläge vor. Eine freundliche Umgebung ist unverzichtbar.
- **Intuition Walks.** Intuition Walks werden im natürlichen Umfeld durchgeführt; dies hilft dabei, die eigene Perspektive auf eine bestimmte Sache neu auszurichten. Die Teilnehmer müssen dabei auf einige der Schlüsselfragen antworten. Die Herausforderung besteht darin, Antworten nicht voreilig anzunehmen. Schreiben Sie bei Intuition Walks die

„Das Projekt wird von Interreg Mitteleuropa, mit Unterstützung durch den Europäischen Fonds für regionale Entwicklung, finanziert und durch die Europäische Union und den ungarischen Staat kofinanziert.“

“A projekt az Interreg Central Europe Programból, az Európai Regionális Fejlesztési Alap támogatásával, az Európai Unió és Magyar Állam társfinanszírozásával valósul meg.”



interessantesten Antworten auf. Menschen, die die Walks machen, kommen meist mit einem frischen oder tiefergehenden Blick auf ihre Fragen zurück zur Arbeit.

- **Ich mag, ich wünsche.** Dies ist eine Team-Feedbackmethode, bei der die Teammitglieder auf individueller und auf Teamebene konstruktives Feedback geben und erhalten. Der Moderator fordert das Team auf, über die Rolle jeder einzelnen Person im Projekt zu reflektieren und darüber, wie alle sich zu einem Team verbunden haben. Die Durchführung erfolgt in drei Teilen: Zuerst wird das Feedback einzeln aufgeschrieben, dann werden die Feedbacks geteilt und als Drittes wird über die Feedbacks reflektiert. Oberstes Ziel des Moderators ist es, eine sichere Umgebung zu schaffen, in der alle sich gegenseitig Feedback geben. Positive Feedbacks (Ich mag ...) beziehen sich auf Stärken, wohingegen konstruktive Feedbacks (Ich wünsche ...) sich auf Potenziale beziehen.

„Das Projekt wird von Interreg Mitteleuropa, mit Unterstützung durch den Europäischen Fonds für regionale Entwicklung, finanziert und durch die Europäische Union und den ungarischen Staat kofinanziert.“

“A projekt az Interreg Central Europe Programból, az Európai Regionális Fejlesztési Alap támogatásával, az Európai Unió és Magyar Állam társfinanszírozásával valósul meg.”



Teil vier - Beispiele

„Das Projekt wird von Interreg Mitteleuropa, mit Unterstützung durch den Europäischen Fonds für regionale Entwicklung, finanziert und durch die Europäische Union und den ungarischen Staat kofinanziert.“

“A projekt az Interreg Central Europe Programból, az Európai Regionális Fejlesztési Alap támogatásával, az Európai Unió és Magyar Állam társfinanszírozásával valósul meg.”

Beispiel 1 für gute Praxis – Nutzerfreundliche Verpackung für ältere Menschen in Dänemark – Lifestyle & Design Cluster

- Lifestyle & Design Cluster ist im Innovationsnetzwerk unter dem Ministerium für höhere Bildung und Wissenschaft in Dänemark tätig. Das Cluster arbeitet daran, neue Erkenntnisse zu gewinnen und an die Industrie zu kommunizieren, und es dient als Brücke zwischen Unternehmen und Forschungseinrichtungen mit dem Ziel, Innovation und Wettbewerbsfähigkeit zu stärken. Das Cluster besteht aus etwa 120 Partnern.
- Das Cluster hat ein Projekt gestartet, das beabsichtigte, eine neue Richtlinie zu Verpackungen für die Industrie zu erarbeiten. Das Projekt nahm die Verpackungen von Medizinprodukten und Nahrungsmitteln ins Visier und hatte zum Ziel, den Öffnungsvorgang zu vereinfachen. Um ihr Ziel zu erreichen, hat das Projektteam die Co-Creation-Methode angewendet – mit der Einbeziehung der akademischen Kreise (Technologisches Institut der Fachhochschule für Architektur), der Nutzer (ältere und jüngere Menschen) und der KMUs (Entwicklungsfirmen).
- Zweck des Projekts war, dass jede Person, einschließlich der älteren Menschen, mit wenig Kraft in den Händen ihre Verpackung öffnen kann. Testpersonen waren daher junge und ältere Menschen, jeweils mit und ohne körperliche Gebrechen.
- Die Testpersonen öffneten und verschlossen jeweils die gewählte Verpackung und wurden dabei aufgenommen. Danach wurden sie interviewt (10 Minuten), um Einzelheiten über ihre Handhabung und den Gebrauch der Verpackung zu erfahren. Die erhaltenen Einblicke wurden im Detail bei einem Workshop mit Mitarbeitenden des Clusters und den Verpackungslieferanten vorgestellt.
- Projektpartner und Endnutzer waren während des gesamten Prozesses mit einbezogen. Das Projektteam bot Workshops zur Analyse, Entwicklung und Festlegung allgemeiner Leitlinien für Unternehmen an. Die Unternehmen wurden in die Festlegung von Testprodukten und die Testung von Wettbewerbsprodukten mit einbezogen. Sie nahmen an den Workshops, der Ideengenerierung, Prototypenstellung, Testung, an Anpassungen und letztendlich an der Herstellung teil.



durch die Europäische Union und den ungarischen Staat kofinanziert.“

“A projekt az Interreg Central Europe Programból, az Európai Regionális Fejlesztési Alap támogatásával, az Európai Unió és Magyar Állam társfinanszírozásával valósul meg.”

Beispiel 2 für gute Praxis – Mobiler Spind für Patienten (PatBox)

- Der Wiener Krankenanstalten-Verbund hat ein Projekt initiiert, bei dem mit einem Designstudio und den Patienten zusammengearbeitet wurde. Das Team strebte eine neue Lösung an, die es für Pflegekräfte oder Familienangehörige der Patienten leichter machen soll, die persönlichen Sachen mitzunehmen, wenn der Pflegeempfänger an einen anderen Standort verlegt wird.
- Ziel war es, einen mobilen Aufbewahrungsspind zu entwickeln, in dem die persönlichen Sachen und Wertgegenstände des Patienten in verschließbaren Fächern sicher verstaut werden. Dieser Spind soll den Patienten während des gesamten Krankenhausaufenthalts begleiten und zusammen mit dem Bett zu den verschiedenen Versorgungs-/Pflegestellen gebracht werden (zum Patientenzimmer und Operationsraum, Laboratorien usw.).
- Der Dienstleister entschied sich, bei der Entwicklung des Produkts die Co-Creation-Methode durchzuführen. Der erste Fokus lag darauf, durch Marktforschung, Nutzer-Interviews und Brainstorming mit Architekten das Ausgangsproblem aufzudecken und zu identifizieren, zu recherchieren und zu verstehen. Die Schlüsselidee wurde dann ausgewählt und von Designern ausgewertet und schließlich in das Produkt überführt. In die letzte Phase wurden Nutzer und Experten beim Testen und Evaluieren des Konzepts mit einbezogen.
- Für weitere Informationen siehe: <https://www.lukasbast.at/patbox/>



„Das Projekt wird von Interreg Mitteleuropa, mit Unterstützung durch den Europäischen Fonds für regionale Entwicklung, finanziert und durch die Europäische Union und den ungarischen Staat kofinanziert.“

“A projekt az Interreg Central Europe Programból, az Európai Regionális Fejlesztési Alap támogatásával, az Európai Unió és Magyar Állam társfinanszírozásával valósul meg.”

Beispiel 3 für gute Praxis – ASILI – Demokratische Republik Kongo

- Das American Refugee Committee (ARC) engagierte IDEO.org, bei der Entwicklung eines Weges zu helfen, um eine bessere Gesundheitsversorgung für junge Kinder in der Demokratischen Republik Kongo zu erreichen. Die Organisation beabsichtigte, eine Dienstleistung zu schaffen, die Krankenstationsdienste für die lokale Gemeinde anbietet, um sicherzustellen, dass Kinder im Alter von 5 Jahren oder jünger aufgrund von vermeidbaren Erkrankungen wie Lungenentzündung, Durchfall oder Malaria sterben müssen. Bevor sie begann, Lösungen zu erarbeiten, wollte die Organisation jedoch erst die Bedürfnisse der lokalen Gemeinde besser verstehen.
- Als ein erster Schritt wurden daher die Frauen in der Gemeinde vor Ort interviewt. Eine der allgemeinen Einblicke, die das Team von den Einheimischen erhielt, war, dass sie ihre Kinder zur Mutterschaftsvorsorge bringen wollten, aber nie erfuhren, was das kosten würde. Dem Team wurde klar, dass in einer nicht regierungsfinanzierten Gesundheitsversorgung Transparenz und Zuverlässigkeit notwendig sind.
- Das Team erarbeitete erste Ideen und testete sie zusammen mit den lokalen Gemeindemitgliedern im Rahmen eines 2-tägigen Workshops. Die Dienstleistung wurde gemeinsam entwickelt, ein Logo, Name und Weiteres entworfen. Die Einheimischen nahmen die neuen Rollen schnell an und wurden zu Designern, Entwicklern und Herstellern von Prototypen und zu Problemlösern.
- Nach dem Meeting nahm das Team die wichtigsten Punkte auf und kehrte mit einer klaren Idee, wie der Dienst arbeiten sollte und welche Dienstleistungen durch ihn bereitgestellt werden sollten, zurück in die USA.
- **Die Kernbotschaft.** Durch Einbeziehen der Gemeindemitglieder direkt in den Entwicklungsprozess konnte das Team viel mehr Erkenntnisse mitnehmen als wenn es sie einfach nur interviewt hätte. Auch wenn der Co-Creation-Prozess hier nur als Tripel-Helix, ohne Beteiligung der akademischen Kreise, durchgeführt wurde, zeigt er eindeutig, dass mit dem Co-Creation-Ansatz besser passende Dienstleistungen entwickelt werden können.



„Das Projekt wird von Interreg Mitteleuropa, mit Unterstützung durch den Europäischen Fonds für regionale Entwicklung, finanziert und durch die Europäische Union und den ungarischen Staat kofinanziert.“

“A projekt az Interreg Central Europe Programból, az Európai Regionális Fejlesztési Alap támogatásával, az Európai Unió és Magyar Állam társfinanszírozásával valósul meg.”



Beispiel 4 für gute Praxis – Smart4MD

- **Das Projekt / die Initiative.** Dieses Projekt baut auf einem innovativen Instrument zur Patientenunterstützung auf, um eine mHealth-Applikation zu entwickeln, die spezifisch auf Patienten mit leichter Demenz ausgerichtet ist. Der Inhalt und die Gestaltung der Applikation, auf die über Tablets, die den Patienten während der Behandlung im Rahmen des Piloten gegeben wurden, zugegriffen werden konnte, basieren auf den Ergebnissen des Projekts. Dieses Projekt fokussierte sich auf eine nutzerorientierte Gestaltung, aber es beruhte generell auf Einfachheit, Gedächtnisstützen, Erinnerungen, Fotos, Informationsaustausch mit Pflegekräften und Ärzten und einer einfachen Anwendung für die Patienten.
- Das Instrument hilft den Patienten, ihre Behandlungsvorgaben einzuhalten, das Fortschreiten ihrer Erkrankung aufzuhalten und Daten mit Pflegekräften und Ärzten zu teilen. Dies trägt dazu bei, den Abbau der kognitiven Fähigkeiten des Patienten zu verlangsamen, die Erschöpfung von Pflegekräften zu vermeiden und die Kosten der Notfallversorgung zu senken.
- **Die Kernbotschaft.** Bei dem Projekt wurden alle Interessenpartner der Vierfach-Helix, NGOs, Repräsentanten der Zielgruppe, Krankenhäuser, Universitäten, Forschungseinrichtungen sowie Unternehmensvertreter eingebunden, die sich an dem Entwicklungs- und Herstellungsprozess beteiligten und zu einem positiven Projektergebnis beitrugen. Dieses Beispiel zeigt sehr deutlich, dass es wichtig ist, die verschiedenen Akteure in die Entwicklung eines solchen Projekts einzubeziehen.
- **Inspiration für das HoCare2.0-Projekt.** In diesem Fall ist es möglich, sich durch die Arbeit mit „Test“-Gruppen inspirieren zu lassen; dies wird im Rahmen des HoCare2.0-Projekts dargestellt. Bei der Arbeit mit älteren Menschen ist es vor allem wichtig, die guten Praktiken nicht nur aus diesem Projekt anzuwenden.
- Für weitere Informationen siehe: <http://www.smart4md.eu/>



„Das Projekt wird von Interreg Mitteleuropa, mit Unterstützung durch den Europäischen Fonds für regionale Entwicklung, finanziert und durch die Europäische Union und den ungarischen Staat kofinanziert.“

“A projekt az Interreg Central Europe Programból, az Európai Regionális Fejlesztési Alap támogatásával, az Európai Unió és Magyar Állam társfinanszírozásával valósul meg.”



Checkliste

Vorbereiten auf Co-Creation im Gesundheitswesen			
<i>Aktivität</i>	<i>Aufgabe</i>	<i>Status</i>	<i>Anmerkungen</i>
Verstehen von Co-Creation im Gesundheitswesen	Herausforderungen von Co-Creation im Gesundheitswesen sind verstanden		
	Herausforderungen von IKT sind verstanden		
	Herausforderungen beim Arbeiten mit Senioren sind verstanden		
Vorbereitung für den Prozess			
<i>Aktivität</i>	<i>Aufgabe</i>	<i>Status</i>	<i>Anmerkungen</i>
Schaffen einer kreativen Umgebung	Raumgestaltung fördert Kreativität		
	Semiotische Gestaltung ist inspirierend		
	Rituale sind geschaffen		
Vorbereitung auf Führungsrolle	Moderator praktiziert PACE		
	Moderationsstile werden verstanden		
	Moderator praktiziert effektive Dialogführung		
Starten des Prozesses	Interessenpartner sind ausgewählt		
	Bedarfe der Interessenpartner sind verstanden		
	Gutes Verhältnis ist hergestellt		
	Grenzen sind gesetzt		
	Erfolgskriterien sind festgelegt		

„Das Projekt wird von Interreg Mitteleuropa, mit Unterstützung durch den Europäischen Fonds für regionale Entwicklung, finanziert und durch die Europäische Union und den ungarischen Staat kofinanziert.“

“A projekt az Interreg Central Europe Programból, az Európai Regionális Fejlesztési Alap támogatásával, az Európai Unió és Magyar Állam társfinanszírozásával valósul meg.”



	Grundsatzserklärung ist erstellt		
	Verhaltensregeln sind aufgestellt		
	Rituale sind geschaffen		
	Team ist sozialisiert		
	Reden werden offen gehalten		
Wissensaufbau			
Aktivität	Aufgabe	Status	Anmerkungen
Feststellen der Nutzeranforderungen	User Journeys dargestellt		
	Shadowing		
	Tagebuchstudie durchgeführt		
	Ideenfindungs-Workshop durchgeführt		
	Interviews (Nutzer-, Experten-, kontextbezogene, Ad-hoc-Interviews) wurden geführt		
	Fragebögen ausgefüllt (Umfragen)		
	Extremnutzer beteiligt		
	Fokusgruppen-Meetings durchgeführt		
	User Journeys dargestellt		
Rolle des Moderators	Unterstützen des Teams und Handhaben von Konflikten		
	Fortschritt überwachen und Team beobachten		
	Anpassungen vornehmen		
	Tipps zur Führungsrolle geprüft		

„Das Projekt wird von Interreg Mitteleuropa, mit Unterstützung durch den Europäischen Fonds für regionale Entwicklung, finanziert und durch die Europäische Union und den ungarischen Staat kofinanziert.“

“A projekt az Interreg Central Europe Programból, az Európai Regionális Fejlesztési Alap támogatásával, az Európai Unió és Magyar Állam társfinanszírozásával valósul meg.”



Beobachten der Teamleistung	Teamleistung in Matrix evaluiert		
Analysieren der Nutzeranforderungen	Haftnotizzetteln verwendet		
	Mindmaps verwendet		
	Diagramme verwendet		
	Affinitätsdiagramme erstellt		
	Übersicht der Stärken erstellt		
	Moodboards erstellt		
	User Requirements Notation		
Prototyp des Ergebnisses erstellen			
Aktivität	Aufgabe	Status	Anmerkungen
Gestalten des Ergebnisses	Low-Fidelity-Prototyp erstellt		
	Durchlauf mit Bürger durchgeführt		
	Ursprüngliche Nutzeranforderungen noch einmal überprüft		
Abschließen des Prozesses			
Aktivität	Aufgabe	Status	Anmerkungen
Evaluierungsmethoden angewendet	Nachbesprechung auf individueller Ebene		
	Nachbesprechung auf Teamebene		
	Rundgespräche angewendet		
	Peer-Feedback angewendet		
	Intuition Walks durchgeführt		
	„Ich mag, ich wünsche“ durchgeführt		

„Das Projekt wird von Interreg Mitteleuropa, mit Unterstützung durch den Europäischen Fonds für regionale Entwicklung, finanziert und durch die Europäische Union und den ungarischen Staat kofinanziert.“

“A projekt az Interreg Central Europe Programból, az Európai Regionális Fejlesztési Alap támogatásával, az Európai Unió és Magyar Állam társfinanszírozásával valósul meg.”