



Was tut sich an der Schnittstelle zwischen Dienstleistern und Nutzern?

Zentrale Ergebnisse der Fokusgruppe II:
AAL und MST an der Schnittstelle Nutzer-
Dienstleistung

Karen Shire
Institut für Soziologie
Universität Duisburg-Essen

UNIVERSITÄT
DUISBURG
ESSEN

Offen im Denken

Dienstleistung und Technologie Kombinationen

- Personenbezogene Dienstleistungsarbeit ist Interaktionsarbeit
 - Zwei Nutzer – Dienstleister und Klienten
 - Dienstleistungen erfolgen in Ko-Produktion mit Klienten/Kunden
 - Im Gesundheitswesen ist die Ko-Produktion oft sehr wissensintensiv, intim und emotional
 - Bisher zeichnen Technologien in Dienstleistung oft ein negatives Bild

Leitprinzip: Förderung eines selbstbestimmten Lebens in hohen Alter



- Grenzen der Rationalisierung von Interaktionsarbeit im Gesundheitswesen
 - Menschliche Kommunikation und Emotionsarbeit stehen im Zentrum der Interaktionsarbeit im Gesundheitswesen
- Technologien auch jenseits von Maschinen/Geräten
 - Einsatz von MST, z.B. Sensorik in Vernetzung mit Kommunikationstechnologien, Informationsaufnahme und Wissenstransfer
- Alltagstechnologien, Lifestyle Produkte, Soziale Medien

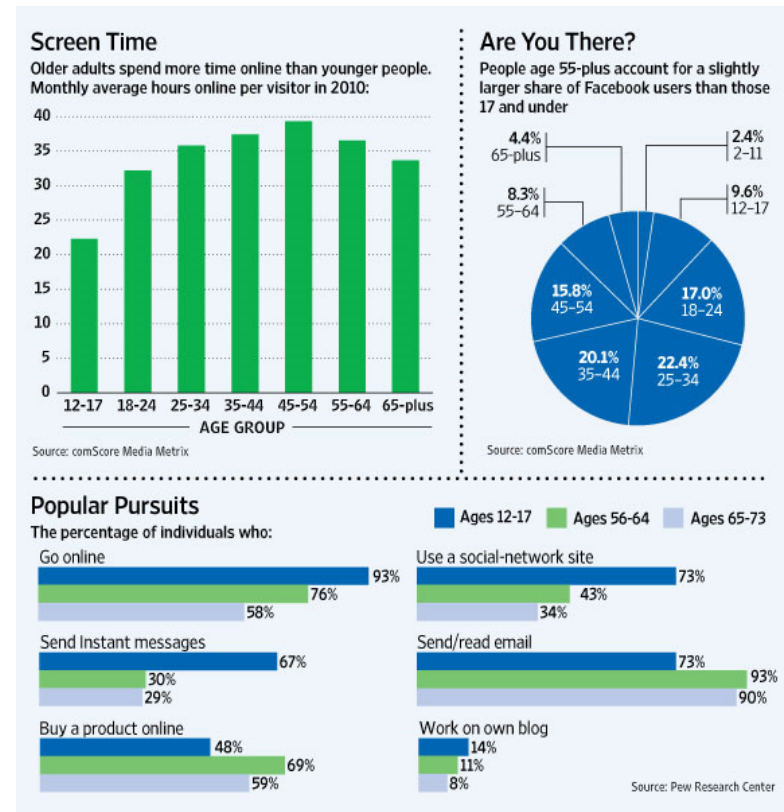
Die partizipative Wende in der Technikentwicklung

- Von der Technikfolgenabschätzung zu der nutzerzentrierten Technikentwicklung
 - Frühzeitige Einbindung von Nutzern
 - Fokus auf Design und Bedienbarkeit
 - Empirische Herangehensweise ersetzt die frühere normative Orientierung

„Die Frage ist nicht mehr ob es mehr oder weniger Partizipation geben soll, sondern was die Formen und Gestaltung von Partizipation eigentlich erreichen.“ (Braun/Schulz 2010, p. 404)

Voraussetzungen für eine partizipative Technikentwicklung im Gesundheitswesen

- Die Aufgeschlossenheit und Erfahrung älterer Generationen mit Technik steigt (aber es gibt noch eine Genderfalle)
- Bedarfsanalyse und Marktanalyse als erste Schritte
- Interdisziplinäre Zusammenarbeit – Technikentwickler, Sozialwissenschaften und Betriebswirtschaftswissenschaften, Einbindung Träger, Verbände, Firmen
- Weiterentwicklung von Nutzerforschung, angepasst an den Kontext, Dienstleistung und Gesundheitswesen



Neue Risiken in der Nutzerforschung

- Interessen- und Bedarfswidersprüche unter Nutzerkategorien werden nicht ausgeglichen
- Nutzer werden zu Statisten, Tests zu Skripten, Akzeptanzstudien verengen sich auf Funktionalität und nicht Bedarf (Technik-Push)
- Bedarfsanalysen schließen Zukunftstechnologien aus (User-Pull)

Herausforderungen für die Nutzerforschung

- Methodenforschung -- Selektionsbias, Generalisierung und Verlässlichkeit bisher weitgehend ignoriert
- Interpretation von Ergebnissen – welchen Effekt hat die Technik, welches sind Methodeneffekte?
- Systematisierung von Ergebnissen – welche Auswirkung hat die Nutzerforschung auf die Technikentwicklung – Legitimierung? Funktionalität? Design? Besser an Bedarf der Nutzer angepasst? Wird Bedarf durch die Nutzerforschung konstruiert?
- Gegenwärtig große Heterogenität von Methoden – welche Methoden für welche Fragestellung? (Aber vieles bereits auf solider Grundlagenforschung.)

Methoden Heterogenität bei der Fokusgruppe II

- Qualitative Interviews (mit Experten, mit Pflegepersonal, mit Senioren/Klienten)
- Fokusgruppengespräche
- Experimentelle Testverfahren
- Funktionalitätstests
- Standardisierte Fragebogen zur Akzeptanz, Meinungsforschung zu möglichem Bedarf, schriftlich, online, face-to-face
- Modellierung von Nutzerakzeptanz, von Dienstleistungsdesign („Service Engineering“)
- „Shadowing“ von Beratergesprächen, Beobachtung von Arbeitsabläufen
- Szenario-basiertes Design, narrative Methoden

FKII Beitrag zu der Entwicklung von Technik an der Nutzerschnittstelle

- **Bedarfsanalyse** war zentral, und die Pluralität vom Nutzer wurde in der Gesamtheit, aber auch in vielen einzelnen Verbünden berücksichtigt
- Durch die interdisziplinäre Verbundstruktur wurde der Stand der **Methodenentwicklung** in den Sozialwissenschaften, Softwareengineering und Marketing in die Nutzerforschung systematisch eingeführt
- Durch die interdisziplinäre Zusammenarbeit fließen die Ergebnisse zum Nutzer und zu Märkten stetig und iterativ in der **Technikentwicklung** (auch nicht ohne Spannung)
- Eine Reihe von **marktfähigen technologiegestützten Dienstleistungen** sind entstanden – Einladung zu Ergebniscafés, viele auf der Basis von Alltagstechnologien, AAL und Sensorik, aber auch Service-Robotik und medizinische (Klein-)Geräte
- **Ein Buch**, das für Technikentwickler, Dienstleistungsträger und die Sozial- und Wirtschaftswissenschaften verständlich ist, und zu den bedarfsorientierten und marktfähigen Technikentwicklungszielen der Hightech-Strategie 2020 beiträgt.