

Co-creation eines digitalen Stadtteilwegweisers für und mit älteren Menschen

Juliane Jarke¹ und Ulrike Gerhard²

Keywords: Participatory Design, Civic Tech, Open Data

1 Extended Abstract

Immer mehr öffentliche Dienstleistungen werden über digitale Medientechnologien angeboten. Insbesondere durch die Bereitstellung von offenen Verwaltungsdaten³, wird die Entwicklung neuer Dienste durch zivilgesellschaftliche Akteure oder privatwirtschaftliche Unternehmen angestrebt [e.g. Shak13]. Bislang ist der nachhaltige Erfolg dieser Bestrebungen jedoch ausgeblieben [SiJo15, LeAW15]. Denn das Bereitstellen offener Daten führt nicht automatisch zu mehr Transparenz, Bürgernähe und Effizienz in der Verwaltung [BrKu16]. Weiterhin variiert die Nutzung dieser Dienstleistungen seitens der Bevölkerung stark. Insbesondere die Erwartungen und Bedürfnisse älterer Bürgerinnen und Bürger werden offenbar mit solchen digitalen Diensten nicht erfüllt [OBHI17].

Vor diesem Hintergrund möchte das EU-Projekt MobileAge⁴ ältere Menschen in den Prozess der inhaltlichen und technischen Entwicklung von auf offenen Daten basierenden Online-Diensten einbeziehen. Ziel des Projektes ist es einerseits durch die gemeinschaftliche Definition und Entwicklung von Diensten, Anwendungen zu entwickeln, die die Lebensumstände älterer Menschen verbessern sollen. Andererseits sollen Methoden und Verfahrensweisen entwickelt und erprobt werden, die auch in Zukunft älteren Menschen einen Mitgestaltungsraum für innovative Dienstleistungen bieten sollen. Dies geschieht unter dem Begriff „co-creation“. Dazu werden in vier europäischen Städten und Regionen in Großbritannien, Spanien, Griechenland und Deutschland Methoden zur effektiven und umfassenden Einbindung älterer Menschen in den Entwicklungsprozess entwickelt, erprobt und evaluiert. In MobileAge wird co-creation als situativ-praxisorientierter Ansatz verstanden, um Services für eine alternde Gesellschaft zu definieren, zu designen und zu implementieren. Co-creation setzt hierbei

¹ Institut für Informationsmanagement Bremen (ifib), Universität Bremen, Am Fallturm 1, 28359 Bremen, jjarke@ifib.de

² Institut für Informationsmanagement Bremen (ifib), Universität Bremen, Am Fallturm 1, 28359 Bremen, ugerhard@ifib.de

³ Offene Daten, sind Daten die ohne jegliche Einschränkungen genutzt, weiterverbreitet und weiterverwendet

⁴ Dieses Projekt wird finanziert von der Europäischen Union im Rahmen des Forschungs- und Innovationsprogramm Horizon 2020 unter der Fördernummer 693319.

im Alltagsleben älterer Menschen an, ihren Bedürfnissen und Ressourcen.

Historisch, ist co-creation in zwei Strömungen verankert: Ein Ursprung findet sich in einer Verlagerung des Fokus von privatwirtschaftlichen Unternehmen auf Kunden und Nutzer, um deren Wünsche besser zu verstehen und externes Wissen für die Entwicklung von Produkten und Services zu nutzen [PiV10]. Mit Blick sowohl auf die Entwicklung und Erbringung von Dienstleistungen für Bürgerinnen und Bürger, als auch auf zivilgesellschaftliche Beteiligungsprozesse, ist diese Servicelogik oder Nutzerzentrierung insbesondere für öffentliche Verwaltungen interessant [AiSt15, NaNa13].

Ein weiterer Ursprung der Nutzerbeteiligung in IT-Gestaltungsprozessen stammt von drei verschiedenen partizipativen Design Ansätzen (PD): der britischen ETHICS-Methode [MuHe79, Mumf81], dem Skandinavischen Ansatz der bekannten DEMOS- und UTOPIA-Projekte [Ehn88] sowie dem US-amerikanischen Ansatz des “Cooperative Design” [GrKy91]. In dieser Tradition liegt der Fokus der Einbeziehung zukünftiger Nutzerinnen und Nutzer auf ihrer “kollektiven Kreativität“ [SaSt08], welche sich idealerweise durch den gesamten Designprozess zieht.

Die folgende Grafik gibt einen Überblick, über die verschiedenen Aktivitätenbereiche/Interventionsbereiche eines Co-Creation-Prozess, wie er in den vier MobileAge Pilotprojekten durchgeführt wird [JKGH17]. Diese Aktivitäten/Interventionen laufen nicht sequentiell, sondern werden parallel durchgeführt und beeinflussen/bedingen sich gegenseitig. Ältere Menschen, öffentliche Verwaltungen und andere Akteure sind in allen Bereichen aktive Teilnehmende.

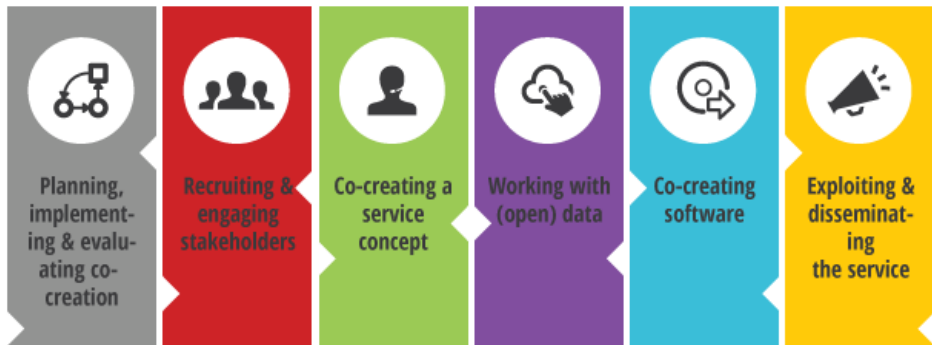


Abbildung 1: Verschiedene Co-Creation-Aktivitäten

Hier berichten wir von unseren Erkenntnissen in der Bremer Pilotstudie von Mai 2016 bis Januar 2017: In einem offenen Entwurfsprozess haben eine Gruppe älterer Menschen sowie verschiedenen lokale Akteure gemeinsam mit Forscherinnen und Forschern sowie Entwicklerinnen und Entwicklern einen digitalen Stadtteilwegweiser entwickelt.

Konkretes Ziel der Aktivitäten in Bremen ist es, einen digitalen Online-Dienst zu entwickeln, der die gesellschaftliche Teilhabe älterer Menschen unterstützt. Aufgrund des

sich im Alter zunehmend einschränkenden Radius gilt die direkte räumlich-soziale Umgebung (das Zuhause, die Nachbarschaft, der Stadtteil) als primärer Bezugspunkt für das Wohlbefinden im Alter [Wolt11]. Die Idee hinter den Co-creation-Aktivitäten in Bremen ist es, eine stadtteilbasierte Web-Anwendung zu entwickeln, die diesen sozial-räumlichen Aspekt gesellschaftlicher Teilhabe durch das Bereitstellen von relevanten Informationen und Funktionen unterstützen soll. Welche Art der Anwendung mit welchen Funktionen und welchen konkreten Informationen dies leisten kann sowie die Art der Darstellung und des Designs wurde und wird in enger Zusammenarbeit mit den Zielpersonen vor Ort sowie verschiedenen lokalen Akteuren erarbeitet (z.B. Ortsamt, Quartiersmanager, Dienstleistungszentren, Seniorenvertretung). Co-creation in diesem Sinne meint also das gemeinschaftliche Entwerfen und Gestalten eines Dienstes mit den verschiedenen Akteuren von Beginn an. Diese Akteure umfassen u.a. ältere Menschen und/oder Seniorenorganisationen und Seniorenclubs, (pflegende) Angehörige, Softwareentwickler, Dienstleistungsanbieter, öffentliche Verwaltungen, datenhaltende Stellen.

Die späteren Nutzerinnen und Nutzer wurden und werden von Beginn an substantiell in den Entwicklungsprozess einbezogen: Mit einer Gruppe von elf älteren Menschen im Stadtteil Osterholz haben wir über einen Zeitraum von acht Monaten an der Erarbeitung von Ideen, der Definition und Konzeption des Dienstes, der Sammlung von Daten, dem Interfacedesign und der Evaluation der Anwendung gearbeitet. Die frühe Phase der Ideengeneration wurde methodisch mit Cultural Probes [BoGB12, GaDP99, MSBB16] umgesetzt, einer Selbstaufschreibungs- und Dokumentationsmethode aus der Designforschung. Diese partizipative Untersuchung des Alltags der Teilnehmerinnen und Teilnehmer, ihrer sozial-räumlichen Vernetzung, ihrer Bewegungsmuster und ihrer Mediennutzung soll die tatsächliche Relevanz des zu entwickelnden Services gewährleisten und die Konstruktion der Nutzenden auf Grundlage von Stereotypen vermeiden. In zwei- bis dreiwöchentlich stattfindenden Gruppendiskussionen und Workshops wurden auf dieser Grundlage relevante Themen und Inhalte definiert und verschiedene Funktionalitäten diskutiert, verworfen und ausgewählt. Daraufhin wurden die notwendigen Datensätze identifiziert, validiert und z.T. von Teilnehmerinnen und Teilnehmern selbst erhoben. Schließlich wurden die Art der Darstellung und das Interfacedesign mithilfe von Papier-Mock-ups entworfen.

Entstanden ist ein digitaler Stadtteilwegweiser für einen Bremer Stadtteil, der über schöne und geschichtlich interessante Plätze und Wege im Freien, kulturelle Veranstaltungen und Einrichtungen, Treffpunkte und Bewegungsmöglichkeiten informiert. Die substantielle Beteiligung älterer Menschen im gesamten Entwurfsprozess hat sich als dabei als Herausforderung erwiesen. Unsere ersten Erkenntnisse betreffen folgende Dimensionen:

Die Prozessperspektive (Co-creation als Beteiligungsprozess) bezieht sich auf die Zugänglichkeit, Relevanz, Effektivität und Transparenz des Co-creation-Prozesses.

Ein Beispiel ist die Rekrutierung von Teilnehmerinnen und Teilnehmern, welche sich schwierig gestaltet, wenn das Ergebnis zu Beginn des Prozesses offen ist. Gleichzeitig

sollte eine zu enge Rahmung vermieden werden. Hinzu kommt, dass bei der Rekrutierung einer festen Gruppe für den gesamten Prozess die Anforderung an die Teilnehmerinnen und Teilnehmer in zeitlicher wie inhaltlicher Art sehr hoch sind, was sich als Barriere im Beteiligungsprozess erwiesen hat. Es erscheint zielführender für unterschiedliche Aufgaben in den verschiedenen Phasen des Entwicklungsprozesses unterschiedliche Personen zu gewinnen, die sich je nach Interessen und Fähigkeiten punktuell einbringen können. Diese Rollen umfassen etwa die Identifizierung von Problemfeldern/-bereichen, die Entwicklung von Lösungsansätzen und Ideen, das Identifizieren, Sammeln, Validieren, Integrieren und Bearbeiten von relevanten Daten sowie Verfassen von Informationstexten, das Co-Design und die kontinuierliche Evaluierung von Prototypen sowie deren Verbreitung.

Die Produktperspektive (Co-creation zur Serviceentwicklung) bezieht sich auf die Nutzerfreundlichkeit, Nachhaltigkeit und Relevanz des entwickelten Service. Es gibt eine Vielzahl an Problemen und Bedürfnissen, die mit Hilfe von Technologie nur sehr begrenzt bewältigt werden können (z.B. Infrastruktur, altersfreundliche Umgebungen). Die Grenzen der Einflussmöglichkeiten technologischer Innovationen müssen im Beteiligungsprozess von Beginn an reflektiert und transparent gemacht werden. Die von unserem Vorhaben angesprochenen Menschen bilden eine recht homogene Gruppe aktiver und verhältnismäßig gesunder Menschen, deren Interessen und Wünsche sich in der entwickelten Anwendung widerspiegeln. Inwiefern ein solches Angebot für weniger gut vernetzte und weniger mobile Menschen relevant ist, wird derzeit im Rahmen einer Evaluation und einer zweiten Studie in einem anderen Bremer Stadtteil erhoben.

Die Datenperspektive (Datengetriebene Bürgerbeteiligung) bezieht sich auf die Potenziale des zivilgesellschaftlichen Engagements auf Grundlage von offenen Verwaltungsdaten: Die Vorstellung eines datengetriebenen, partizipativen Entwurfsprozesses hat sich insofern als irreführend erwiesen, als für die von den Teilnehmerinnen und Teilnehmern als relevant angesehenen Informationen kaum offene Daten zur Verfügung stehen. Daher mussten die entsprechenden Daten in kleinteiliger Arbeit gesammelt und aufbereitet werden. Diese Form der Co-creation von Daten birgt jedoch das Potenzial auch Menschen mit geringem Interesse an und Erfahrung mit Technologie für die Beteiligung zu gewinnen.

Literaturverzeichnis

- [AiSt15] Aichholzer, G.; Strauß, S.: Collaborative Forms of Citizen (e-)Participation. In: Aichholzer, G. ; Kubicek, H. ; Torres, L. (Hrsg.): *Evaluating e-Participation Frameworks, Practice, Evidence.*. Cham: Springer International Publishing, 2015, S. 109–122
- [BoGB12] Boehner, K.; Gaver, B.; Boucher, A.: Probes. In: Lury, C. ; Wakeford, N. (Hrsg.): *Inventive methods: the happening of the social, Culture, economy and the social.* London : Routledge, 2012

- [BrKu16] Breiter, A.; Kubicek, H.: Offene Verwaltungsdaten und Verwaltungstransparenz. In: *Verwaltung & Management* Bd. 22 (2016), Nr. 6, S. 283–296
- [Ehn88] Ehn, P.: *Work-Oriented Design of Computer Artifacts*. Stockholm : Lawrence Erlbaum Assoc, 1988
- [GaDP99] Gaver, B.; Dunne, T.; Pacenti, E.: Design: Cultural Probes. In: *interactions* Bd. 6 (1999), Nr. 1, S. 21–29
- [GrKy91] Greenbaum, J.; Kyng, M.: *Design at Work: Cooperative Design of Computer Systems*. New Jersey : Lawrence Erlbaum Ass., Hillsdale, 1991
- [JKGH17] Jarke, J.; Kubicek, H.; Gerhard, U.; Hayes, N.; Introna, L.; Banerjee, A.: *Interim study on co-creation activities* : MobileAge Project, 2017
- [LeAW15] Lee, M.; Almirall, E.; Wareham, J.: Open Data and Civic Apps: First-generation Failures, Second-generation Improvements. In: *Commun. ACM* Bd. 59 (2015), Nr. 1, S. 82–89
- [MSBB16] Maaß, S.; Schirmer, C.; Bötcher, A.; Buchmüller, S.; Koch, D.; Schuhmacher, R.: *Partizipative Entwicklung von Technologien für und mit ältere/n Menschen*. Bremen, 2016
- [MuHe79] Mumford, E.; Henshall, D.: *A participative approach to computer systems design*. London : Associated Business Press, 1979
- [Mum81] Mumford, E.: *Values, Technology and Work, Information Systems* : Martinus Nijhoff, 1981
- [NaN13] Nambisan, S; Nambisan, P.: *Engaging Citizens in Co-Creation in Public Services Lessons Learned and Best Practices*. Washington, DC : IBM Center for The Business of Government, 2013
- [OBHI17] Oliphant, R.; Banerjee, A.; Hayes, N.; Introna, L.; Kubicek, H.; Jarke, J.; Gerhard, U.: *Interim study on accessibility, digital mobility and open data* : MobileAge Project, 2017
- [PiIV10] Piller, F.; Ihl, C.; Vossen, A.: A Typology of Customer Co-Creation in the Innovation Process. In: *Social Science Research Network* (2010), S. 26
- [SaSt08] Sanders, E. B.-N.; Stappers, P.J.: Co-creation and the new landscapes of design. In: *CoDesign* Bd. 4 (2008), Nr. 1, S. 5–18
- [Shak13] Shakespeare, S.: *Shakespeare Review: An independent review of public sector information*. London : Department for Businesses, Innovation & Skills, 2013
- [SiJo15] Sieber, R.E.; Johnson, P. A.: Civic open data at a crossroads: Dominant models and current challenges. In: *Government Information Quarterly* (2015)
- [Wolt11] Wolter, B.: Aneignung und Verlust des städtischen Raumes im Alter. In: *Eigensinnige Geographien Städtische Raumaneignungen als Ausdruck gesellschaftlicher Teilhabe*. Wiesbaden : Springer, 2011, S. 195–211