

Cultural Probes, Personas und Szenarien: „Third Space“ für die Kooperation mit Älteren

Susanne Maaß, Carola Schirmer, Sandra Buchmüller, Anneke Bötcher, Daniel Koch, Regina Schumacher

Fachbereich 3 Mathematik/Informatik, Universität Bremen

Zusammenfassung

Das Projekt ParTec untersucht, in welcher Form Verfahren der partizipativen Softwaregestaltung geeignet sind, um in Zusammenarbeit mit älteren Menschen zu angemesseneren und für diese Zielgruppe akzeptableren Gestaltungslösungen zu kommen. Bei der exemplarischen Entwicklung von Konzepten für eine Nachbarschaftsplattform wurde mit Cultural Probes und anschließenden Interviews, Personas, Szenarien und Prototypen gearbeitet, um partizipativ Anforderungen zu erheben und Gestaltungsentscheidungen zu treffen. Im vorliegenden Beitrag werden die verwendeten Verfahren daraufhin beleuchtet, inwieweit sie sich als geeignet erwiesen, um den für eine gleichberechtigte Kooperation nötigen „Third Space“ herzustellen.

1 Das Projekt ParTec

Durch den demografischen Wandel und den Mangel an sozialstaatlichen Leistungen werden heute neue Anforderungen an die Selbstorganisation und Selbstversorgung älterer Menschen gestellt. Mit der Entwicklung von technischen Assistenzsystemen wird versucht, älteren Menschen möglichst lange ein selbstbestimmtes Leben zuhause zu ermöglichen. Als Zielgruppe werden sie in der HCI-Forschung zunehmend in den Blick genommen (Dickinson et al. 2007, Fisk et al. 2009). Im Vordergrund stehen häufig die sichtbaren und messbaren Defizite älterer Menschen und stereotype Vorstellungen vom Alter (Buchmüller & Joost 2009, Lindsay et al. 2012). Dies kann zu einer geringen Akzeptanz der Produkte führen (Birken et al. 2014).

Das Projekt ParTec¹ setzt einen anderen Schwerpunkt, indem es auf die Lebensphase „Ruhestand“ fokussiert. Es geht ressourcenorientiert vor und macht auch die Fähigkeiten älterer Menschen zum Ausgangspunkt technischer Entwicklung – eine Perspektive, die in partizipativen Projekten häufiger zu finden ist (Rogers et al. 2014, Davidson & Jensen 2013). In ParTec wird erforscht, in welcher Form Verfahren der partizipativen Entwicklung von Software für die Kooperation mit älteren Menschen geeignet sind und zu angemessenen und neuen Lösungen führen. Wie Untersuchungen zeigen, werden soziale Netze im Ruhestand brüchig, während ältere Menschen zugleich zunehmend Hilfeleistungen benötigen. In vielen Bereichen könnten sie aber auch selbst Hilfe leisten. Daher wurde als exemplarisches Entwicklungsziel die Gestaltung einer web-basierten Nachbarschaftsplattform gewählt. Diese sollte nur soweit konzipiert und entwickelt werden, wie es zur Erprobung der Verfahren nötig war.

Im Folgenden wird das Vorgehen im Projekt und die Kooperation mit den Teilnehmer_innen kurz umrissen (s. Abb. 1). Einige der Verfahren werden in Abschnitt 3 in ihrer Verwendung in ParTec genauer beschrieben und mit Bezug auf ihre Eignung diskutiert.

| | | | |
|---|---|---------------------------------|-----------------------|
| 1 | Reflexion der eigenen Annahmen | Sozialwissenschaftliche Studien | Expertinneninterviews |
| 2 | Cultural Probes mit Interviews | | |
| 3 | Werkstatt 1: Personas und Ruhestandsgeschichten | | |
| 4 | Werkstatt 2: Metaphors Spiel | | |
| 5 | Werkstatt 3: Portalgeschichten mit Papierprototypen | | |
| 6 | Werkstatt 4: Digitaler Prototyp | | |

Abbildung 1: Der ParTec Prozess

Zunächst reflektierten und dokumentierten wir im Sinne ethnografischer Selbstpositionierung unsere eigenen Annahmen über Menschen im Ruhestand und ihren Alltag. Neben der Auswertung sozialwissenschaftlicher Literatur bestätigten zwei Interviews mit Expertinnen für Versorgung im Alter und Nachbarschaftshilfe² die Notwendigkeit, der abnehmenden sozialen Vernetzung im Ruhestand frühzeitig entgegen zu wirken. So wurden im Folgenden überwiegend Menschen beteiligt, die noch am Anfang ihres Ruhestands stehen und diesen aktiv gestalten wollen. Neun Frauen und drei Männer im Alter zwischen 57 und 79 Jahren konnten für die Teilnahme am Projekt gewonnen werden.

Um einen Einblick in ihren Ruhestandsalltag und daraus resultierende Wünsche und Bedarfe zu erhalten, setzten wir Cultural Probes als Verfahren der individuellen Selbstbeobachtung ein (ursprünglich Gaver et al. 1999, vgl. auch Boehner et al. 2007). Zuvor definierte Forschungsfragen zum Ruhestandsalltag, zu Bedarfen und zu Fähigkeiten wurden in Materialien

¹ „Partizipatives Vorgehen bei der Entwicklung von Technologien für den demografischen Wandel“, gefördert durch das BMBF unter der Nummer 16SV7186

² Ambulante Versorgungsbrücken e.V., <http://www.ambulante-versorgungsluecke.de/> und DRK Bremen, <http://www.drk-bremen.de/angebote/senioren/dienstleistungszentren.html>

umgesetzt, mit deren Hilfe die Teilnehmer_innen zwei Wochen lang verschiedene Aspekte ihres Alltags dokumentierten. Aufbauend auf diesem Material wurde mit jeder Teilnehmer_in ein bis zu zweistündiges Einzelinterview geführt.

Basierend auf den Ergebnissen entwickelten wir unter Einbezug von quantitativen und qualitativen Studien zum Altern (Generali 2013, Denninger et al. 2014) vier Ruhestands-Personas und dazugehörige Ruhestandsgeschichten (Ist-Szenarien). Als Storyboards aufbereitet, machten sie alltägliche Situationen und Probleme zum Thema, für die in Werkstatt 1 gemeinsam mit den Teilnehmer_innen Lösungswege erarbeitet wurden. Aus diesen leiteten wir Bedarfe an die Vernetzung im Ruhestand und somit Anforderungen an die digitale Plattform ab. Um unser Verständnis zu sichern und die Anforderungen zu ergänzen, nutzten wir in Werkstatt 2 das Kreativverfahren „Metaphors“ (Wildman et al. 1993).³

In der folgenden Designphase wurden Ideen zur Gestaltung der Nachbarschaftsplattform entwickelt. In Vorbereitung auf die Werkstatt 3 formulierten wir mehrere Soll-Szenarien zur Nutzung der Plattform als Portalgeschichten und entwarfen Papierprototypen, sodass die Gestaltung der Plattform vorstellbar wurde. Wir spielten die Geschichten mit den Teilnehmer_innen durch und veränderten die Prototypen nach ihren Anregungen. Ausschnitte der Plattform wurden anschließend in Form eines digitalen Prototyps realisiert und in Werkstatt 4 von den Teilnehmer_innen erprobt und evaluiert.

Das Ziel des Projekts ParTec ist es, zu beurteilen, in welcher Form die genannten Verfahren für eine gleichberechtigte Kooperation mit zukünftigen älteren Nutzer_innen geeignet sind. Als Kriterium für diese Eignung wird das Konzept des „Third Space“ von Muller & Druin (2012) aufgegriffen, das im Abschnitt 2 erläutert wird.

Partizipative Verfahren werden bislang vorwiegend im skandinavischen und angelsächsischen Raum diskutiert und angewandt. Durch ihre Erprobung und Darstellung im Rahmen eines systematisch aufeinander aufbauenden, szenariobasierten Vorgehens sollen sie auch für die deutschsprachige Forschung und Entwicklung im Bereich Technikentwicklung für Ältere empfohlen werden.

2 Partizipation und der „Third Space“

Der Ansatz der Partizipativen Softwareentwicklung geht – neben seiner Ausrichtung auf eine Demokratisierung – davon aus, dass es notwendig ist, die späteren Nutzer_innen in die Entwicklung einzubinden, um eine angemessene Produktgestaltung zu erreichen. Es werden Verfahren entwickelt und erprobt, die eine Verständigung zwischen Entwickler_innen und Nutzer_innen ermöglichen. Sie sollen Brücken bauen zwischen den verschiedenen „Denk-

³ Beim Metaphors Game werden Assoziationen zu einer nicht mit dem Projektfokus in Beziehung stehenden Metapher gesammelt – hier: „Umzug“ und „Flohmarkt“ – und anschließend wieder auf den eigentlichen Gegenstandsbereich – hier: Vernetzung sowie Geben und Nehmen im Ruhestand – übertragen.

welten“ und „Sprachen“, aber auch Hierarchien entgegenwirken, sodass alle Beteiligten mitentscheiden können.

Muller & Druin (2012) haben hierfür den Begriff des „Third Space“ eingeführt: Nötig ist ein hybrider Raum zwischen der Welt der Technikentwickler_innen und der Welt der Nutzer_innen, der für beide gleichermaßen (un)vertraut ist und eine Sprache zur Aushandlung von Bedeutungen bietet. Dieser Raum kann im Rahmen von Workshops unter Nutzung von narrativen Techniken, durch (Rollen-)Spiele oder die gemeinsame Gestaltung von Prototypen hergestellt werden (Brandt et al. 2013). Muller & Druin charakterisieren den Third Space durch eine Reihe von Merkmalen. Diese haben wir durch Aussagen von Wright & McCarthy (2015) ergänzt und in Abb. 2 zusammengestellt.

Inbetweeness

- Für beide Seiten (un)vertraut
- Keine sachliche Autorität bei einer Seite
- Wahl der Orte für die Kooperation

Heterogenität und Diversity

- Zusammensetzung der Beteiligten
- Marginalisierte Perspektiven einbeziehen

Wechselseitiges Aushandeln und Lernen

- Gemeinsame Sprache finden
- Alle Beteiligten als Expert_innen betrachten
- Dissens ermöglichen und konstruktiv nutzen

- Annahmen hinterfragen, Kräfteverhältnisse aushandeln

Creative Co-Design

- Gemeinsame Problembestimmung
- Innovative Ideen generieren
- Gemeinsame Gestaltungsentscheidungen
- Co-Ownership von Ergebnissen

Gemeinsam Veränderungen herbeiführen

- Kritische Reflexion anregen
- Alternativen entwickeln und realisieren
- Vorteile für alle Beteiligten

Abbildung 2: Aspekte des Third Space

Partizipation wird ermöglicht durch die „Inbetweeness“ der Situation, die keiner Seite die alleinige sachliche Autorität zuschreibt, sondern alle Beteiligten in ihrer Verschiedenartigkeit als gleichermaßen kundig betrachtet. Die Problembestimmung wie auch Gestaltungsentscheidungen werden gemeinsam vorgenommen. Durch die Konfrontation verschiedener Perspektiven sollen dabei alltägliche Selbstverständlichkeiten und Annahmen sichtbar gemacht und ggf. in Frage gestellt werden. Dissens soll ermöglicht, reflektiert und konstruktiv genutzt werden. So sollen kreativ neue Lösungen gefunden und Veränderungen herbeigeführt werden, die allen Beteiligten dienen.

Diese Merkmale (im Text kursiv gesetzt) einer erfolgreichen Kooperation zwischen Technikentwickler_innen und Teilnehmer_innen dienen uns im Folgenden zur Reflexion und Bewertung unseres Vorgehens und der dabei eingesetzten Verfahren.

3 Partizipative Methoden im ParTec-Prozess

Cultural Probes und Interviews

Zur grundlegenden Erforschung des Ruhestandsalltags und als empirische Grundlage für die Entwicklung von Personas sowie von Ist- und Sollszszenarien wurden im ParTec Projekt Cultural Probes (CP) in Verbindung mit Einzelinterviews eingesetzt. Während sie Gaver et al.

(1999) ursprünglich zur Inspiration für ein kreatives Design dienten, wurden CP von uns als Erhebungswerkzeug genutzt, um die Alltagswelt von Menschen zu erschließen, die nicht unmittelbar beobachtet werden kann (s. Boehner et al. 2007; Graham et al. 2007), und um die Teilnehmer_innen für unsere Fragestellungen zu sensibilisieren (s. Sleeswijk Visser et al. 2005).

Alltag und Privatleben werden, anders als Arbeitskontexte, nicht von Dritten organisiert, sondern Abläufe und Strukturen entwickeln sich über die Zeit und von den Akteuren selbst manchmal unbemerkt. Durch eine anregende und offene Gestaltung von Materialien mit Fragen und Aufzeichnungsmöglichkeiten konnten wir die Teilnehmer_innen zur *kritischen Reflexion* ihres Alltags veranlassen. Im Interview berichteten sie etwa von ihren überraschenden Einsichten bzgl. ihrer sozialen Vernetzung und der Menge ihrer Aktivitäten. Die von uns angebotene Form und *Sprache* für die Aufzeichnung wurde von ihnen gern aufgegriffen und zum Teil auch abgewandelt. Durch die Wahl der Fragen und Themen zeigten wir unsere Vorannahmen und unser Interesse an ihrem Alltag: Es ging um Lebenswege, Tagesaktivitäten, soziale Kontakte, Stärken und Schwächen, Einstellungen und Wünsche sowie Techniknutzung im Alltag (Beispiele in Abb. 3).

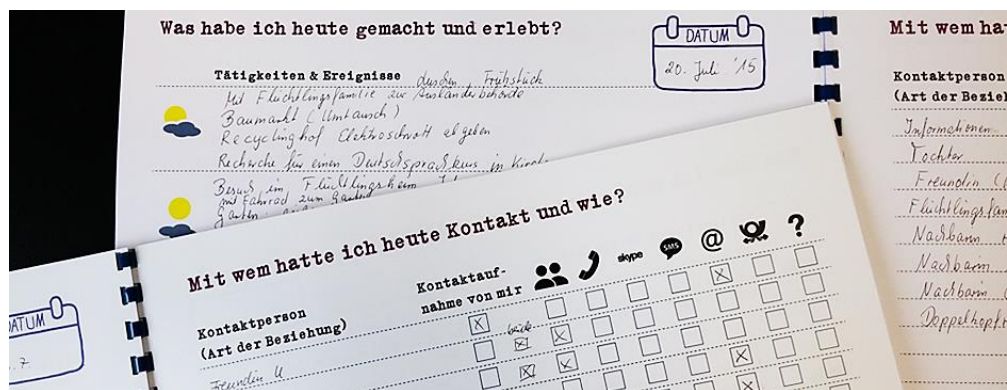


Abbildung 3: Cultural Probe mit Tagesaktivitäten und -kontakten einer Teilnehmer_in

Nur anhand der CP wäre uns aber ein detailliertes Verständnis ihrer Alltagssituation nicht möglich gewesen, dazu waren die anschließenden Interviews unverzichtbar. Sie wurden nach der Analyse der Probes jeweils individuell ausgerichtet und griffen alle Themen wieder auf. Die ausgefüllten Probes dienten im Gespräch als gemeinsame Referenzobjekte. Es entstand ein Raum des gemeinsamen *Lernens*, in dem auf beiden Seiten Annahmen bestätigt oder widerlegt wurden. Die Ruheständler_innen erlebten sich als Erforscher_innen und *Expert_innen* ihres Ruhestands und wirkten entscheidend an der *gemeinsamen Problembestimmung* und damit Ausrichtung der Nachbarschaftsplattform mit: Gingen wir anfänglich davon aus, dass eine Vernetzung zwischen älteren und jüngeren Menschen notwendig sei, kristallisierte sich nun heraus, dass sich die Teilnehmer_innen vor allem Kontakt zu Gleichaltrigen wünschten, um sich über die aktuelle Lebensphase auszutauschen und Anregungen für die Gestaltung des Ruhestands zu bekommen.

Personas

Personas werden in Softwareentwicklungsprojekten zur eindeutigen Festlegung und Verständigung über die Zielgruppe genutzt (Grudin & Pruitt 2002); ihre Modellierung sollte auf empirischen Daten basieren. Personas ersetzen die Mitwirkung realer Nutzer_innen. In ParTec dienten Personas dagegen als Kommunikationsmittel zwischen Teilnehmer_innen und Entwickler_innen. Sie transportierten eine Vielzahl der in der Selbstbeobachtungsphase erhobenen Wünsche, Einstellungen und Ziele, wobei diese aber von den individuellen Beteiligten gelöst, neu kombiniert und ergänzt wurden. So wirkten sie für die Teilnehmer_innen *vertraut und unvertraut* zugleich.

Die für den Third Space als wichtig erachtete *Heterogenität und Diversity* der Zielgruppe wurde in vier Personas abgebildet. Zwar waren die Teilnehmer_innen sozial eher homogen zusammengesetzt und überwiegend akademisch ausgebildet, andererseits vereinten sie auf sich eine große Bandbreite unterschiedlicher Erfahrungen mit dieser Lebensphase. In Anlehnung an Ergebnisse der empirischen Sozialforschung (Denninger et al. 2014) wurden weitere Eigenschaften der Personas entsprechend zugespitzt.

Auch Gender- und Diversity-Aspekte wurden berücksichtigt. Um *marginalisierte Lebenslagen* nicht aus den Augen zu verlieren, verkörperte eine Persona den Aspekt der Altersarmut, die besonders Frauen im Ruhestand betrifft. Auch eine geringe Techniknutzungscompetenz und fehlende Ausstattung mit Technik wurden abgebildet. Bei einer anderen Persona, die sich in der Nachbarschaft einbringen möchte, ist der Bedarf an sozialer Vernetzung von erheblichen körperlichen Einschränkungen geprägt. Über die Personas gelangten somit auch Lebenslagen in den Blick, die in der Gruppe der Teilnehmer_innen nicht vertreten waren.

Bei den Gesprächen in Werkstatt 1 konnten alle Beteiligten die Perspektive einer Persona einnehmen, sich auf sie beziehen und darüber austauschen. So dienten die Personas als „Alter Egos“ (s. Triantafyllakos et al. 2010): Die Teilnehmer_innen konnten ihre eigenen Wünsche oder Gefühle auf Personas projizieren und mussten sich dadurch nicht persönlich in den Mittelpunkt stellen. Sie äußerten Verständnis für die Personas oder distanzieren sich von deren Verhaltensweisen und Charakterzügen (*Dissens*). So wurden verschiedene Auffassungen und Aspekte des Ruhestands *ausgehandelt*. Die Personas schafften dafür eine *gemeinsame Sprache*, wobei die Teilnehmer_innen immer die *Expert_innen* für das Handeln im Ruhestandskontext blieben. Unsere Personas waren bewusst als Zeichnungen dargestellt, um zu betonen, dass es sich um fiktive Figuren handelt, deren Handeln veränderbar und gestaltbar ist. So wurde *Creative Co-Design* ermöglicht.

Szenarien: Ruhestands- und Portalgeschichten

Die Entwicklung von Personas steht im Kontext von narrativen Verfahren, denn das Erzählen von Geschichten setzt ein Subjekt voraus und konstruiert es zugleich. Die Aufgabe von Szenarien ist es, das Verhalten von Personen und ggf. ihre Interaktion mit Hard- und Software so zu formulieren, dass sie die Perspektivenübernahme und Kommunikation im Entwicklungsprozess unterstützen. Im Unterschied zu stark formalisierten Use Cases oder User Stories greifen Szenarien die *Sprache* und Vorstellungswelt der Teilnehmer_innen auf und ermöglichen einen Übergang von der Problemanalyse zur Lösungsgestaltung. Während wir

als Forscher_innen mit den unterschiedlichen Szenarientypen von Rosson & Carroll (2012) arbeiteten, übersetzten wir diese im ParTec-Prozess für die Teilnehmer_innen in sog. Ruhestands- und Portalgeschichten.

In den Ruhestandsgeschichten fanden die Teilnehmer_innen zum Teil ihre eigenen Alltagsthemen und -probleme wieder, die über Cultural Probes und Interviews herausgearbeitet worden waren. Für die erste Werkstatt wurden sie als Storyboards (Abb. 4) dargestellt. In jeder Geschichte agiert eine Persona in ihrem Alltag und stößt auf ein Problem, das Vernetzung erfordert, dessen Lösung aber offen gelassen wird. In Gruppen von drei bis vier Personen diskutierten die Teilnehmer_innen, wie diese „Lücke“ zu füllen sei, und entwickelten so Lösungsszenarien. Durch die Geschichten wurde ein Raum geschaffen, in dem sie leicht Position beziehen, sich ausdrücken und *Alternativen entwickeln* konnten.

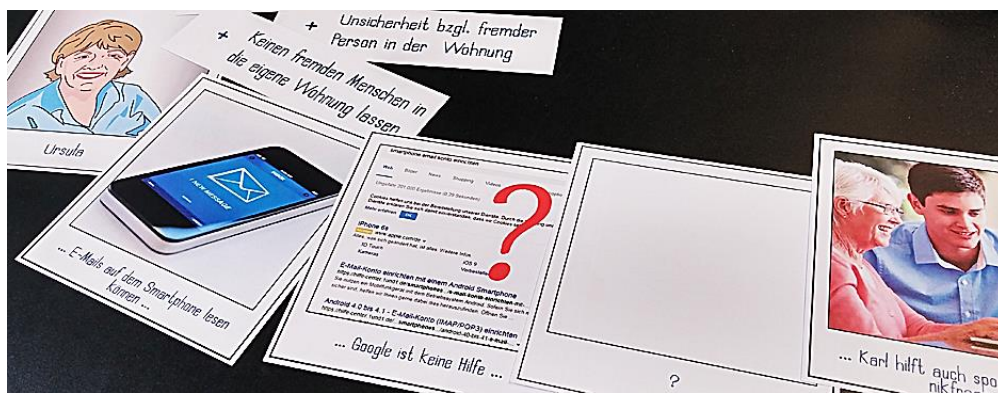


Abbildung 4: Storyboard: Wie findet Ursula jemanden, der ihr mit dem Smartphone hilft?

Der Übergang von der Situationsanalyse zum Entwurf einer „neuen Welt“ mit neuer Technologie wurde in Portalgeschichten festgehalten. Hier wurden die Ruhestandsgeschichten um die Nutzung einer neuen Nachbarschaftsplattform ergänzt und neu erzählt. Einige Aspekte der Plattform wurden in Form von Papierprototypen illustriert und konkretisiert. Zweier- oder Dreiergruppen von Teilnehmer_innen wurden in Werkstatt 3 schrittweise durch die Geschichte geführt und konnten dabei den Prototyp nutzen. Sie wurden jeweils nach ihren Erwartungen und Eindrücken befragt und um Gestaltungsvorschläge gebeten. In der Vorbereitung auf die Gesprächsmoderation fiel es schwer zu entscheiden, wie viel Gestaltung wir vorgeben sollten und wie offen das Gespräch zu führen war. Es zeigte sich, dass sehr offene Fragen eher zu abstrakten Diskussionen ohne Bezug auf konkrete Gestaltung führten, während die Vorgabe von konkreten Alternativen die Funktionen der Plattform für die Teilnehmer_innen anschaulich und *verhandelbar* machte.

Der vorläufige Charakter der handgezeichneten Papierprototypen verdeutlichte, dass hier noch keine endgültigen Entscheidungen präsentiert, sondern gemeinsam Alternativen erwogen und *Gestaltungsentscheidungen* getroffen werden sollten. Für die Teilnehmer_innen waren sie anschaulich und konkret genug, eine kritische Stellungnahme zu ermöglichen. Es wurden eigene *innovative Ideen* entwickelt und damit auch *Co-Ownership* der Ergebnisse

erreicht. In der Diskussion über die Gestaltung einer Kontaktaufnahme zu Unbekannten stellte sich z.B. heraus, dass es für die Teilnehmer_innen wichtig war selbst zu bestimmen, für wen welche Teile ihres Profils sichtbar sein sollten. Virtuelle Kontaktaufnahmen wurden immer als Vorbereitung auf eine persönliche Begegnung verstanden. Es wurde Wert darauf gelegt, dass die anderen Nutzer_innen der Plattform ältere Menschen wie sie selbst waren.

Bei der abschließenden Evaluation des digitalen Prototyps in Werkstatt 4 wurden die Teilnehmer_innen angeleitet, sich in der Rolle einer ihnen bekannten Persona auf der Plattform zu bewegen oder selbst als Nutzer_in zu agieren. Jeweils zwei Personen teilten sich Tastatur und Maus und erkundeten so im Dialog ausgewählte Teile der Plattform. Hierbei wurden sie von der Moderator_in befragt, inwieweit sie ihre im partizipativen Prozess entwickelten Vorstellungen realisiert sahen. In Interaktion mit dem Prototyp waren die Teilnehmer_innen gut in der Lage, seine Gestaltung kritisch zu kommentieren und weitergehende Ideen zu entwickeln.

4 Kooperation mit Älteren

Im ParTec-Projekt zeigte sich, dass sich die genutzten Verfahren in ihrer spezifischen Gestaltung gut dazu eignen, einen Third Space herzustellen, in dem die Ruheständler_innen aktiv an der Problembestimmung und am Gestaltungsprozess mitwirken können. Dies lässt sich sowohl am Ergebnis als auch an Beobachtungen im Kooperationsprozess festmachen. In der Anforderungserhebung kamen Aspekte zutage, die aus dem Literaturstudium und den Experteninterviews nicht hervorgegangen waren, z.B. der Wunsch nach Vernetzung mit Gleichaltrigen und nach Reflexion der Ruhestandsgestaltung. Die Diskussion der Sollszenarien und Prototypen ergaben neue Ideen für die Gestaltung der Nachbarschaftsplattform und ermöglichten die Überprüfung der Angemessenheit vorgeschlagener Lösungen durch die Teilnehmer_innen. Bei der Auswertung von Audioaufzeichnungen und Protokollen wurde deutlich, dass die Teilnehmer_innen durchgehend engagiert und intensiv am Prozess mitwirkten. Die gewählten Darstellungsweisen und Vorschläge sprachen sie an und motivierten sie, unsere Ansätze weiterzuentwickeln.

In der Phase der Ist-Analyse entstanden durch Cultural Probes und Interviews auch erste soziale Beziehungen zwischen allen Beteiligten, die sich zu einer Vertrauensbasis festigten. Die Teilnehmer_innen konnten sich zunächst nicht vorstellen, wie unsere Zusammenarbeit zur Gestaltung einer Software führen sollte und was sie selbst dazu beitragen könnten. Unser intensives Bemühen um ein Verständnis ihres Alltags erfuhren die Teilnehmer_innen als starke Wertschätzung. „Sie haben es wirklich geschafft, uns beim Alter zu erwischen, ... dass mich jemand explizit, weil ich alt bin, ernst nimmt und mich Dinge fragt, das ist mir noch nie passiert“ (Rückmeldung einer Teilnehmerin).

Die detaillierte Modellierung in Form von Personas und Geschichten machte unser Verständnis überprüfbar für die Teilnehmer_innen. Es erwies sich als wichtig, ihnen zu verdeutlichen, dass wir professionelle Verfahren verwendeten und diese nicht etwa so gewählt hatten, weil wir ihnen als Älteren nichts anderes zutrauten. So konnten sie sicher sein, als Mitwirkende

und Expert_innen ernst genommen zu werden. Die Art der Verfahren überraschte sie und veränderte ihr stereotypes Bild vom „programmierenden Informatiker“.

Während wir uns anfangs sehr darum bemühten, uns den Teilnehmer_innen sprachlich zu nähern, z.B. indem wir Fachsprache vermieden, Cultural Probes als Materialien für die Selbstbeobachtung bezeichneten und von Geschichten statt Szenarien sprachen, führte die gefühlte Nähe zu den Teilnehmer_innen später dazu, ihnen zu viel zuzumuten. Es zeigte sich z.B., dass eine dreistündige Werkstatt zu wenig Zeit ließ, um mit Portalgeschichten und Papierprototypen zu arbeiten. Die Teilnehmer_innen brauchten Zeit, um sich in Papierprototypen als eine Art visueller Sprache einzudenken und eigene Positionen zu den diversen Gestaltungsfragen zu entwickeln. Längere Werkstätten anzusetzen schien uns jedoch angesichts des ausgefüllten Alltags unserer Teilnehmer_innen nicht ratsam.

Wie sehr sie sich auf unseren Projektgegenstand und die aktive Mitwirkung bei der Gestaltung eingelassen hatten, wurde in der abschließenden Erprobung unseres Prototyps deutlich. Hier bezogen sie im Gespräch untereinander Position und zeigten großes Interesse an der Nutzung einer Nachbarschaftsplattform, wie sie sich im Prototyp andeutete. Nach ihrer anfänglichen Skepsis und der Vermutung, zur Gestaltung nicht viel beitragen zu können, war ihnen nun klar geworden, dass Technikgestaltung ein Prozess ist, in dem sie selbst mitreden könnten – wenn man sie denn lassen würde.

Die Rückmeldungen der Teilnehmer_innen zu unseren Verfahren zeigten, wie wichtig eine ansprechende Gestaltung aller Materialien, eine klare Gesprächsführung und die angenehme Gestaltung des räumlichen und zeitlichen Rahmens sind. Insgesamt haben wir dadurch gelernt: Es kommt nicht nur auf die „richtige“ Anpassung der Verfahren an, sondern auch auf ihre kommunikative Ausgestaltung. Dies gilt allerdings grundsätzlich für partizipatives Vorgehen, nicht nur für die Kooperation mit älteren Menschen.

Literaturverzeichnis

- Birken, T., Pelizäus-Hoffmeister, H. & Schweiger, P. (2014). Wo brauchen und wo wollen Ältere Technik? *Konferenz „Technische Unterstützungssysteme, die die Menschen wirklich wollen“*, Hamburg, 9-19.
- Boehner, K., Vertesi, J., Sengers, P. & Dourish, P. (2007). How HCI Interprets the Probes. *Proc. CHI 2007*, 1077-1086.
- Brandt, E., Binder, T. & Sanders, E. (2013). Tools and techniques: ways to engage telling, making and enacting. In: Robertson, T. & Simonsen, J. (Eds.). *Routledge International Handbook of Participatory Design*, London & New York: Routledge, 145-181.
- Buchmüller, S. & Joost, G. (2009). Design for Elderly People – A Methodological Case Study about the Development of a Dect Phone. *Proc. COST 298*, 710-719.
- Davidson, J. L. & Jensen, C. (2013). Participatory design with older adults: an analysis of creativity in the design of mobile healthcare applications. *Proc. Creativity & Cognition*, 114-123.
- Denninger, T., van Dyk, S., Lessenich, S. & Richter, A. (2014). *Leben im Ruhestand. Zur Neuverhandlung des Alters in der Aktivgesellschaft*, Bielefeld: transcript.

- Dickinson, A., Arnott, J. & Prior, S. (2007). Methods for human - computer interaction research with older people. *Behaviour & Information Technology*, 26(4), 343-352.
- Fisk, A. D., Rogers, W. A., Charness, N., Czaja, S. J. & Sharit, J. (2009). *Designing for older adults: Principles and creative human factors approaches*. Boca Raton: CRC press.
- Gaver, W., Dunne, T. & Pacenti, T. (1999). Cultural Probes. *Interactions*, 6 (1), 21-29.
- Generali Altersstudie (2013). *Wie ältere Menschen leben, denken und sich engagieren*. Frankfurt: Fischer.
- Graham, C., Rouncefield, C., Gibbs, M., Vetere, F. & Cheverst, K. (2007). How Probes Work. *Proc. OzCHI 2007*, 29-37.
- Grudin, J. & Pruitt, J. (2002). Personas, Participatory Design and Product Development: An Infrastructure for Engagement. *Proc. PDC02*, 144-152.
- Lindsay, S., Jackson, D., Schofield, G. & Olivier, P. (2012). Engaging older people using participatory design. *Proc. CHI 2012*, 1199-1208.
- Muller, M.J., & Druin, A. (2012). Participatory Design: The Third Space. In: J. Jacko (Ed.). *Human Computer Interaction Handbook: Fundamentals, Evolving, Technologies, and Emerging Applications*, 1125-1153.
- Rogers, Y., Paay, J., Brereton, M., Vaisutis, K. L., Marsden, G. & Vetere, F. (2014). Never Too Old: Engaging Retired People Inventing the Future with MaKey MaKey. *Proc. CHI 2014*, 3913-3922.
- Rosson, M. B. & Carroll, J. M. (2012). Scenario based design, in: J. Jacko (Ed.). *The human-computer interaction handbook: Fundamentals, Evolving Technologies and Emerging Applications*. Erlbaum, 1105-1124.
- Sleeswijk Visser, F., Stappers, P. J., van der Lugt, R. & Sanders, E.B.-N. (2005). Contextmapping. Experiences from Practice. *CoDesign*, 1(2), 119-149.
- Triantafyllakos, G., Palaigeorgiou, G. & Tsoukalas, I. A. (2010). Fictional characters in participatory design sessions: Introducing the “design alter egos” technique. *Interacting with Computers*, 22, 165-175.
- Wildman, D.M, White, E.L. & Muller, M.J. (1993). Participatory Design Through Games and Other Techniques. *Tutorial Notes, InterCHI 1993*.
- Wright, P. & McCarthy, J. (2015). The politics and aesthetics of participatory HCI, *Interactions*, 12(6), 26-31.

Autorinnen und Autoren

Susanne Maaß, Carola Schirmer, Anneke Bötcher, Daniel Koch, Regina Schumacher,
AG Soziotechnische Systemgestaltung und Gender, www.informatik.uni-bremen.de/soteg

Sandra Buchmüller, AG Digitale Medien in der Bildung, www.dimeb.de

Fachbereich Mathematik/Informatik, Universität Bremen