

Wege der Akquirierung und Einbindung
von End-AnwenderInnen

Ein Erfahrungsbericht aus dem benefit-Projekt

WindowsWideOpen



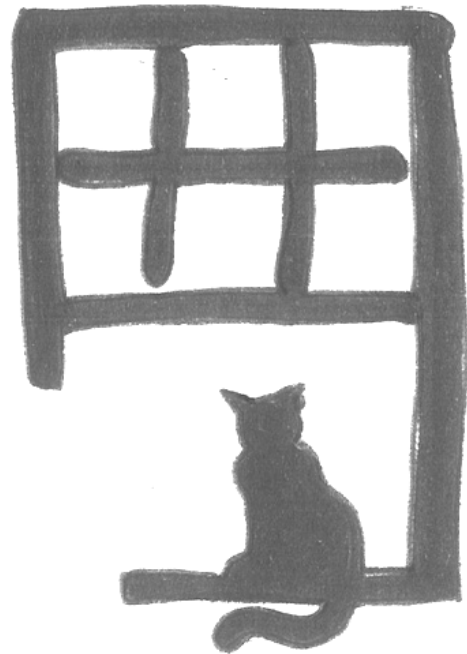
Wege der Akquirierung und Einbindung von End-AnwenderInnen

Ein Erfahrungsbericht aus dem ^{programm}benefit-Projekt *WindowsWideOpen*



Projektbeschreibung und Projektziel

Based on audio-visual communication handled by a 5-button remote-control it is a unique technic- and organisation-platform for all kinds of private and



rs in the life of

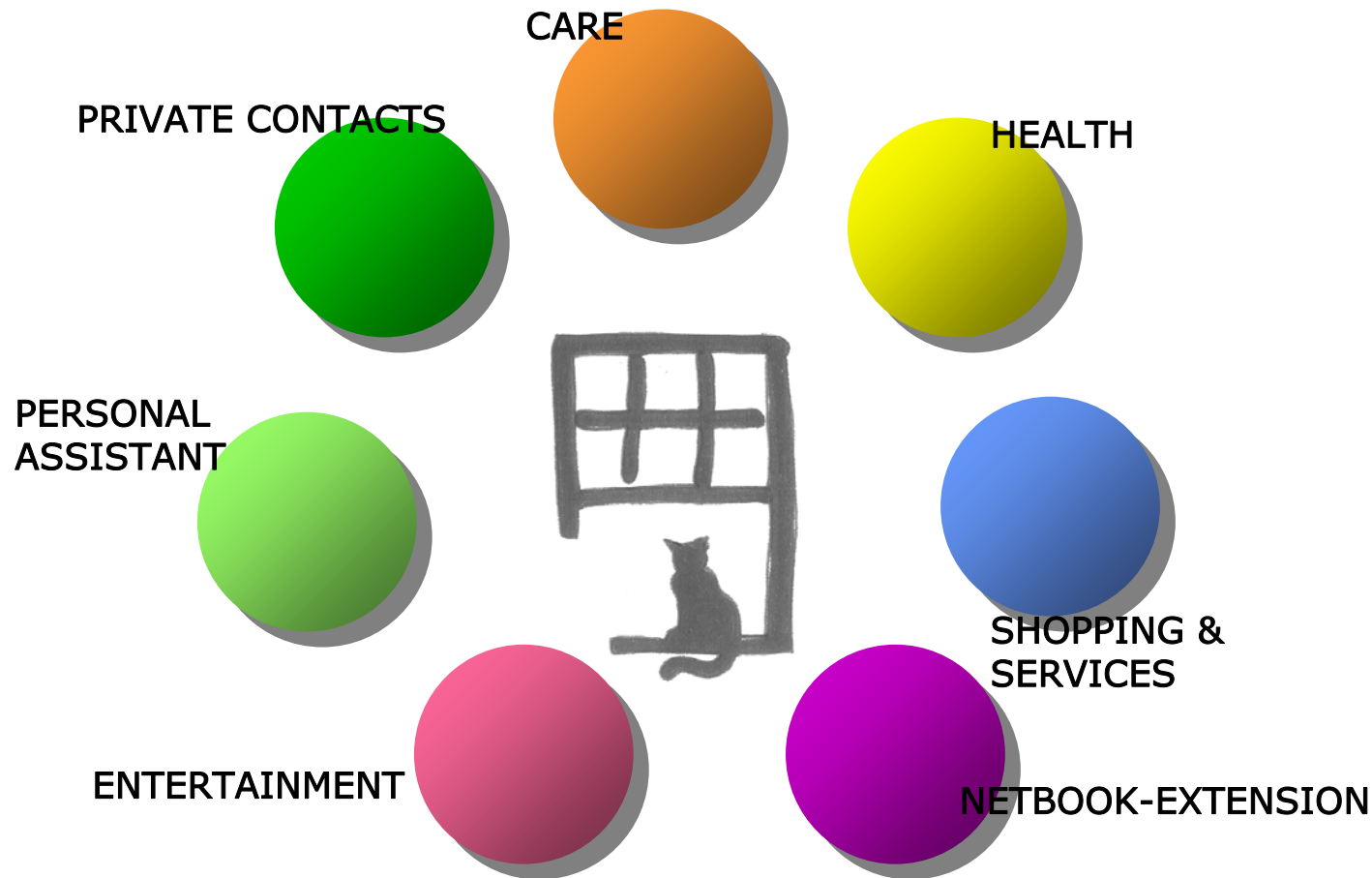
WindowsWideOpen

Wege der Akquirierung und Einbindung von End-AnwenderInnen

Ein Erfahrungsbericht aus dem ^{programm}benefit-Projekt *WindowsWideOpen*



Projektbeschreibung und Projektziel



Wege der Akquirierung und Einbindung von End-AnwenderInnen

Ein Erfahrungsbericht aus dem ^{programm}benefit-Projekt *WindowsWideOpen*



Projekt-Team

Brigitte & Bernd Eisinger
Consultants for IT & telecommunication
Konsortialführerin WindowsWideOpen

44 Jahre IT-Projekterfahrung
Mehrere Patente u.a. Profiling,
selbstlernende Systeme

Robert Hartmann
Projektleiter und Konsulent der
Volkshilfe Österreich

Langjährige Durchführung/Leitung
von Forschungs-und Entwicklungs-
projekten, Lehrbeauftragter FH Linz,
Studiengang Sozial- & Verwaltungs-
Management

Hans Schnait
Marketing & Kommunikationsberater
coop 50 plus

Marketing- & Kommunikations-
berater, Marktforscher mit
Schwerpunkt Generation 50 plus

Wege der Akquirierung und Einbindung von End-AnwenderInnen

Ein Erfahrungsbericht aus dem ^{programm}benefit-Projekt *WindowsWideOpen*



Methodik

Methoden der qualitativen Sozialforschung

- qualitative Einzelinterviews
- Fokusgruppen

Durchführung als Team: Schnait, Eisinger & Hartmann

Laufende Feedbackschleifen und Zwischenevaluierung des Projektteams.

Wege der Akquirierung und Einbindung von End-AnwenderInnen

Ein Erfahrungsbericht aus dem ^{programm}benefit-Projekt *WindowsWideOpen*



Methodik - Fokusgruppen

**MitarbeiterInnen
& LeiterInnen**

im Umfeld Volkshilfe und
anderer Organisationen

Angehörige

**Betroffene
SeniorInnen**

**Hausärzte,
TherapeutInnen**

**Noch nicht
Betroffene
SeniorInnen**

Wege der Akquirierung und Einbindung von End-AnwenderInnen

Ein Erfahrungsbericht aus dem ^{programm}benefit-Projekt *WindowsWideOpen*



GesprächspartnerInnen

Die Betroffenen haben – abhängig vom Grad der Betroffenheit unterschiedliche Sichtweisen.

Betreute SeniorInnen

betreut durch

- mobile Betreuung
- Angehörige
- von beiden gemeinsam

**Betroffene
SeniorInnen**

SeniorInnen in teil- und vollstationären Einrichtungen

Wege der Akquirierung und Einbindung von End-AnwenderInnen

Ein Erfahrungsbericht aus dem ^{programm}benefit-Projekt *WindowsWideOpen*



GesprächspartnerInnen

Die noch nicht betroffenen SeniorInnen, welche mobil sind haben andere Ansprüche zur Verbesserung ihrer Lebensqualität.

Diese vorhandene Mobilität eröffnet Wünsche Richtung Komfort, Unterhaltung und zusätzliche Möglichkeiten des sozialen Kontakts

....innerhalb und außerhalb der Familie

**Noch nicht
Betroffene
SeniorInnen**

Wege der Akquirierung und Einbindung von End-AnwenderInnen

Ein Erfahrungsbericht aus dem ^{programm}benefit-Projekt *WindowsWideOpen*



GesprächspartnerInnen

Unabhängig vom Grad der Pflegebedürftigkeit erleichtern die einfachen Kontaktmöglichkeiten das Leben beider Generationen.

Angehörige

Auch hier zeigen sich im Gespräch verschiedenste Sichtweisen, welche berücksichtigt werden sollten.

Wege der Akquirierung und Einbindung von End-AnwenderInnen

Ein Erfahrungsbericht aus dem ^{programm}benefit-Projekt *WindowsWideOpen*



GesprächspartnerInnen

**MitarbeiterInnen
& LeiterInnen**

im Umfeld Volkshilfe und
anderer Organisationen

Die Einführung IT-gestützter Systeme verändert die Situation für alle MitarbeiterInnen mobiler Betreuungsorganisationen.

Je nach Blickwinkel kann dies als Bedrohung oder Erleichterung gesehen werden.

Die Stolpersteine zu erkennen und diese Gruppe motiviert an Bord zu holen ist eine wesentliche Voraussetzung für jeglichen Erfolg.

Wege der Akquirierung und Einbindung von End-AnwenderInnen

Ein Erfahrungsbericht aus dem ^{programm}benefit-Projekt *WindowsWideOpen*



GesprächspartnerInnen

Ärzte, TherapeuInnen, MitarbeiterInnen von NPO's sind ebenfalls wesentliche Fokusgruppen, deren Meinungen und Einstellungen berücksichtigt werden sollten.

**Hausärzte,
TherapeutInnen**

Denn nur aus der Summe aller Blickwinkel zeigt sich das notwendige Gesamtbild, welches die Lebensumstände zum Positiven verändert.

Wege der Akquirierung und Einbindung von End-AnwenderInnen

Ein Erfahrungsbericht aus dem ^{programm}benefit-Projekt *WindowsWideOpen*



GesprächspartnerInnen

Unterschiedliche Sichtweisen erhält man auch in allen Focusgruppen im städtischen und ländlichen Bereich.



Und nach Möglichkeit auch eine Streuung der Interviews auf mehrere Bundesländer.

Wege der Akquirierung und Einbindung von End-AnwenderInnen 
Ein Erfahrungsbericht aus dem ^{programm}benefit-Projekt *WindowsWideOpen*

Wie kommt man an die GesprächspartnerInnen

In unserem Projekt: **Volkshilfe.**

Welche Landesorganisation hat die nötigen Ressourcen?

Zeit, Personal, knowhow

Kontaktaufnahme mit den Pflegedirektorinnen.

Mit wem und wo können die Interviews stattfinden

Absprache mit der regional verantwortlichen LeiterInnen

Schätzen ein, welche MitarbeiterInnen und Betroffenen in Frage kommen.

Haben auch Kontakt zu den regionalen Seniorenklubs.

Für jede Phase wichtig:

Infos zum Projekt und Einbinden der AkteurInnen sind Voraussetzung für eine professionelle Unterstützung und für die Unterstützung „bedanken“.

Wege der Akquirierung und Einbindung von End-AnwenderInnen

Ein Erfahrungsbericht aus dem ^{programm}benefit-Projekt *WindowsWideOpen*



Gesprächsinhalt

Es hängt ab, in welcher Projektphase bzw. unter welchen Rahmenbedingungen mit welchen Focusgruppen das Gespräch stattfindet:

- **Präsentation von Möglichkeiten** und Beurteilung durch die TeilnehmerInnen auf Zustimmung / Ablehnung
- **Offene Fragen** nach Sorgen, Problemen und Wünschen ohne dafür bestehende Lösungen einzubringen.

Wege der Akquirierung und Einbindung von End-AnwenderInnen

Ein Erfahrungsbericht aus dem ^{programm}benefit-Projekt *WindowsWideOpen*



Gesprächsinhalt – Offene Fragen

- Lösungsmöglichkeiten werden nicht präsentiert, sind jedoch zum Teil die Ausgangsbasis für gestellte Fragen.
- Provoziert mehr Kreativität bei den TeilnehmerInnen und einen offeneren Gedankenaustausch. Die Ergebnisse können überraschen und somit neue Gedanken in ein Konzept einbringen – ob es uns recht ist oder nicht.
- Ist jedoch nicht für alle Themenkreise und Focusgruppen geeignet.
- Im Rahmen von WWO haben wir überwiegend offene Fragen verwendet.

Wege der Akquirierung und Einbindung von End-AnwenderInnen

Ein Erfahrungsbericht aus dem ^{programm}benefit-Projekt *WindowsWideOpen*



Gesprächsinhalt – Präsentation von Möglichkeiten

- Lösungsmöglichkeiten werden gezeigt und sind die Basis für die Beurteilung durch die TeilnehmerInnen.
- Es werden die eigenen Ideen auf Akzeptanz / Schwachstellen geprüft. Sinnvoll zur Korrektur bestehender Lösungen. Durch den engen Rahmen kaum Gelegenheit zu neuen Ansätzen
- Ist jedoch nicht für alle Themenkreise und Focusgruppen geeignet.
- Bei WWO im wesentlichen nur zur Ergänzung der offenen Fragen verwendet.

Wege der Akquirierung und Einbindung von End-AnwenderInnen

Ein Erfahrungsbericht aus dem ^{programm}benefit-Projekt *WindowsWideOpen*



Gesprächsinhalt – SeniorInnen

- Erfahren der Hemmschwellen für Entscheidung und Anwendung
- Erfahren der begründeten und unbegründeten Ängste
- Erfahren der gesehenen Vorteile (und unterscheiden zwischen „ja ist praktisch“ und „Vorfreude beim Gedanken daran“)
- Nicht Meinungen ändern, sondern „zuhören“ und diese einfach annehmen.
- Es macht sich gut, dies aus innerer Überzeugung zu tun – die GesprächsteilnehmerInnen merken das!

Wege der Akquirierung und Einbindung von End-AnwenderInnen

Ein Erfahrungsbericht aus dem ^{programm}benefit-Projekt *WindowsWideOpen*



Gesprächsinhalt – Pflegende

- BetreuerInnen sollen nicht das Gefühl haben, dass das neue System Arbeit wegnimmt.
- Erfahren der begründeten / unbegründeten Vorbehalte
- Erfahren der gesehenen Verbesserungen
- GesprächspartnerInnen müssen ernst genommen werden, Vorschläge aufgenommen und Kritik gehört werden.
- Es macht sich auch hier gut, dies aus innerer Überzeugung zu tun – die GesprächsteilnehmerInnen merken das!

Wege der Akquirierung und Einbindung von End-AnwenderInnen

Ein Erfahrungsbericht aus dem ^{programm}benefit-Projekt *WindowsWideOpen*



Gesprächstaktik

Für und wider:

Sachlicher Rahmen

Bei BetreuerInnen und Experten als offenes Gespräch.

Lockerer „Event“

Wird bei SeniorInnen als angenehme Überraschung empfunden (es wird eher etwas ernstes erwartet) und macht die eigenen Gedanken frei für aktives Mitgestalten.

Wege der Akquirierung und Einbindung von End-AnwenderInnen

Ein Erfahrungsbericht aus dem ^{programm}benefit-Projekt *WindowsWideOpen*



Der Blick zurück – Interviews für WindowsWideOpen

Dieser Bericht basiert auf der Erfahrung aus unserer Interview-Phase in der insgesamt mittels der unterschiedlichen Focusgruppen die Meinungen von rund 300 direkt betroffenen Haushalten und der mitinvolvierten Pflegenden erhoben wurden.

Das vorab bereits vorhandene Konzept wurde dabei überwiegend bestätigt, in wichtigen Bereichen jedoch verbessert und damit das „bestmögliche“ Produkt in der Machbarkeitsstudie beschrieben.

Wege der Akquirierung und Einbindung von End-AnwenderInnen

Ein Erfahrungsbericht aus dem ^{programm}benefit-Projekt *WindowsWideOpen*



Der Blick voraus – benefit-Projekt „Accepting Smart Home“

In diesem Projekt untersuchen wir – erweitert um das Institut für Klinische, Biologische und Differentielle Psychologie Fakultät für Psychologie der Universität Wien - die Akzeptanz unterschiedlicher Smart-Home-Systeme in deren Teilbereichen.

Als Ziel haben wir uns dabei einen „Leitfaden“ gesetzt, welcher es zukünftigen Entwicklern (und damit auch Anwendern) erleichtert, Smart-Home-Systeme derart zu gestalten, dass nicht nur der – hoffentlich – unbestreitbare Nutzen, sondern auch die Freude an der Verwendung Grundlage für deren Einsatz in den eigenen vier Wänden ist.

Wege der Akquirierung und Einbindung von End-AnwenderInnen

Ein Erfahrungsbericht aus dem ^{programm}benefit-Projekt *WindowsWideOpen*



Danke für Ihre Aufmerksamkeit

Bernd Eisinger

Brigitte Eisinger – Consultants for IT & telecommunication
Konsortialführerin bei WindowsWideOpen und AcceptingSmartHome
eisinger@aon.at

Robert Hartmann

Projektleiter und Konsulent der Volkshilfe Österreich
robert.hartmann@hocnet.at