

Projekt-Erfahrungen mit „Human Centered Design“ und „Design Thinking“ im Rahmen Sozialer Arbeit

Ein qualitativer Vergleich zwischen den Erfahrungen von Studierenden mit iLab-Projekten und dem Projekt „Wiener Kuchl“

Marlene Schön
so161046
so161046@fhstp.ac.at

Bachelorarbeit 2
Eingereicht zur Erlangung des Grades
Bachelor of Arts in Social Sciences
an der Fachhochschule St. Pölten

Datum: 29. April 2019
Version: 1

Begutachter*in: FH-Prof. Mag. Dr. Sylvia Supper

Abstract (Deutsch)

In der vorliegenden Arbeit wird die Anwendung von Methoden des „Human Centered Design“ und des „Design Thinking“ in der Innovativen Sozialen Arbeit erforscht. Mit der Forschungsfrage: „Welche Unterschiede und Gemeinsamkeiten lassen sich zwischen Erfahrungen von Student*innen mit „Human Centered Design“ und „Design Thinking“ am Beispiel des iLabs an der Fachhochschule St. Pölten und der Umsetzung dieser Methode in einem sozial innovativen Projekt finden?“ soll dies betrachtet werden. Es wurden drei Interviews geführt und mittels Systemanalyse ausgewertet. Die Ergebnisse zeigen, dass es zwischen den beiden untersuchten Projekten mehr Gemeinsamkeiten als Unterschiede gibt. Die Umsetzbarkeit der Ansätze ist allerdings sehr fallspezifisch, da sich deren Wesenselemente nicht immer einfach anwenden lassen.

Abstract (English)

This thesis explores the application of methods of “Human Centered Design” and “Design Thinking” in Innovative Social Work. The research question “What differences and similarities can be found between experiences of students with “Human Centered Design” and “Design Thinking” using the example of the iLabs at the University of Applied Sciences St. Pölten and the implementation of this method in a socially innovative project?” focuses exactly on this situation. For this purpose, three interviews were conducted and evaluated by using the method of “system analysis”. The results show that basically there are more similarities than differences between the reviewed projects. The method’s feasibility must be considered as very case-sensitive as their basic elements depend on the environmental conditions and cannot be implemented that easy.

Inhalt

1	Einleitung	5
2	Stand der Forschung	6
2.1	Innovative Soziale Arbeit	6
2.1.1	Definition	6
2.1.2	Ist-Stand der Forschung	6
2.2	“Design Thinking” und “Human Centered Design”	7
2.3	Erfahrungen der Studierenden	9
3	Vom Interesse zur Frage	10
3.1	Forschungsinteresse	10
3.2	Vorannahmen	10
3.3	Fragestellung und Unterfragen	11
4	Feldzugang und Sample	12
4.1	iLab	12
4.2	Innovative Soziale Arbeit	13
4.3	Sample	14
5	Erhebungsmethoden	14
5.1	Daten	14
5.1.1	iLab	14
5.1.2	Wiener Kuchl	15
5.2	Halbstandardisierte Interview	15
6	Auswertungsmethoden	15
7	Ergebnisdarstellung	16
7.1	Feedback	16
7.2	Prozess	17
7.3	Einstellung	18
7.4	Beitrag der Sozialen Arbeit	20
7.5	Vor- und Nachteile	21
8	Resümee und Forschungsausblick	22
8.1	Reflexion der Vorannahmen und des Prozesses	22
8.2	Beantwortung der Forschungsfrage	22
8.2.1	Beantwortung Unterfragen	23
8.3	Forschungsausblick	24
	Literatur	25
	Daten	26

Abbildungen	27
Anhang	28
Interviewleitfaden für die Teilnehmern des iLabs im WS 2018 (Interview 2 & 3)	28
Interviewleitfaden für die zentrale Expertin bei der Wiener Kuchl (Interview 1).....	28
Auszug einer Interviewtranskription (T1: Z.51ff.)	29
Auszug der Auswertung T1 nach der Systemanalyse	31
Eidesstattliche Erklärung.....	32

1 Einleitung

Die vorliegende Bachelorarbeit befasst sich mit der Thematik der Lösungs- und Problemansätze von „Human Centered Design“ und „Design Thinking“. Es wurde erforscht, welche Erfahrungen Studierende mit den Ansätzen von „Human Centered Design“ und „Design Thinking“ gemacht haben, und in weitere Folge wie sich diese Erfahrungen und Eindrücke auf das zukünftige Berufsleben auswirken. Der Schwerpunkt des Interesses lag dabei auf jenen Erfahrungen, welche Student*innen im Rahmen des iLabs gemacht haben.

Gerade für die Innovative Soziale Arbeit und Social Service Design sind diese Ansätze und die Herangehensweise von Interesse für die Soziale Arbeit und ihre Student*innen. Deswegen findet sich in der Bachelorarbeit ein Beispielprojekt aus der Innovativen Sozialen Arbeit, dessen Entstehung, Ideen und Erfahrungen in die Ergebnisse mit einfließen. Aufgrund der Entwicklung der Sozialen Arbeit entstehen immer mehr Projekte, die nach innovativen Ansätzen arbeiten und sich entwickeln. Dieser Trend wird sich fortsetzen, wodurch eine Erforschung neuer Methoden und Meinungen von Student*innen eine Relevanz für die zukünftige Sozialarbeit und Ausbildung hat.

Das Interesse an der Thematik kommt aus der persönlichen Erfahrung durch die Teilnahme am Pilotprojekt iLab im Wintersemester 2018 an der Fachhochschule St. Pölten. Die Ursprungsfrage war ganz einfach: Warum sollen Student*innen mit diesen Ansätzen arbeiten und wie denken sie darüber? Um eine Verbindung zur Sozialen Arbeit zu schlagen, wurde das Feld der Innovativen Sozialen Arbeit gewählt und ein reales Projekt aus diesem Bereich als „Best Case Szenario“ herangezogen.

Der Fokus der Arbeit liegt in der qualitativen Forschung und anschließenden Auswertung der erhobenen Daten. Hier wurden subjektive Erfahrungen, Eindrücke und Herangehensweisen von Befragten in Bezug auf die Umsetzung von „Human Centered Design“ und „Design Thinking“ bei Projekten erhoben. Die Ergebnisse werden zuerst dargelegt und anschließend herangezogen, um die Forschungsfrage zu beantworten und darüber zu diskutieren.

Zu Beginn werden die Themen Innovation, Soziale Arbeit, die Ansätze von „Human Centered Design“ und „Design Thinking“ theoretisch beleuchtet. Anschließend wird das Erkenntnisinteresse dargelegt und das Design, sprich die Methode der Erhebung und Auswertung beschrieben. Abschließend erhalten die Leser*innen mit dem Forschungsausblick zuerst die Beantwortung der vorgestellten Forschungsfrage sowie einen Ausblick auf weitere mögliche Forschungen in der Zukunft.

2 Stand der Forschung

Um einen Überblick über die Thematik und den aktuellen Stand der Forschung zu geben, beschäftigt sich dieses Kapitel mit dem Ist-Stand der Innovativen Sozialen Arbeit sowie den Ansätzen des „Human Centered Design“ und „Design Thinking“. Es sind auch diverse Begriffsbestimmungen enthalten.

2.1 Innovative Soziale Arbeit

„Soziale Innovation entwirft Lösungen für dringende gesellschaftliche Herausforderungen. Sie gibt Raum für neue Denkansätze, innovative Antworten und das Aufzeigen neuer Wege. [...] Auf diese Weise schafft soziale Innovation nachhaltige, beispielgebende Lösungen, die für andere zur Inspiration werden.“ (Unruhe Privatstiftung o.A.)

2.1.1 Definition

Der Begriff Innovative Soziale Arbeit besteht aus zwei eigenen Begriffen, welche zusammengesetzt ein ganz konkretes Handlungsfeld in der Sozialen Arbeit anspricht. Der erste Teil, der Begriff Innovation (lat. Innovatio), bedeute soviel wie Neuerung, Neuheit oder Erneuerung und geht auch auf das Wort „novus“ sprich „neu“ zurück. Eine allgemeingültige Meinung was neu bedeutet, gibt es nicht, daher können Innovationen subjektiv und/oder objektiv sein (vgl. Vahs / Brem 2015:22). Grundsätzlich wird unter Innovation die Durchsetzung von neuen technischen, wirtschaftlichen, organisatorischen oder auch sozialen Problemlösungen verstanden (vgl. ebd. 2015:1). Doch was verändert eine Innovation genau und ist eine bloße Veränderung schon eine Innovation? Die Innovation bedingt immer einen Wandel wohingegen ein Wandel oder eine Veränderung nicht zwingend eine Innovation beinhalten muss. Das lässt schlussfolgern, dass eine Innovation die Kombination aus Neuheit und Veränderung ist (vgl. Saam 2002:199).

Grundsätzlich ist der Begriff soziale Innovation jedoch nicht per se auf die Soziale Arbeit ausgelegt, sondern bezieht sich vermehrt auf den Wandel in der Gesellschaft. Nur bei näherer Betrachtung ist zu erkennen, dass durch die Arbeit in der Gesellschaft die Soziale Arbeit mit dem Begriff soziale Innovation auch verbunden ist (vgl. Wendt 2005:17). Abschließend ist festzuhalten, dass im Falle der Sozialen Arbeit und auch der Soziologie Ideen, Praktiken oder Methoden, die als neu wahrgenommen werden und wo eine Veränderung entsteht, als Innovationen bezeichnet werden (vgl. Saam 2002:199).

2.1.2 Ist-Stand der Forschung

Das Feld der Innovativen Sozialen Arbeit ist in der Zwischenzeit kein neues mehr. Aufgrund der Welle der Dezentralisierung und der Auslagerung der Sozialen Arbeit an

Trägerorganisationen im Gegensatz zu staatlichen Rahmenbedingungen, sowie auch die Veränderung des professionellen Selbstverständnisses, erfordert es, dass es Innovationen in der Sozialen Arbeit gibt. Durch diese neue professionelle Autonomie werden Methoden erweitert, Experimente für Handlungsformen durchgeführt und innovative Interventionsansätze gesucht (vgl. Lorenz 2006:149).

Kleve (2013) beschreibt, dass Innovationen immer ambivalent zu betrachten sind. Gerade in einer innovativen und sich wandelnden Gesellschaft wird sich auch nach dem Gegenteil, der Beständigkeit, gesehen. Innovationen versprechen positive, erleichternde Lösungen, verlangen aber auch die Bereitschaft zur Veränderung und zum Wandel von bereits erprobten Strukturen (vgl. Kleve 2013:193). Trotz der Bewusstheit der Ambivalenz der Innovationen, sind sie nötig, um auf fachliche, politische, ökonomische oder rechtliche Erwartungen und Entwicklungen zu reagieren und ihnen gerecht zu werden (vgl. ebd. 2013:198). Gerade in der Sozialen Arbeit ist es daher wichtig, auf die diversen Veränderungen reagieren zu können und eine gewisse Flexibilität an den Tag zu legen. Diese Bedingungen erfüllt die Innovative Soziale Arbeit. Auch aufgrund des Bevölkerungswachstums werden in den diversen Bereichen, wie etwa Wirtschaft, Politik, Gesellschaft, etc. Innovationen benötigt, um eine Sicherung des hohen Lebensstandards zu gewährleisten – und dass bei immer knapper werdenden Ressourcen (vgl. Vahs / Brem 2015:14).

Speziell die Forschung von Anne Parpan-Balser (2011) beschäftigte sich mit dem Thema Innovationen in der Sozialen Arbeit. Hier werden die Thematiken von Bedeutung und Verankerung von Innovation sowie die Innovation in der Sozialen Arbeit behandelt (vgl. Parpan-Blaser 2011:13). So wird durch die Forschung deutlich, wie divers der Begriff der Innovation sein kann. Innovation kann ein Prozess, Produkt aber auch eine bestimmte Haltung gegenüber einer Veränderung sein. Dies ist abhängig von der Unterscheidung zwischen Entwicklung, also einem Prozess, oder Produkt (oder auch einer Dienstleistung), sprich dem Ergebnis eines Prozesses (vgl. Parpan-Blaser 2011:225f.). Diverse Bereiche wie Politik, Wirtschaft, Forschung, Gesellschaft, etc. gebrauchen den Begriff Innovation unterschiedlich, was zu entsprechenden Verwendungen führt. Im Feld der Sozialen Arbeit wird Innovation nicht zwingend als ein Produkt bzw. eine Dienstleistung gesehen, sondern vielmehr als Haltung von Menschen und ihre Beziehung zu Innovation betrachtet, die dann im weiteren Sinne zu Veränderungen führt (vgl. Parpan-Blaser 2011:226).

2.2 “Design Thinking” und “Human Centered Design”

„Design Thinking“ und „Human Centered Design“ sind Ansätze aus der Wirtschaft, finden aber immer mehr Verwendung sowohl in anderen Disziplinen als auch in der Didaktik. „Design Thinking“ ist eine spezielle Form des Entstehungsprozesses von Innovationen. Im Gegensatz zu herkömmlichen Methoden schaut „Design Thinking“ ganz gezielt darauf, was die Nutzer*innen bzw. Klient*innen brauchen oder wollen und entwickelt aus diesen Informationen dann ihre Innovation. Die Innovationen können von klassischen Produkten über Prozesse und Services bis hin zu Kommunikationsmittel oder Interaktionen gehen. Mit „Design Thinking“ sollen die Bedürfnisse und Wünsche der Gesellschaft an Produkte (stellvertretend hier für alle

anderen Möglichkeiten) verbessert wahrgenommen und umgesetzt werden (vgl. Georgiev 2012). In der nachfolgenden Abbildung wird der Prozess von „Design Thinking“ dargestellt. Besonders stark wird die Öffnung und Schließung von Idee und Research (erste Hälfte) und später Produktentwicklung (zweite Hälfte) hervorgehoben.

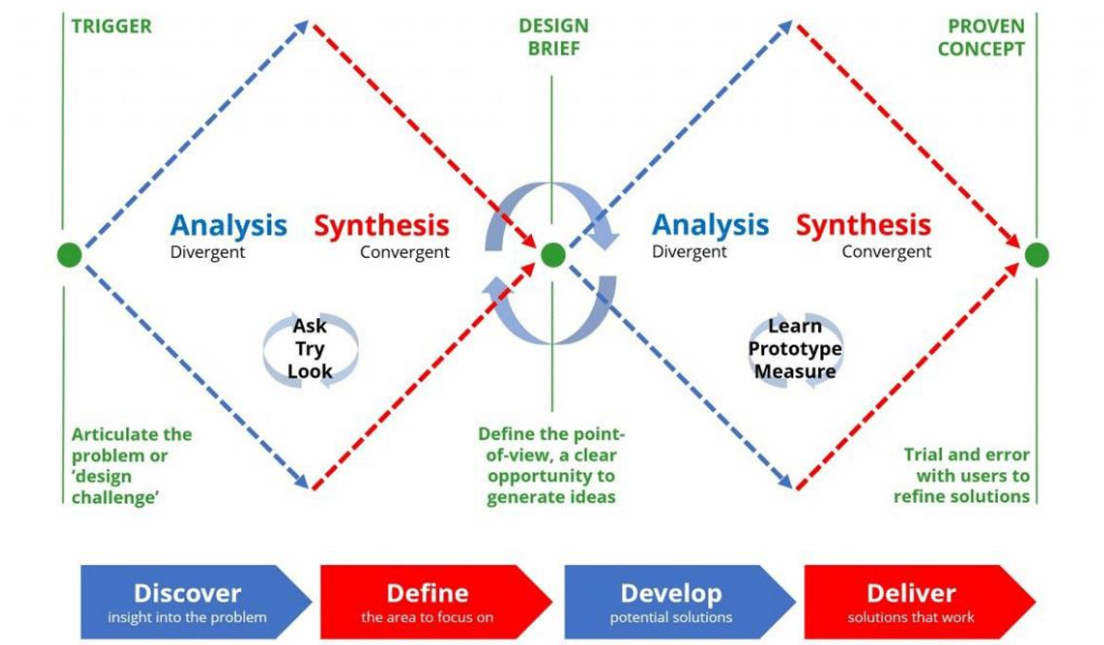


Abbildung 1: Darstellung eines „Design Thinking“ Prozesses

Quelle: AIM 2017

Im Gegensatz zu „Design Thinking“ befasst sich „Human Centered Design“ nicht mit dem Design, sondern mit der generellen Problemstellung an sich. Hier wird der Ansatz verfolgt, dass jedes Problem – auch scheinbar unmögliche, wie etwa Armut – lösbar sind. In diesem Ansatz arbeiten zwei unterschiedliche Professionen als Expert*innen zusammen, um das Problem zu lösen. Auf der einen Seite gibt es Expert*innen, wie zum Beispiel Designer*innen, Forscher*innen, Personen mit Macht und Geld und auf der anderen Seite sogenannte „Alltagsexpert*innen“. Das sind die potenziellen Nutzer*innen des Produktes oder Services. Sie werden auch gerne als „experts of their own experience“ genannt. Diese Personen haben im Alltag mit dem Problem zu tun, verfügen aber nicht über die nötigen Ressourcen, um das Problem selber zu lösen. Sie wissen jedoch genau (oder haben zumindest eine erste Ahnung), was sie zum Lösen des Problems brauchen (vgl. Steen 2011). Die Einbindung der „Alltagsexperten*innen“ kann auf verschiedenen Ebenen stattfinden. Ideal wäre es, sie bereits in der Entstehung der Idee und der Darlegung des Problems einzubinden, was aber nicht immer möglich ist. Zumindest jedoch sollten sie im Rahmen von Feedback und User-Testings eingebunden werden. Das Feedback und die Rückmeldung der Personen ist nach dem „Human Centered Design“ Ansatz essenziell für die Entwicklung der Produkte (vgl. IDEO.org 2015:25). Gerade in der Entwicklung des Prototyps ist Feedback und Einbindung wichtig, da diese maßgeblich zur Funktionalität, Können und Aussehen des fertigen Produktes beiträgt (vgl. Brown 2008:87). Im „Human Centered Design“ Ansatz wird nun das Wissen der Nutzer*innen und die Ressourcen der Entwickler*innen kombiniert, um eine wünschenswerte,

meist innovative Lösung für diverse Probleme soziale und/oder gesellschafts(politische) Probleme zu erlangen (vgl. Steen 2011). In der nachfolgenden Darstellung wird der Grundprozess von „Human Centered Design“ dargestellt. Besonders wichtig hierbei ist der blaue Kreis, da dieser den essenziellen Punkt von Nutzer*innen Einbindung aufzeigt.

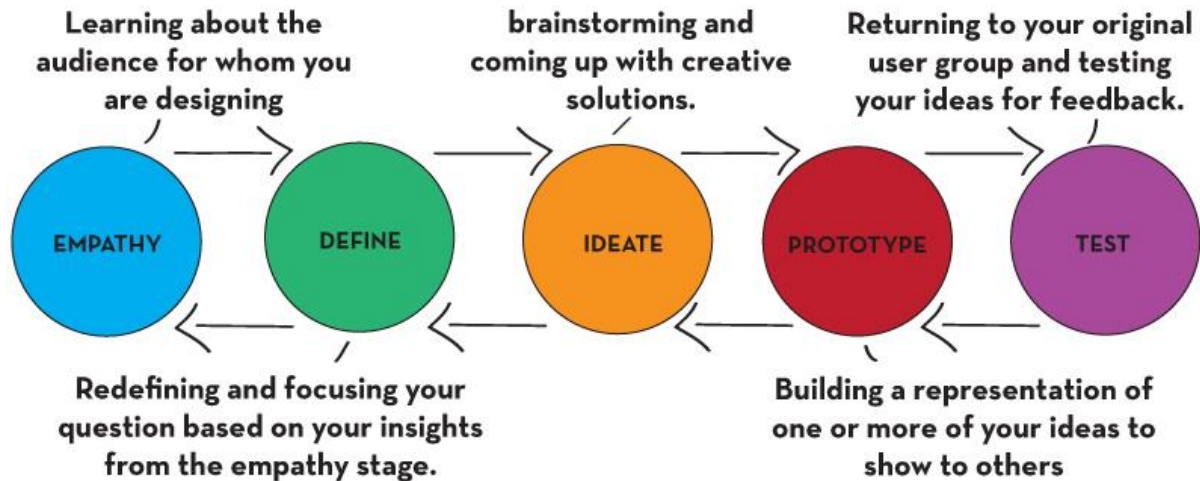


Abbildung 2: Darstellung eines „Human Centered Design“ Prozess

Quelle: Rajput 2018

Den Ansatz, dass Personen ihre eigenen Expert*innen sind, ist auch in der Sozialen Arbeit bekannt. Im klient*innenzentriertem Beratungskonzept werden die natürlichen Potenziale von „Selbst-Verwirklichungs-„ und „Selbst-Vervollkommenungstendenz“ eines Menschen berücksichtigt. Dies sagt aus, dass Menschen die nötigen Fähigkeiten und das Wissen besitzen, um ihre Situation zu analysieren und Lösungen für die ihre persönlichen Probleme zu erarbeiten (vgl. Deller / Brake 2014:198). Bereits in der Ausbildung wird angehenden Sozialarbeiter*innen vermittelt, dass die Klient*innen die Expert*innen ihrer Probleme und deren Lösungen sind.

Wird hier nun eine Brücke zum „Human Centered Design“ geschlagen, so ist zu erkennen, dass beide Ansätze die Devise verfolgen, dass der*die Nutzer*in bzw. Klient*in der*die Experte*in ist und es lediglich an Ressourcen, welcher Art auch immer, mangelt. Konkrete Forschungen über den Zusammenhang oder die Vereinbarkeit der beiden Ansätze konnten jedoch nicht erhoben werden.

2.3 Erfahrungen der Studierenden

Literatur und/oder Forschung zu dem Thema, welche Erfahrungen Studierende im Rahmen der Ausbildung mit den Ansätzen von „Human Centered Design“ und „Design Thinking“ gemacht haben oder machen, ist aktuell nicht zu finden. Auch nicht über die Verbindung bzw. Anwendung der Ansätzen im späteren Berufsleben oder bei bewusst innovativen Tätigkeiten. Weder in der Sozialwissenschaftsliteratur noch in den Wirtschaftswissenschaften, dem Ursprungsfeld des „Human Centered Designs“. Aus persönlichen Kontakten jedoch ist gewiss, dass der Ansatz vermehrt in Schulen verwendet wird (vgl. N1 2019; N2 2019). Die Theorie

hierzu ist, dass die Verwendung noch so neu, sprich innovativ, ist, dass es noch keine Zeit für die Erforschung der Erfahrungen gegeben hat.

3 Vom Interesse zur Frage

3.1 Forschungsinteresse

Während meiner Teilnahme im iLab an der Fachhochschule St. Pölten, habe ich mich intensiv mit zwei speziellen Ansätzen – „Design Thinking“ und „Human Centered Design“ – für Projektarbeiten und das Lösen von Problemen beschäftigt. Das Wissen darüber durfte ich dann auch real an einem Projekt anwenden. Ebenso erging es meinen Kolleg*innen im iLab. Alle durften sie anwenden und jede*r von uns hat verschiedenste Erfahrungen, sowohl positive als auch negative, mit den Ansätzen gemacht.

Doch woran liegt es, dass die Erfahrungen mit den Ansätzen beim selben Projekt und im selben Rahmen trotzdem unterschiedlich sind? Kann es möglicherweise mit der beruflichen Sozialisierung einer Person zusammenhängen oder ist es die persönliche Interpretation der Anwendung, welche dies mitbeeinflusst? Ich verfolgte die Idee, dass möglicherweise Berufe mit vermehrtem Kontakt zu Menschen, Klient*innen, Kund*innen, etc., die Ansätze, welche sehr Nutzer*innen orientiert sind, eher annehmen und damit arbeiten. Doch kann dies wirklich so leicht gesagt werden? Und was passiert eigentlich nach dem Studium? Wollen Studierende die besagten Ansätze im Berufsleben überhaupt verwenden und welche Gewichtung geben sie diesen? Und gibt es ausschlaggebende Gründe für die Entscheidung sie zu verwenden oder eben nicht?

Die unterschiedlichen Erfahrungen der Studierenden sowie die Frage nach der späteren Verwendung von „Human Centered Design“ und „Design Thinking“ haben mein Forschungsinteresse geweckt. Daher der Versuch, Erklärungen hierfür zu finden.

3.2 Vorannahmen

Die Vorannahmen, welche aus dem Forschungsinteresse hervorgehen, sind folgende: Studierende nehmen die Ansätze „Human Centered Design“ und „Design Thinking“ sehr unterschiedlich auf- und wahr – abhängig davon, aus welchem Umfeld, sprich hier aus welcher Studienrichtung sie kommen und wo ihre persönlichen Interessen liegen. Was also steht hinter dem Phänomen „Human Centered Design“ und „Design Thinking“ in Verbindung mit Studierenden?

Eine weitere Vorannahme und Frage ist, warum es einfacher ist, Studierende im Rahmen von Projektarbeiten bzw. Pilotprojekten mit neuen Arbeits- und Problemlöseansätzen vertraut zu machen, als im regulären Unterricht, diese jedoch dann von den Studierenden nur in dem

jeweiligen Projekt angewendet werden? Und wie sieht die weitere Verwendung der Ansätze aus?

Weitere Vorannahmen gehen aus den im folgenden aufgelisteten Unterfragen hervor:

- Student*innen haben unterbewusst schon einmal die Herangehensweise der Ansätze verwendet haben.
- Die Ansätze werden „nur“ für bestimmte Projekte im Hochschulkontext verwendet – sie werden eher nicht in Verbindung gebracht werden mit dem späteren Berufsleben.

3.3 Fragestellung und Unterfragen

Anhand des im vorherigen Kapitel dargelegten Forschungsstandes und aufgrund der bereits erklärten persönlichen Einschätzung sowie Relevanz ergibt sich die Forschungsfrage der Studie wie folgt:

Welche Unterschiede und Gemeinsamkeiten lassen sich zwischen den Erfahrungen von Student*innen mit „Human Centered Design“ und „Design Thinking“ am Beispiel des iLabs an der Fachhochschule St. Pölten und der Umsetzung dieser Methoden in einem sozial innovativen Projekt finden?

Die Forschungsfrage hat sich aus diversen Fragen herausgebildet. Wie verstehen und sehen Studierende die Ansätze? Welche Vorerfahrungen gab es mit „Human Centered Design“ oder „Design Thinking“ im bisherigen Leben schon? Wurde unbewusst die Herangehensweise schon einmal verwendet? Welche Verwendungsweise wird ihnen im späteren Berufsleben zugeschrieben? Welche Verbindung zur Arbeitswelt bzw. zum späteren Beruf wird gesehen und gezogen?

In den Unterfragen sollen bestimmte Aspekte der Forschungsfrage erläutert werden:

- Wie wurden/werden diese Ansätze von den Studierenden angenommen und verwendet?
- Welche Vorerfahrungen wurden mit den Theorien der Ansätze schon gemacht?
- Wie wird die Verbindung zum späteren Berufsleben gesehen?
- Welche Verbindungen werden konkret zu Bereichen des Sozialsektors / der Sozialen Arbeit gesehen?

4 Feldzugang und Sample

Konkret gibt es zwei separate Felder in denen erhoben und geforscht wird, und wo die Informationen und Daten in den Ergebnissen zusammengeführt und verglichen werden.

4.1 iLab

Der Zugang zum erforschenden Feld entstand durch das Bachelorstudium Soziale Arbeit an der Fachhochschule St. Pölten und die Teilnahme am iLab im Wintersemester 2018. Durch diese Teilnahme und Selbsterfahrung war es möglich, persönlichen Kontakt zur Teilnehmer*innengruppe herzustellen. Hier liegen Informationen für das Thema in zwei Formen vor. Einerseits im Vorfeld des iLabs verschriftlichte und verfasste Gedanken und Erfahrungen der Teilnehmer*innen und andererseits die persönlichen Erfahrungen und Gedanken während bzw. nach dem iLab. Hierfür wurden als Interviewpartner*innen einige der Teilnehmer*innen des iLabs Wintersemester 2018 ausgewählt. Es handelt sich also um die persönlichen Erfahrungen und Gedanken bzw. Ideen, die vor, während bzw. nach dem iLab entstanden sind.

Das iLab, kurz für „Interdisziplinäres Lab“, ist ein interdisziplinäres Projektsemester der Fachhochschule St. Pölten. Es fand im Wintersemester 2018 zum ersten Mal als Pilotprojekt mit 23 Teilnehmer*innen der Fachhochschule St. Pölten und Incomings¹ aus diversen Nationen Europas statt. Das iLab bot Platz für bis zu 30 Studierende und wurde, aufgrund seiner internationalen Zusammensetzung, auf Englisch abgehalten. Das Projektsemester war ein Wahlmodul und Studierenden konnten durch Wahl diverser Konstellationen zwischen 15, 20 oder 30 ECTS erwerben. Durch das iLab, sollte eine department-übergreifende Zusammenarbeit von Studierenden im Rahmen eines Projektes gefördert werden. Student*innen von unterschiedlichen Studiengängen und Nationalitäten arbeiteten in Teams zusammen, um die gegenwärtigen Probleme und ihre Herausforderungen zu bearbeiten und sich damit auseinander zu setzen. Das Semester teilte sich in zwei Phasen, wobei die erste verpflichtend für alle Teilnehmer war. Die Erste ist die Konzeptphase, wo es um Research, Konzeptentwicklung und Ideensammlung zu der jeweiligen Aufgabenstellung ging. Gestartet wurde in dieser Phase Team bestehend aus zwei bzw. drei Personen. Im Laufe der Phase verringerte sich die Anzahl der Teams durch sogenannte *Gates*. Dies war notwendig, da nicht alle Projekte bis zum Ende durchgeführt werden konnten. Am Ende dieser Phase gab es zwischen vier Projekte, welche es in die zweite Phase schafften. Teilnehmer*innen, die bei „ausgeschiedenen“ Projekten dabei waren, kamen als neue Teammitglieder zu den noch weitergeführten Projekten. Damit begann die sogenannte Produktphase. Hier ging es um die Entwicklung eines Prototypen, mögliche „User-Testings“ mit den potentiellen Nutzer*innen und das Erstellen eines Businessplans. Diese Phase endete mit einer Vorstellung der Projekte und einer Abschlussveranstaltung. Ob und wie die Projekte weitergeführt werden, privat oder zum

¹ Incomings: Studierende von anderen Universitäten und Hochschulen aus n Nationen, welche an der Fachhochschule St. Pölten ein Auslandssemester absolvieren. (vgl. Fachhochschule St. Pölten o.A.)

Beispiel im CPI², war den Gruppen selbst überlassen. Die Ziele des iLabs sind sowohl fachlicher als auch persönlicher Natur. Zu den fachlichen Effekten gehört die Erweiterung des Wissens in der eigenen aber auch in anderen Fachdisziplinen. Das Wissen kann und soll von der Idee bis hin zur Umsetzung angewendet werden und durch die Internationalität und Interdisziplinarität können multiperspektivische Ansätze aufgezeigt werden. Neben den bereits erwähnten fachlichen Zielen und Lerneffekten, waren auch Selbstmanagement, Gruppenarbeiten, Führungstätigkeiten und Eigenständigkeit allgemeine persönliche Lerneffekte. Zusätzlich gab es auch noch eigene, persönliche Lernfelder, welche festgelegt wurden, und an denen jede*r Teilnehmer*in daran arbeiten konnte (vgl. N3 2019).

4.2 Innovative Soziale Arbeit

Für den Zugang zum Feld der Innovativen Sozialen Arbeit wurde ein Projekt ausgewählt, mit welchem sich näher beschäftigt wurde. Das Projekt „Wiener Kuchl“ entstand 2017 vom Verein Obdach Wien in Kooperation mit dem MAK (vgl. Obdach Wien 2017). Der erste Kontakt entstand über E-Mail mit einer zentralen Expertin, um danach einen weiterlaufend persönlichen Kontakt aufzubauen. Informationen liegen hier bei einer zentralen Expertin und zweitens in Form von Konzepten und Projektentwicklungsberichten vor.

Das Projekt wurde 2018 mit der „SozialMarie“ ausgezeichnet und belegte hier den 3. Platz. Ein Preis, der jährlich an soziale und innovative Projekte hauptsächlich in Österreich, Ungarn, Slowakei und Tschechien, aber durchaus auch in anderen Ländern Europas verliehen wird. Der Preis würdigt seit 2005 jedes Jahr 15 Projekte, welche sich mit sozialer Innovation beschäftigen. Neben Geldpreisen gibt es auch den Publikumspreis, sowie den aktiven Ehrenschatz für Projekte (vgl. Unruhe Privatstiftung o.A.).

Die „Wiener Kuchl“ beschäftigt sich mit den Handlungsfeldern von Armut, Wohnungslosigkeit und Verschuldung, ist aber auch in den Bereichen von Kunst und Kultur angesiedelt (vgl. Unruhe Privatstiftung o.A.). Personen, welche nach einer wohnungslosen bzw. obdachlosen Zeit wieder in ein festes Wohnverhältnis kommen, haben meist nicht die Mittel für eine vollständige Küche. Das Projekt hat eine preisgünstige Kleinküche zum Selberbauen erfunden (vgl. Obdach Wien 2017). Im nebenstehenden Bild findet sich ein Foto der Küche aus dem Büro von Obdach Wien. Die Do-It-Yourself-Küche wurde mit Hilfe von ehemaligen



Abbildung 3: Die „Wiener Kuchl“ im Büro von Obdach Wien

Quelle: eigene Darstellung

² CPI: „Creative Pre-Incubator“ ist ein Projekt von der Fachhochschule St. Pölten und dem accent Gründerservice GmbH. Der CPI unterstützt Studierende bei Geschäftsideen von der Entwicklung bis hin zum eigenen Start-up. (vgl. Fachhochschule St. Pölten o.A.)

betroffenen Personen mitentwickelt. Aktuell ist der Plan für die Küche öffentlich zugänglich und an ein Buddy-System geknüpft. Ein Buddy-System, besagt das es einem Partner und Begleiter durch eine bestimmte Situation oder Phase gibt. Diesem Partner kann man sich anvertrauen, der bietet Hilfe an und ist „einfach nur da“. Das System kann in diversen Kontexten wie Schule, Firma, Peer-Group, Verein etc. angewendet werden. In diesem speziellen Fall bedeutet es, das die Küche grundsätzlich alleine aufbaubar ist, es jedoch immer zu zweit gemacht wird, um z.B. die Vernetzung von Nutzer*innen zu gewährleisten (vgl. Unruhe Privatstiftung o.A.).

4.3 Sample

Insgesamt wurden mit drei Personen Interviews durchgeführt. Interviewpartner zwei und drei waren Studierende, welche das iLab im Wintersemester 2018 absolviert haben. Je eine*r der Studierenden war aus dem Department Soziales und aus dem Department Informatik & Security an der Fachhochschule St. Pölten. Beide waren während dem iLab in zwei Projekte verwickelt und konnten daher die Ansätze bei verschiedenen Anwendungsgebieten und Gruppen erleben und Erfahrung sammeln.

Interviewpartnerin eins war eine zentrale Expertin des Projektes Wiener Kuchl. Diese arbeitet im Kernteam mit und begleitet das Projekt von der Entstehung der Idee bis zum fertigen Produkt und darüber hinaus der Implementierung und Nachbereitung. Die Interviewte hat eine sozialarbeiterische Ausbildung und ist auch in der Funktion einer Sozialarbeiterin tätig.

Die Anzahl der Interviews ist aus ressourcenbedingten Gründen wie Umfang, Zeit und Geld auf drei Interviews beschränkt. Ansonsten gilt für wissenschaftliche Arbeiten die Theoretischen Sättigung nach Glaser und Strauss (2008), welche die genaue Anzahl der Interviews bestimmt. Diese Sättigung ist dann erreicht, wenn trotz neuer Daten keine neuen Erkenntnisse mehr gewonnen werden können (vgl. Glaser/Strauss 2008). Solange diese Sättigung nicht erreicht ist, ist es geboten, zusätzliche Interviews zu führen.

5 Erhebungsmethoden

5.1 Daten

Um einen besseren Überblick über die bereits vorhandenen und im Zuge der Arbeit erhobenen Daten zu erhalten, werden diese nach Bereich aufgeschlüsselt und in den folgenden Kapiteln dargestellt.

5.1.1 iLab

Im Bereich des iLabs fanden sich zwei Arten von Daten. Im Zuge einer PreTask verfasste jede*r Student*in ein Dokument über das eigene Wissen und Ideen zu den Ansätzen von

„Human Centered Design“ und „Design Thinking“. Diese PreTasks wurden analysiert und ausgewertet. Die zweite Art von Daten liegt in Form von Erfahrungen der Teilnehmer*innen vor. Hierfür wurden Interviews mit einem Teil der Student*innen durchgeführt.

5.1.2 Wiener Kuchl

In der „Wiener Kuchl“, finden sich ebenfalls zwei Arten von Daten. Das Konzept und die Dokumente, welche im Zuge der Entwicklung und Umsetzung entstanden sind einerseits, und die Erfahrungen und Idee von einer zentralen Expertin andererseits. Auch hier wurden, analog zum iLab, Dokumente ausgewertet und ein Interview mit dieser Person durchgeführt.

Anzumerken ist, dass die erhobenen Dokumente unterschiedlich verwendet werden. So sind sie im Feld des iLabs eine Ergänzung zu den erhobenen Daten aus den Interviews und ein zusätzlicher Punkt zu den Meinungen der Teilnehmer*innen, welche im Interview erfragt wurde, zum Thema des Human Centered Design und Design Thinking. Im Falle des Konzepts der „Wiener Kuchl“, stellt das Dokument eine eigene Informationsquelle dar und wird zusammen mit dem Interview analysiert.

5.2 Halbstandardisierte Interview

Anschließend wird dargelegt welche konkrete Erhebungsmethoden verwendet wurden, um die oben beschriebenen Daten zu erheben. Für die Felder iLab und „Wiener Kuchl“ wurde die gleiche Interviewmethode verwendet.

Die Interviews wurden nach dem Modell des „halbstandardisierten Interviews“ nach Scheele und Groeben (1988) durchgeführt. Dies ist eine Unterkategorie des Leitfadenterviews (vgl. Flick 2017:203). Durch die Form können offene Fragen gestellt werden, was bei der Erhebung von persönlichen Erfahrungen einen Vorteil hat. Da es sich aber um ein Leitfadenterview handelt, wird das Abschweifen der Thematik durch eine gewisse Struktur verhindert. Die Fragen im Interview, die hypothesengerichtet sind, zielen darauf ab, subjektive Theorien der Befragten zu rekonstruieren (vgl. Flick 2017:270). Da es sich um subjektive Erfahrungen handelte, gab es in den Interviews auch spontane, nicht standardisierte Unterfragen aufgrund von Aussagen und Andeutungen.

6 Auswertungsmethoden

In diesem Kapitel wird auf die Auswertungsmethode der erhobenen Daten der Forschung eingegangen. Es gibt verschiedene Daten, welche aus den unterschiedlichen Feldern ausgewertet werden müssen. Für die Interviews mit den Teilnehmer*innen und das Interview mit der zentralen Expertin der „Wiener Kuchl“ wurde die Systemanalyse verwendet. Die Dokumente wie die Niederschriften aus dem iLab und das Konzept des Projektes wurden

ebenfalls nach der Systemanalyse ausgewertet. Um die Vergleichbarkeit der Interviews zu gewährleisten, wurde für die Dokumente ebenfalls die Systemanalyse ebenfalls verwendet.

Die Auswertung der Daten in den Interviews und Dokumenten erfolgte mithilfe der Systemanalyse nach Froschauer und Lueger (2003). Die Dokumente und Interviews werden nach Sinnespassagen oder/und nach Änderung der Textsorte unterteilt und nach bestimmten Kategorien analysiert. Diese Kategorien lauten wie folgt:

- Textrahmen / Intention
- Lebensweltlicher Kontext
- Interaktionseffekte
- Systemeffekte

Diese Einteilung in Kategorien ermöglicht es die unterschiedlichen Perspektiven der Studie und Aussagen aufzuzeigen. Durch diese Methode werden die wesentlichen Strukturmerkmale herausgefiltert. Dadurch soll sich dann das Zustandekommen der Aussage auf Basis der Erfahrungen erklären und deutlich aufzeigen (vgl. ebd.: 147).

7 Ergebnisdarstellung

Nach der Darstellung des Forschungszugangs sowie der Klärung des Themas folgt nun die Ergebnisdarstellung. Wie bereits in den Kapiteln Erhebungsmethoden (5) und Auswertungsmethode (6) dargelegt, resultieren die Ergebnisse aus den erhobenen und ausgewerteten Interviews sowie den ausgewerteten Dokumenten. Die Studie soll aufzeigen, welche konzeptuellen Gemeinsamkeiten oder auch Unterschiede es im Bereich der Ausbildung bzw. dem Lernen von „Human Centered Design“ und „Design Thinking“ und im Bereich eines real innovativen Projektes gibt. Die Forschungsfrage wird im nächsten Kapitel Resümee und Forschungsausblick (8) beantwortet. Dort findet dann auch die Unterteilung bzw. Diskussion der zwei großen Kategorien von „Gemeinsamkeiten“ und „Unterschiede“ statt.

Im Zuge der Forschung sind subjektive Eindrücke, Erfahrungen und individuelle Vorstellungen erhoben worden. Daher ist anzumerken, dass das gewählte Forschungsfeld variiert und die Ergebnisse nicht universell anwendbar sind. Jedoch wird versucht, eine Verallgemeinerung der Ergebnisse in Form von Theorien zu formulieren.

7.1 Feedback

Das größte und auffälligste Thema bei dem Projekt und den Erfahrungen der Student*innen, war die Thematik der Wiederholung und des Feedbacks. Alle Interviewpartner hoben die Wichtigkeit des direkten und unmittelbaren Feedbacks hervor und sprachen dem die Besonderheit bei den Ansätzen von „Human Centered Design“ und „Design Thinking“ zu.

„... und ja, das ist für mich das eigentlich Essenzielle, also du fragst einfach User, ob ihnen das gefällt ob sie was ändern würden und dann änderst du das und dann fragst du sie noch einmal ...“ (T3: Z.7f.)

Im Projekt „Wiener Kuchl“ fand der Feedbackprozess mit einer fixen bereits bestehenden Gruppe regelmäßig statt. Hier wurden Themen wie Wünsche, Anregungen und Veränderungen besprochen (vgl. T1: Z.28-31). Ebenso wie die im Projekt angesprochenen Wünsche, Anregungen und Veränderungen der Nutzer*in³ zu beachten sind, so findet sich dies auch in den Erfahrungen aus dem iLab wieder. Es galt, den Prototyp sofort an den Nutzer*innen zu testen, um deren Vorstellungen zu erheben und somit Verbesserungen und Änderungen am Produkt⁴ vornehmen zu können. Dies soll den Effekt haben, den Nutzer*innen das bestmögliche Produkt zur Verfügung stellen zu können. (vgl. T2: Z.11f.)

„... um User Test gegangen ist, Prototypen einfach mal nicht ein fertiges Produkt zu haben sondern wirklich mal schauen, hey, wir haben jetzt einen Prototyp oder vielleicht erst eine Idee und reden mal mit Leuten, die das wirklich betrifft ob das so passen kann oder was sie für Ideen haben, was sie für Änderungen haben Änderungswünsche ...“ (T2: Z.13-16)

Das Konzept des Feedbacks und der Wiederholung ist auch in der Literatur wiederzufinden. Wie bereits bei der Beschreibung des „Human Centered Designs“ dargelegt, ist der Feedbackprozess und noch wichtiger die Einbindung der Nutzer*innen ein wesentlicher und wichtiger Bestandteil der Methode. Vor allem die Einbindung der Nutzer*innen, z.B. im Rahmen eines Feedbacks, ist für den Ansatz von „Human Centered Design“ nötig (vgl. IDEO.org 2015:25). So beschrieb auch Tim Brown (2008) in seinem Artikel, wie Feedback zur Erstellung und Weiterentwicklung beitragen kann und was dies für das fertige Produkt bedeutet. Sowohl die Literatur als auch die Praxis, hier vorliegend in Form der Ergebnisse aus den Interviews, kommen zu dem Schluss, dass Nutzer*innen einen wesentlichen Teil für den Prozess und die Entwicklung eines Produktes beitragen können und dies auch sollen. Analog dazu kann hier nun auf die Soziale Arbeit rückgeschlossen werden. Dass Nutzer*innen ihre eigenen Expert*innen sind, ist in der Sozialen Arbeit nichts neues mehr. Vor allen in Beratungen sollen die natürlichen Potenziale der Personen aktiviert werden und die Soziale Arbeit lediglich eine unterstützende Rolle bei der Lösung spielen (vgl. Deller / Brake 2014:198).

7.2 Prozess

Das nächste Konzept ist die Prozessbeschreibung, sprich der Ablauf des Projektes und die Umsetzung der Theorie von „Design Thinking“ und „Human Centered Design“. Wie bereits beim Feedback ist dieses Konzept einheitlich und die Grundstruktur und Idee ist fortlaufend. Aus dem iLab heraus kommt eine sehr theoretische Beschreibung des Prozesses, welche sich

³ Nutzer*in: Dieser Begriff wird im Ergebnisstil stellvertretend für die Bezeichnungen von Klient*in, User*in, Patient*in, etc. verwendet, um eine Vereinheitlichung zu ermöglichen.

⁴ Produkt: kann in diesem Zusammenhang auch ein Service, eine Dienstleistung, ein reales Produkt oder eine Interaktion sein.

sehr an der Literatur anlehnt. So wird der Prozess als ein menschenzentrierter gesehen und nicht unbedingt vorrangig der Fokus auf das Produkt gelegt (vgl. T2: Z.35ff.; T3: Z. 33ff.).

„...dass es den Menschen, die es dann anwenden einen Vorteil bringt nicht nur einfach Profit wirklich einfach einen Mehrwert für die Leute hat. Ich glaub, darum geht es unter anderem in Human Centered Design“ (T2: Z.38-40)

Der Vorteil und der Mehrwert für die Nutzer*innen steht an oberster Stelle. Um dorthin zu gelangen, wird der Prozess als eine Art Wechselwirkung gesehen. Ein nicht endender Prozess zwischen Entwicklung und Veränderung am Produkt und einer Einbindung des Nutzers in Form von permanentem und bewusst design-immanentem Feedback. Es wird somit postuliert, dass der Prozess kein statischer, sondern etwas Dynamisches ist und ein Produkt nie wirklich seine endgültige Form erreicht hat (vgl. T3: Z.38-42).

„...das heißt, für mich ist das eigentlich nicht so, es ist nichts Statisches, es ist einfach dynamisch, es verändert sich immer irgendwas.“ (T3: Z.41f.)

In der Umsetzung der „Wiener Kuchl“ finden sich dieselben Elemente wieder. So werden die Nutzer*innen wöchentlich eingebunden, um die Prototypen zu testen, Rückmeldungen zu geben und um den Prozess einfach mitzuerleben. *„In über drei Monaten haben wir uns wöchentlich getroffen, immer mit den Nutzer*innen, ...“ (T1: Z.56-57)* Im angewandten „Design Thinking“ Prozess sind sie, neben anderen Professionen wie Designer, Architekt und anderen Experten, die wichtigste Gruppe (vgl. D1: 5). Der Prozess von der Idee bis hin zum fertigen Produkt ist für alle Beteiligten wichtig und je besser die Einbindung ist, desto höher die daraus resultierende Motivation und Beteiligung der Nutzer*innen (vgl. T: Z.56ff.).

„...und wirklich so sehr auf die Funktionen, was muss die Küche können und dann halt wieder Rückspielen und Feedback von ersten Entwürfen. Wie gefallen euch die? Was fehlt da noch?“ (T1: Z.159-61)

Das Essenzielle, das Literaturdarstellung und die Ergebnisse gemeinsam haben, ist der kontinuierliche Kontakt mit den Nutzer*innen während des Prozesses. Bei „Human Centered Design“ und „Design Thinking“ spielt das Wissen und die Einbindung der Nutzer*innen im ganzen Entstehungsprozess eine große Rolle (vgl. Steen 2011). Diese Einbindung der Nutzer*innen ist etwas, worauf die Wiener Kuchl besonders Wert gelegt hat und immer noch legt (vgl. Unruhe Privatstiftung o.A.). Gerade die Verwendung der Ansätze im Rahmen des Projektes „Wiener Kuchl“ aber auch bereits in der Ausbildung im iLab führt zur benötigten und gewünschten Öffnung von Sozialer Arbeit für innovative, neue Methoden und Interventionsansätze (vgl. Lorenz 2006:149).

7.3 Einstellung

Ein weiteres Konzept, welches sich durchgehend wiederfindet, ist die Thematik der Einstellung gegenüber den Ansätzen und deren Verwendung. Diese fällt bei allen Befragten durchwegs

positiv aus. Dies bedeutet für die Soziale Arbeit bereits eine Innovation, da hier der Fokus nicht mehr hauptsächlich am Produkt, sondern vielmehr auf der Haltung bzw. der Einstellung der Personen liegt (vgl. Parpan-Blaser 2011:226). Es werden die Ansätze auch als ein guter Weg gesehen, um mit Nutzer*innen in Kontakt zu treten, Beziehungen aufzubauen und zu festigen, sowie Menschen zu aktivieren (vgl. T1: Z.72-75). Hier wird nicht die Lösungsorientierung an vorderster Stelle gesehen, sondern der Aufbau und Prozess bis dorthin bzw. bis zur Lösung (vgl. T1: Z.272-276; T2: Z.52-55).

„... auch bei Beratungen immer wieder geht darum nicht das was ich vielleicht als Lösung im Gedankengut hab ...“ (T2: Z.52-53)

Im Zusammenhang mit der Einstellung und im weiteren Sinne der Verwendung in der Praxis wird auch immer wieder auf die Wichtigkeit der Nutzer*innen hingewiesen. Das Thema „auf die Personen schauen“ und „die [Nutzer*innen] immer befragen“ sind eng mit den Aussagen von „cooles Tool“ und „das ist einfach was Gescheites“ verknüpft (vgl. T1: Z.72-75, 229-230; T2: Z.35-40; T3: Z.10-12). Dies spiegelt die Theorie der „Alltagsexpert*innen“ wieder – was im „Human Centered Design“ und „Design Thinking“ essenziell ist – da diese am besten wissen was sie brauchen und was nicht (vgl. Stehen 2011).

„Also in soziale Sachen ist das glaub ich ziemlich cool weil kann man halt da geht's halt wirklich darum, du fragst deinen Benutzer oder User oder whatever, ob ihnen das gefällt oder nicht und gerade im Sozialen ist das sehr wichtig ...“ (T3: Z.77-79)

Im Zuge der persönlichen Einstellung kommt auch das Thema der generellen Verankerung von innovativen Methoden, Projekten, etc. natürlich mit Augenmerk auf die Soziale Arbeit in den Ergebnissen vor. Bereits in der Literatur wird dargelegt, welchen Wandel die Soziale Arbeit macht und machen muss. Die Flexibilität und Reaktion auf diverse Veränderungen im Rahmen von Innovation, ist in der Sozialen Arbeit notwendig, um den fachlichen, gesellschaftlichen, politischen, ökonomischen oder rechtlichen Erwartungen und Entwicklungen gerecht zu werden (vgl. Kleve 2013:198). Dies wird auch von den Interviewten so gesehen. Im Sinne eines Wechselspiels zwischen Altbewährtem und Tradition auf der einen Seite und den innovativen, partizipativen Ansätzen, sprich dem Neuen, auf der anderen Seite (vgl. T1: Z.231-238; T2: Z.111-114). Es geht nicht darum Strukturen, die schon immer so waren, nur abzuschaffen, sondern sich die Frage zu stellen, was wird wirklich benötigt und wie kann das umgesetzt werden. Das Potential wird durchaus gesehen, jedoch benötigt die Umsetzung Zeit und Motivation sowie die Bereitschaft der bereits bestehenden Strukturen, ohne Konkurrenz gemeinsam mit dem „Neuen“ zu existieren und zu arbeiten (vgl. T1: Z.242-247; T2: Z.146-147). Dies setzt voraus, dass von den Verfechtern der bestehenden und erprobten Strukturen eine Bereitschaft zur Veränderung und zum Wandel bestehen muss, um beides zu haben (vgl. Kleve 2013:193).

„... wird es immer beides geben müssen irgendwie und das aber ohne Konkurrenz, sondern beiden die gleiche Wertigkeit geben einfach.“ (T1: Z.242-244)

7.4 Beitrag der Sozialen Arbeit

Die Thematik, was die Soziale Arbeit im Bereich der Ansätze beitragen kann und wo die Stärken liegen, ist zwar ein zentrales Thema, wird jedoch nicht in allen Interviews wiedergefunden. Die Theorie dazu ist, das Aussagen über das Thema nur mit entsprechender Anwendungs- bzw. Berufserfahrung gemacht werden können. Die studentischen Interviewpartner konnten sie nicht aufweisen.

Eine Professionistin sieht die Thematiken von Empowerment und Partizipation in den Ansätzen, welche auch in der Sozialen Arbeit vertreten sind (vgl. T1: Z.102-104). Beide, Soziale Arbeit und „Human Centered Design“, legen Wert auf die Partizipation und das Empowerment der Nutzer*innen (vgl. Deller / Brake 2014:198; Steen 2011). Im Projekt „Wiener Kuchl“ wurden sie bereits umgesetzt, in manch anderen Bereichen, wie z.B. in der Wohnungslosenhilfe müssen sie noch weiterentwickelt werden (vgl. T1: Z.102-104). In der Sozialen Arbeit wird in Bezug auf Empowerment, Partizipation und die Bereitschaft der Nutzer*innen zur aktiven Mitwirkung viel verlangt. In einem „Design Thinking“ und „Human Centered Design“ Prozess spielen immer mehrere Parteien und Berufsgruppen eine Rolle. So auch in der „Wiener Kuchl“, was zu einer großen Herausforderung für die Soziale Arbeit wurde. Hier soll und muss die Soziale Arbeit möglicherweise die Aufgabe übernehmen, eine Kommunikations- und Schnittstelle für alle Beteiligten zu sein.

„... oder auch meine Erfahrung hat gezeigt, dass wenn wir die Kommunikation übernehmen und die Moderation und eine gute Schnittstelle sind zu den Professionisten, die es eben braucht für ein gutes Projekt [...] da braucht es eine gute Kommunikation ...“ (T1: Z.105-108)

Dies wurde von der Professionistin als große Herausforderung angesehen. Dazu braucht es ihrer Meinung nach bestimmte Skills (vgl. T1: Z.251-257). Darüber hinaus wurde ebenfalls das Thema von Projektmanagement als Herausforderung gesehen. Hier werden bestimmte Skills wie z.B. Organisations-Skills benötigt. Ebenso Fähigkeiten, welche im Bereich vom Projektmanagement angesiedelt sind. Diese Anmerkungen der Herausforderungen sind ebenfalls im Abschluss- und Projektbericht wiederzufinden (vgl. D1: 9). Gerade da die Soziale Arbeit vermehrt auf Projektbasis arbeitet und arbeiten wird, ist Wissen über die Grundlagen des Projektmanagements notwendig. Hierzu zählt auch das Wissen über den Ablauf von Start, Zielsetzung, Planung, Umsetzung, Kontrolle und Abschluss eines Projektes dazu. Je genauer sich hier mit der Thematik von Projektmanagement auseinandergesetzt wird, desto höher ist der Grad an Effizienz und Effektivität im Projekt (vgl. Bea / Scheuer / Hesselmann 2011).

Diese bereits beschriebenen und von der Profession gewünschten Fähigkeiten können und kommen von unterschiedlichen Bereichen. Teile davon sollen im Leben bzw. der Erziehung angeeignet werden, Teile davon sind auch im Studium wiederzufinden und ein Teil kann durch Weiterbildungen in diversen Bereichen erzielt werden. Nötig und wünschenswert, wäre es, wenn erste Kenntnisse darüber bereits im Studium Soziale Arbeit vermittelt werden würden. Dies ist allerdings nicht der Fall und es bedarf üblicherweise eine Zusatzausbildung. Die wirklich Umsetzung und Anwendung ist wieder ein anderes Thema.

7.5 Vor- und Nachteile

Eine weitere wichtige Thematik in den Interviews sowie den Gesprächen, waren die Vor- und Nachteile der Ansätze „Human Centered Design“ und „Design Thinking“ in Projektarbeiten. Für die Professionistin war hier klar das Thema der Motivation im Vordergrund. Diese stellte sowohl einen Vorteil als auch einen Nachteil dar. Die zentrale Frage hier lautet: Woher kommt die Motivation für ein Projekt? Erfolgt diese von der Management-, Vorgesetzten-, bzw. generell höheren Ebene so kann es nur zu einer fadenscheinigen Nutzer*innen Einbindung kommen und geben. Für die beiden Ansätze ist jedoch die Motivation seitens der Nutzer*innen notwendig, um eine fruchtbare Kooperation, Zusammenarbeit und ein erfolgreiches Projekt zu erreichen (vgl. T1: Z.123-129). Dieser Standpunkt geht wieder einher mit der Thematik der Lösungszentriertheit und dem klient*innenzentrierten Ansatz der Sozialen Arbeit. Wie in der Literatur und Interview mehrmals bestätigt, haben die Betroffenen sehr wohl das Wissen aber oftmals nicht die Ressourcen oder Möglichkeiten ihr Problem zu lösen (vgl. Deller / Brake 2014:198). Grundsätzlich ist es nur möglich, solchen Personen zu helfen, wenn diese es auch wollen – was wiederum mit deren Motivation zusammenhängt.

Als ein großer Vorteil wird die „User Experience“, sprich die reale Verwendung des Produktes, genannt. Diese ist durch die Einbindung der Nutzer*innen signifikant besser wenn Nutzer*innen im Prozess eingebunden sind. Stichwörter wie „praktikabel“ und „nicht kompliziert“ werden hier verwendet, um das Produkt zu beschreiben (vgl. T3: Z.45-47). Ebenfalls in der Literatur von „Design Thinking“ wird dieser Ansatz wiedergefunden, da es grundlegend genau um die Verbesserung von Produkten nach Wünschen und Bedürfnissen der Nutzer*innen geht (vgl. Georgiev 2012).

Ebenfalls als Vorteil wird die Möglichkeit gesehen, aus der eigenen Profession hinaus zu gehen, sich mit anderen verwandten oder eben nicht verwandten Disziplinen und Bereichen auseinanderzusetzen – einfach um den eigenen Horizont zu erweitern und die mitunter auftretenden persönlichen und beruflichen Scheuklappen abzulegen (vgl. D2: 3). Dies wird auch als notwendig gesehen, um die immer komplexeren Probleme bearbeiten zu können (vgl. D3: 3). Dies ist unter anderem auch das Ziel, welches mit „Human Centered Design“ und „Design Thinking“ verfolgt wird. Es wird das Wissen von verschiedener Nutzer*innen und diversen Professionen genutzt, um einzigartige und neue Lösungen und Produkte zu erarbeiten und erschaffen (vgl. Steen 2011).

Als Nachteile werden mitunter Zeit und Aufwand gesehen. Missverständnisse und Komplikationen können diese Faktoren sogar noch erhöhen. Nichtsdestotrotz werden die Ansätze als sehr fortschrittlich und positiv gesehen (vgl. T3: Z.47-51). Da es nötig ist, Tests durchzuführen, Feedback einzuholen, Veränderungen anzuwenden etc., ist es alleine durch den Prozess von „Human Centered Design“ und „Design Thinking“ fast schon gegeben, dass die beiden Faktoren höher sind als ohne (vgl. IDEO.org 2015:25).

8 Resümee und Forschungsausblick

Das Resümee beinhaltet zuerst eine Reflexion des Prozesses unter Berücksichtigung der Vorannahmen, welche im Kapitel 3.2 beschrieben worden sind. Weiteres findet sich die Beantwortung der Forschungsfrage mit den zugehörigen Unterfragen sowie den Forschungsausblick für die Zukunft in den folgenden Kapiteln.

8.1 Reflexion der Vorannahmen und des Prozesses

Eine der Vorannahmen war, dass die Ansätze abhängig vom Umfeld und der Studienrichtung unterschiedlich auf- und wahrgenommen werden abhängig vom Umfeld und der Studienrichtung. Dies ist nicht der Fall, da die Ansätze branchenunabhängig gleich verwendet werden. Zwar gibt es Unterschiede in der genauen Auslegung und Umsetzung, diese sind allerdings nicht eindeutig genug, um eine stichhaltige Aussage im Sinne der statistischen Korrektheit treffen zu können. Die zweite große Annahme stellte die Frage, inwieweit die Ansätze weiterverwendet werden, ob sie in der Praxis Bestand haben oder ob sie einfach wieder in Vergessenheit geraten werden. Die Ergebnisse der Interviews zeigen deutlich: Die Ansätze werden sehr wohl weiterverwendet, bzw. besteht zumindest die Bereitschaft dazu, diese sowohl im Berufsleben als auch im privatem Bereich anzuwenden.

8.2 Beantwortung der Forschungsfrage

- Welche Unterschiede und Gemeinsamkeiten lassen sich zwischen den Erfahrungen von Student*innen mit „Human Centered Design“ und „Design Thinking“ am Beispiel des iLabs an der Fachhochschule St. Pölten und der Umsetzung dieser Methoden in einem sozial innovativen Projekt finden?

Um die Beantwortung der Forschungsfrage vornehmen zu können, ist es als Erstes erforderlich, die in den Kapiteln 7.1 – 7.5 angeführten Ergebnisse nach den zwei Kategorien von Unterschieden und Gemeinsamkeiten zu differenzieren. Die Themen, welche sich aufgrund von wiederfindenden Aussagen und Ergebnissen in allen Interviews bzw. aus den zwei Bereichen iLab Erfahrungen und reales Projekt herauskristallisieren, fallen in die Kategorie Gemeinsamkeiten. In die Kategorie Unterschiede fallen zwei Arten von Ergebnissen. Diejenigen welche nicht einheitlich sind und bei denen es Unterschiede gibt und die nicht in allen Daten vorzufinden sind, in Bezug auf Ausführung, Umsetzung, Wahrnehmung etc.

Die Thematik des Feedbacks (7.1) ist eine der größten Gemeinsamkeiten ebenso wie die Thematik des Prozesses (7.2). Hier zeigt sich, dass grundsätzlich dieselbe Struktur im Prozess verwendet wird. Der Fokus hier liegt auch auf der Wichtigkeit des Feedbacks. Auch wenn die Anwendungsbereiche sowie die Verwendung vom Typ und Branche abhängig sind, so kann das Grundgerüst von „Human Centered Design“ und „Design Thinking“ laut der Ergebnisse in

verschiedenen Positionen und Branchen angewendet werden. Ebenso spielt es keine Rolle, in welcher Anwendungssituation, sprich Student*in oder Professionist*in, man sich befindet. Das Feedback nimmt, wie oben bereits angedeutet, eine wichtige Rolle im Gesamtprozess ein. Dies wurde als eines der zentralen Elemente gesehen und wurde auch außerhalb der Ansätze als wichtig empfunden. Die hohe Gewichtung des Feedbacks und dessen Auswirkungen geht einher mit der Wichtigkeit, worauf die Nutzer*innen das Hauptaugenmerk legen. Ihr Input – in Form von Äußerung von Wünschen und Anforderungen sowie Resultate und Feedback von User Testings wird als ein essenzieller Teil des Gesamten angesehen. Die generelle Anwendung, die Umstellung von bisherigen und möglicherweise eingefahrenen Mechanismen auf die Ansätze sowie der Mehraufwand wird ebenfalls von allen angenommen und den Ansätzen durchgehend eine positive und wohlwollende Einstellung (7.3) entgegengebracht. Da es neue, kreative und auch innovative Möglichkeiten schafft, mit Nutzer*innen in Kontakt zu treten, Beziehungen aufzubauen sowie neue Wege zu gehen, werden sie jedoch nicht unbedingt in der „klassischen“ Arbeit der jeweiligen Branche gesehen. Sie fallen eher in den Bereich der Innovativen Sozialen Arbeit

Definierte Unterschiede lassen sich aus den Ergebnissen nicht herausarbeiten. Als nicht vollständige oder nicht komplett einheitliche Thematiken kann jedoch der Beitrag der Sozialen Arbeit (7.4) sowie die Vor- und Nachteile (7.5) der Ansätze „Human Centered Design“ und „Design Thinking“ genannt werden. Besonders interessant sind die konkreten Vor- und Nachteile, da sich diese vermehrt mit den Gemeinsamkeiten verknüpfen lassen und auch teilweise Gegenpole darstellen. So ist das Thema Motivation stark mit der Thematik der Einbindung der Nutzer*innen in den Prozess verbunden. Je mehr Aktivität sie zeigen, desto besser können sie eingebunden und involviert werden. Jedoch ist hier auch zu beachten, dass die Einbindung nicht nur von der Motivation, welche auch schwanken oder sich erst entwickeln muss, abhängig ist. Grundsätzlich ist die Motivation mit der Einbindung als etwas Positives und als Vorteil zu sehen. Ein weitere genannter Vorteil ist die „User Experience“, welche durch die Feedbackschleifen und den Fokus auf den*die Nutzer*in verbessert wird. Den hohen Stellenwert dieser Thematik lässt sich durch die wiederkehrenden Themen von Feedback, Nutzer*innen involvieren, Prototypen testen, etc. erkennen. Dieser Vorteil geht gleichzeitig einher mit dem Nachteil der erhöhten Zeit- und Aufwandsfaktoren. Durch die oben genannte intensive Einbindung der Nutzer*innen und des kontinuierlichen Feedbacks, ist der Mehraufwand für alle Beteiligte deutlich spürbar und auch eine logische Konsequenz daraus. Auch der Beitrag, der von der Sozialen Arbeit geleistet in Bezug auf Emanzipation und Partizipation werden soll, ist mit der Einbindung von Nutzer*innen verknüpfbar.

8.2.1 Beantwortung Unterfragen

- Wie wurden/werden diese Ansätze von den Studierenden angenommen und verwendet?
- Welche Vorerfahrungen wurden mit den Theorien der Ansätze schon gemacht?
- Wie wird die Verbindung zum späteren Berufsleben gesehene?
- Welche Verbindungen werden konkret zu Bereichen des Sozialsektors/Sozialer Arbeit gesehen?

Anhand der Ergebnisse lässt sich erkennen, dass die Ansätze „Human Centered Design“ und „Design Thinking“ von Studierenden und Professionisten*in angenommen werden. Ebenso gibt es diverse Vorerfahrungen – allerdings eher unbewusst und meist auch ohne speziellem Hintergrundwissen. Oftmals korrespondieren die natürliche Haltung der Studierenden mit den Ideen der beiden Ansätze. Die Verbindung zu einem späteren Beruf wird sehr stark gesehen und auch der Wille zu Umsetzung sowie Motivation sind vorhanden. Zweifel bezüglich der Ressourcen und Vereinbarkeit bzw. Umsetzung entstehen nur, wenn ein bestimmter Beruf gewählt. Grundsätzlich wird auch ein sehr großes Potential in der Sozialen Arbeit gesehen, diese Ansätze zu ver- und anzuwenden. Genannt wurden Bereiche wie Gemeinwesenarbeit und Schule, vorstellbar ist es jedoch in anderen Bereichen auch. Über die Ausschöpfung des Potentials wurde nur spekuliert und daher kann hier nichts Genaues genannt werden.

8.3 Forschungsausblick

Mithilfe der vorliegenden Arbeit wurde nur an der Oberfläche der Forschung in Bezug auf „Human Centered Design“ und „Design Thinking“ in Verbindungen mit Studierenden und realen Projekten der Sozialen Arbeit gearbeitet. Um weitere Ergebnisse und spezieller Aspekte des Überthemas zu bearbeiten, sind zusätzliche Forschungen nötig. Das Forschungsfeld ist grundlegend ein sehr breites und es gibt diverse Anknüpfungspunkte, welche in Zukunft erforscht werden könnten. Die größte Frage ist vor allem die Anwendung im realen Berufsleben und die (möglichen) Unterschiede zwischen Branchen. Auch der Bereich des Feedbacks und vor allem die Nutzer*innen Einbindung sind zwei reichhaltige und in Zukunft wichtiger werdende Forschungsgebiete für die Soziale Arbeit. Wie bei den Unterfragen angesprochen ist auch die Frage nach dem Potential der Ansätze und deren Ausschöpfung dieses eine Fragen, die weiterverfolgt werden kann. Abschließend ist zu sagen, dass zusätzliche Forschungen noch mehr Gemeinsamkeiten oder Unterschiede aufzeigen sowie einen genaueren und detaillierteren Einblick in die gesamte Thematik geben können und diese Forschung als Einstieg betrachtet werden soll.

Literatur

AIM (2017): Getting to grips with Design Thinking. <https://www.aim.com.au/blog/getting-to-grips-with-design-thinking> [27.04.2019].

Bea, Franz Xaver / Scheuer, Steffen / Hesselmann, Sabine (2011): Projektmanagement. 2. Auflage, Konstanz & München: UVK Verlagsgesellschaft mbH.

Brown, Tim (2008): Design Thinking. Thinking like a designer can transform the way you develop products, services, processes – and even strategy. In: Harvard Business Review. June 2008, 84-92.

Fachhochschule St. Pölten (o.A.): International. <https://www.fhstp.ac.at/de/international> [18.03.2019].

Fachhochschule St. Pölten (o.A.): Von der Idee zum Start-up. <https://www.fhstp.ac.at/de/campus/von-der-idee-zum-start-up/von-der-idee-zum-start-up> [17.04.2019].

Flick, Uwe (2017): Qualitative Sozialforschung. Eine Einführung. 8. Auflage, Reinbek bei Hamburg: Rowohlt Taschenbuch Verlag.

Froschauer, Ulrike / Lueger, Manfred (2003): Das qualitative Interview. Zur Praxis interpretativer Analyse sozialer Systeme. Wien: WUV Verlag, 1142-158.

Frotschnig, Alois (2018): Internes Genehmigungsverfahren – Wahlmodul Interdisciplinary Lab (iLab) an der FH St. Pölten. St. Pölten. unveröffentlicht.

Georgiev, Georgi V. (2012): Design Thinking: An overview. In: Japanese Society for the Science of Design. 20(1), 2012, 72-79.

Glaser, Barney Galland / Strauss, Leonard (2008): Grounded Theory. Strategien qualitativer Forschung. Bern: Huber.

Groeben, Norbert / Scheele, Birgitte (1988): Dialog-Konsens-Methode zur Rekonstruktion Subjektiver Theorien: die Heidelberger Struktur-Lege-Technik (SLT), konsuale Ziele-Mittel-Argumentation und kommunikative Flussdiagramm-Beschreibung von Handlungen. Tübingen: Francke Verlag.

Ideo.org (2015): The Field Guide to Human-Centered Design. 1.Auflage, Kanada: Design Kit.

Kleve, Heiko (2013): Die Ambivalenz der Innovation. Thesen zur Implementierung neuer Konzepte. In: Pflegerl, Johannes / Vyslouzil, Monika / Pantucek, Gertraud (Hg.Innen) (2013):

passgenau helfen. soziale arbeit als mitgestalterin gesellschaftlicher und sozialer prozesse, Wien: LIT Verlag GmbH & Co. KG, 193-198.

Lorenz, Walter (2006): Wie innovativ ist die Soziale Arbeit in Europa? Möglichkeiten und Grenzen. In: Badawia, Tarek / Luckas, Helga / Müller, Heinz (Hg.Innen) (2006): Das Soziale gestalten. Über Mögliches und Unmögliches der Sozialpädagogik, 1. Auflage, Wiesbaden: VS Verlag für Sozialwissenschaften, 149-165.

Obdach Wien (2017): Projekt. Die Wiener Kuchl. <https://www.obdach.wien/n/die-wiener-kuchl> [18.03.2019].

Prapan-Blaser, Anne (2011): Innovation in der Sozialen Arbeit. Zur theoretischen und empirischen Grundlegung eines Konzeptes. 1. Auflage, Wiesbaden: VS Verlag für Sozialwissenschaften.

Rajput, Jaisheila (2018): Innovation through human centered design. <https://www.tomorrow.com/2018/01/innovating-through-human-centered-design/> [28.04.2019].

Saam, Nicole J. (2014): Innovation. In: Endruweit, Günter / Trommsdorff, Gisela / Burzan, Nicole (Hg.Innen) (2014): Wörterbuch der Soziologie. 3. Auflage, Konstanz & München: UVK Verlagsgesellschaft mbH, 199-200.

Steen, Marc (2011): Human-Centered Design as a Fragile Encounter. In: Design Issues. 28(1), 2012, 72-80.

Unruhe Privatstiftung (o.A.): SozialMarie Prize for social innovation. Wiener Kuchl. <https://www.sozialmarie.org/de/projects/7500> [18.03.2019].

Unruhe Privatstiftung (o.A.): SozialMarie Prize for social innovation. Über den Preis. <https://www.sozialmarie.org/de/uber-den-preis> [18.03.2019].

Vahls, Dietmar / Brem, Alexander (2015): Innovationsmanagement. Von der Idee zur erfolgreichen Vermarktung. 5. Auflage, Stuttgart: Schäffer-Poeschel Verlag Stuttgart.

Wendt, Rainer Wolf (2005): Dimensionen sozialer Innovation. In: Wendt, Rainer Wolf (Hrsg.) (2005): Innovation in der sozialen Praxis, 1. Auflage, Baden-Baden: Nomos Verlagsgesellschaft, 13-48.

Daten

N1, Notiz 1, verfasst von Marlene Schön im Rahmen eines persönlichen Gespräches mit einer Volksschullehrerin am 17.11.2018, niedergeschrieben am 10.02.2019.

N2, Notiz 2, verfasst von Marlene Schön im Rahmen eines persönlichen Gespräches mit einer Hauptschullehrerin am 07.12.2018, niedergeschrieben am 10.02.2019.

N3, Notiz 3, verfasst von Marlene Schön, Dokumentation und Niederschrift des eigenen Wissens und Erfahrungen im Rahmen der Teilnahme am iLab im WS 2018 an der FH St. Pölten, niedergeschrieben am 15.01.2019.

T1, Transkript Interview 1, geführt von Schön Marlene am 28.03.2019, Gespräch mit zentraler Expertin zum Projekt „Wiener Kuchl“ anhand eines Leitfadens, Audiodatei.

T2, Transkript Interview 2, geführt von Schön Marlene am 25.02.2019, Gespräch mit iLab Kollege zu „Human Centered Design“ und „Design Thinking“ im iLab anhand eines Leitfadens, Audiodatei.

T3, Transkript Interview 3, geführt von Schön Marlene am 26.02.2019, Gespräch mit iLab Kollege zu „Human Centered Design“ und „Design Thinking“ im iLab anhand eines Leitfadens, Audiodatei.

D1, Dokument 1, erhaltener Projektbericht der „Wiener Kuchl“ am 28.03.2019 von einer zentralen Expertin des Projektes im Rahmen eines Interviews.

D2, Dokument 2, Dokument, welches im Rahmen des iLabs von einem Teilnehmer entstand, zur Verfügung gestellt für die Bachelorarbeit, entstanden im Sommer 2018.

D3, Dokument 3, Dokument, welches im Rahmen des iLabs von einem Teilnehmer entstand, zur Verfügung gestellt für die Bachelorarbeit, entstanden im Sommer 2018.

Abbildungen

Abbildung 1: Darstellung eines „Design Thinking“ Prozesses	8
Abbildung 2: Darstellung eines „Human Centered Design“ Prozess	9
Abbildung 3: Die „Wiener Kuchl“ im Büro von Obdach Wien	13

Anhang

Interviewleitfaden für die Teilnehmern des iLabs im WS 2018 (Interview 2 & 3)

Danke, dass Du Dich bereit erklärst, mir als Interviewperson für meine Bachelorarbeit zur Verfügung zu stehen. Ich interessiere mich für die Erfahrungen mit „Human Centered Design“ und „Design Thinking“ sowie die Verbindungen, welche zum Berufsleben und innovative Tätigkeiten gezogen werden. Das Interview wird natürlich anonymisiert und ich werde keine spezifischen demografischen Daten abfragen.

Am Anfang möchte ich gerne etwas über Deine Erfahrungen mit „Human Centered Design“ und „Design Thinking“ aus dem iLab erfahren.

- Welche praktischen Erfahrungen hast Du im iLab mit „Human Centered Design“ und „Design Thinking“ gemacht?
- Welche Vorerfahrungen hast Du bereits mit den beiden Ansätzen?
 - Aus welchen Bereichen oder Vorerfahrungen hast Du die Theorie der Ansätze (Klient ist Experte) gekannt?
- Welche Verwendungen siehst Du für HCD und DT in der Zukunft für dich?

Danke einmal für diese Auskünfte. Mich würde noch interessieren, welche Verbindungen Du zu Deinem Berufsleben, Innovationen und auch zum Sozialektor siehst.

- Wie werden die Ansätze aktuelle in Deinem zukünftigen Berufsfeld eingesetzt bzw. verwendet?
- Wie würdest Du die Ansätze in Deinem Beruf einbinden und verwenden?
- Wenn Du Dir den Sozialektor und Innovationen anschaust, welche Potentiale siehst Du in Verbindung mit HCD und DT?
 - Siehst Du auch konkrete Beispiele zur Sozialen Arbeit und/oder Sozialen Innovation?

Hast Du abschließend noch irgendwelche Fragen oder möchtest Du noch etwas zu dem Thema sagen?

Vielen Dank für Deine Antworten und Deine Zeit.

Interviewleitfaden für die zentrale Expertin bei der Wiener Kuchl (Interview 1)

Danke das Sie sich bereit erklärt haben, mir als Interviewperson für meine Bachelorarbeit zur Verfügung zu stehen. Ich interessiere mich für die Erfahrungen mit „Human Centered Design“ und „Design Thinking“ sowie die reale Umsetzung dieser in einem Projekt der Sozialen Innovation. Das Interview wird natürlich anonymisiert und ich werde keine spezifischen demografischen Daten abfragen. Sollten diese jedoch trotzdem zur Sprache zu kommen, so werden diese später im Transkript geschwärzt.

Im Projekt „Wiener Kuchl“ wurde mit dem „Design Thinking“ Ansatz gearbeitet und Klient*innen in den Entstehungsprozess eingebunden.

Können Sie mir bitte erzählen, wie das Projekt und Idee dazu entstanden sind?

- Wie erfolgte Ihr persönlicher Zugang zum DT bzw. HCD, welche Erfahrungen haben Sie schon in das Projekt mitgebracht?
- Welche Vor- und Nachteile sehen Sie in diesen Ansätzen?

Wie kam es zu der Einbindung der Klient*innen und wie wurde dies umgesetzt?

- Wie wurde die Einbindung von den Klient*innen auf- und angenommen?

Danke einmal für diese Auskünfte. Mich würde noch interessieren, welche Bedeutung Sie sozial innovativen Ansätzen in der Sozialen Arbeit bemessen würden.

- Wie sehen Sie die zukünftige Bedeutung von klient*innenzentrierte Ansätze in der Sozialen Arbeit?
- Wenn Sie Ihre persönlichen Erfahrungen mit sozial innovativen Methoden betrachten: was waren die größten Herausforderungen und welche Schlüsse für Ihr weiteres berufliches Handeln ziehen Sie daraus?

Haben Sie abschließend noch irgendwelche Fragen oder möchten Sie noch etwas zu dem Thema sagen?

Dann bich mich herzlichst für Ihre Antworten und Zeit.

Auszug einer Interviewtranskription (T1: Z.51ff.)

I: Aber in diesem Entstehungsprozess, wenn ich das jetzt richtig herausgehört habe, immer auch in Kontakt mit den endgültigen Nutzerinnen und Nutzern dann.

B: In dem Fall war das so und uns war dann auch wichtig das wir diesen Prozess wirklich von Null auf so in Phasen aufbauen wie eben auch so ein „Design Thinking“ Prozess ist vielleicht auch. Also man macht Recherche schaut was gibt es den schon, trifft sich dann mit möglichen Experten, Profesionisten und so haben wir das auch so aufgebaut. In über drei Monaten haben wir uns wöchentlich getroffen, immer mit den Nutzer*innen, dann kam natürlich der Designer dazu und die Architektin, die sich einfach ganz genau angehört haben und auch durch unterschiedliche Methoden was sind die Bedarfe und natürlich war das dann schon ihre Arbeit diese Küche so zu designen wie sie jetzt ist das ist eh klar aber ja.

I: Aber das ist ja auch das Wesen von „Human Centered Design“ zum Beispiel, dass man sagt okay die Personen, die mit dem Problem zu tun haben, wissen ganz genau was sie für eine Lösung brauchen, aber ihnen fehlt manchmal Macht, Material, Geld was auch immer dafür das umzusetzen.

B: Genau.

I: Wie ist ihr persönlicher Zugang oder welche Erfahrungen haben sie im Projekt gemacht oder wie ist das aktuell grad so?

B: Ganz persönlich steh ich witziger weise mit so Möbel bauen und Küche bauen recht nahe, weil ich das ganz früher mal gelernt habe in der HTL und auch mal wirklich in einem Küchenstudio gearbeitet habe. Es war irgendwie wir bauen die Küche immer noch gemeinsam mit Küchenmonteuren jetzt sozusagen im Team mit den Leuten die die Küche kriegen es ist ein wahnsinnig cooles Tool in Kontakt zu kommen mit den Leuten sie gerade eben zu aktivieren und kennen zu lernen also neben dem Effekt das die Leute eine Küche haben ist es auch wirklich auch ein gutes Tool um in Beziehung zu treten mit den Leuten daher find ich das immer noch eines unserer ein sehr gutes wichtiges Projekt wo wir auch jetzt grad auch wieder daran sehr stark abreiten das wieder auf ein nächstes Level zu bringen.

Auszug der Auswertung T1 nach der Systemanalyse

Zeile	Ursprünglicher Text	Paraphrase	Textrahmen / Intention	Lebensweltlicher Kontext	Interaktionsaffekte	Systemeffekte
58-56	Prozess wirklich von Null auf so in Phasen aufbauen wie eben auch so ein „Design Thinking“ Prozess ist vielleicht auch. Also man macht Recherche schaut was gibt es den schon, trifft sich dann mit möglichen Experten, Profesionisten und so haben wir das auch so aufgebaut.	Sie beschreibt den Prozesstart des Projektes anhand des „Design Thinking“ Prozesses. Beginnend mit der Recherche und dem weiteren Treffen danach mit Experten und Profesionisten.	Sie will den Start des Projektes darlegen und erzählen wie sie angefangen hat zu arbeiten (mit der Recherche) und wie der Prozess danach im groben weitergegangen ist. Sie bringt auch schon das Thema der Experten und anderen Berufsgruppen hinein. Es kann auch sein, dass sie diesen Prozess einfach für sich noch einmal reflektiert hat.	Sie fühlt sich sehr sicher in ihrem Projekt und gibt Details wieder ohne großes Zögern. Dies deutet auf eine intensive Beschäftigung mit dem ganzen Prozesses, sprich Start, Durchführung, Ende und Nachbereitung. Ebenfalls zeigt es das sie in ihrem Beruf mit anderen Berufsgruppen zu tun hat und es ihr wichtig ist, diese zu nennen und aufzuzeigen.	<ul style="list-style-type: none"> - Sie kann in ein neues Projekt nach demselben Muster aufziehen. - Sie kann dem „Design Thinking“ Prozess nicht mehr anwenden. - Sie kann das Projekt noch weiter ausweiten. - Sie könnte sich noch intensiver mit dem „Design Thinking“ Prozess beschäftigen. 	<ul style="list-style-type: none"> - Die Einrichtung kann vom Projekt profitieren. - Es kann ein Thema für die Öffentlichkeit werden. - Personen können durch das Projekt andocken. - In Zukunft könnte das Projekt nicht angenommen werden.

Eidesstattliche Erklärung

Ich, **Marlene Elisabeth Schön**, geboren am **14.02.1997** in **Wien**,
erkläre,

1. dass ich diese Bachelorarbeit selbstständig verfasst, keine anderen als die angegebenen Quellen und Hilfsmittel benutzt und mich auch sonst keiner unerlaubten Hilfen bedient habe,
2. dass ich meine Bachelorarbeit bisher weder im In- noch im Ausland in irgendeiner Form als Prüfungsarbeit vorgelegt habe.

St. Pölten, am **29.04.2019**

Schön Marlene