

Methoden zur Erarbeitung von Sozialen Innovationen

Design Thinking und dessen
Partizipationsmöglichkeiten aus Sicht der Sozialen
Arbeit

Hannah Schuster
1710406036

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

Datum: 13. Mai 2020
Version: 1

Begutachterin: Fr. FH-Prof. Mag. Dr. Sylvia Supper

Abstract (Deutsch)

Die Idee zu dieser wissenschaftlichen Arbeit entstand in der Zeit der Teilnahme am interdisciplinary Laboratory an der Fachhochschule St. Pölten. In der Forschungsarbeit wird der Frage nachgegangen, welche partizipativen Möglichkeiten es im Prozess des Design Thinking gibt, das im iLab gelehrt und angewandt wird. Parallel wird beleuchtet, welche partizipativen Möglichkeiten in der Praxis des professionellen Design Thinking angewandt werden. Dazu wurden sowohl die Lerntagebücher der Student*innen ausgewertet, als auch Leitfadeninterviews mit Expert*innen geführt. Beide Datengrundlagen wurden anhand der strukturgeleiteten Textanalyse nach Auer-Voigtländer und Schmid (2017) ausgewertet. Zusammenfassend kann festgehalten werden, dass sowohl im iLab als auch in der Praxis des Design Thinking keine umfassende Partizipation von Nutzer*innen forciert wird.

Abstract (English)

The idea for this scientific work was developed during the time of participation in the interdisciplinary Laboratory. The research work explores the question of which participatory possibilities exist in the process of Design Thinking, which is taught and applied in the iLab. At the same time, it will be examined which participatory possibilities are applied in the practice of professional Design Thinking. For this purpose, the students' learning diaries were evaluated and interviews with experts were conducted. Both data bases were evaluated using the structure-guided text analysis according to Auer-Voigtländer and Schmid (2017). In summary, it can be said that neither the iLab nor the practice of Design Thinking promotes comprehensive participation of users.

Inhalt

1	Einleitung	1
2	Theoretischer Forschungskontext.....	2
2.1	Soziale Innovationen	2
2.2	Design Thinking.....	2
2.3	Partizipation.....	4
2.4	Ethikkodex in der Sozialen Arbeit	5
2.4.1	Ethics in Social Work – IFSW	6
2.4.2	Berufsverband Sozialer Arbeit Schweiz	6
2.4.3	Ethische Standards der Sozialen Arbeit in Österreich	6
3	Stand der Forschung	7
4	Erkenntnisinteresse.....	9
4.1	Von der eigenen Erfahrung zur Forschungsarbeit	9
4.2	Vorannahmen	10
4.3	Forschungsfragen.....	11
5	Forschungsmethodik.....	12
5.1	Forschungsfelder und Sampling	12
5.1.1	iLab	12
5.1.2	Design Thinking in der Praxis	14
5.1.3	Sample.....	14
5.2	Erhebungsmethoden	15
5.2.1	Leitfadeninterview mit Expert*innen.....	15
5.2.2	Informelle Gespräche und Gedächtnisprotokolle	15
5.2.3	Lerntagebücher aus dem iLab	15
5.3	Strukturgeleitete Textanalyse nach Auer-Voigtländer/Schmid.....	16
6	Forschungsergebnisse.....	16
6.1	Expert*innen-Interviews.....	16
6.2	Lerntagebücher.....	21
6.2.1	Partizipation im iLab.....	21
6.2.2	Förderliche Strukturen, um zu lernen.....	21
7	Resümee und Forschungsausblick	25
7.1	Zusammenfassende Darstellung der Ergebnisse	25
7.2	Reflexion des Forschungsprozesses	26
7.3	Wie kann es weitergehen?	27
	Literatur	28
	Daten.....	30

Abbildungen..........31

Anhang31

1 Einleitung

Diese Forschungsarbeit bzw. die Idee zu dieser entstand im Laufe meiner Teilnahme im iLab, dem Interdisciplinary Laboratory, an der Fachhochschule St. Pölten. Mein Jahrgang war der zweite, der die Möglichkeit hatte im Rahmen des sozialarbeiterischen Studiums daran teilzunehmen. Meine Motivation war klar: die Herausforderung, ein ganzes Semester nahezu nur englisch zu sprechen und die Möglichkeit, bequem von zu Hause aus internationale Freundschaften zu knüpfen.

Das iLab war eine tolle Möglichkeit, meine Haltung als angehende Sozialarbeiterin weiter zu verfeinern und einen neuen Zugang zu meiner Profession zu finden. Die Arbeit in internationalen und interdisziplinären Teams hat mir geholfen, ein Semester lang aus der „Sozialarbeits-Bubble“ auszusteigen und neue Sicht- und Herangehensweisen kennenzulernen. Vor allem der Arbeitsprozess des Design Thinkings hat bis heute, ein halbes Jahr nach Abschluss des iLabs, bleibende Spuren hinterlassen. Noch heute schätze ich Post-it's für ein strukturiertes und übersichtliches Arbeiten sehr und nutze meine ganze Wohnung, um Werke wie dieses zu erarbeiten. Die Ausbildung, die mir in den letzten drei Jahren zuteilwurde, hat meinen Blick für ethische Reflexion geschärft und lässt mich kritischer an Dinge herangehen und diese hinterfragen. Ein Aspekt, der mich das ganze Semester im iLab begleitet hat, waren die Gedanken, ob ich Probleme haben würde, meine Profession in diesem neuen Licht wiederzufinden. Aber schon in der ersten Woche und auch später im gesamten Prozess sind mir viele Situationen untergekommen, in denen das angesammelte Wissen der letzten Jahre zu Verbesserungen im Team geführt hat. Außerdem konnte ich fachlich dazu beitragen, Interviewfragen richtig zu formulieren und schlussendlich meinen ersten eigenen Workshop im Rahmen unseres Projekts durchführen. Mit all diesen Erinnerungen, die im fünften Semester zu meiner professionellen und persönlichen Weiterentwicklung beigetragen haben, kann ich nur jedem*jeder Studierenden der Sozialen Arbeit nahelegen, sich auf das Abenteuer iLab einzulassen, Neues zuzulassen und daraus zu lernen.

In dieser Forschungsarbeit möchte ich die Leser*innen daran teilhaben lassen, wie Lernen im Rahmen des iLabs von statten geht. Denn auch die Erfahrung, sich selbst zu benoten, um dann in einem Assessment-Gespräch auszuformulieren, warum man diese Note bekommen sollte, stellte eine ganz neue Herausforderung dar. Trotzdem sollen weder die Professionist*innen, die in der Praxis stehen, noch die der Studierenden im iLab zu kurz kommen, weswegen sie in dieser wissenschaftlichen Arbeit zusammengeführt wurden. Insgesamt wurden zur Datenerhebung drei Expert*innen interviewt, drei Informelle Gespräche geführt sowie etliche Dutzend Lerntagebücher der Studierenden aus dem iLab nach Lernerfahrungen durchgearbeitet. Die hier vorliegende Arbeit ist das Ergebnis dieser Erhebungen.

2 Theoretischer Forschungskontext

Zu Beginn sollen in diesem Kapitel die zentralen Begriffe erörtert werden, welche dieser Forschungsarbeit zu Grunde liegen.

2.1 Soziale Innovationen

Es gibt in der Literatur verschiedene Ansätze, soziale Innovationen zu erklären. Eine der bekanntesten Erklärungen lieferte Wolfgang Zapf (1994) in dem er den Innovationsbegriff folgendermaßen definierte: „Soziale Innovationen sind neue Wege, Ziele zu erreichen, insbesondere neue Organisationsformen, neue Regulierungen, neue Lebensstile, die die Richtung des sozialen Wandels verändern, Probleme besser lösen als frühere Praktiken, und die deshalb wert sind nachgeahmt und institutionalisiert zu werden.“ All diese Bereiche sind Bereiche, mit denen Sozialarbeiter*innen in der Praxis in Berührung kommen, weil die Personen in Organisationen eingebunden sind und Regulierungen unser tägliches Leben beeinflussen. Werden diese Dinge so gestaltet, dass „Probleme oder Bedürfnisse besser zu lösen bzw. zu befriedigen [sind]“ (Howaldt/Schwarz 2010), als sie es vorher waren, wird der Wandel positiv zu Gunsten der Akteur*innen beeinflusst.

Ziel ist es, Strukturen und Rahmenbedingungen so zu ändern bzw. zu beeinflussen, dass die Menschen, die in diesen Strukturen leben, davon profitieren.

2.2 Design Thinking

Poguntke (2014) definiert in seinem Buch Design Thinking folgendermaßen: „Design Thinking ist eine Methode, mit einem Set an Prinzipien, einem Prozess und einer Vielzahl an Tools zur anwenderorientierten Entwicklung von Problemlösungen aller Art.“ In weiterer Folge werden die Einzelteile von Poguntke genauer beschrieben und in Zusammenhang zum iLab gebracht.

Das erste der vier Prinzipien sind interdisziplinäre Teams als gute Grundlage für den Prozess der Lösungsfindung. Auch wir im iLab haben in interdisziplinären Teams gearbeitet und von den vielen verschiedenen Ideen und Ansichtsweisen profitiert. Auch Teresa, eine unserer Labmasters im iLab, hat in ihrer Powerpoint-Präsentation vom 05.09.2019 darauf hingewiesen welche Vorteile für die Teamarbeit in interdisziplinären Teams entstehen: „Diversity brings different perspectives – Reflection in the team for further development – Different strengths and dividing of tasks“ (Sposato 2019).

Ein weiteres Prinzip ist die Nutzer*innenorientierung, die auch besonders wichtig in Bezug auf deren Partizipation ist. Die Ergebnisse sollen auf die Bedürfnisse der Nutzer*innen angepasst sein und ihre Probleme lösen. Dieses Prinzip haben wir ebenfalls im iLab gelebt. Jedes Team hat andere Wege der Partizipation gewählt.

Außerdem gibt es das Prinzip der flexiblen Raumkonzepte. Der Raumbegriff stellt Design Thinking einen wichtigen Kumpunkt dar. Ein geeigneter Raum, der Kreativität, Kommunikation

und freies Denken fördert, ist dem Design Thinking Prozess dienlich. Im Rahmen des iLabs hatten wir ein eigenes Büro zur Verfügung, in dessen Bereichen wir uns zurückziehen konnten und somit ungestörtes Arbeiten im Team oder in der ganzen iLab Gruppe möglich war.

Zu guter Letzt besteht noch das Prinzip des iterativen Prozesses. Iterationen sind Wiederholungen von bereits gegangenen Schritten. Die Erfahrungen aus dem iLab sind in Bezug auf die Iterationen unterschiedlich. Beispielsweise kann in diesem Kontext die Lösung meines Teams genannt werden, da wir nach der Hälfte der Projektlaufzeit unseren bisherigen Lösungsansatz gegen einen anderen ausgetauscht haben. Dieser Prozess stellt ebenfalls eine Iteration dar.

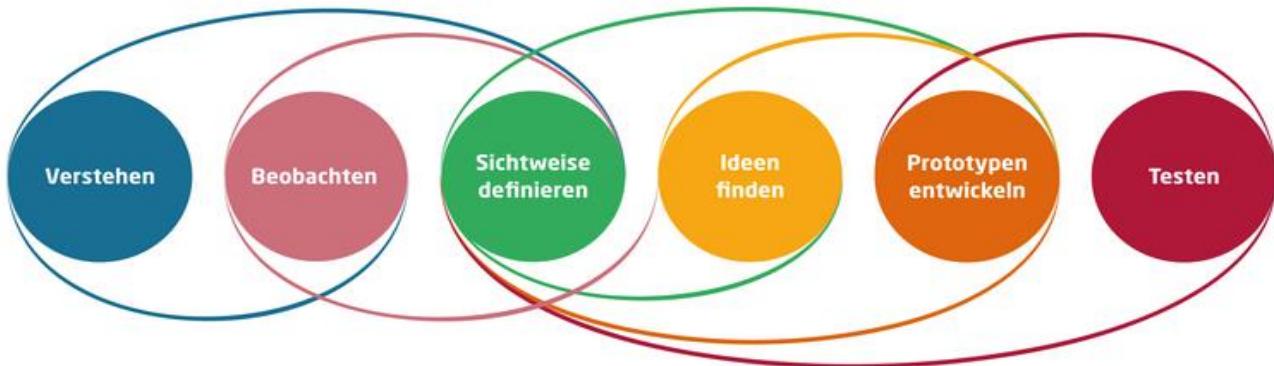


Abb. 1: Der Design Thinking Prozess (o. A.)

Quelle: Hasso Plattner Institut (o. A.): <https://hpi-academy.de/design-thinking/was-ist-design-thinking.html> [Zugriff 03.05.2020]

Wie auf Abbildung 1 ersichtlich, gibt es verschiedene Stufen im Prozess des Design Thinking, die immer wieder wiederholt werden können. Diese sind aber keineswegs als negativ anzusehen – sie sind im Gegenteil vielmehr erwünscht, weil sie zur stetigen Verbesserung der Lösung beitragen. Der Prozess ist daher nicht als linear anzusehen, sondern ist durchaus flexibel in der Praxis anzuwenden.

Der Autor erwähnt auch eine Vielzahl an Werkzeugen, welche die Teilnehmer*innen dabei unterstützen sollen, empathisch zu sein und kreativ zu denken. Die Tools, die im Design Thinking angewandt werden, können einfache Post-its sein, auf denen das Team alle Gedanken festhält, bis hin zu verschiedenen Gegenständen wie Lego, Bausteine oder ähnlichen Dingen. Außerdem gibt es eigens für diese Prozesse entwickelte Techniken, die aber für das Ausmaß des iLabs zu aufwendig gewesen wären – sowohl für die Lehre, als auch für die Umsetzung des neuen Wissens.

Auch Walter Brenner et al. (2015) haben in ihrem Design Thinking Handbuch eine ähnliche Definition von Design Thinking vorgenommen. Sie schreiben, „Design Thinking ist eine Innovationsmethode, die auf Basis eines iterativen Prozesses nutzer- und kundenorientierte Ergebnisse zur Lösung von komplexen Problemen liefert.“ (Brenner et al. 2015: 16).

Eine sehr lebendige Definition und Beschreibung von Design Thinking veröffentlicht auch das Hasso-Plattner-Institut der Universität Potsdam. So wird etwa beschrieben, dass Design Thinking sowohl ein Prozess als auch ein Mind-Set ist, das alle im Team leben. Es kommt darauf an, in multidisziplinären Teams systematisch an eine komplexe Problemstellung

heranzutreten, in dessen Lösungsfindung der Mensch im Mittelpunkt steht. Besonders wichtig ist auch eine offene Fehlerkultur, da diese essenziell für einen erfolgreichen Lernprozess ist. (vgl. Hasso-Plattner-Institut o. A.)

Diese drei exemplarisch dargestellten Ansichten sollen zeigen, dass in der Literatur größtenteils ein Konsens darüber herrscht, wie sich Design Thinking definiert, aber auch in Einzelbereichen der Wortlaut unterschiedlich sein kann.

2.3 Partizipation

In diesem Abschnitt soll dargestellt werden, wie Partizipation verstanden wird und auf welchen Ebenen dies geschieht. Die folgende Abbildung soll als Grundlage dienen, um die verschiedenen Stufen und deren Definition näher zu beschreiben. Auf diese Stufen wird dann im Verlauf der Arbeit noch weiter eingegangen, vor allem in den Ergebnissen.

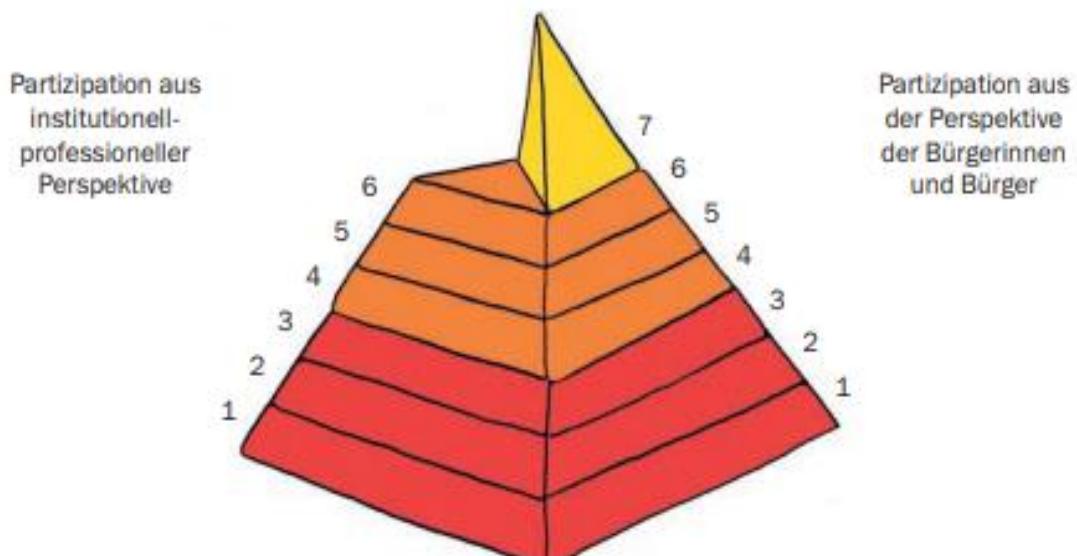


Abb. 2: Die Partizipationspyramide (2014)

Quelle: Partizipation kompakt (Rieger/Straßburger) (2014)

Gaby Straßburger und Judit Rieger (2014: 16) haben in ihrem Buch zwei Vormodelle, die das Ausmaß von Partizipation abbilden, weiterentwickelt und veröffentlicht. Sie haben die Nutzer*innen-Beteiligung in sieben Stufen unterteilt. Umso höher die Stufe gelegen, umso höher ist der Einfluss, den die Partizipierenden ausüben können (ebd.:15).

Während das vorgestellte Modell zwei Seiten der Pyramide darstellt, nämlich die Seite der institutionellen/professionellen als auch die Seite der Bürger*innen, soll sich der Abschnitt dieser Arbeit hauptsächlich auf die Sicht der Professionellen beschränken.

Die Hauptfrage, die die beiden Autorinnen in den Raum stellen ist: „Wie werden Entscheidungen getroffen? Mit oder ohne die BürgerInnen und AdressatInnen?“ (ebd.: 17)

Die linke Seite der Pyramide beschreibt sechs Stufen, welche nun kurz genauer dargestellt werden sollen:

- Stufe eins: Informieren (Eine Entscheidung wird transparent gemacht)
- Stufe zwei: Meinung erfragen (Nutzer*innen können ihre Ansichten einbringen ohne Garantie, dass diese berücksichtigt werden)
- Stufe drei: Lebensweltempertise einholen (Professionalist*innen holen die Expertise von Nutzer*innen ein, um diese gegebenenfalls einfließen zu lassen)

Diese ersten drei Stufen sind die sogenannten Vorstufen der Partizipation (vgl. ebd.:24), in Abbildung 2 in Rot dargestellt. Ab Stufe vier spricht man von echter Partizipation:

- Stufe vier: Mitbestimmung zulassen (Nutzer*innen haben direkten Einfluss auf den Prozess)
- Stufe fünf: Entscheidungskompetenz teilweise abgeben (Entscheidungen werden zusammen gefällt, zwischen Nutzer*innen und Professionalist*innen)
- Stufe 6: Entscheidungsmacht übertragen (auf dieser Stufe treffen die Nutzer*innen die Entscheidungen, sie werden von Professionalist*innen unterstützt und begleitet)

Anhand dieses Modells soll im Laufe der Arbeit das Ausmaß der Partizipation der Nutzer*innen lokalisiert und reflektiert werden können.

2.4 Ethikkodex in der Sozialen Arbeit

In diesem Abschnitt soll zuerst als Grundbaustein definiert werden, was genau Soziale Arbeit ist. Um dem nachzukommen, wird auf die internationale Definition zurückgegriffen, die vom OBDS veröffentlicht wurde. Dabei ist vor allem der erste Absatz von besonderer Bedeutung für die vorliegende Arbeit:

„Soziale Arbeit fördert als praxisorientierte Profession und wissenschaftliche Disziplin gesellschaftliche Veränderungen, soziale Entwicklungen und den sozialen Zusammenhalt sowie die Stärkung der Autonomie und Selbstbestimmung von Menschen.“ (OBDS 2020a)

Da im weiteren Verlauf der Arbeit unter anderem auch der ethische Aspekt im Kontext von Design Thinking beleuchtet wird, ist es unabdingbar den ethischen Kontext Sozialer Arbeit miteinfließen zu lassen.

Die International Federation of Social Workers (IFSW) gibt als Dachorganisation für Landesberufsverbände wie den OBDS, aber auch für AvenirSocial (Schweiz) bestimmte Richtlinien vor, nach welchen Maßstäben Stellungnahmen oder Veröffentlichungen wie dem Ethikkodex auszurichten sind. In den folgenden Absätzen werden exemplarisch die Ethischen Standards der Sozialen Arbeit in Österreich sowie der Berufskodex von AvenirSocial aus der Schweiz vorgestellt. Es wird auf zentrale Punkte eingegangen, die für die vorliegende Arbeit relevant sind. Da diese auf dem Ethikkodex der IFSW beruht, kommt es teilweise zu Überschneidungen bzw. sind diese als Ergänzungen zueinander zu sehen.

2.4.1 Ethics in Social Work – IFSW

Unter Punkt zwei, Definition of Social Work, findet sich eine der wohl wichtigsten Ansichten, die für diese Arbeit von großer Bedeutung ist: „The social work profession promotes social change, problem solving in human relationships and the empowerment and liberation of people to enhance wellbeing.“ (IFSW 2004: 3) Soziale Arbeit setzt sich demnach mit dem Wandel in sozialen Kontexten auseinander, um diesen zu fördern und das gedeihliche Leben der Menschen zu fördern.

Konkreter geht der Kodex in Abschnitt 4 der Prinzipien auf die Partizipation und Teilhabe der Menschen ein: „Promoting the right to participation – Social workers should promote the full involvement and participation of people using their services in ways that enable them to be empowered in all aspects of decisions and actions affecting their lives.“ (ebd.:4) Dieser Absatz zeigt deutlich, dass Sozialarbeiter*innen angehalten sind, die volle Miteinbeziehung der Nutzer*innen zu fördern.

Der letzte Abschnitt, auf den ich aus diesem Schriftstück eingehen möchte, ist Punkt 10 in der Rubrik des Beruflichen Verhaltens. „Social workers should foster and engage in ethical debate with their colleagues and employers and take responsibility for making ethically informed decisions.“ (ebd: 7) Der Kodex regt demnach an, dass Sozialarbeiter*innen eine ethische Debatte mit Kolleg*innen und Dienstgeber*innen fordern und fördern, um ethisch fundierte Entscheidungen treffen zu können.

2.4.2 Berufsverband Sozialer Arbeit Schweiz

Auch der Schweizer Berufsverband Sozialer Arbeit hat 2010 in Anlehnung an den IFSW einen Berufskodex erarbeitet, der einige Punkte auflistet, die richtungsweisend sind. Es werden insgesamt zehn Ziele und Verpflichtungen aufgezeigt, nach denen Sozialarbeiter*innen nach bestem Wissen und Gewissen handeln sollen. Unter Punkt vier steht geschrieben, dass „Soziale Arbeit [...] Lösungen für Soziale Probleme zu erfinden, zu entwickeln und zu vermitteln [hat].“ (AvenirSocial 2010: 6) In der Rubrik der Menschenwürde und Menschenrechte wird explizit darauf eingegangen, dass sich sozial Arbeitende der notwendigen Teilhabe der Nutzer*innen verpflichten (vgl. ebd.: 9). Ausschlaggebend ist auch der zweite Punkt in der Kategorie „Soziale Gerechtigkeit“, in dem es darum geht, dass „[d]ie Professionellen der Sozialen Arbeit [...] menschen- und bedürfnisgerechte Sozialstrukturen und Solidarsysteme [fordern und begünstigen].“ (ebd.: 9)

Zu guter Letzt hält der Berufskodex auch klar fest, dass Sozialarbeitende ihr Tun und Denken stets einer fachlichen und ethischen Qualitätskontrolle unterziehen sollen (vgl. ebd.:11).

2.4.3 Ethische Standards der Sozialen Arbeit in Österreich

Gleich zu Beginn des Schriftstücks wird darauf hingewiesen, dass Soziale Arbeit als Ziel hat sozialen Wandel zu forcieren sowie die soziale Entwicklung und den Zusammenhalt zu fördern (vgl. OBDS 2020b: 2). Im Weiteren wird darauf eingegangen, dass die ethischen Grundwerte und die Haltung auch damit zusammenhängen, dass „[diese] auch eine kritische

Auseinandersetzung mit Entwicklungen im Kontext von Digitalisierung und Automatisierung beinhaltet[n].“ (ebd.: 3)

In der Rubrik der allgemeinen Grundsätze beruflichen Handelns wird darauf eingegangen, dass die Fachkräfte der Sozialen Arbeit durch ihr professionelles Handeln die Menschen in ihrer Teilhabe an der Gesellschaft sowie in ihrer Selbstbestimmung fördern und unterstützen sollen (vgl. ebd.:4). In eben dieser Rubrik wird ebenfalls festgehalten, dass Sozialarbeiter*innen sowohl lokal, national als auch international an der Förderung des sozialen Wandels mitwirken und alle Beteiligten auf der Suche nach Lösungen unterstützen (vgl. ebd.: 4). Sie „[...] beachten die vielfältigen sozialen und individuellen Auswirkungen der Digitalisierung auf die Gesellschaft, das Zusammenleben und die gerechte Verteilung von Ressourcen und Inklusionschancen“ (ebd.: 4) und stellen somit sicher, dass die Menschen im Ausmaß ihrer Teilhabe gleichermaßen berücksichtigt werden.

Ein letzter Punkt, der im Zusammenhang mit interdisziplinärem Zusammenarbeiten noch erwähnt werden muss, ist der Punkt 5.2. in der Rubrik des Handelns gegenüber Angehörigen anderer Professionen: „Die Fachkräfte der Sozialen Arbeit fördern das interdisziplinäre und multiprofessionelle Zusammenwirken.“ (ebd.: 7)

Diese Darstellung der verschiedenen Ethikgrundsätze der verschiedenen Länder, in denen Soziale Arbeit geleistet wird, soll eine Einsicht in Hinsicht auf die Verpflichtungen dieser professionell arbeitenden Menschen sein. Sozialarbeiter*innen müssen und dürfen in ihrem täglichen Handeln den jeweils geltenden Ethikkodex anwenden und haben somit eine Grundlage, um Entscheidungen fundiert begründen zu können.

3 Stand der Forschung

Alleine auf der Fachhochschule St. Pölten, auf der ich mein Studium absolviere, gab es schon etliches an Forschungstätigkeit im Bereich sozialer Innovationen und Design Thinking, nicht zuletzt auch deshalb, weil auch im Jahr vor mir eine Studentin der Sozialen Arbeit Teilnehmerin im iLab war und sich daher auch ihre Bachelorarbeit mit ebendiesem beschäftigt.

Marlene Schön (2019) hat zur Erlangung ihres Bachelor-Titels Ihre Abschlussarbeit mit dem Titel „Projekt-Erfahrungen mit „Human Centered Design“ und „Design Thinking“ im Rahmen Sozialer Arbeit“ verfasst. Darin beschreibt sie einen qualitativen Vergleich zwischen den Erfahrungen, die sie und andere Studierende im iLab gemacht haben mit dem Projekt „Wiener Kuchl“, welches ebenfalls mit Design Thinking arbeitet. Die leitende Forschungsfrage lautet: „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 Methoden in einem sozial innovativen Projekt finden?“ (Schön 2019: 11). In den Unterfragen zur Betrachtung bestimmter Aspekte geht Marlene Schön auf die Themen Vorerfahrungen, die Wahrnehmung der Studierenden, die Verbindung zum späteren Berufsleben sowie die Verbindungen zur Sozialen Arbeit, ein. Sie deckt damit einen großen Wissensbereich ab, in dem sie darüber forscht, welche Ansichten ihre Studienkolleg*innen mit dem iLab und der Design Thinking Methode haben. Ich habe mich für meine Abschlussarbeit daher entschieden, den Blick auf anderen

Personengruppen zu richten und aus verschiedenen Blickwinkeln Daten zu erheben. Diese beiden Arbeiten bilden einen soliden Grundstein für weitere Forschungen im Kontext des iLabs in Zusammenhang mit der Überschneidung zur Sozialen Arbeit, die Studierende in den späteren Jahrgängen noch leisten können. Zusammenfassend kann festgehalten werden, dass erforscht wurde, dass die Thematik des Feedbacks sowie die Thematik des Prozesses sich als Gemeinsamkeiten zwischen iLab und der Wiener Kuchl herauskristallisierten. Im Bereich der Unterscheidungen konnten keine definierten Unterschiede herausgearbeitet werden, wobei sich jedoch zeigte, dass Uneinigkeit über den Beitrag der Sozialen Arbeit sowie die Vor- und Nachteile von ‚Human Centered Design‘ und ‚Design Thinking‘ herrscht (vgl. ebd.: 22-23).

Eine weitere Forschungsarbeit, auf die in diesem Abschnitt eingegangen werden soll, ist die Bachelorarbeit von Jasmina Amadoun und Joël Pregger (2019). Der Titel der Arbeit ist „Innovation in der sozialen Arbeit“, mit dem Untertitel „Förderliche Bedingungen für die Anwendung der Design Thinking Methode“. Die beiden studieren Sozialarbeit bzw. Soziokulturelle Animation auf der Hochschule Luzern in der Schweiz. Als Hintergrund für ihre Arbeit nennen sie den Gesellschaftlichen Wandel und die daraus resultierenden veränderten Problemlagen, mit denen Soziale Arbeit zu tun hat. Die Forschungsfrage der wissenschaftlichen Arbeit lautet: „Welches könnten förderliche Bedingungen für die Anwendung der Design Thinking Methode sein?“ (Amadoun/Pregger 2019: 76). Um die Forschungsfrage beantworten zu können, wurden Leitfadeninterviews mit Expert*innen geführt, die dann im Anschluss mit der Methode der inhaltlich strukturierten Inhaltsanalyse nach Kuckartz ausgewertet wurden. Im Laufe der Darstellung der Ergebnisse wird auf die Themenbereiche wie dem Erfahrungshintergrund der Expert*innen, der Art der Problemstellung, der Vorteile, möglicher alternativer Methoden, der Herausforderungen und der förderlichen Bedingungen eingegangen. Unter anderem gehen die Autor*innen darauf ein, welche Rolle die Partizipation von Nutzer*innen einnimmt. Eine genauere Darstellung der Ergebnisse würde den Rahmen dieser Arbeit sprengen, daher wird darauf nicht näher eingegangen. Ein Zitat sollte an dieser Stelle auf jeden Fall hervorgehoben werden: „Ich sehe auch ein wenig die Gefahr der Instrumentalisierung, weil man einfach in ihrem Namen macht. Und da gibt es ein paar Fragezeichen, ob das wirklich hundert Prozent in ihrem Namen ist. Eigentlich muss man sehr vorsichtig sein, dass es das wirklich ist.“ (ebd.: 92)

Zu guter Letzt soll hier auf einen Kriterienkatalog aufmerksam gemacht werden, den Studierende des Masterstudiengangs „Soziale Arbeit“ an der Fachhochschule St. Pölten im Rahmen der Lehrveranstaltung „Forschungslabor“ erstellt haben (Amon et al. 2019, zit. in Gruber/Molan-Grinner/Walter 2019: 3). Dieser Kriterienkatalog wurde erarbeitet, um in der Praxis spezifizierte Merkmale ausmachen zu können und diese anhand des Kriterienkatalogs reflektieren zu können. Der Kriterienkatalog ist laut der Autor*innen keinesfalls in Stein gemeißelt, sondern je nach Bedarf veränderbar ist. (vgl. ebd.)

4 Erkenntnisinteresse

4.1 Von der eigenen Erfahrung zur Forschungsarbeit

Die Entscheidung am iLab teilzunehmen fällte ich etwa vor einem Jahr. Ursprünglich hatte ich das Ziel, für ein Semester ins Ausland zu gehen. Einerseits um diese Herausforderung als junge Erwachsene in einem fremden Land zu meistern und über mich hinauszuwachsen, andererseits aber auch um die Möglichkeit zu ergreifen, solange es noch möglich ist. Mir war es wichtig, meine Profession auch in anderen Kontexten und Ländern zu erfahren und zu lernen, neue Sichtweisen entdecken und diese in meine Haltung als Sozialarbeiterin einzuflechten. Zwar war es mir dann aus unterschiedlichen Gründen nicht möglich ins Ausland zu reisen, doch hat sich dann die Möglichkeit ergeben, das internationale Arbeiten einfach nach St. Pölten zu holen: das iLab. Ich habe mich für das iLab entschieden, weil es mir die Möglichkeit gab, mein gesprochenes und geschriebenes Englisch zu verbessern, interdisziplinär mit völlig anderen Berufsgruppen zu arbeiten und so völlig neue Einsichten zu bekommen. Ich hatte die Chance neue Perspektiven auf die Welt zu erlangen und die Verortung, Erprobung und Sichtbarmachung Sozialer Arbeit voranzutreiben. Es war eine Freude, anderen Personen aus unterschiedlichen Studiengängen und mit unterschiedlichen Berufs- und Lebensgeschichten die Profession Soziale Arbeit näher zu bringen. Auch nachkommenden Studierenden der Sozialen Arbeit kann ich nur empfehlen, das Wagnis iLab anzunehmen und viel über sich selbst aber auch über die eigene Profession zu lernen.

Im Laufe des iLabs wurde mir bewusst, wie viel Wissen und Knowhow ich einbringen kann. Anfangs war ich verunsichert, denn im iLab teilzunehmen bedeutet parallel auch, das gesamte fünfte Semester im Studium zu verpassen. Im Nachhinein gesehen bin ich, trotz einiger Schwierigkeiten und Stolpersteine froh, am iLab teilgenommen zu haben. Ich habe zeitgleich versucht, auch die Inhalte des fünften Semesters mitzuverfolgen und habe mich mit Studienkolleg*innen darüber ausgetauscht. Dies war kein Muss, aber für mich ein wichtiges Bindeglied zwischen dem vierten und dem sechsten Semester.

Die Idee, diese Forschungsarbeit über das iLab zu schreiben, kam im Laufe der Zeit, die ich im iLab verbrachte. Umso mehr Erfahrung ich in der Projektarbeit machte, umso mehr drängte sich in mir die Frage auf, welchen Beitrag Soziale Arbeit hier leistet und in Zukunft leisten kann. Da sich auch meine erste Bachelorarbeit schon um das Thema Partizipation gedreht hat, interessierte mich auch in Kontext des iLabs, welche Möglichkeiten die Nutzer*innen haben die Lösungen mitzustalten und in welchem Ausmaß sich diese bewegen. Gerade in der Zeit, in der die Entscheidung fiel, an welcher Lösung das Team weiterarbeiten wird, entstand eine Kluft zwischen den Nutzer*innen und den Professionellen. Diese Kluft richtet sich gegen die Handlungsmaxime Sozialer Arbeit, da diese davon ausgehen, dass die Nutzer*innen die Experten in ihrem Leben sind und sie als einzige ihre Probleme lösen können. Soziale Arbeit hat in dieser Hinsicht die Pflicht prozessverantwortlich zur Seite zu stehen, um möglichst förderliche Bedienungen zum Gedeihen zu schaffen und zu erhalten. Die Ergebnisverantwortung liegt bei den Nutzer*innen. Diese Verantwortung wird ihnen aber abgenommen, wenn sie gar nicht die Möglichkeit haben, Teil des Lösungsprozesses zu sein und eigene Ideen einbringen zu können.

Im Rahmen des iLabs hatte ich meinen ersten Berührungs punkt mit Design Thinking. Der Prozess im iLab, die Räume, Arbeitsmaterialien und die Gruppenkonstellationen waren an den Prinzipien des Design Thinking ausgerichtet. Ich hatte vor meiner Teilnahme keine Idee, was mich im iLab erwarten würde, merke aber jetzt im Nachhinein, wie sich Gelerntes bis heute in der Bewältigung von Privat- und Studienaufgaben bewährt.

4.2 Vorannahmen

In der Erarbeitung des Rahmens dieser Bachelorarbeit wurden einige Vorannahmen aufgestellt, die in diesem Kapitel niedergeschrieben werden.

Die naheliegendste Vermutung, die auf Grund meiner eigenen Erfahrungen im iLab entstand, ist, dass die Lösungsfindung und Lösungserstellung in der Praxis des Design Thinking ohne direktes Zutun der Nutzer*innen geschieht. Ich habe die Auffassung, dass Nutzer*innen zu Beginn des Prozesses verstanden werden sollen, dann eine Lösung auf Grund dieser empathischen Vorgehensweise gebildet wird und schlussendlich diese wiederum mit den Nutzer*innen getestet und evaluiert wird, worauf sich dann die Verbesserung des Produktes oder der Dienstleistung aufbaut. In Bezug darauf soll der Zusammenhang zu den ethischen Standards des österreichischen Berufsverbandes der Sozialen Arbeit geknüpft werden. In Punkt 1.6. wird festgehalten: „Die Fachkräfte der Sozialen Arbeit ermöglichen, fördern und unterstützen durch ihr professionelles Handeln in wertschätzender Weise Menschen in ihrer Selbstbestimmung, Teilhabe und einem solidarischen Verständnis.“ (OBDS 2020b:4). Daraus lässt sich schlussfolgern, dass die Nutzer*innen Sozialer Innovationen nicht nur die sein sollten, an denen die Lösungen ausprobiert werden, sondern die sein, die sie aktiv mitgestalten.

Eine Annahme, die ich im Zusammenhang mit Sozialer Arbeit aufgestellt habe, ist, dass die Profession das Ziel hat, sich selbst abzuschaffen. Mit dieser Ansicht hat sich auch Kriso, ein Schweizer Forum für kritische Soziale Arbeit beschäftigt. In einem veröffentlichten Artikel wird darauf eingegangen, dass Soziale Arbeit als gesellschaftspolitisches Ziel hat, sich selbst überflüssig zu machen und vertritt, dass die Profession dies nur schaffen kann, wenn sie die derzeit herrschenden gesellschaftlichen Verhältnisse nicht bestätigt, sondern kritisch sieht (vgl. Kriso 2014). Wenn es keine (systemische) Benachteiligung, Diskriminierung und Unterdrückung verschiedener Menschengruppen mehr gäbe und alle Menschen die Ressourcen hätten, sich selbst zu helfen, wäre auch Soziale Arbeit nicht mehr vonnöten. Dies ist eine Utopie, die vielleicht niemals erreicht wird; um dieser Utopie einige Schritte näher zu kommen, ist es wichtig Lösungen zu entwickeln, die wirksam sind. Im Sinne der Nachhaltigkeit im Umgang mit Ressourcen, der Niederschwelligkeit und der Selbstwirksamkeit der Menschen. In diesem Zusammenhang möchte ich auch Bezug nehmen zu einer wichtigen Grundlage, die uns im iLab vermittelt wurde. Marc Stickdorn hat in einem Buch, an dem er mitwirkte, festgehalten: „Immediate solutions usually just fix a symptom, but not the deeper problem (or opportunity) underneath.“ (Hormess et al. 2018). Die Arbeit mit Obdachlosigkeit, finanziellen Notlagen, Abhängigkeiten und vieler anderen Problemen, die den Alltag von Sozialarbeiter*innen prägen, ist ebenfalls das Arbeiten an Symptomen. Um die Zukunft und die Gesellschaft zu wandeln, benötigt es innovative Ideen, die einen positiven Einfluss auf unser aller Leben haben.

Eine weitere Vorannahme, die mich im Laufe des Forschungsprozesses im iLab begleitet hat, war, dass in Zukunft digitale Technologien und Digitalisierung eine immer größere Rolle in unseren Leben und im Leben unserer Klient*innen spielen werden. Ein Positionspapier, an dem etliche Professionist*innen, unter anderem auch DSA Mag. (FH) Alois Huber von der Fachhochschule St. Pölten, europaweit herausgegeben haben, beschäftigt sich mit Digitalisierung im Kontext Sozialer Arbeit. Es soll dargestellt werden, wie Soziale Arbeit und Digitalisierung zusammenarbeiten können und sollen.

„Mit Digitalisierung wird ein umfassender Wandel sozialer Systeme verbunden, der Ökonomisches, Technologisches und Soziales neu verbindet und zusammensetzt. Die Soziale Arbeit ist daher aufgerufen, sich mit dem Thema in seiner Komplexität zu beschäftigen. Mit Digitalisierung wird eine Entwicklungsoffenheit sozialer Prozesse angesprochen, die keine starre und endgültige Position erlaubt, sondern offene und anpassungsfähige Strukturen bedingt. Da Digitalisierung die Lebenswelten der Adressatinnen und Adressaten Sozialer Arbeit und der sozial Arbeitenden durchdringt und sich bestehende soziale Fragen von Machtverhältnissen, sozialer Gerechtigkeit und Teilhabe neu stellen, ist die Thematik in allen Bereichen der Sozialen Arbeit relevant.“ (sozialdigital o. A.)

Eine Ausprägung dessen hat sich schon in den Lösungen der vier Teams im iLab gezeigt: vier der vier Projekte waren entweder in einer Anwendung für das Smartphone realisiert oder auf eine andere Art und Weise digital. Die Chancen und Risiken, die die heutigen digitalen Angebote bergen, sind auch für die Soziale Arbeit relevant, um diese auch im digitalen Raum nachhaltig zu gestalten.

Eine Vorannahme, die sich im Laufe des iLab herauskristallisiert hat, hat mit der Art zu lernen der teilnehmenden Personen zu tun. Ich hatte die Vermutung, dass viele der Studierenden die wöchentliche Aufgabe der Logbooks, der Lerntagebücher, zur Verschriftlichung und Reflexion des Gelernten im Rahmen des iLabs nutzen werden. Um dies zu überprüfen habe ich mich entschlossen, auch die Lerntagebücher der Studierenden in diese Forschungsarbeit miteinzubeziehen.

Die letzte Vorannahme, die mich im Laufe des Prozesses begleitet hat, ist dass die Arbeit in Design Thinking Teams als auch facheinschlägige Studien als interdisziplinärer Raum verstanden wird, in dem Chancen in einem kreativen Bereich aufgegriffen werden können. Von der Diversität der Mitarbeitenden profitiert vor allem eines: die Lösung. Umso unterschiedlicher die Ansichten und Blickwinkel der teilnehmenden Personen sind, umso mehr Möglichkeiten ergeben sich im Laufe des Prozesses.

4.3 Forschungsfragen

Basierend auf die Vorannahmen und den Werdegang, wie es zu dieser Forschungsarbeit kam, möchte ich auf die Forschungsfragen eingehen.

Die Hauptforschungsfrage, die in dieser Arbeit bestmöglich beantwortet werden soll, lautet: „Wie wird im iLab an der Fachhochschule St. Pölten im Rahmen des Design Thinkig Prozesses partizipativ gearbeitet? Um diese Forschungsfrage tiefer zu beleuchten, wurde auch die folgende Subforschungsfrage aufgestellt: „Wie schaut im Gegensatz dazu die partizipativen Möglichkeiten in der Praxis des Design Thinking aus?“. Eine weitere Subforschungsfrage ist: „Wie lernen Studierende im Rahmen des iLabs?“

5 Forschungsmethodik

5.1 Forschungsfelder und Sampling

Im Rahmen dieser Forschungsarbeit werden Daten aus zwei verschiedenen Forschungsfeldern erhoben, die im weiteren Verlauf zueinander in Kontext gebracht werden sollen.

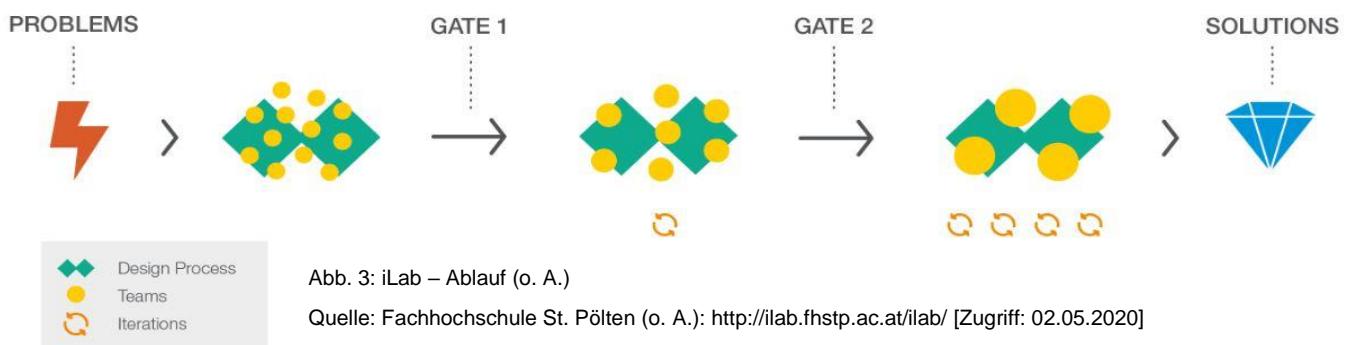
5.1.1 iLab

Das iLab wird an der Fachhochschule St. Pölten seit dem Jahr 2018 angeboten. In diesem Format haben sowohl die Studierenden der Fachhochschule als auch Studierende aus dem Ausland, die in St. Pölten ihr Auslandsemester machen die Möglichkeit auf freiwilliger Basis teilzunehmen (vgl. Fachhochschule St. Pölten o. A.). Ich selbst nahm im Wintersemester 2019 am iLab teil. Diese Erfahrung ist auch der ausschlaggebende Grund für die vorliegende Forschungsarbeit.

Das iLab ist ein Projektsemester, an dem man Vollzeit teilnehmen kann, das bedeutet, dass man auch die vollen 30 ECTS für das Semester gutgeschrieben bekommt und keine Ersatz- oder Zusatzaufgaben erledigen muss. Es wird dabei nicht nur internationale Zusammenarbeit mit Studierenden aus der ganzen Welt gefördert, sondern auch die interdisziplinäre Zusammenarbeit zwischen den Departments an der Fachhochschule St. Pölten. Auf Grund des internationalen Faktors waren wir angehalten, das gesamte Semester ausschließlich englisch zu sprechen, um eine Exklusion von Personen, welche nicht Deutsch sprechen, zu vermeiden. Das „i“ im Namen „iLab“ wird auf fünf verschiedenen Ebenen sichtbar: i for interdisciplinary; i for international; i for intercultural; i for innovative; and i for intensive (vgl. iLab o. A.). In dem Semester, in dem ich teilgenommen habe, waren wir 23 Studierende und 4 Labmasters. Die Labmasters, welche dem iLab den Rahmen geben und ihr Wissen in verschiedenen Teilbereichen an die Teilnehmer*innen weitergeben, beurteilen gleichzeitig auch ihre Schützlinge. Trotzdem findet diese Art von Zusammenarbeit auf einer deutlich anderen Ebene statt, als man es von dem normalen Schul- oder Studienalltag kennt. Alle Beteiligten sind per Du, man isst zusammen Mittag oder unternimmt Ausflüge miteinander, die dafür sorgen, dass man auch außerhalb der eigentlichen Projektarbeit Verbindungen zueinander knüpft. Der Kernpunkt des iLab ist, dass man zusammen an realen sozialen oder ökologischen Problemstellungen arbeitet, die von unterschiedlichen außenstehenden Personen oder Betrieben eingebracht werden. Um dies anschaulicher zu gestalten möchte ich hier einige Beispiele nennen: How can we close the gap between farmers and customers? How can we better prevent foodwaste? How can we promote gender equality through digitalisation? Diese Beispiele waren nur einige wenige, insgesamt standen etwa 10 Challenges zur Auswahl. Die Arbeit in diesem Semester teilte sich in zwei Teile, die unabhängig voneinander benotet wurden. Bevor diese beiden Phasen und die aktive Arbeit im iLab starteten, machten alle zusammen einen zweitägigen Ausflug an den Ottensteiner Stausee, wo wir zusammen auf einem Campingplatz übernachteten. Dieses Teambuilding-Event wurde mit einer externen Firma, welche sich ebendiesen Teambuilding-Events

verschrieben hat, veranstaltet. Das Ziel war, dass wir uns im Rahmen verschiedener Aufgaben besser kennenlernen konnten. Nach dieser ersten Kennenlernwoche starteten wir alle in die aktive Projektarbeit.

Die erste Phase ist die sogenannte Concept Phase, in der es darum geht, in Teams von zwei bis drei Personen Research zu betreiben, Ideen zu sammeln, Konzepte zu erstellen und nach draußen zu gehen, um die Personen zu erreichen, für die man eigentlich arbeitet. Das bedeutet in der Praxis, dass Interviews, Diskussionen und andere Möglichkeiten der Partizipation von Nutzer*innen ausgearbeitet und angeboten werden, um einen möglichst umfassenden Einblick in das Leben der Menschen zu bekommen. Auf diesen Punkt wird im Ergebniskapitel der Lerntagebücher, der sogenannten Logbooks noch weiter eingegangen.



Nach den ersten vier Wochen im iLab fand das Gate 1 statt. Die beiden Gates, die in Abbildung 3 dargestellt werden, haben den Hintergrund, dass Projekte unter die Lupe einer Jury genommen werden und Teams bzw. deren Projekte teilweise nicht weiterkommen und somit nicht weiterbearbeitet werden. Die Teammitglieder, deren Projekte bei den Gates eliminiert wurden, wurden dann zu den anderen Teams zugeteilt. Dies geschah unter Rücksichtnahme, welche Themen sie interessieren, welche Studienrichtung sie studieren und vielerlei weiterer Aspekte. Trotzdem können nicht immer nur perfekte Lösungen gefunden werden. Im Ergebniskapitel werden Reaktionen von Studierenden dargestellt, wie diese die Vorgehensweise in der Praxis erlebten.

Nach Gate 2 begann dann die Product Development Phase. In dieser ging es darum, das Produkt zu entwickeln, Prototypen zu erstellen und diesen mit späteren Nutzer*innen zu testen. Außerdem gab es viele weitere Aufgaben, die es in dieser Zeit zu bewältigen gab. Dazu zählen die wöchentlich stattfindenden Pitching Trainings, bei denen wir Pitches vor verschiedenen Personengruppen vorbereiten mussten, als auch die Coaching-Termine bezüglich verschiedener team- oder projektrelevanter Themen.

Damit wir uns sowohl persönlich als auch im Team weiterentwickeln konnten, wurden wir im Rahmen verschiedener Treffen mit den Labmasters diesbezüglich unterstützt. Während Wolfgang für unsere persönlichen Ziele und deren Fortschritt in den Personal Goal Settings zuständig war, unterstützten uns Teresa und Kerstin mit ihrem Wissen in den Team Goal Settings und den Team Check-in Terminen. Damit wurde sichergestellt, dass wir auf sämtlichen Lernebenen bestmöglich unterstützt werden, um viel Wissen aus dem iLab mitnehmen zu können.

Der gesamte iLab-Prozess wurde von den Labmasters angelehnt an das Konzept des Design Thinking entworfen und durchgeführt. So waren beispielsweise unsere Büroräume Design

Thinking konform, um einen möglichst freien Zugang zum Thema möglich zu machen. Auch der zuvor beschriebene iterative Prozess, der das Design Thinking ausmacht, war die Grundlage der Arbeit im iLab. So haben wir im Teilbereich „Verstehen“ zum Beispiel österreichische Dokumentationen angeschaut, on- und offline recherchiert und Umfragen gemacht. Im Abschnitt „Beobachten“ haben die unterschiedlichen Teams im iLab verschiedene Strategien gefunden; es wurde beispielsweise das Kaufverhalten der Menschen am Bauernmarkt beobachtet und teilweise auch danach gefragt. In der Rubrik „Sichtweise verstehen“ haben viele Teams auf die Methode der Interviews oder Gruppendiskussionen zurückgegriffen, um vom Lebensweltwissen der Menschen zu profitieren und davon zu lernen. Im weiteren Verlauf wurden dann verschiedene Ideen entwickelt, für die Prototypen erstellt wurden und welche dann mit potentiellen Nutzer*innen getestet und verfeinert wurden.

5.1.2 Design Thinking in der Praxis

Das zweite Feld, in dem geforscht wurde, ist das Feld des praktisch angewandten Design Thinking. Hierzu wurde Kontakt zu verschiedenen Personen und Institutionen aufgenommen, die mit Design Thinking im Sozialbereich und / oder in der Forschung arbeiten.

In diesem Feld geeignete Personen für Interviews zu finden erwies sich aufgrund der COVID-19 Pandemie als sehr schwierig. Auf Grund der Ausgangsbeschränkungen, die von der Regierung erlassen wurden, wurde das öffentliche Leben auf ein Minimum reduziert. Diese Einschränkungen betrafen auch alle Universitäten und viele andere Institutionen, an die die Anfrage für ein Interview gerichtet wurde.

5.1.3 Sample

Insgesamt wurden mit fünf Expert*innen Leitfadeninterviews geführt. Die Interviewpartnerinnen eins und zwei sind beide Praktikerinnen und arbeiten mit Design Thinking, sind aber auch gleichzeitig Lehrbeauftragte an der Fachhochschule St. Pölten und fungieren als Labmasters im iLab. Beide haben daher Einsicht in den Prozess, der im iLab gelehrt und gelebt wird, haben aber auch den praktischen Bezug aus ihren beruflichen Tätigkeiten.

Interviewpartnerin drei ist Studentin auf der Fachhochschule St. Pölten und war ebenfalls Teilnehmerin im iLab. Sie ist im Masterstudiengang des Departments „Medien & digitale Technologien“ inskribiert und steht nun ebenfalls kurz vor Abschluss ihres Studiums. Sie hat nicht nur durch das iLab Bezug zu Design Thinking, denn ebendieses war auch Teil ihres Studienplans.

Der vierte Interviewpartner studiert ebenfalls an der Fachhochschule St. Pölten im Master Digitale Medientechnologien und arbeitet gerade an seiner Masterarbeit. Den Kontakt habe ich von Interviewpartnerin eins bekommen, da diese den Forschungsprozess für die Masterarbeit begleitet. Er hat sich für den partizipativen Designprozess als Grundlage seiner Arbeit entschieden, weswegen er für ein Interview in Frage kam.

Die fünfte und letzte Interviewpartnerin kenne ich privat. Da sie seit vielen Jahren als UX-Designerin arbeitet, ist Design Thinking die Arbeitsmethode, welche sie durch ihren Alltag begleitet.

Mit der erschwerten, aber doch gelungenen Auswahl an Interviewpartner*innen wurde inhaltlich die theoretische Sättigung erreicht, die Glaser und Strauss (2008) beschrieben. Die Sättigung der gewonnenen Daten ist dann erreicht, wenn in den Interviews keine zusätzlichen neuen Informationen mehr gewonnen werden können (vgl. Glaser/Strauss 2008).

5.2 Erhebungsmethoden

In diesem Kapitel soll dargelegt werden, mit welchen Methoden die Daten erhoben wurden, die später in das Ergebniskapitel einfließen und die aufgestellten Forschungsfragen beantworten.

5.2.1 Leitfadeninterview mit Expert*innen

Die Methode des Leitfadeninterviews wurde für diese Forschungsarbeit ausgewählt, weil mit der vorherigen Erstellung des Fragebogens das Thema in eine bestimmte Richtung gelenkt werden kann. Diese Interviewmethode ist somit halboffen, erlaubt aber auch, im Laufe des Gesprächs Fragen zu stellen, die zum weiteren Verständnis benötigt werden und die mehr Einsicht in das Thema geben. Damit kann man tiefer eintauchen und umfangreiche Daten zur Auswertung gewinnen. (vgl. Flick 2016)

Laut Flick (2007) liegt der Unterschied zwischen Leitfadeninterviews mit Privatpersonen und solchen mit Professionist*innen darin, dass die Professionist*innen nicht als „ganze“ Person befragt werden, sondern nur in ihrer Funktion und Sichtweise als Expert*in.

5.2.2 Informelle Gespräche und Gedächtnisprotokolle

Um die Datenbasis der Leitfadeninterviews mit Expert*innen mit weiteren Daten aus informellen Gesprächen (vgl. Girtler 2001) mit Sozialarbeiter*innen und Professionist*innen im Bereich des Design Thinking zu untermauern, wurden Informelle Gespräche geführt, welche im Anschluss daran in Gedächtnisprotokollen festgehalten wurden.

Diese Daten wurden im Laufe des Forschungsprozesses erhoben, lieferten aber keine ausreichenden Daten, welche in der Auswertung interessant wären. Daher fiel der reflektierte Entschluss, diese Daten nicht in die Auswertung miteinzubeziehen.

5.2.3 Lerntagebücher aus dem iLab

Eine der regelmäßigen Aufgaben, die es im iLab zu erledigen gab, war das Führen von Reflexionsgesprächen mit anderen Teilnehmer*innen aus dem iLab und die anschließende Verfassung eines Lerntagebuchs für die andere Person. Diese Lerntagebücher wurden das ganze iLab über erstellt und gesammelt. Der Inhalt dieser Lerntagebücher wurde ebenfalls ausgewertet und in der Forschung berücksichtigt. Die Lerntagebücher wurden alle nach ihrem Inhalt bezüglich des iLabs ausgewählt. Wurden andere Themen besprochen, die das

höchstpersönliche Lebensumfeld der Personen betreffen, wurden diese nicht ausgewählt, da sie mit dem Prozessablauf im Rahmen des iLab keinen Bezug haben. Es soll gleichzeitig auch vermieden werden, persönliche Informationen nach außen zu tragen.

5.3 Strukturgeleitete Textanalyse nach Auer-Voigtländer/Schmid

Das Ziel ist, das umfassende Datenmaterial der Lerntagebücher aus dem iLab, der fünf Interviews sowie der zwei informellen Gespräche zuerst reduzieren zu können, um es dann besonders in Hinblick auf die manifesten Aussagen der Befragten auszuwerten. Da bereits die Datenerhebung unter anderem mit dem Leitfadeninterview einer gewissen Vorstrukturierung unterliegt und auch die Lerntagebücher sich vielerorts an den großen Ereignissen im iLab orientieren, ist die strukturgeleitete Textanalyse nach Auer-Voigtländer und Schmid (2017) adäquat anwendbar. Das hilft, Ressourcen wie Zeit und Aufwand zu sparen, ohne den Verlust von Datenmaterial oder Erkenntnissen zu riskieren.

Bei dieser Methode geht es im ersten Schritt darum, die Datenmenge zu reduzieren, um die relevanten Aspekte herauszuarbeiten und auf die weitere Analyse vorzubereiten. Einzelne Teile eines Interviews werden herausgenommen, um in verschiedenen Sinneinheiten thematisch passend eingetragen zu werden. Sind alle relevanten Daten in die Auswertungsmatrix eingetragen, wird mit der Datenauswertung begonnen. In den dementsprechenden Spalten werden sowohl die Memos eingetragen als auch die zusammenfassende Zeilen- und Kategorienaussage. In der Spalte der Memos können allerlei Gedanken und überraschende Ergebnisse während der Auswertung notiert werden.

6 Forschungsergebnisse

6.1 Expert*innen-Interviews

Im Rahmen der Interviews mit Expert*innen, die bereits in verschiedenen Kontexten mit Design Thinking zu tun hatten, bekam ich einen guten Einblick, wie divers die Kontexte, die Rahmenbedienungen sowie die Erfahrungen damit sind.

In einem ersten Schritt wurde erfragt, aus welchen Kontexten die Personen Design Thinking kennen oder wo sie damit in Berührung kamen. Fr. A. erzählte mir wiederholt, da wir bereits zusammen im iLab gearbeitet haben, dass sie bisher in zwei verschiedenen Kontexten mit Design Thinking in Berührung kam. Einerseits besuchte sie im ersten Semester ihres Masterstudiengangs eine Lehrveranstaltung, in der ihr Design Thinking zum ersten Mal begegnete (vgl. T1 2020:6-7), andererseits erwähnte sie auch, dass sie sonst nur durch die FH bzw. das iLab damit zu tun hatte (vgl. ebd.:25-26). Besonders die Erfahrung, die sie an der FH machte, ist keine gute. Sie erinnert sich, „[d]as war ein drei ECTS-Fach, [...] wo wir halt mehr schlecht als recht den Design Thinking Prozess nahegelegt bekommen [haben], ja.“ (ebd.:7-9). Sie erläutert weiter, dass die beiden Lehrerinnen, die sie hatte, zwar sehr gut verstanden, wovon sie sprachen, aber leider dieses Wissen nicht den Student*innen vermitteln konnten (vgl. ebd.:10-12).

Im Gespräch mit Hr. L., der ebenfalls an der FH einen Masterstudiengang besucht, erfuhr ich, dass er vorher noch nicht mit einem derartigen Design-Prozess in Berührung gekommen ist, allerdings hat seine Betreuerin ebendiesen vorgeschlagen, um eine Grundlage für seine Masterarbeit zu haben (vgl. T2 2020:17-19). Er hat zum Ziel das Pfadfinder*wesen¹ in Österreich digitalisieren kann, um die Pfadfinder*innen mit einer Applikation für Mobiltelefone bestmöglich zu unterstützen (vgl. ebd.:2-4). Im weiteren Gespräch erläutert Hr. L., er möchte Gamification-Elemente nutzen, um Kindern einen weiteren Anreiz zu bieten, ihre Erprobungen abzulegen und die damit verbundenen Abzeichen einzuholen (vgl. ebd.:14-16).

Im Kontrast zu den ersten beiden erwähnten Interviews habe ich des Weiteren ein Gespräch mit Fr. S. geführt, die als UX-Designerin beruflich tätig ist, was dazu führt, dass Design Thinking sie in ihrer täglichen Arbeit begleitet (vgl. T3 2020:3-4). Davor hat sie aber schon in Schweden studiert, daher kennt sie diese Arbeitsform bereits länger und hat schon viel Erfahrung im Rahmen dessen (vgl. ebd.:8). Im Laufe des Gesprächs erläutert sie, dass sie auf Grund der vielen verschiedenen Meinungen (vgl. ebd.:49-50), was Design Thinking ist, sich lieber darüber definiert, was sie kann und welche Leistungen sie anbietet (vgl. ebd.:267-270).

Im Laufe des Gesprächs mit Fr. S. wurde deutlich, was für sie Design Thinking vor allem ist: nämlich Probleme definieren. Sie sagt:

„[J]a, prinzipiell tut man vor allem die Probleme definieren. [...] [W]enn du siehst, [dass] die Leute, die ins Krankenhaus kommen, nicht wissen, zu welchem Schalter sie gehen sollen. Das Problem ist nicht, dass die Leute dumm sind. [...] Das Problem ist, dass die Schalter nicht intuitiv platziert sind.“ (T3 2020:28-32)

Außerdem erwähnt sie:

„[A]lso theoretisch nimmst du dir jetzt nicht [als] Input mit ‚Wie soll es werden?‘, sondern eher du versuchst herauszufinden ‚Was passt nicht?‘. Damit du dann das Problem wieder mal besser definieren kannst.“ (ebd.:74-76)

Zur Problemlösung könne man nicht eben in einem großen Buch nachschlagen (vgl. ebd.:35-36), sondern es geht darum, dass man dieses Framework nutzt, um die Sachen besser zu machen (vgl. ebd.:13). Dazu sind besonders Post-it's (vgl. ebd.:58) äußerst hilfreich, um den Ideensammlungsprozess zu vereinfachen und Assoziationen und Implikationen geschwind und übersichtlich niederzuschreiben (vgl. ebd.:60-61).

Spannend war es, im Laufe des Gespräches die Einschätzung von Fr. S. zu hören, ob, und wenn ja wie, sie Design Thinking mit anderen Methoden, wie dem Human Centered Design, ausdifferenziert:

„Prinzipiell kenn ich die alle, aber ich tu normalerweise nicht sagen, „So, jetzt machen wir heute ein bisschen ‚Human Centered Design‘, es [fließt halt alles so rein]. Das sind halt alles Methodiken, die da reinwirken. Ich tu jetzt eigentlich nicht miteinander differenzieren, für mich ist das so ein großer Ball und den verwend ich halt einfach jedes Mal.“ (ebd.: 128-132)

¹ Das Pfadfinderwesen wird nicht gegendert; um der Diversität trotzdem Ausdruck zu verleihen, wurde das Pfadfinderwesen* um das Sternchen erweitert.

Hiermit wird klar, dass es für Fr. S. nicht bedeutend ist, welche Methode oder welches Tool sie dezidiert verwendet, sondern darum, dass sie das richtige wählt, um das Ziel zu erreichen, welches sie sich gesteckt hat.

Für Hr. L. hat sich der Prozess, wie er ihn nun in seiner Masterarbeit anwendet, erst im Laufe der Recherche herauskristallisiert (vgl. T2 2020:40-41). Er beschreibt die Methode mit den folgenden Worten:

„[E]s gibt diese drei Phasen. Es gibt eine Phase, wo du generell das Thema und die Leute kennenzulernen beginnst. Es gibt eine Phase, wo du mit den Leuten arbeitest, und es gibt eine Phase, wo du mit den Leuten das, was du erarbeitet hast, evaluierst.“ (ebd.:41-44)

Auch, wenn es etwas vereinfacht darstellt, wie der Ablauf im Design Thinking ist, beschreibt Hr. L. seine Sicht der Dinge sehr ähnlich, wie ich im fünften Semester das iLab erlebt habe.

Eine differenziertere Ansicht hat Fr. A. auf Design Thinking. Sie sieht ebendieses als „Prozess“ (vgl. T1 2020:46), als „Werkzeugkasten“ (vgl. ebd.:47) und als „Mindset“ (vgl. ebd.:50). Sie hat für sich selbst eine gute Anwendungsform des Design Thinking gefunden, denn sie beschreibt:

„Ich verwende das eigentlich echt gern als Werkzeugkasten und schau halt zum Beispiel, [...] wenn ich eine User-Befragung mache, was hab ich da jetzt für Möglichkeiten; kann ich etwas Neues anwenden, damit auch wirklich alle Aspekte drinnen sind und nicht nur das, was ich mir selber denke.“ (ebd.:51-54)

Auch von den in Kapitel 2.2 näher erläuterten Iterationen spricht Fr. A. im Interview. In folgendem Abschnitt spricht sie etliche Themen an, die für einen guten Design Thinking Prozess unabdingbar sind:

„Also ich glaub, [...] dass [sich] die kreativen Berufe und sozialen Berufe viel leichter tun, Design Thinking anzuwenden, als technische Berufe. [...] [A]lso ich kann halt jetzt nur von mir reden. Aber als Filmemacherin, du musst eh schon wahnsinnig flexibel sein, deswegen kann ich auch so gut mit diesem Iterationsprozess umgehen. Du schmeißt was weg und fängst neu an. [...] Sicher kannst du das Wissen von vorher immer mitnehmen, das ist ja auch total gewünscht, um daraus zu lernen, aber es gehört dann halt einfach anders angewendet. Vor allem wenn man merkt, dass man damit an eine Wand rennt. Dann muss ich mir halt einen Weg um die Wand herum bauen und renn nicht wieder voll an. Ja das ist einfach ein Prozess, den man einfach lernen muss.“ (ebd.:145-159)

Auch in der Literatur findet sich immer wieder die „gute Fehlerkultur“, die zu einem erfolgreichen Prozess des Lernens dazugehört (vgl. Hasso-Plattner-Institut o. A.).

Fr. A. fand es im Gespräch auch wichtig zu erwähnen, dass sie davon ausgeht, dass heutzutage ein großer Druck auf alle herrscht und das Konkurrenzdenken schon als Kinder antrainiert wird. Sie geht davon aus, dass das Scheitern deswegen sehr negativ konnotiert ist, obwohl es sich dabei um einen wichtigen Lernprozess handelt. Wenn die Personen, die sich in einem solchen Prozess, wie dem des Design Thinking befinden, anerkennen, dass dies ein wichtiger Teil dessen ist, wäre es leichter für alle, auch etwas daraus mitzunehmen. (vgl. T1 2020:216-219)

Zu guter Letzt soll noch eine Stelle im Gespräch mit Fr. S festgehalten werden, in welcher sie davon spricht, wie wichtig es ist, dass die partizipierenden Menschen nicht das Gefühl haben, in einer Prüfungssituation zu sein (vgl. T3 2020:79). Genauer erläutert sie:

„Es ist mehr so ein Tanz, dass man versucht, dass sich niemand in einer Prüfungssituation fühlt und auch nicht so, als ob da jetzt eine Superidee rauskommen muss, deswegen versucht man auch die Sache anders anzugehen, als direkt nach Ideen zu fragen.“ (ebd.:79-82)

Mit dieser Aussage von Fr. S., wie Fragen in der Praxis formuliert werden müssen, damit sie nicht zur Verunsicherung der partizipierenden Menschen beitragen, ist eine gute Überleitung zu den Ergebnissen gelegt, die sich mit den partizipativen Möglichkeiten befassen.

Hr. L., der sich in seiner Forschung unter anderem auch mit Kindern und deren Gestaltungswünschen auseinandersetzt, formulierte im Gespräch verschiedene Szenarien. Der Ausarbeitungsprozess, den er sowohl mit den Kindern, aber auch den Betreuer*innen durchgemacht hat, begann damit, sich an die Zielgruppe durch Recherche heranzutasten. Dies beinhaltete vorhergehende Recherche, wie man am besten einen Scribble-Workshop mit Kindern abhält (vgl. T2 2020:116-117), eine Mini-Umfrage unter den Kindern bezüglich deren Erprobungen (vgl. ebd.:143-146) sowie die Vorbereitung der Kinder auf ebendiesen Workshop im Rahmen eines Heimabends (vgl. ebd.:172-173). Auch wenn er im Laufe des Prozesses gelernt hat, dass es für die Qualität des Workshops förderlicher gewesen wäre, kleinere Gruppen zu bilden, bekam er doch wertvolle Outputs aus den Treffen (vgl. ebd.: 106, 124-125). Um auch von den Betreuer*innen die benötigten Unterlagen zur weiteren Bearbeitung zu erhalten, machte er den Workshop auch mit diesen (vgl. ebd.: 131-132). Hr. L. ist davon überzeugt, „dass die Apps, die gut sind und gut funktionieren, dass die Leute dahinter verstanden haben, dass es wichtig ist, den User miteinzubeziehen, und dass es wichtig ist, dass dafür auch Geld ausgegeben wird“ (ebd.:266-269).

Es wurde bereits dargelegt, dass Fr. S. nicht die Definition, sondern die praktische Durchführung ihrer Arbeit besonders am Herzen liegt. Sie geht im Gespräch darauf ein, dass sie eher zwischen den Arten von Workshops differenziert, als den Arbeitsrahmen nur über eine Definition der Arbeitsmethode festzulegen (vgl. T3 2020:161). So kann es sein, dass sie in einem Kontext die Methode eines Interviews zur Hand nimmt, um wichtige Informationen von Usern zu sammeln, aber in einem anderen Kontext eine Erprobung vorzieht (vgl. ebd.:162-164). Sie beschreibt außerdem im Gespräch, dass sie aus der UX-Szene weiß, dass viele Designer ihre Arbeit auch komplett ohne Nutzer*innen-Erprobung durchführen (vgl. ebd.:111-112). Sie merkt kritisch an, dass das nur der allerletzte Ausweg sein sollte, wenn es gar keine Chance auf eine Erprobung gibt (vgl. 113-114). Sie spricht auch von dem Kontra gegenüber Designern, die ihre Arbeit ganz ohne Erprobungen machen: „You are not your user!“ (ebd.:123), womit sie die Annahme vertritt, dass das Testen und Ausprobieren, der wichtigste Teil ihrer Arbeit ist, auf den man nur im äußersten Notfall verzichten sollte (vgl. 122-124).

Fr. A. bringt im Zusammenhang mit dem Prozess des Design Thinking und dessen Partizipationsmöglichkeiten eine spannende Ansicht ein. Sie spricht davon, dass der Prozess darauf ausgelegt ist, dass man Nutzer*innen miteinbezieht und deren Sichtweisen und Vorstellungen verarbeitet, denn in jedem Schritt des Prozesses hat man es mindestens mit

Feedback zu tun, das einem die Nutzer*innen geben (vgl. T1 2020:184-187). Die einzige Phase, in der das Team oder einzelne Designer eventuell allein an der Lösung arbeiten, ist die Phase der Ideation, in welcher Lösungsvorschläge für die erhobenen Probleme erarbeitet werden (vgl. 189-190). Diese Phase kann aber trotzdem nicht losgelöst von allem anderen betrachtet werden, weil es auch hier zumindest davor und danach Zusammenarbeit mit Nutzer*innen braucht (vgl. ebd.:191-192).

Als essenziell beschreibt Fr. A. die Anwendung verschiedener Tools, die dem Team helfen, die Menschen zu verstehen und Empathie zu kreieren. Beispielsweise wenn man Nutzer*innen verschiedene Bilder vorlegt, um dann mit ihnen darüber zu sprechen, welche Assoziationen sie bei ihnen ausgelöst haben. Aus ihrer Sicht sind diese Tools besonders wertvoll, um tiefgreifende Einsichten zu bekommen, die man nur durch alleiniges zuhören oder Fragen stellen vermutlich nicht herausgefunden hätte. (vgl. ebd.:234-137)

Auf die Frage, ob Fr. S. glaubt, dass es noch eine Steigerungsform solcher partizipativen Methoden gibt, antwortet sie: „Also meine persönliche Steigerung von Partizipation ist selbst machen.“ (ebd.:248)

Diese Aussage brachte im Gespräch einen besonderen Wendepunkt, weil sich in dem Moment eine neue Ansicht auf die Gegebenheiten gezeigt hat, worauf ich in der ethischen Beleuchtung des Themas noch genauer eingehen möchte.

Im Gespräch mit Fr. S. erfuhr ich, dass es theoretisch eine Art Ethik-Kodex für den Design-Bereich gibt, dieser aber nicht wirklich aktiv eingesetzt wird (vgl. T3 2020: 171). Anhand dessen, was Fr. S. im weiteren Verlauf erzählte, lässt es den Rückschluss zu, dass es bestimmte Richtlinien gibt, an die man sich in der Arbeit halten soll. Eine dieser Richtlinien wäre zum Beispiel Barrierefreiheit (vgl. ebd.:173). Sie bezieht sich auf sogenannte Frameworks, die von Firmen wie Google, Apple und Airbnb für die Mitarbeiter*innen erstellt werden. Diese Frameworks regeln nicht nur den Design-technischen Bereich sehr genau, sondern geben auch klare Richtlinien vor, wie Accessibility bzw. Barrierefreiheit zu gestalten sind (vgl. ebd.:175-180).

Hr. L. legt die Antwort auf die Frage nach dem Ethik-Kodex vor allem so aus, dass er es für besonders relevant befindet, wenn es um Dinge geht, die im öffentlichen Interesse sind (vgl. T2 2020:283-284). Weiters weist er darauf hin, dass in diesem Rahmen dann vor allem auch Expert*innen miteinbezogen werden sollen, die Kenntnisse darin haben, eine Anwendung oder Website Barrierefrei zu gestalten (vgl. ebd.:285-286). Er gibt aber auch zu bedenken, dass die Einbindung solcher Ressourcen vor allem auch eine Frage des Geldes ist (vgl. ebd.:287-288). Ansonsten sieht er den Nutzen eines Ethik-Kodex nicht als unmittelbar an, denn viele Bereiche sind bereits per Gesetz oder anderen bindenden Formaten unterlegen, so zum Beispiel auch beim Datenschutz (vgl. ebd.:296-300).

Einen anderen Aspekt als die beiden bisher genannten, brachte Fr. A. im Rahmen des Interviews ein. Sie wies mich darauf hin, dass es im Design Thinking Handbuch von Walter Brenner et al. (2015) einen spezifizierten Ethik-Kodex für Designer gibt. In diesem Kodex werden verschiedene Parameter festgelegt, wie zum Beispiel zum Thema Verhalten: „Grundsätzlich muss sich jeder Design Thinker ethisch konform verhalten. Das Verhalten eines Einzelnen darf nicht zum Nachteil der Design Thinking-Community sein.“ (Brenner et al. 2015: 53)

Diesen Ethik-Kodex genauer auszuarbeiten und eventuell an verschiedenen Praxisbeispielen zu reflektieren, um eine Brücke zwischen diesem Kodex und dem der Sozialen Arbeit zu schlagen, würde den Rahmen dieser Arbeit sprengen.

6.2 Lerntagebücher

Um in diesem Abschnitt des Ergebniskapitels einen grundlegenden Einblick in das Konzept „iLab“ zu bekommen, wird das Format in einem ersten Schritt noch einmal erläutert, bevor die Ergebnisse der Lerntagebücher verschriftlicht werden. Die Lerntagebücher, die sogenannten Logbooks, waren ein wichtiger Teil des Reflexions- und Entwicklungsprozesses im iLab und stellten eine wöchentliche Aufgabe für alle Teilnehmer*innen dar. Die Lerntagebücher sind auf Englisch verfasst, da dies auch die Alltagssprache im iLab war. In direkten Zitaten wird die Originalsprache beibehalten, um Datenverlust bestmöglich zu vermeiden.

6.2.1 Partizipation im iLab

Überraschenderweise nahmen Verschriftlichungen von partizipativen Tätigkeiten im iLab nur einen geringen Anteil der Lerntagebücher ein. Einige Mitglieder haben in ihren Lerntagebüchern dokumentiert, dass Interviews durchgeführt wurden. So wurde zum Beispiel von Interviews geschrieben, die die Teammitglieder mit möglichen Nutzer*innen ihrer Lösung arrangierten (vgl. LB1 2020:1165-1175,663-668,1710-1717), um möglichst tief in das Thema einzutauchen und die Ansichten der Menschen kennenzulernen zu können. Weiters haben die Student*innen dokumentiert, dass auch Interviews mit möglichen Kooperationspartner*innen durchgeführt wurden (vgl. ebd.:956-958). Eine Person hat außerdem dokumentiert, dass einige Nutzer*innen-Erprobungen mit ihrem erstellten Prototypen durchgeführt wurden, um zu sehen, wo die Menschen Probleme in der Anwendung der App haben (vgl. ebd.:1378-1382). Eine Person beschrieb im Lerntagebuch auch, dass sie den Versuch unternahmen, niederschwellige Mini-Interviews auf der Straße zu machen, um tiefer in das Problem einzutauchen und es dann besser definieren zu können (vgl. ebd.: 2079-2085). Leider verließen die Interviews nicht so, wie es sich die Teilnehmer*innen erhofften, da niemand bereit war, mit ihnen zu sprechen. Um diesen Rückschlag ein wenig auszubessern, führten sie zusätzlich noch Gespräche mit Freund*innen, die sie zufällig trafen (vgl. ebd.:2086-2088). In einem Lerntagebuch wurde auch festgehalten, dass die Motivation mehr Interviews zu führen vor allem dadurch gestärkt wird, wenn die Person mit einem gestärkten Gefühl aus dem letzten Interview herausgekommen ist (vgl. ebd.:2151-2158). Der einzige Lerntagebucheintrag, der sich mit einer anderen Form der Partizipation beschäftigt, kommt von einem Team, in dem ein Workshop erarbeitet wurde, um bestmöglich empathisch die Nutzer*innen und deren Ansicht zu verstehen, um dieses Wissen weitertransportieren zu können (vgl. 2652-2654).

6.2.2 Förderliche Strukturen, um zu lernen

Eines der wichtigsten Ereignisse im Laufe des iLabs, war der Team-Building Ausflug, den wir bereits in der ersten Woche antraten, damit sich alle näher kennenlernen können und erste

Bekanntschaften geknüpft werden konnten. Dieses Outdoor-Training dauerte zwei Tage, wobei wir die Nacht im Zelt am Stausee Ottenstein verbrachten. Zu diesem Team-Building Ausflug äußerten sich auch zwei Studierende in den Lerntagebüchern, da dieser Ausflug bleibende Erinnerungen bei beiden hinterlassen hat (vgl. LB1 2020:1100-1112, 2045-2061). Weitere wichtige Events waren auch die Gates eins und zwei, um die sich viele Lerntagebücher-Einträge drehten. Der Sinn hinter den Gates war, dass die Studierenden vor einer Jury ihren jeweiligen Stand des Projekts präsentieren und dann von der Jury und den Studierenden bestimmt wird, welche Projekte weitergeführt werden und welche nicht. Um die Umsetzung eines Projektes realistisch durchführen zu können, braucht es eine bestimmte Personenanzahl, weswegen die Teilnehmer*innen, deren Projekte ausschieden, den anderen Teams zugeteilt wurden. In den Lerntagebüchern gibt es unterschiedliche Aufzeichnungen dazu, was diese Vorgehensweise mit den Teilnehmenden gemacht hat. Ein Teilnehmer gab an, dass er wegen des abermaligen Verlustes seines Teams sich nutzlos und niedergeschlagen zu fühlen (vgl. ebd.:382-383). Er verstand nicht, was der Sinn dahinter sein soll, wenn man Teams auseinanderreißt, weil die Personen, die dann zu anderen Teams neu dazukommen, keinen tieferen Einblick in das Projekt haben, in dem sie arbeiten sollten (vgl. ebd.:387-389). Auch ein anderes iLab-Mitglied war niedergeschlagen, dass sie ihr Team verloren hatte (vgl. ebd.:2416-2417), nachdem sie aber mit ihrem neuen Team einen Brunch veranstaltet hat, wo sich alle noch näher kennenlernen konnten, begann sie, sich im neuen Team wohlzufühlen (vgl. ebd.:2419-2423).

Des Weiteren gab es verschiedene Formate im Rahmen des iLabs, die sowohl die persönliche als auch die fachliche Entwicklung der Student*innen begleitete. Darunter fallen die Coaching-Sessions, die Personal-Goal-Settings, die Team-Goal-Settings und die Team Check-ins. Außerdem sollen an diesem Punkt noch die Pitching-Sessions mit dem damit verbundenen Feedback berücksichtigt werden, weil auch diese einen unentbehrlichen Beitrag in der Entwicklung jedes*jeder Einzelnen zutun.

In einem ersten Schritt wird auf die Coaching-Sessions eingegangen, deren Zutun wir in der zweiten Hälfte des iLabs in Anspruch nehmen konnten. Dazu gab es eine Liste von Coaches, die aus verschiedenen Departments der Fachhochschule sowie von außerhalb der Fachhochschule bereitgestellt wurden, um den Teilnehmer*innen in verschiedenen Bereichen ihr Know-How bereitzustellen. So hatte zum Beispiel ein Team des iLabs mit einer Sozialarbeiterin des Departments eine Coaching-Session, in der es um Teamzusammenhalt und Engagement ging (vgl. ebd.:2469-2470). Im Anschluss daran verbesserte sich der Umgang der Mitglieder im Team deutlich, was auch zu mehr Produktivität im Projekt führte (vgl. ebd.:2470-2472). Auch ein Mitglied eines anderen Teams hielt im Lerntagebuch fest, dass das Team nicht mehr auf einer Wellenlänge war und sich Probleme in der Kommunikation und im Teammanagement zeigten, welche sie erfolgreich im Rahmen der Coaching-Session bereinigen konnten (vgl. ebd.:2533-2539).

Des Weiteren war das Format der Personal-Goal-Settings in den Prozess des iLabs eingewebt. Im Rahmen dessen hatten wir die Aufgabe zu Beginn drei persönliche Ziele zu formulieren, an denen kontinuierlich weitergearbeitet wurde, was zur persönlichen und fachlichen Weiterentwicklung beitrug. Um diesen Fortschritt auch immer wieder zu verbalisieren und zu dokumentieren, waren wir angehalten, regelmäßig an den Gesprächen

bezüglich unserer Ziele teilzunehmen. Beispielsweise erzählte ein iLab-Mitglied in einem der Gespräche, in einer Angelegenheit aufgeben zu wollen, weil er es nicht so schaffte, wie er sich das vorgestellt hat (vgl. ebd.:151-152). Im Gespräch mit dem Labmaster legte im dieser aber nahe, dass es vielleicht besser wäre, das Ziel in kleine Einzelschritte aufzuteilen, damit man diese realistischer erreichen kann und so regelmäßig Glücksgefühle hat (vgl. ebd.:153-156). Im Gespräch mit einem anderen Teammitglied, das Probleme hatte, einen gewinnbringenden Umgang mit seinen Schwächen zu finden, half der Labmaster die Dinge von einer anderen Perspektive zu betrachten. Er schlug vor, dass er seine Position im Team überdenken solle und seine bisherigen Schwächen als Vorteil für das Team einbringen könne (vgl. ebd.:1474-1476).

Im Format der Team-Goal-Settings lernten die iLab-Teilnehmer*innen, Ziele zu definieren und zu formulieren, einen Zeitplan aufzustellen, eine Übersicht zu bekommen, welche Aufgaben zu erledigen waren und wie man richtig Meilensteine setzt und diese in der Praxis sinnvoll nutzt. In einem Lerntagebuch beschreibt ein iLab-Mitglied, dass er Probleme hatte, im Team zusammen zu arbeiten, da es viele Abwesenheiten gab und niemand so richtig wusste, welche Schritte getan werden mussten (vgl. ebd.:219-223). Die fehlende Organisation im Team führte dazu, dass schlechte Laune herrschte und niemand motiviert war, am Projekt weiterzuarbeiten (vgl. ebd.:223-224). Um dieses Problem aus der Welt zu schaffen, haben sie sich entschieden, das Projektmanagement-Tool „Trello“ entschieden, zu dem auch viele andere Teams griffen, um die Arbeit im Team besser zu organisieren (vgl. ebd.:231, 25-26, 1412-1414). Andere Tools, derer sich die Studierenden bedienten waren To-Do-Listen (vgl. ebd.:336-337) und Mindmaps (vgl. ebd.:227-228). Die Studierenden lernten, dass es situationsbezogen sinnhaft sein kann, Aufgaben aufzuteilen, um das Arbeitspensum zu schaffen (vgl. ebd.:79-81). Bei der Aufteilung zeigte sich schnell, dass eine klare Kommunikation und die Visualisierung von Zielen, Teams zwei wesentliche Schritte weiterbringt in der erfolgreichen Zusammenarbeit (vgl. ebd.:722-724).

Ein weiteres wesentliches Merkmal des iLabs war das Format der Team Check-ins. Diese Termine waren ebenso verpflichtend zu besuchen, da es in diesem Rahmen besonders um die persönlichen Beziehungen im Team ging. Viele der Lerntagebücher drehten sich um die Stimmung im Team, die Freundschaften, die sich entwickeln und wie wichtig ein guter Zusammenhalt für die erfolgreiche Arbeit ist. Beispielsweise wurde in einem Team die Erfahrung gemacht, dass zu einer wirkungsvollen Zusammenarbeit auch das bessere gegenseitige Kennenlernen, der gemeinsame Spaß und verschiedene Gruppenaktivitäten dazugehören (vgl. ebd.:1970-1971, 2211-2213,2233-2234,2241-2242). Unabdingbar ist auch, dass man sich gegenseitig konstruktives Feedback geben kann und dieses auch annehmen kann (vgl. ebd.:2325-2327,420-423). Der letzte Punkt, auf den ich in diesem Zusammenhang aufgreifen möchte, ist die Aussage eines iLab-Mitglieds in einem Lerntagebuch:

„He found it quite challenging sometimes to work in a team where you don't speak the same language. But he knows how to work with this and that he sometimes has to ask more question to truly understand what the other person is trying to tell him.“ (ebd.:348-350)

Dieses letzte Zitat greift eine Tatsache auf, die schon lange als Redewendung ihre Kreise durch die Gesellschaft zieht: „Durchs Reden kommen d'Leut zam“. Das effektive

Zusammenarbeiten in interdisziplinären und internationalen Teams macht es unabdingbar, sich doppelt und dreifach im Team zu versichern, dass alle das Gleiche verstanden haben. Wenn man aber, aus welchen Gründen auch immer, nicht miteinander spricht oder nicht ausreichend kommuniziert, geht im schlimmsten Fall viel des Potentials verloren.

Als nächstes wird noch darauf eingegangen, wie sich die Pitching-Sessions gestalteten, für die ebenfalls ein Coach der Fachhochschule zur Verfügung gestellt wurde. Die ab der zweiten Hälfte wöchentlich stattfindenden Pitching-Trainings verlangten, dass die Teilnehmer*innen übten, alles Wichtige in Bezug auf ihr Projekt in einem zweiminütigen Pitch unterzubringen. Dazu gab es aber bestimmte Voraussetzungen, denn die Pitches mussten immer an das vorgegebene Publikum angepasst werden, beispielsweise an Investoren oder ein Pitch für die eigenen Großeltern (vgl. ebd.:124-127, 2518-2521). Zusätzlich zu dieser Übung vereinbarten die Student*innen unter sich ein Pitching-Game, das spielerisch allen die Möglichkeit geben sollte, ohne Druck zu üben. Man profitierte gegenseitig vom gegebenen Feedback, um die eigenen Kenntnisse zu erweitern und sich weiterzuentwickeln.

Bevor dieses Kapitel geschlossen wird, möchte ich noch auf ein paar Aussagen in den Lerntagebüchern eingehen, die für mich das iLab in seiner ganzen Vielfalt widerspiegeln und mich zum Teil berührt haben.

Beginnen möchte ich mit einem Zitat, das Bezug nimmt auf das, was man als Student*in der Sozialen Arbeit in das iLab unter anderem miteinbringen kann:

„And just one more - she also realized what she brings to the team as social worker - she asks lots of questions (about how the others are doing) and make the right supportive atmosphere. Thanks that she can prevent misunderstanding and bad direction leading.“ (ebd.:1810-1812)

Aber oft gehen damit auch Erwartungen seitens des Teams damit einher, denen man in manchen Situationen nicht gerecht werden kann und auch nicht sollte, denkt man an die Auswirkungen von gruppendiffusiven Prozessen in Teams:

„One thing that just came to my mind when you wrote about external coaches [from] social work, is that X. said that she felt like [she] failed the team in her profession as a social worker, because she didn't speak up or solve the issue earlier, but in that situation I feel that you're absolutely right. It's really hard (practically impossible) to improve the situation in a team, when you're part of the team yourself. I'm convinced if X. would've been the external coach, she would've solved everything just as well, so the fault is not with her at all.“ (ebd.:1294-1300)

Weiterführend möchte ich zwei Auszüge aus Lerntagebüchern zeigen, die deutlich darstellen, wie schmerhaft das Scheitern sein kann:

„So he had to rethink the whole programming and everything he did couldn't be used.“ (ebd.:1274-1275)

„This information was very heart breaking for her. Now she has to start almost from the beginning and it's super non-motivating. They canceled their solution yesterday and now they will put energy in a new solution. It's depressing to start again with a new solution [...].“ (ebd.:1934-1938)

Diese Rückschläge sind Teil des Prozesses im Design Thinking. Durch diese Rückschläge, ob groß oder klein, kommt man zu neuen Erkenntnissen und kann die Lösung weiter verbessern. Dass dies Möglichkeiten sind, zu lernen, zeigen folgende Auszüge:

„At the same time M. had the learning this week, that iLab is a great place to try everything out, to keep trying and to fail - because it's not bad, if you fail here. It's a learning.“ (ebd.:437-438)

“Another important realization for Jennifer was to not run away from new things, but to try them out first instead. The iLab, where she enjoys the protected environment and honest feedback of her team members, is the perfect opportunity to test out these unknown topics.” (ebd.:1426-1429)

Zum Abschluss dieses Kapitels noch ein letzter Auszug, wofür man diese Strapazen auf sich nimmt:

„So Denise felt really motivated when she found out that this is not only something that the team is doing for themselves but that it really has a value for other people as well.“ (ebd.:2148-2150)

7 Resümee und Forschungsausblick

7.1 Zusammenfassende Darstellung der Ergebnisse

In einem ersten Schritt wird in dieser Zusammenfassung darauf eingegangen, welche Ergebnisse sich aus der Analyse der Lerntagebücher ableiten lassen. Weiters wird auch in Bezug auf die Leitfadeninterviews die Brücke zur Partizipation geschlagen. Zuletzt wird beleuchtet, wie Studierende im Rahmen des iLabs lernen. Im Zuge dessen werden auch die Forschungsfragen beantwortet. Im Laufe der Analyse stellte sich heraus, dass in der Praxis kaum zwischen Design Thinking und anderen Methoden unterschieden wird. Diese Frage war eine derer im Leitfadeninterview, darauf gab es aber keine differenzierenden Antworten. Die Gesprächspartner*innen erklärten, dass mehr die Problemdefinition, die Methoden der Partizipation und die Art der Fragestellungen eine Rolle spielen.

Hauptforschungsfrage:

- Wie wird im iLab an der Fachhochschule St. Pölten im Rahmen des Design Thinking Prozesses partizipativ gearbeitet?

Zur Beantwortung dieser Forschungsfrage werden die Ergebnisse aus dem Kapitel 6.2.1. vor allem tragend. Im Laufe der Sichtung und Auswertung der Lerntagebücher war ich überrascht, dass sehr wenig über die Partizipation der Nutzer*innen gesprochen und reflektiert wird. Es entsteht eher der Eindruck, dass Partizipation eher als nachrangig betrachtet wird und Nutzer*innen doch eher als Quelle dienen, als selbst eine zu sein, um das umzusetzen, was sie sich vorstellen. Es hat den Anschein, dass Partizipation eher vom Schreibtisch ausgelebt wird, als empowernd für die Nutzer*innen zu wirken.

Subforschungsfragen:

- Wie schaut im Gegensatz dazu die partizipativen Möglichkeiten in der Praxis des Design Thinking aus?

Sieht man sich die Ergebnisse der Interviews an, kommen ähnliche Assoziationen auf wie bei der Zusammenfassung der Lerntagebücher. Im Großen und Ganzen beläuft sich die Partizipation auch hier eher auf „fragen-machen-fragen“, als auf „mitmachen lassen“. Der Eindruck zieht sich durch die gesamte Auswertung, dass die Menschen verstanden werden, aber nicht direkt eingebunden werden. Ein Zitat, das Fr. A. im Laufe des Interviews einbrachte legt nahe, dass „selber machen“ dann nicht mehr partizipativ passiert, sondern eigenverantwortlich passieren soll.

- Wie lernen Studierende im Rahmen des iLabs?

Das Lernen der Studierenden spielte sich hauptsächlich im persönlichen und beruflichen Bereich ab, zum Beispiel bezüglich der Arbeit in Teams, sinnvolle Zeit- und Ressourcenverwendung, sinnhafter Kommunikation und dem dauerhaften Sprechen einer Fremdsprache als Arbeitssprache.

7.2 Reflexion des Forschungsprozesses

Eine erschwerende Komponente im Forschungsprozess waren die Ausgangsbeschränkungen, die von der österreichischen Regierung erlassen wurden, um die Ausbreitung von Covid-19 einzudämmen. Dieser Umstand führte dazu, dass Interviews und Gespräche nur im digitalen Raum stattfinden konnten. Zwar ist mittelfristig diese Lösung gangbar, aber gerade im persönlichen Gespräch engt es die verbale und nonverbale Kommunikation zwischen zwei Menschen ein und führt dazu, dass Gespräche nicht so locker verlaufen, wie sie es sonst vielleicht würden. Außerdem ist die Kontaktaufnahme zu sehr vielen Bildungsinstitutionen auch nach mehrmaligen Nachfragen nicht fruchtbar verlaufen, da die Lehrpersonen mit den Folgen der Beschränkungen beschäftigt waren.

Eine weitere Erschwernis war die Kluft zwischen den beiden Sprachen, die in Verbindung zu dieser Arbeit stehen. Durch das Übersetzen der Lerntagebücher aus dem iLab kann man davon ausgehen, dass Informationen im Zuge dessen verloren gehen. Aber auch das Verfassen der Lerntagebücher war in vielen Einträgen einfach gehalten, da der Großteil der Teilnehmer*innen Englisch nicht als Muttersprache hatte. Zusätzlich stellten die Lerntagebücher im iLab eine wöchentliche Zwangsaufgabe dar, was bei manchen Personen auch Widerstand hervorrief und dazu führte, dass die Aufgabe nur oberflächlich erledigt wurde.

Im Laufe mancher Interviews tat sich bei mir der Gedanke auf, dass ich in dieser spezifischen Situation mehr über verschiedene Themenbereiche wissen hätte müssen, um tiefergehender Fragen stellen zu können. Allerdings habe ich versucht diese Wissenslücke auch für mich zu nutzen, weil mir diese die Möglichkeit gibt mit einer außenstehenden Ansicht das Gesagte zu hinterfragen.

7.3 Wie kann es weitergehen?

Eine weiterführende Arbeit zum Thema Partizipation könnte sich intensiver mit der ethischen Reflexion befassen, vor allem die Zugänge zu eben dieser und die ethischen Richtlinien der Professionen gegenüberstellen.

Außerdem wäre es denkbar, den in Kapitel 3 erwähnten Kriterienkatalog im Rahmen einer Projektarbeit in den Ablauf des iLabs zu integrieren, um so eine umfassendere Reflexion des Tuns zu fördern.

Literatur

Amadoun, Jasmina / Pregger, Joël (2019): Innovation in der Sozialen Arbeit. Förderliche Bedingungen für die Anwendung der Design Thinking Methode. Bachelorarbeit, Hochschule Luzern, Schweiz.

Amon, Lisa / Gruber, Dominik / Hashemi Gerdehi, Schifteh / Hochegger, David / Jutz, Miriam / Molan-Grinner, Siegfried / Rauch, Lisa / Shohitman, Arik / Walter, Andreas-Artus (2019): Soziale Innovation und Soziale Transformation. Kriterienkatalog. Fachhochschule St.Pölten.

AvenirSocial (2010): Berufskodex Soziale Arbeit Schweiz. Ein Argumentarium für die Praxis der Professionellen. https://www.hilfswerkuri.ch/fileadmin/user_upload/documents/ueberuns/Berufskodex_Soziale-Arbeit-Schweiz.pdf [Zugriff: 07.05.2020]

Auer-Voigtländer, Katharina / Schmid, Tom (2017): Strukturgeleitete Textanalyse zur systematischen Arbeit mit umfangreichen qualitativen Datenmaterial. Ein Beitrag zur qualitativen Auswertung vorstrukturierten Datenmaterials. In: *soziales_kapital. wissenschaftliches journal österreichischer fachhochschul-studiengänge soziale arbeit*. Nr. 18, 2017, 130-143.

Brenner, Walter / Naef, Therese / Pukall, Britte / Schindlholzer, Bernhard / Uebenickel, Falk (2015) (Hg.Innen): Design Thinking. Das Handbuch. Frankfurt am Main: Frankfurter Allgemeine Buch.

Fachhochschule St. Pölten (o. A.): International. iLab. <https://www.fhstp.ac.at/de/international/en/onepager/ilab> [Zugriff: 10.05.2020]

Flick, Uwe (2007): Qualitative Sozialforschung - Eine Einführung. Reinbek bei Hamburg: Rowohlt.

Flick, Uwe (2016): Sozialforschung. Methoden und Anwendungen. Ein Überblick für die BAStudiengänge. Reinbek bei Hamburg: Rowohlt Taschenbuch.

Girtler, Roland (2001): Methoden der Feldforschung. Böhlau: Wien.

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

Gruber, Dominik / Molan-Grinner, Siegfried / Walter, Andreas-Artus (2019): Digitalisierung, New Work und Soziale Arbeit in sozial innovativen Projekten. Inklusive Helper oder exklusive Killer? Masterarbeit, Fachhochschule St. Pölten.

Hasso-Plattner-Institut (o. A): Was ist Design Thinking? <https://hpi.de/school-of-design-thinking/design-thinking/was-ist-design-thinking.html> [Zugriff: 06.05.2020]

Hormess, Markus / Lawrence, Adam / Schneider, Jakob / Stickdorn, Marc (Hg.) (2018): This is Service Design Doing: Using Research and Customer Journey Maps to Create Successful Services. Sebastopol, CA: O'Reilly Media, Inc.

Howaldt, Jürgen / Schwarz, Michael (2010): »Soziale Innovation« im Fokus. Skizze eines gesellschaftstheoretisch inspirierten Forschungskonzepts. Bielefeld: transcript.

iLab (o. A.): Broschüre (o. A.)

International Federation of Social Workers (2004): Ethics in Social work. https://www.obds.at/wp/wp-content/uploads/2018/04/ethiccodex_ifsw_2.pdf [Zugriff: 07.05.2020]

Kriso (2014): Über kritische Soziale Arbeit, ihr Verhältnis zur Gesellschaft und praktische Perspektiven. <https://www.kriso.ch/2014/12/artikel-im-sozialaktuell-und-was-ist-mit-den-grossen-fragen/> [Zugriff: 07.05.2020]

Österreichischer Berufsverband der Sozialen Arbeit (2020a): Internationale Definition der Sozialen Arbeit. https://www.obds.at/wp/wp-content/uploads/2018/04/definition_soziale_arbeit_-_obds_final.pdf [Zugriff: 07.05.2020]

Österreichischer Berufsverband der Sozialen Arbeit (2020b): Ethische Standards der Sozialen Arbeit in Österreich. https://www.obds.at/wp/wp-content/uploads/2020/04/obds_Ethische_Standards_2020_Diskussionsentwurf.pdf [Zugriff: 07.05.2020]

Pogunkte, Sven (2014): Corporate Think Tanks. Zukunftsgerichtete Denkfabriken, Innovation Labs, Kreativforen & Co. Wiesbaden: Springer.

Rieger, Judith / Straßburger, Gaby (Hg.Innen) (2014): Partizipation kompakt. Für Studium, Lehre und Praxis sozialer Berufe. Weinheim und Basel: Beltz Juventa.

Schön, Marlene (2019): Projekterfahrungen mit „Human Centered Design“ und „Design Thinking“ im Rahmen Sozialer Arbeit. Bachelorarbeit Fachhochschule St. Pölten.

sozialdigital (o. A.): Thesenpapier. Soziale Arbeit und Digitalisierung – Positionspapier. https://sozialdigital.eu/wp-content/uploads/2019/09/Soziale-Arbeit_undDigitalisierung.pdf [Zugriff: 07.05.2020]

Sposato, Teresa (2019): /fh// iLab. Intro to the Design Process. Unveröffentlichte Powerpoint-Präsentation, 05.09.2019.

Zapf, Wolfgang (1994): Modernisierung, Wohlfahrtsentwicklung und Transformation. Soziologische Aufsätze von 1987 bis 1994. Berlin: edition sigma

Daten

ITV 1, Interview mit Fr. A., geführt von Hannah Schuster, 06.04.2020, Audiodatei.

ITV2, Interview mit Hr. L., geführt von Hannah Schuster, 10.04.2020, Audiodatei.

ITV3, Interview mit Fr. S., geführt von Hannah Schuster, 13.04.2020, Audiodatei.

T1, Transkript des ITV1 mit Fr. A., erstellt von Hannah Schuster, Mai 2020, alle Zeilen durchgehend nummeriert.

T2, Transkript des ITV2 mit Hr. L., erstellt von Hannah Schuster, Mai 2020, alle Zeilen durchgehend nummeriert.

T3, Transkript des ITV3 mit Fr. S., erstellt von Hannah Schuster, Mai 2020, alle Zeilen durchgehend nummeriert.

IG1, Gedächtnisprotokoll des Gesprächs am 12.03.2020

IG2, Gedächtnisprotokoll des Gesprächs am 17.03.2020

IG3, Gedächtnisprotokoll des Gesprächs am 28.03.2020

LB1, Auszüge der Lerntagebücher aus dem iLab, anonymisiert, alle Zeilen durchgehend nummeriert.

Abbildungen

Abbildung 1: Der Design Thinking Prozess (o. A.): Quelle: Hasso Plattner Institut (o. A.):
<https://hpi-academy.de/design-thinking/was-ist-design-thinking.html> [Zugriff 03.05.2020]

Abbildung 2: Die Partizipationspyramide (2014): Quelle: Partizipation kompakt
(Rieger/Straßburger) (2014)

Abbildung 3: iLab – Ablauf (o. A.): Quelle: Fachhochschule St. Pölten (o. A.):
<http://ilab.fhstp.ac.at/ilab/> [Zugriff: 02.05.2020]

Anhang

Leitfaden der Interviews mit Expert*innen

- 1) Aus welchen Kontexten kennen Sie Design Thinking?
 - a. Welche Erfahrungen haben Sie mit dieser Methode?
 - b. Inwiefern würden Sie die Möglichkeiten der Partizipation in dieser Methode beschreiben?
- 2) Kennen Sie das Partizipative Design, das Human Centered Design oder andere vergleichbare Methoden?
 - a. Inwiefern würden Sie die partizipativen Möglichkeiten in diesen Methoden beschreiben? Wo sind die Unterschiede?
- 3) Haben Sie eine Idee wie solche Methoden ethisch hinterfragt werden können? Gibt es einen Ethikkodex oder ähnliches?
- 4) Möchten Sie dazu sonst noch etwas sagen

Auszug aus dem Transkript eines Leitfadeninterviews

- 133 Hannah: Okay, und welche Prinzipien wären das? Kannst du mir da ein paar Beispiele
134 nennen?
- 135 Sarah: Ehm, Accessibility. Da gibt's halt... also ich meine, es ist Barrierefreiheit auf Deutsch,
136 aber es gehört halt auch mehr dazu als nur Barrierefreiheit. Es geht halt darum, dass es
137 jeder verwenden kann. Zumindest Barrierefreiheit hat so, gibt so ein Gefühl, das ist nur für
138 Blinde und was weiß ich.
- 139 Hannah: Ja voll, mhm.
- 140 Sarah: Ich habe das Gefühl, dass Accessibility schon ein bisschen anders konnotiert ist, aber
141 auf jeden Fall, das ist halt super wichtig.
- 142 Hannah: Mhm. Stimmt.
- 143 Sarah: Die Usability ist womöglich vielleicht das einzige Prinzip, was so wirklich wichtig ist.
- 144 Hannah: Okay, okay. Ehm, und weil du vorher gesagt hast, du würdest das nicht
145 auseinander differenzieren, ehm, das heißt, es gibt für dich nicht, so oben steht Design
146 Thinking als Überbegriff oder Human Centered Design ist der Überbegriff und dann gibt's ...
147 also es ist einfach alles so eine Wolke, die so drüber schwebt.
- 148 Sarah: Ja, vor allem weils auch jeder anders definiert. Also es ist schon allein bei den Jobs
149 wirklich so, dass jeder etwas versteht unter den verschiedenen Job descriptions, dies
150 in diesem Bereich gibt. Das ist wirklich absurd, wenn man einen Job sucht und dann die
151 Leute a ganz andere Einstellung haben, was der Job ist.
- 152 Hannah: Ahm, so war ich jetzt ...
- 153 Sarah: Also da gibt's sicher Leute, die auch nach diesen Definitionen funktionieren. Die dir
154 da auch eine geben können und ... aber ich halte mich damit gar nicht mehr auf, irgendwie
155 ist mir das zu komplex.
- 156 Hannah: Ja, du, wenn du das Gefühl hast, du kannst damit gut arbeiten – ich brauch keine
157 Definition von dir. Hat mich nur deine Meinung dazu interessiert. Aber das heißt, wenn ich
158 dich jetzt fragen würde nach den partizipativen Möglichkeiten, sozusagen in den anderen
159 Methoden, dann wäre da kein Unterschied, weil das für dich ja sowieso alles in eins geht,
160 sozusagen.
- 161 Sarah: Genau. Also ich tu eher differenzieren wirklich zwischen spezifischen Workshops.
162 Also der Workshop heute hat als Methode ein Interview, was weiß ich. Der Workshop hat als
163 Methode, dass ich irgendjemanden das Ding machen lasse und ich beobachte den dabei
164 oder so.
- 165 Hannah: Mhm, okay. Aber es ist jetzt nicht das eine Design Thinking für dich und das andere
166 ist nicht irgendwas anderes.
- 167 Sarah: Genau, das gehört halt alles in die Gruppe, in den großen Bereich, weil es liegt halt
168 allem Design Thinking zu Grunde.
- 169 Hannah: Okay. Ehm, gibt es irgendeine Methode oder irgendeine, wie soll ich sagen, ehm, ja
170 gibt's einen Ethik-Kodex? In diesem ganzen Design- in dieser Branche?

Auszug Auswertung

	Teamkoordin. und -kommunikation	Wissenspool	Präsentieren/Pitchen	I-Lab-Struktur	DT im Ilab	Wichtige Aussagen	MEMOS
Anmerkungen zum Interview und der Interviewsituation							
9-14: Valentin machte beim Projekt viel Fortschritt diese Woche. Er programmierte die Screens aufbauend auf den Figma Designs. Das war zunächst herausfordernd aufgrund von Farb Problemen, aber letztendlich konnten wir eine Lösung finden. Valentin ist besonders glücklich da das Programmieren diese Woche viel aus Teamwork bestand. Nachdem wir das selbe Problem hatten versuchen wir es gemeinsam zu lösen und kombinierten unser Wissen um eine Lösung für unser Farb Problem zu finden, was wir dann auch schafften.	Wenn man über die Probleme spricht, vor denen man steht, kann man Gemeinsamkeiten darin mit anderen finden und so Ressourcen aktivieren, die man sonst eventuell nicht gehabt hätte.	Programmieren bestand viel aus Teamwork, weil einige das selbe Problem hatten; Wissen konnte kombiniert werden und gemeinsam eine Lösung gefunden werden;		Die räumlichen und personellen Gegebenheiten im iLab tragen dazu bei, dass sich sowohl teamintern, als auch teamübergreifend gegenseitig unterstützen kann.	Farbgebung ist ein essentieller Faktor in der Erstellung von Lösungen.	Valentin und die anderen Teammitglieder erkennen den Wert des Zusammenarbeitens und unterstützen sich.	Warum haben sie die Labmasters nicht um Hilfe gefragt, oder einen der Coaches?
24-29: Lena und Solal arbeiteten letzte Woche an ihrem Thema ohne Struktur und es war etwas chaotischer. Doch alles änderte sich als er die Idee hatte Zeitmanagement einzuführen – sie legten einen Zeitplan für die Woche mit spezifischen Aufgaben für die nächsten Tage fest. Darin wurde immer eine gewisse Zeitspanne für Aufgaben eingeplant (ca. 30 Minuten) und wenn es in diesem Zeitrahmen nicht fertig wurde, dann wurde es auf später vertagt. Das war das wichtigste Ereignis dieser Woche für Solal da es ihm das Gefühl gibt, dass sie jetzt viel strukturierter und produktiver arbeiten können.	Zeitstruktur mit spezifischer Aufgabeneinteilung hilft, produktiver zu arbeiten; gemeinsame Vorgangsweisen aufeinander abstimmen; die Bedürfnisse der einzelnen Teammitglieder sind ernst zu nehmen, um einen gemeinsamen Prozess zu ermöglichen;	die Ideen Einzelner (Zeitmanagement einführen) erweitern das Teampotential;		Vorgangsweise der Gruppe muss gemeinsam erarbeitet werden;	Gemeinsam erarbeitete Lösungen sind tragfähiger als verordnete Lösungen; Aufteilung der Aufgaben auf alle Teammitglieder teilt die Verantwortung auf;		
42-48: Solals wichtigste Lernerfahrung diese Woche kommt hauptsächlich aus dem Pregate und dem Gate. In Frankreich hat er nie gelernt, wie man Inhalte spannend präsentiert. Vor dem Pregate dachte er, es sei perfekt, wie er es macht. Danach haben sie einige Verbesserungen vorgenommen. Mittwochs war er dann etwas nervös wegen der Jury. Nachdem er alle Präsentationen gesehen hat, war er der Meinung, dass ihre Präsentation unterdurchschnittlich war (nicht unbedingt schlecht, aber die anderen waren besser in seinen Augen). Das Problem war auch, dass er an dem Problem nicht wirklich interessiert war, daher musste er sich selbst zum Arbeiten zwingen.	Jedes Teammitglied hat Wissen und Erfahrungen in unterschiedlichen Bereichen - das kann sich gegenseitig befrieden und Erweiterung für die Einzelnen bringen;	Schauen, wie es andere machen, gibt Ideen zur Verbesserung;	Nicht alle haben gelernt, wie man Inhalte spannend präsentiert; der Vergleich mit anderen Präsentationen ermöglicht eine kritische Selbstreflexion;	Die Gates und die Präsentationen spornen an, sich zu verbessern; konstruktives Feedback durch Jury;			
	Wissen und Fertigkeiten des/r Einzelnen werden in der Teamarbeit gebündelt und erweitern die jeweiligen Optionen und Möglichkeiten; es werden vielfältige Ressourcen einbezogen und nutzbar gemacht; am Ende profitiert der/die Einzelne für sich durch die Erweiterung der jeweiligen Fähigkeiten und das Endprodukt profitiert durch die Vielfalt;	Wenn mehrere gemeinsam Lösungen für ein Problem überlegen, werden Wissen und Fähigkeiten gebündelt und zusammengeführt; der Austausch und Vergleich mit anderen erweitert die Sicht des Einzelnen;	Feedback und konstruktive Kritik regt zu Veränderung an;	Die Auswahl durch Gates sport die Gruppe an; Entwicklung des/r Einzelnen wird durch unterschiedliche Herausforderungen gefordert und durch vielschichtigen Austausch gefördert; die Gruppe muss sich konstituieren und jede/n Einzelnen integrieren;	Viele können Unterschiedliches zur Lösung beitragen; gegenseitige Unterstützung wirkt entlastend und erweitert auf den/die Einzelne/n; Ressourcen werden gebündelt und genutzt;		

Eidesstattliche Erklärung

Ich, Hannah Schuster, geboren am 27. Jänner 1995 in Korneuburg, 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,

Wien, am 13.05.2020

A handwritten signature in black ink, appearing to read "Hannah Schuster".