



Einbindung von Nutzer:innen in AAL Feldstudien – Eine Handreichung

AK Ethik AAL AUSTRIA

Version 1.0 vom 21.06.2023

Daniela Krainer & Richard Stern

mit Unterstützung der Mitglieder des Arbeitskreises AAL und Ethik

Impressum

Medieninhaber, Verleger und Herausgeber:

AAL AUSTRIA Innovationsplattform für intelligente Assistenz im Alltag

Laudongasse 21/13, 1080 Wien

www.aal.at

Autorinnen:

Daniela Krainer & Richard Stern

mit Unterstützung der Mitglieder des Arbeitskreises AAL und Ethik:

Annika Gari, Gerda Geyer, Katrin Paldán, Paul Panek, Karin Trommelschläger, Valentin Ritschl, Uli Waibel,
Lukas Wohofsky, Kerstin Zimmermann

Wien, 2023

Inhalt

1.	Rekrutierungsvorbereitung	5
1.1	Einleitung	5
1.2	Prozessdefinition – Erstellung des Ablaufplanes	5
1.3	Erstellung von Informationsmaterialien	5
1.4	Erstellung der Interessent:innenliste	6
2.	Rekrutierung	7
2.1	Einleitung	7
2.2	Vorbereitung der Rekrutierungsveranstaltung.....	7
2.3	Präsentation und Aufklärung für die Teilnahme.....	7
2.4	Unterzeichnung des Informed Consent	8
3.	Ausrollung.....	9
3.1	Einleitung	9
3.2	Vorbereitung der Ausrollung.....	9
3.3	Installation der Geräte	10
3.4	Einschulung der Teilnehmer:innen	10
4.	Begleitung während der Feldstudie	11
4.1	Einleitung	11
4.2	First Level Support.....	11
4.3	Begleitmaßnahmen	11
4.4	Beenden der Feldstudie.....	11

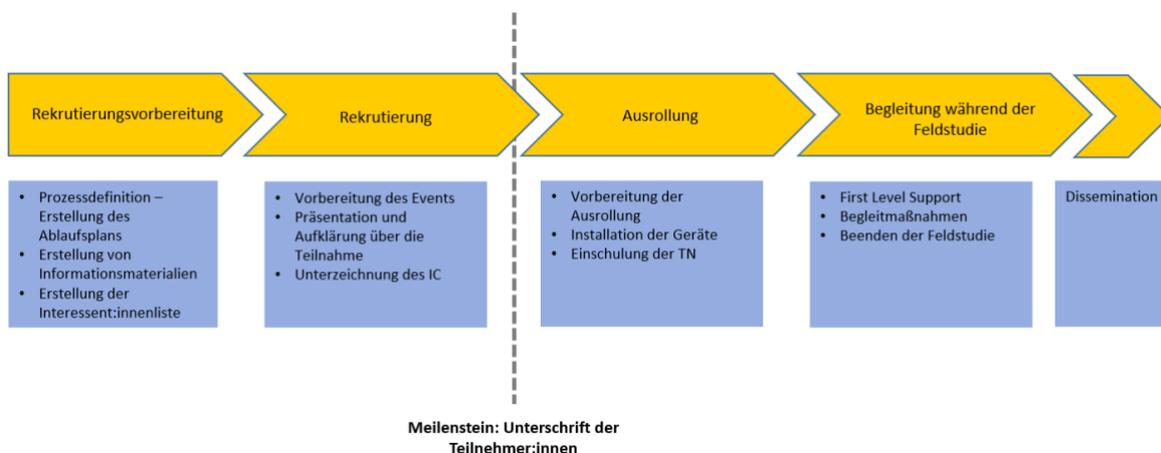
Einbindung von Nutzer:innen in AAL Feldstudien – Eine Handreichung

Einleitung

Die Einbindung von Nutzer:innen in Feldstudien, die über mehrere Wochen bis mehrere Monate dauern, ist ein vielschichtiger Prozess. Damit brauchbare Studienergebnisse erzielt werden können, bedarf es neben der wissenschaftlichen Methodik der Koordination der Feldstudie an sich.

Folgende Handreichung beschreibt in vier Phasen die Durchführung einer Feldstudie, die Rekrutierungsvorbereitung für die Rekrutierung an sich, die Ausrollung eines technischen Systems sowie die Begleitung während der Feldstudie. Relevante Tasks zur Einbindung von Nutzer:innen auf Augenhöhe werden kurz erläutert und eine Checkliste soll dazu dienen, die wichtigsten Punkte im Überblick zu behalten.

Feldstudien haben je nach Konzeption unterschiedliche Ausprägungen, es treffen daher nicht immer alle Punkte und Hinweise auf alle Studien zu. Dies muss im Einzelfall entsprechend definiert werden.



1. Rekrutierungsvorbereitung

Prozessdefinition – Erstellung des Ablaufplanes	<input type="checkbox"/> konkreter Ablaufplan für Rekrutierung und Projektbegleitung <input type="checkbox"/> Verantwortlichkeiten und Rollen definiert <input type="checkbox"/> Bei Bedarf "Gatekeeper" (An- und Zugehörige definiert) <input type="checkbox"/> Zeitplan definiert
Erstellung von Informationsmaterialien	<input type="checkbox"/> Infomaterial vorbereitet und gedruckt, u.a.: <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Flyer <input type="checkbox"/> Präsentation <input type="checkbox"/>
Erstellung der Interessent:innenliste	<input type="checkbox"/> Kontaktwege definiert (per Brief, Mail, Telefonat, ...) <input type="checkbox"/> Interessent:innenliste erstellt <input type="checkbox"/> Verantwortlichkeiten und Ablauf der Qualitätssicherung (für die Interessent:innenliste)

1.1 Einleitung

Die initiale Phase beinhaltet das Management bzw. die Planung der Rekrutierung, bevor operativ damit begonnen wird. Ethische Betrachtungen und eine konsistente Rekrutierungsstrategie inklusive der Betrachtung möglicher Risiken und Maßnahmen sind dabei ebenso relevant, wie die Vorbereitung von Materialien, und die Identifikation von Rekrutierungsquellen.

1.2 Prozessdefinition – Erstellung des Ablaufplanes

Erstellen Sie zu Beginn einen konkreten Ablaufplan, der alle Prozessschritte der Vorrekrutierung, Rekrutierung und Projektbegleitung beinhaltet. Zu klärende Fragen sind:

- Welche Maßnahmen werden gesetzt, um zu informieren (z.B. Flyer per Post versenden, Vortrag, Ausstellerstand auf einer Messe, ...)?
- Welche Materialien werden dafür benötigt?
- Wer setzt diese Maßnahmen um?
- Wie werden Anmeldungen gesammelt?

Sobald der Prozess in seinen Zügen definiert ist, bestimmen Sie Verantwortlichkeiten und Rollen (z.B. Informationsverbreitung vor Ort, Kontrollinstanz und Qualitätssicherung der Interessent:innenliste, ...) und legen einen konkreten Zeitplan fest. Denken Sie auch an mögliche Gatekeeper, die Sie integrieren könnten, die bei der Vorrekrutierung unterstützen (z.B. mobile Pflege, Zu- und Angehörige, ...)

Achten Sie bei der Methodik der Vorrekrutierung darauf, dass durch die Maßnahmenwahl die richtige Zielgruppe erreicht wird und der Zugang niederschwellig und gendersensibel ist (z.B. bei der Verwendung von sozialen Medien – welche Zielgruppen nutzen welche sozialen Medien?)

1.3 Erstellung von Informationsmaterialien

Erstellen Sie das für die Vorrekrutierung notwendige Informationsmaterial. Je nach Prozess kann dies Flyer beinhalten oder eine Präsentation, aber auch eine Website mit der Möglichkeit zur Anmeldung (Interessensbekundung). Das Informationsmaterial soll, ähnlich einem Informed Consent, das Ziel der Studie, die Rolle der Teilnehmer:innen und den Ablauf beschreiben sowie Informationen darüber beinhalten, was getestet wird (im Falle einer Technologieerprobung).

Achten Sie bei der Erstellung des Informationsmaterials darauf, dass es an die Zielgruppe angepasst ist, und in einfacher, klarer Sprache verfasst wird. Auch wenn die wichtigsten Elemente eines Informed Consents enthalten sein sollen, sollten die Materialien nicht allzu detailliert ausfallen, um nicht mit einer Informationsflut zu überfordern.

Vergessen Sie nicht auf die Kontaktdaten für Rückfragen und Interessensmeldungen.

1.4 Erstellung der Interessent:innenliste

Erstellen Sie eine Liste, in der alle Anmeldungen strukturiert und übersichtlich gespeichert werden können. Die Liste sollte zumindest Namen und Kontaktdaten und bei Bedarf noch weitere relevante Details beinhalten (z.B. betreffende Ein- und Ausschlusskriterien). Eine Person übernimmt in diesem Prozess die Verantwortung für den reibungslosen Ablauf und die Qualitätssicherung.

2. Rekrutierung

Vorbereitung des Events	<input type="checkbox"/> Einladung mit Agenda und klaren Zielen und Erwartungen versenden <input type="checkbox"/> Präsentationsmittel definieren (Video, Beamer, Handouts, ...)
Präsentation und Aufklärung für die Teilnahme	<input type="checkbox"/> Setting vor Ort prüfen (Raumgröße, Akustik, technische Hilfsmittel) <input type="checkbox"/> Vorbereitung von <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Präsentationsmaterial <input type="checkbox"/> Handouts <input type="checkbox"/> Testgeräten <input type="checkbox"/> Verpflegung
Unterzeichnung des IC	<input type="checkbox"/> Namensschilder der Organisatoren <input type="checkbox"/> Informed Consent gedruckt in doppelter Ausführung (Unterschriftenblatt) vorhanden

2.1 Einleitung

Die formale Rekrutierung kann in unterschiedlichen Settings erfolgen, einzeln oder als Gruppenveranstaltung. Dies hängt von der Zielgruppe ab und ist im Einzelfall (je nach Projekt) zu unterscheiden. Das Gruppensetting ist üblicherweise weniger zeitaufwändig in der Durchführung.

2.2 Vorbereitung der Rekrutierungsveranstaltung

In der Vorbereitung werden adäquate Präsentationsmaterialien definiert und vorbereitet (PPT-Präsentation, eine erweiterte Broschüre mit allen Kontextinformationen, etc.).

Planen Sie das Setting und versenden Sie zeitgerecht Einladungen an die Personen aus ihrer Interessensliste, am besten mit einer Agenda, so dass die Teilnehmer:innen wissen, was sie erwartet. Bereiten Sie auch Getränke und ev. Snacks vor und schaffen Sie eine angenehme Atmosphäre. Je nach Gruppengröße sollten zumindest zwei Personen anwesend sein, dadurch kann sich eine Person auf die Präsentation konzentrieren, die zweite Person unterstützt in der Abwicklung und auch beim Informed Consent Prozess.

Achten Sie darauf, dass bereits in den Einladungen die Erwartungen klar kommuniziert werden und die Teilnehmer:innen nicht mit falschen Vorstellungen teilnehmen. Als Beispiel sei genannt, dass die Personen denken, sie erhalten eine Notruf-App und dadurch eine Erleichterung im Alltag, in Wahrheit werden sie gebeten, in naher Zukunft den Prototyp einer Notrufapp zu testen und zu bewerten. Ziele der Veranstaltungen und Erwartungen sollten übereinstimmen.

2.3 Präsentation und Aufklärung für die Teilnahme

Seien Sie bei der Durchführung der Veranstaltung rechtzeitig vor Ort (Teilnehmer:innen kommen manchmal früher) und gestalten Sie eine übersichtliche Beschilderung der Wege und Räumlichkeiten vor Ort. Planen Sie genügend Zeit für Fragen und den informellen Austausch ein.

Hinweis: In vielen Fällen trifft eine AAL Technologie auf Probleme bzw. Herausforderungen zu, die Personen aus Ihrem Alltag kennen und die für sie belastend sind. Das kann zu einer Gruppendynamik führen, die in Beschwerdeberichten und Alltagserzählungen ausartet. Seien Sie, bzw. der/die Moderator:in darauf vorbereitet und überlegen Sie im Vorfeld, wie Sie damit umgehen wollen/werden (z.B. zulassen, umlenken, ...).

Bei virtuellen Meetings: Achten Sie auf Abwechslung und Zeit. Virtuelle Meetings sollten kürzer sein als persönliche, da die Aufmerksamkeitsspanne schneller sinkt. Testen Sie das Setup im Vorfeld der Online-Veranstaltung (Bildschirm teilen, Kamera trotzdem an, damit sich alle sehen können, etc.).

2.4 *Unterzeichnung des Informed Consent*

Nach der Präsentation und der Beantwortung etwaiger Fragen, erhalten die Teilnehmer:innen den Informed Consent. Je nach Zielgruppe wird er eigenverantwortlich gelesen oder gemeinsam durchgearbeitet (ev. in Kleingruppen). Sind alle Fragen geklärt, erfolgt die Unterzeichnung durch den/die Teilnehmer:in und die Studienleitung bzw. die delegierte Person, die die Aufklärung durchführt.

Achten Sie darauf konkret zu sein und nicht den Geschmack einer Verkaufsveranstaltung zu vermitteln. In einfacher, aber klarer Sprache sollen alle Punkte des Informed Consent adressiert werden.

Eine Version des Informed Consent verbleibt bei dem/der Teilnehmer:in, eine weitere Ausfertigung (Unterschriftenblatt, bzw. das vollständige Dokument falls auf mehreren Seiten Elemente zu bestätigen sind) wird bei der Studienleitung verwahrt.

3. Ausrollung

Vorbereitung der Ausrollung	<input type="checkbox"/> Terminkoordination
	<input type="checkbox"/> Vorbereitung sämtlicher Dokumente (Handbuch, Übernahmebestätigungen, ...)
Installation der Geräte	<input type="checkbox"/> Definition der Supportprozesse und Ansprechpersonen und Kommunikation an prominenter Stelle (z.B. erste Seite im Handbuch)
Einschulung der TN	<input type="checkbox"/> Einschulung der Ausrollteams
	<input type="checkbox"/> Klare Koordination der Aufgaben während der Einschulungsphase, Supportphase, Pilotphase und weitere Prozessabstimmungen, z.B. bei Drop-Out
	<input type="checkbox"/> Systemtest vor Ausrollung inkl. Testprotokoll

3.1 Einleitung

Die Ausrollung eines AAL Systems ist die Startphase einer Feldstudie und ein wesentlicher Meilenstein für den Erfolg der Feldstudie und der begleitenden Studie. Gute Koordination, ein Setting das Vertrauen und Sicherheit widerspiegelt sowie gute Einschulung sind wesentliche Elemente.

3.2 Vorbereitung der Ausrollung

Die Vorbereitung der Ausrollung des AAL Systems beruht auf mehreren Säulen.

Zum einen müssen die auszurollenden Systeme und Begleitdokumente vorbereitet werden. Dies beinhaltet, abhängig vom System, Installationen, Integration von Komponenten, Personalisierung, etc., aber in jedem Fall einen Systemtest nach vordefiniertem Testprotokoll – damit bei der Ausrollung Fehler und Fehlerbehebung möglichst vermieden werden (ruft Unsicherheit hervor). Aus technischer Perspektive muss ebenfalls der Prozess von etwaigen Software-Updates geklärt und bei der Planung der Feldstudie berücksichtigt werden (z.B. werden Updates automatisch installiert, bedarf es Nutzer:inneninteraktion, wie werden Nutzer:innen informiert,...).

Des Weiteren müssen Begleitdokumente wie Handbuch, Übernahmebestätigung und weitere Dokumente vorbereitet werden. (als Beispiel kann genannt werden: wird ein Notrufsystem installiert und von An- und Zugehörigen Daten wie z.B. Telefonnummer erhoben, so sollten die Angehörigen ebenfalls eingeschult werden, die Richtigkeit der Daten bestätigt werden etc., dafür kann es zusätzlich Prozessschritte und Dokumente benötigen.)

Eine weitere Säule ist die Schulung der Personen, die die Aufgabe der Ausrollung und Einschulung bzw. ebenfalls Befragung übernehmen. Die private Wohnumgebung der Teilnehmer:innen ist ein sensibler Bereich. Neben der technisch-inhaltlichen Schulung zählt auch die Schulung hinsichtlich Etikette, Hygiene, zielgruppengerechter Kommunikation und weiteren relevanten Hinweisen (z.B. Pausen einlegen bei Überforderung).

Die dritte Säule ist die Koordination von Terminen. Hier sollte ausreichend Zeit eingeplant und auf ausreichende Pausen für das Ausrollteam geachtet werden. Bei der Zusammenstellung des/der Ausrollteams ist ebenfalls darauf Rücksicht zu nehmen, dass verschiedene Expertisen vorhanden sind (technisch, zielgruppengerechte Kommunikation) und dass seitens der Teilnehmer:innen eine vertrauensvolle Atmosphäre geschaffen werden sollte (als Beispiel sei genannt: gemischtgeschlechtliche Teams, Beisein einer bekannten Betreuungsperson).

Um ausreichenden Support leisten zu können, ist es wichtig, diesen Prozess sowie die Strategie bei Drop Outs im Vorfeld zu definieren.

Achten Sie bereits in der Vorbereitung darauf, dass die Ausrollteams für diesen Prozess auch mobil erreichbar sind (Mobilnummer sollte Teilnehmer:innen bekannt sein) bzw. die Teilnehmer:innen mobil erreicht werden können (Verzögerungen, Sie stehen vor der geschlossenen Tür).

Hinweis: je nach System sind mehrere Zielgruppen (z.B. Zu- und Angehörige) in die Feldstudie integriert, in dem Fall sind ebenfalls entsprechende Prozesse bzw. Informationen für diese Zielgruppe zu planen und in weiterer Folge umzusetzen.

3.3 *Installation der Geräte*

Die Installation der Geräte erfolgt entsprechend der Vorbereitungen. Entsprechend eines Prozessdokumentes werden sowohl Installation, Schulung und etwaige Befragungen durchgeführt, sowie allfällige Dokumente (Übernahmebestätigungen) ausgefüllt.

Achten Sie darauf, dass die Ausrollteams Werkzeuge/Unterlagen mit sich führen, die benötigt werden (Stehleiter, Hausschuhe, Batterien, ...).

3.4 *Einschulung der Teilnehmer:innen*

Schulen Sie die Teilnehmer:innen in die Nutzung des Systems ein und ermuntern Sie die Personen bei Rückfragen die Hotline zu kontaktieren.

Erläutern Sie nochmals wichtige Elemente aus dem Informed Consent Prozess (Exit Strategie, Freiwilligkeit, Kontaktperson – die Telefonnummer soll an dominanter Stelle z.B. im Handbuch stehen, es handelt sich um einen Prototyp, der Fehler haben kann, es handelt sich um den Test der Technologie/des Systems, nicht der Personen,) und erklären Sie den Supportprozess.

Hinweis: Je nach Komplexität des Systems und der Zielgruppe kann ein Termin überfordernd sein. Planen Sie bei Bedarf Pausen an und bieten Sie bei Bedarf auch an einen Teil der Einschulung an einem zeitnahen anderen Termin zu machen.

4. Begleitung während der Feldstudie

First Level Support	<input type="checkbox"/> First Level Support: Schulung der Mitarbeiter:innen
Begleitmaßnahmen	<input type="checkbox"/> Definition von Erreichbarkeit (auch veränderte Zeiten) der Support-Hotline und Kommunikation an die Teilnehmer:innen
Beenden der Feldstudie	<input type="checkbox"/> Definition von zusätzlichen Begleitmaßnahmen, falls erforderlich
	<input type="checkbox"/> Definition eines klaren Übernahmeprozesses inkl. Protokoll im Fall einer Weiternutzung
	<input type="checkbox"/> Durchführung einer Abschlussveranstaltung zur Präsentation der Ergebnisse

4.1 Einleitung

Während der Feldstudie sind eine kontinuierliche Begleitung und Support wichtige Maßnahmen, um Personen die kontinuierliche Teilnahme zu erleichtern. Nicht funktionierende Technologien oder ein Mangel an Information bzw. Rückmeldungen über den aktuellen Stand der Studie kann zur Verringerung der Motivation bzw. des Interesses an der Studienteilnahme führen.

4.2 First Level Support

Der First Level Support soll entsprechend der Prozessdefinition durchgeführt werden. Schulen Sie alle (neuen) Ansprechpersonen technisch (z.B. FAQs) und hinsichtlich zielgruppengerechter Kommunikation ein. Die Erreichbarkeit der Hotline soll klar definiert sein. Änderungen (z.B. durch Veränderung der Ressourcen) müssen entsprechend kommuniziert werden.

Hinweis: Vermeiden Sie zu viele Ansprechpersonen für verschiedene Fragestellungen. Sollte z.B. der Second Level Support (z.B. der technische Entwicklungspartner) direkte Rückfragen haben, so ist es wichtig, dass auch hierbei auf zielgruppengerechte Kommunikation geachtet wird und die Teilnehmer:innen Bescheid wissen, dass sich eine „unbekannte“ Person mit diversen Anliegen melden wird.

4.3 Begleitmaßnahmen

Insbesondere bei längeren Feldstudien, bei denen nicht ohnehin eine regelmäßige Interaktion durch einen begleitenden Service (z.B. Health Coach) stattfindet, ist es wichtig, die Teilnehmer:innen zu informieren, dass die Studie noch aktiv ist, etc. Dies kann z.B. durch einen Newsletter umgesetzt werden oder eine Veranstaltung zur Halbzeit der Studie.

Hinweis: Eine wichtige Begleitmaßnahme ist die Information über die Ergebnisse nach Studienabschluss. Es ist wichtig, dass Teilnehmer:innen über die Ergebnisse und die Auswirkungen/den Einfluss für die Forschung bzw. Weiterentwicklung eines Produktes informiert werden und so auch Wertschätzung für ihre Teilnahme erfahren.

4.4 Beenden der Feldstudie

Analog zur Ausrollung muss auch das Beenden einer Feldstudie geplant und definiert werden. Es kann zur Einrollung kommen oder aber zu einer anderen Exit Strategie laut Informed Consent wie z.B. Weiternutzung einer App oder optionale Weiternutzung eines Services gegen monatliche Gebühr.

Hierbei sind ähnliche Schritte wie bei der Vorbereitung der Ausrollung zu beachten (siehe Abschnitt 3.2). Im Falle einer Weiternutzung ist es wichtig alle Rahmenbedingungen zu klären (z.B. Vertrag mit Unternehmen, welches die Services weiterführt, neue bzw. geänderte Zuständigkeiten einer Supporthotline, Prozess bei technischen Problemen).

Hinweis: Falls Services oder Technologien weiter genutzt werden, sollte klar kommuniziert werden, dass die Studie beendet ist, dass keine Daten mehr gesammelt werden und wie sich gegebenenfalls die Zuständigkeiten (Ansprechperson) ändern.