

Gefördert durch:



aufgrund eines Beschlusses
des Deutschen Bundestages



mFUND-Ideensprint

10./11. Mai 2023

Gemeinsam unterwegs – Ideen und Lösungen für eine inklusive Alltagsmobilität
Teil 2

Dokumentation



Gefördert durch:



aufgrund eines Beschlusses
des Deutschen Bundestages



Inhaltsverzeichnis

Veranstaltungsüberblick	3
Methodische Herangehensweise: Design Thinking	4
Ablauf	4
Drei innovative Ideen für eine barrierefreie Alltagsmobilität.....	6
1) „SOS-Mobil“ – Individuelle Unterstützung für eine bessere Planbarkeit	6
.....	6
Fragestellung und Herausforderung	6
Persona und User Journey	6
Lösungsansatz	9
Umsetzung und weitere Fragen	11
2) DigiCross – flexible Zeitschaltung für Ampeln.....	11
Fragestellung und Herausforderung	11
Persona und User Journey	11
Lösungsansatz	13
Umsetzung und weitere Fragen	14
3) Remote Support – Individuelle Fernassistenz für Städtetrips	15
Fragestellung und Herausforderung:.....	15
Persona und User Journey	16
Lösungsansatz	17
Umsetzung und weitere Fragen	18
Zusammenfassung und Ausblick	19

Gefördert durch:



aufgrund eines Beschlusses
des Deutschen Bundestages



Veranstaltungsüberblick

Barrieren in der Alltagsmobilität abzubauen, ist eine Herausforderung, denn die Stolpersteine sind mannigfaltig: Bordsteinkanten, E-Tretroller oder Mülltonnen, die den Gehweg blockieren, unvorhergesehene Stornierungen von Sitzplatzreservierungen oder fehlende Informationen über Anschlussverbindungen – für Menschen mit Behinderungen oder besonderen Mobilitätsbedürfnissen, wie ältere Menschen oder Eltern mit Kinderwagen, schränken solche Barrieren häufig die Mobilität im Alltag maßgeblich ein.

Mit diesem Ideensprint nahmen wir diese Menschen in den Blick. Wie kann ihre Alltagsmobilität mittels digitaler Dienste zugänglicher, komfortabler, sicherer und sogar erschwinglicher werden? In kleinen Gruppen wurden Ideen und Konzepte entwickelt, die zu barrierefreien Mobilitätslösungen beitragen sollen.

Barrieren im ÖPNV, auf Gehwegen und auf der Straße

Insbesondere für Menschen mit Behinderungen ist es häufig nicht möglich, sich im Alltag selbstständig und sicher fortzubewegen. Auf die Barrierefreiheit von Mobilitätsangeboten können sie sich nicht verlassen. Zwar gibt es Bestrebungen zur vollkommenen Barrierefreiheit, die praktische Umsetzung lässt allerdings oftmals noch auf sich warten.

Innovative digitale Vorhaben können dazu beitragen, das Gefühl der Sicherheit und Selbstständigkeit zu fördern. An dieser Stelle setzte der fünfte Ideensprint der mFUND-Begleitforschung „Gemeinsam unterwegs – Ideen und Lösungen für eine inklusive Alltagsmobilität, Teil 2“ an. Er fand am 10. und 11. Mai 2023 in Berlin statt. An der Schnittstelle von Wissenschaft, Wirtschaft und Zivilgesellschaft diskutierten die Teilnehmenden konkrete Möglichkeiten, Barrieren im öffentlichen Personenverkehr, auf Gehwegen und Straßen abzubauen. Sie arbeiteten in kleinen Gruppen an neuen Lösungsvorschlägen.

Daher standen bei der Veranstaltung neben Networking-Elementen intensive Gruppenarbeitsprozesse im Fokus des Programmablaufs. Die Gruppen folgten dabei der Anleitung der Experten Marko Kagioglidis und Alex Wolf von der Unternehmensberatung In-Visible, die ihnen die Methodik des Design Thinking vorstellten.

Gefördert durch:



aufgrund eines Beschlusses
des Deutschen Bundestages



Methodische Herangehensweise: Design Thinking

Design Thinking ist ein Prozess, der Lösungs- und Problemräume klar voneinander trennt. Die Teilnehmenden entwickelten daher zunächst ein tiefes Problemverständnis, ehe sie in die Lösungsfindung einstiegen. Mit Hilfe von Personas und User Journeys bestimmten sie konkrete Probleme für spezifische Zielgruppen.

Eine ausführliche Erläuterung der Design-Thinking-Methode befindet sich in der Dokumentation zum zweiten Ideensprint der mFUND-Begleitforschung.¹

Ablauf

Die Teilnehmenden wurden am ersten Tag in Gruppen auf- und diese wiederum den Verkehrsträgern Schiene und Straße zugeteilt. Die Gruppen setzen sich aus Personen mit verschiedenen Hintergründen und aus unterschiedlichen Bereichen wie Zivilgesellschaft, Wirtschaft oder Forschung zusammen.

In enger Zusammenarbeit mit dem Verein Sozialhelden e. V. stellte das Veranstaltungsteam Aufgaben („Herausforderungen“) zusammen, die in drei Gruppen bearbeitet wurden. Dabei handelte es sich um Barrieren im öffentlichen Personenverkehr, auf Gehwegen und Straßen.

Begleitet wurden die Gruppen jeweils von einer Person aus dem Veranstaltungsteam. Außerdem stand den Gruppen am ersten Veranstaltungstag jeweils ein „mFUND-Coach“ zur Verfügung. Als solche berichteten vier mFUND-Projektmitarbeiter*innen aus ihren Projekten und gaben den Gruppen Tipps zur Umsetzung ihrer Lösungsidee.

Die mFUND-Coaches im Überblick:

1. Denise Barthel und Petra Jaunich, Verkehrsverbund Berlin-Brandenburg, mFUND-Projekt SAFIRA: Sicherheit und Abstand durch

¹ https://cms.emmett.io/assets/general/Dokumentation_Ideensprint_laendliche_Raeume.pdf

Gefördert durch:



aufgrund eines Beschlusses
des Deutschen Bundestages



- Fahrgastlenkung basierend auf Informationen und Auslastungsdaten²
2. Boris Hekele, Changing Cities e. V., mFUND-Projekt OSM-RVP: Kommunale Radverkehrsplanung und Instandhaltung aus OpenStreetMap-Daten ermöglichen³
 3. Lena Rickenberg, iRights.Lab GmbH, mFUND-Projekt MoMo: mFUND-Begleitforschung Move Mobility⁴

Am zweiten Tag der Veranstaltung nahm Claudia Nickl mit einem Impulsvortrag digital am Ideensprint teil. Frau Nickl arbeitet als Behindertenbeauftragte der Stadt Augsburg. Sie berichtete von ihren Erfahrungen beim Abbau von Barrieren für mehr Chancengleichheit. Außerdem erklärte sie die Funktion von Behindertenbeiräten für die Stadt- und Verkehrsplanung und wie wichtig es sei, sich proaktiv einzubringen. Zum Teil sei das auch vorgeschrieben: Die UN-Behindertenrechtskonvention⁵ gibt vor, dass jede Stadt eine*n Behindertenbeauftragte*n einstellen muss. Bauämter seien beispielsweise dazu angehalten, Behindertenbeiräte in Bauentscheidungen einzubinden.

Wichtig für den Erfolg des Behindertenbeirats in Augsburg ist laut Frau Nickl die bereits langjährige Zusammenarbeit mit Behörden. Der Beirat in Augsburg wurde 1998 gegründet. Mit einer Satzung für die Vertretung von Menschen mit Behinderungen⁶ und dem Beirat fördert die Stadt Augsburg auf der Grundlage der UN-Behindertenrechtskonvention die Teilhabe von Menschen mit Behinderungen am gesellschaftlichen Leben.

In sechs Fachbereichen arbeitet der Beirat in Augsburg. Einer widmet sich dem Thema Verkehr und Mobilität.

² mFUND-Projektsteckbrief: SAFIRA: <https://emmett.io/project/sicherheit-und-abstand-durch-fahrgastlenkung-basierend-auf-informationen-und-auslastungsdaten>

³ mFUND-Projektsteckbrief OSM-RVP: <https://emmett.io/project/kommunale-radverkehrsplanung-und-instandhaltung-aus-openstreetmap-daten-ermoeneglichen>

⁴ mFUND-Projektsteckbrief MoMo: <https://emmett.io/project/move-mobility-begleitforschung-zur-mobilitaet-der-zukunft>

⁵ <https://www.behindertenrechtskonvention.info/>

⁶ https://www.augsburg.de/fileadmin/user_upload/buergerservice_rathaus/rathaus/beiraeete/behindertenbeirat/bbr_satzung.pdf

Drei innovative Ideen für eine barrierefreie Alltagsmobilität

1) „SOS-Mobil“ – Individuelle Unterstützung für eine bessere Planbarkeit

Fragestellung und Herausforderung

Das gesetzliche Ziel der vollkommenen Barrierefreiheit im öffentlichen Verkehr wurde bis heute nicht umgesetzt. Für Menschen im Rollstuhl sind Fahrten in Bus und Bahn häufig mit der Frage verbunden, ob genügend Platz für sie frei sein wird. Oft ist es nicht möglich, einen Platz zu reservieren, und auch nicht ersichtlich, wie voll der Bus oder die Bahn sein wird. Wer keinen Platz findet, muss auf den nächsten Bus bzw. die nächste Bahn warten und riskiert, verspätet zu einem Termin zu kommen. Besonders frustrierend kann es sein, wenn sich spontan Fahrpläne ändern und auf Alternativ-Routen keine Informationen zur Barrierefreiheit von Haltestellen, Bahnhöfen und Fahrzeugen zu haben. Wie können digitale Dienste dabei helfen, das Ziel der vollkommenen Barrierefreiheit im öffentlichen Personenverkehr zu erreichen?

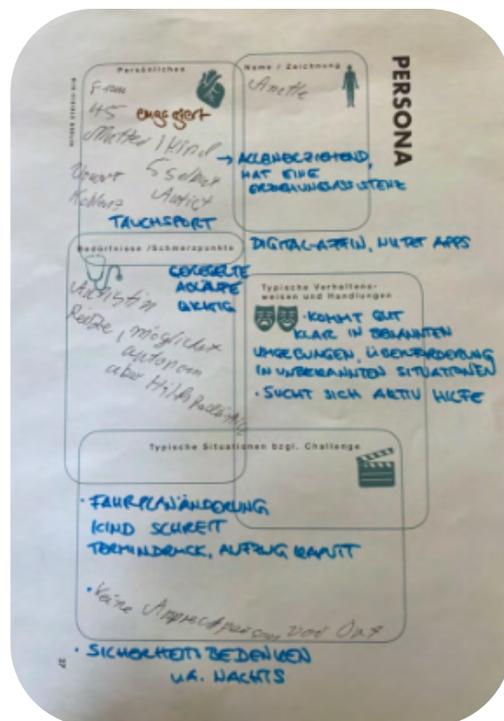


Abb. 1: Persona Anette für Gruppe 1

Persona und User Journey

Die Gruppe 1 entschied, sich als Zielgruppe auf neurodiverse Menschen zu konzentrieren. Ausgehend von der Überlegung, dass neurodiverse Menschen spezielle Anforderungen an den ÖPNV stellen, entwickelten sie eine Persona mit autistischen Eigenschaften:

Anette, Mitte 40 und Mutter eines fünfjährigen Kindes, taucht in ihrer Freizeit und ist alleinerziehend. Bei ihr wurde relativ spät im Leben ein Autismus diagnostiziert. Sie findet sich als Autistin in ihrem alltäglichen Leben und mit geregelten Abläufen gut zurecht, Stresssituationen überfordern sie aber schnell. Sie reagiert darauf häufig nonverbal. Anette ist digitalaffin, engagiert und lösungsorientiert, sodass sie vor allem online nach Hilfe für schwierige Situationen sucht. Eine solche schwierige Situation könnte für sie zum Beispiel bei kurzfristigen Fahrplanänderungen entstehen, die ihre gewohnten Strecken und geplanten Termine durcheinanderbringen.

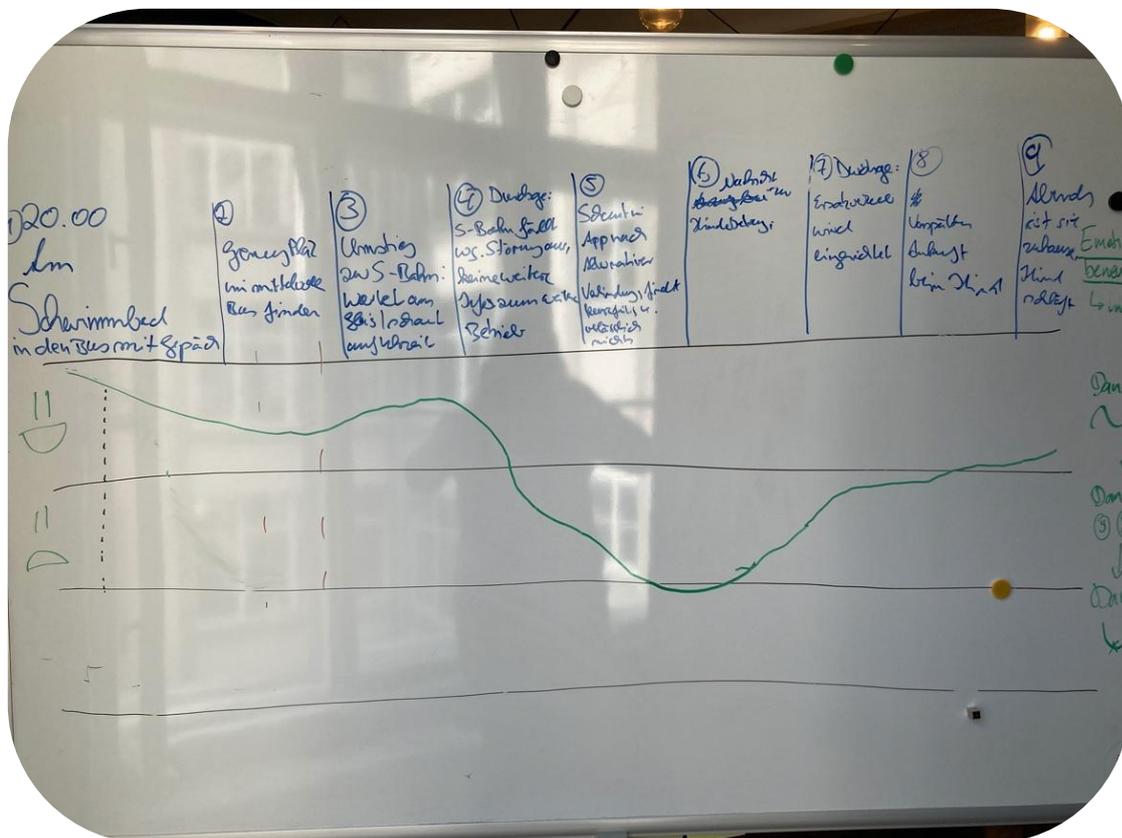


Abb. 2: User Journey für Anette

Um in einer herausfordernden Situation den für Anette schwierigsten Punkt herauszuarbeiten, entwickelte die Gruppe in einem weiteren Schritt eine User Journey. Dazu beschrieben sie eine alltägliche Situation für Anette: Nach ihrem Tauchsport macht sie sich mit dem ÖPNV auf den Weg, um ihr Kind beim Babysitter abzuholen. Mit ihrem umfangreichen Tauchequipment steigt sie zunächst in den Bus und muss anschließend

Gefördert durch:



aufgrund eines Beschlusses
des Deutschen Bundestages



in eine S-Bahn umsteigen. Als sie am Gleis ihrer S-Bahn ankommt, erfährt sie über eine Lautsprecherdurchsage, dass ihr Zug ausfällt.

Sie erhält keine weiteren Informationen darüber, warum der Zug ausfällt oder wann der Betrieb wieder aufgenommen werden kann. Für Anette bedeutet diese Situation enormen Stress: Ihre geregelten Abläufe werden durcheinandergewirbelt, sie schafft es nicht rechtzeitig zu ihrem Kind, wodurch sich ein sogenannter Meltdown bei ihr einstellt. Bei Anette äußert sich der Meltdown vor allem darin, dass sie sich völlig in sich zurückzieht und nicht mehr in der Lage ist, mit anderen verbal zu kommunizieren und sich dadurch – wie in der herausfordernden Situation am Gleis – Hilfe zu holen oder nach weiteren Informationen zu erkundigen. Erst als es ihr gelingt, eine Textnachricht zum Babysitter abzuschicken und eine Durchsage zur Wiederaufnahme des S-Bahn-Betriebs hört, kann sie sich allmählich wieder entspannen. Ihr Zustand stabilisiert sich wieder.



Abb. 3: Im Austausch miteinander sind spannende Ideen entstanden

Lösungsansatz

Die herausfordernde Situation für Anette – das Warten auf die ausgefallene S-Bahn ohne weitere Informationen und unter Termindruck – war der „Schmerzpunkt“ ihrer User Journey, für den die Gruppe anschließend nach Lösungen suchte. Verschiedene Lösungskategorien – Sensibilisierung von Bahn-Mitarbeitenden, Vor-Ort-Hilfsangebote und digitale Tools – kamen dabei zur Sprache. Mithilfe des sogenannten Ideenfilters kristallisierten sich schnell zwei digitale Lösungen als diejenigen Ideen heraus, die einen unmittelbaren positiven Effekt auf die Persona haben und digitale oder datengetriebene Ansätze verfolgen.



Abb. 4: Ideen-Brainstorming für Anettes Herausforderung

Aus diesen beiden Vorschlägen entwickelte die Gruppe schließlich die Idee, spezifische, auf die Bedarfe neurodiverser und insbesondere autistischer Menschen zugeschnittene Funktionen in bestehende Mobilitäts-apps zu integrieren. Die Integration „SOS-Mobil“ kann zum Beispiel im

Notfall automatisch an vorher ausgewählte Kontakte den Standort oder wichtige Informationen zu Reiseplanänderungen durchgeben. Das würde die betroffene Person entlasten, weil sie weiß, dass sie selbst nicht aktiv werden muss. Es könnten auch Textbausteine herangezogen werden, die an die jeweilige Situation automatisch angepasst werden. Im Idealfall informiert die Integration so detailliert wie möglich über die Gründe der Fahrplanänderung, zeigt in Echtzeit Routenalternativen an und nutzt dafür vor allem Visualisierungen. Über die Integration können auch Anrufe oder Chatnachrichten an wichtige Stellen wie Rettungspersonal abgesetzt werden.

Diese Integration mit ihren passgenauen Funktionen zur Unterstützung neurodiverser Menschen schafft für die Betroffenen Sicherheit, weil sie schon vor einem Ernstfall wissen, dass die Integration im Notfall hilft. Kommt es zu einer spontanen Fahrplanänderung, soll die Anwendung im Idealfall helfen, einen Meltdown zu verhindern. Indem diese Integration standardmäßig in Mobilitätsapps als auszuwählende Option angezeigt wird, steigert sie indirekt das Bewusstsein für die Existenz und Bedarfe neurodiverser Menschen.

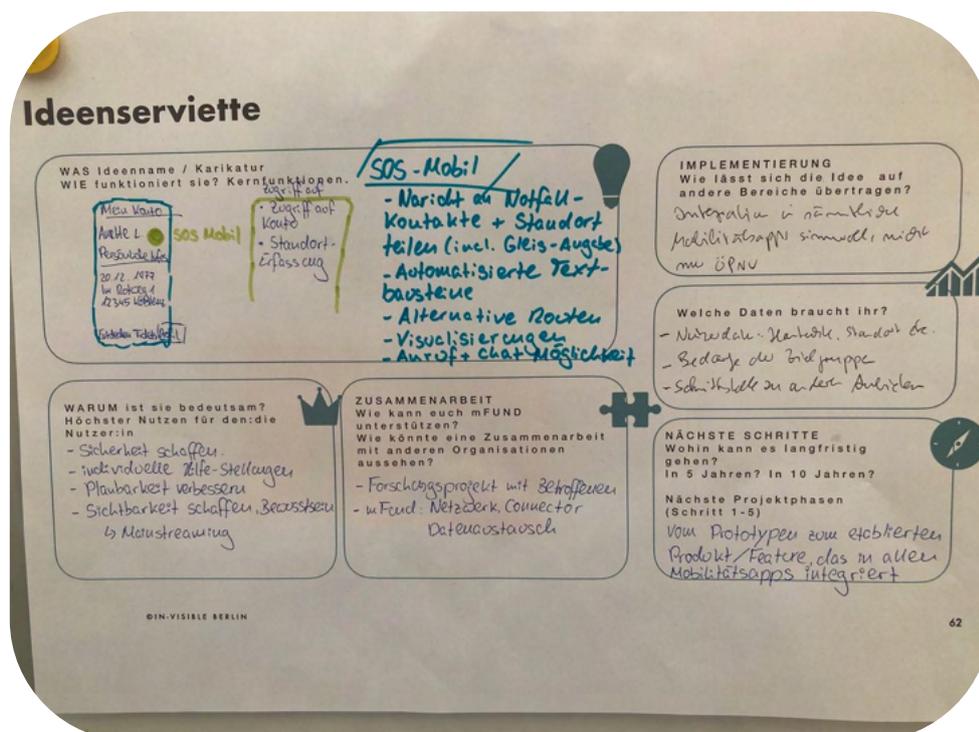


Abb. 5: Ideenserviette der Gruppe 1: SOS-Mobil

Gefördert durch:



aufgrund eines Beschlusses
des Deutschen Bundestages



Umsetzung und weitere Fragen

Die Umsetzung eines solchen Vorhabens müsste zunächst als Forschungs- und Entwicklungsprojekt angesetzt werden, an dessen Ende eine erste Version der Integration als Prototyp entsteht. Dieser Prototyp könnte in eine Mobilitätsapp wie Jelbi probeweise integriert und getestet werden. Im mFUND könnte ein solches Projekt von dessen Netzwerk profitieren, insbesondere beim Daten- und Erfahrungsaustausch. Darüber hinaus könnte das Projekt SOS-Mobil auf alle übrigen Projekte positiv wirken, weil das Thema relativ wenig beachtet wird. Benötigt werden für das Projekt vor allem Nutzer*innendaten (Kontakte, Standorte, favorisierte Routen), Bedarfe der Zielgruppe(n) sowie Schnittstellen zu Anbieter*innen von Mobilitätsapps. Langfristig ist geplant, aus dem Prototyp ein etabliertes Feature zu entwickeln, das in allen Mobilitätsapps integriert werden kann.

2) DigiCross – flexible Zeitschaltung für Ampeln

Fragestellung und Herausforderung

Ganz gleich ob als Autofahrer*in bei der Parkplatzsuche oder als Passant*in an der Ampel: Es gibt nach wie vor zu viele Barrieren in der Straßenverkehrsinfrastruktur. Eine sichere und selbstbestimmte Nutzung der Straße ist nicht allen Verkehrsteilnehmenden möglich. Wie können digitale Dienste die Barrierefreiheit im Straßenverkehr fördern?

Persona und User Journey

Eine Nutzer*innengruppe, die von dieser Herausforderung besonders betroffen ist, sind Menschen mit einer Gehbehinderung. Sie können ihre Wege oftmals nicht allein bestreiten, sind auf Assistenzen angewiesen oder müssen längere Wege auf sich nehmen, um Barrieren zu vermeiden.

Als potenzielle Nutzer*in entwickelte die Gruppe die Persona Sina, die 32 Jahre alt ist und in Berlin-Kreuzberg mit ihrer Partnerin in einer eigenen Wohnung lebt. Ihren Beruf als Dolmetscherin übt sie vorrangig von zu Hause aus. Sina leidet an einer Zerebralparese⁷ und ist daher zum einen auf einen Elektrorollstuhl und zum anderen auf erschütterungsfreies

⁷ <https://www.usz.ch/krankheit/cerebralparese/>

Reisen angewiesen. Durch den Rollstuhl ist sie größtenteils autark und kann ihre Wege eigenständig bestreiten. Sie hat Anspruch auf einen Fahrdienst. In ihrer Freizeit geht Sina gern schwimmen. Für den Besuch des nächsten behindertengerechten Schwimmbads muss Sina in den Stadtteil Wedding fahren.

Die User Journey, die sich die Gruppe als Herausforderung erdachte, bildet Sinas Weg vom Schwimmbad nach Hause ab. Dieser beinhaltet eine Fahrt mit der Tram, einen Umstieg in die U-Bahn und die Überquerung von zwei Straßen mit Ampelschaltung, die Sina zu schaffen machen. Die erste Ampel ist an der Straßenüberquerung vor dem Schwimmbad. Sie hat eine sehr kurze Taktung, weshalb es Sina unmöglich ist, bei Grün die Straße zu überqueren. Etwa bei der Hälfte des Weges schaltet die Ampel für Fußgänger*innen bereits wieder auf Rot. Die zweite Ampel ist auf dem Weg von der U-Bahn zu ihrer Wohnung, die aufgrund der Nachtschaltung bereits um 22 Uhr ausgeschaltet wird. Da Sina erst nach 22 Uhr vom Schwimmen zurückkommt, muss sie einen Umweg auf sich nehmen, um diese Überquerung an einer stark frequentierten Straße zu vermeiden und sicher nach Hause zu kommen. Das führt dazu, dass Sina erschöpft und mit Schmerzen ihre Wohnung erreicht.

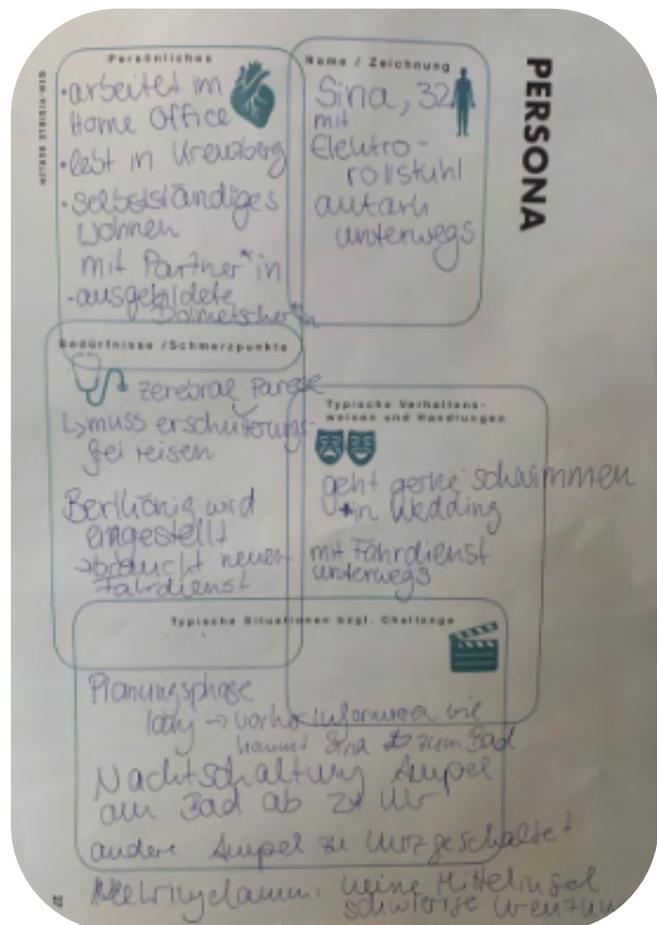


Abb. 6: Gruppe 2 entwickelte die Persona Sina



Abb. 7: Beim Format Ideensprint werden die Teilnehmenden an Whiteboards mit Post-ist kreativ

Lösungsansatz

Um das Problem der Ampelschaltung, die insbesondere nicht an die Bedürfnisse mobilitätseingeschränkter Menschen angepasst ist, zu lösen, entwickelte die Gruppe DigiCross, eine flexible Zeitschaltung für Ampeln, die von User*innen über eine App direkt gesteuert werden kann.

Dafür wird ein Sensor entwickelt, der an den Ampeln angebracht wird und die Taktung der Grünphase bei Bedarf verlängert. Das Steuerungstool für die Zeitschaltung wird in eine bestehende App integriert. Darüber können Nutzer*innen die entsprechende Ampel auswählen und Bedarf für eine längere Grünphase kurzfristig anmelden. Auch kann eine Ampel, die bereits im Nachtmodus ist, über die Anwendung wieder für eine kurze Zeit eingeschaltet werden.

Mit DigiCross wird allen Menschen eine sichere, bedarfsgerechte Überquerung von stark frequentierten Straßen im urbanen Raum ermöglicht. Die Lösung ist für eine breite Zielgruppe relevant, die über Menschen mit einer Gehbehinderung hinausgeht. Dank der einfachen Zugänglichkeit über eine App kann sie von allen Menschen in Anspruch genommen werden, die etwas mehr Zeit für die Straßenüberquerung brauchen, beispielsweise auch ältere Menschen oder Personen mit Kinderwagen.

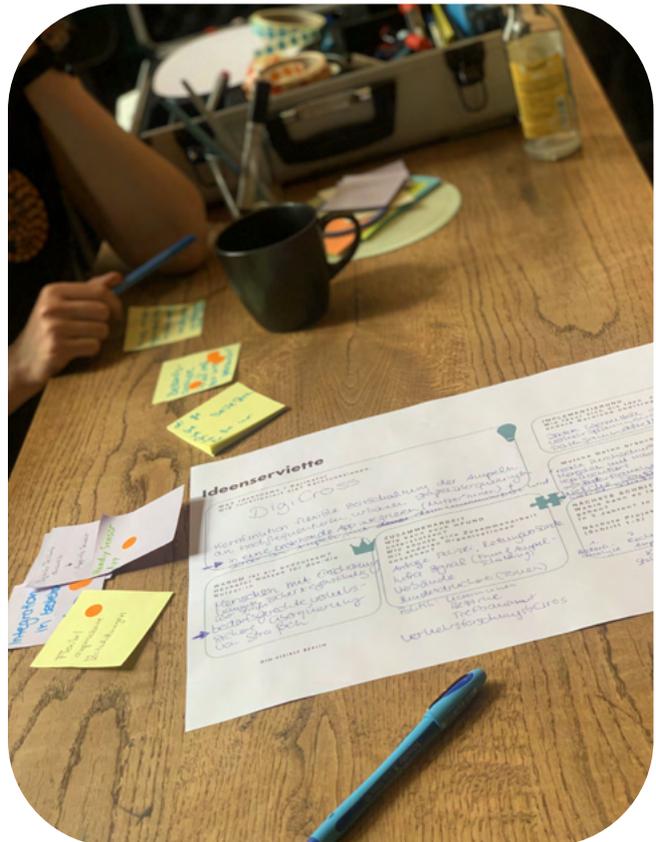


Abb. 8: Eine Ideenserviette hilft der Gruppe, ihren Lösungsansatz zusammenzufassen

Umsetzung und weitere Fragen

Die Umsetzung teilte die Gruppe in fünf Schritte auf: 1) Über eine Bedarfsanalyse wird in einem ersten Schritt die benötigte Zeit für die längere Grünphase erhoben. Für die Messung werden insbesondere Menschen, die im Rollstuhl sitzen, herangezogen. 2) Für die Entwicklung des Sensors wird zunächst recherchiert, welche ähnlichen Techniken in diesem Bereich bereits eingesetzt werden. Dazu sind unter anderem Gespräche mit Rettungsverbänden, Vertreter*innen der Polizei und Entwicklungsteams ähnlicher Projekte geplant. 3) Im Anschluss wird basierend auf den

Gefördert durch:



aufgrund eines Beschlusses
des Deutschen Bundestages



Ergebnissen aus Schritt 2) die Sensortechnik für die Ampelschaltung entwickelt und getestet. Dafür wird eine Kooperation mit der Firma infraSignal angestrebt, die für das Ampelmanagement in Berlin zuständig ist. 4) Für die Kommunikation mit den Nutzer*innen wird im vierten Schritt die Steuerung per App entwickelt. Wie bereits erwähnt, soll es sich um keine neue Anwendung, sondern um die Integration der Funktion in eine bestehende App handeln. Um eine geeignete bestehende App mit hoher Reichweite zu identifizieren, wird eine Umfeldanalyse durchgeführt und gemeinsam mit dem entsprechenden Entwicklungsteam ein Tool für die Steuerung entwickelt. Entscheidend ist dabei eine einfache, barrierefreie Nutzung des Tools. 5) In einer Testphase wird die Technologie in Berlin an verschiedenen stark frequentierten Straßen getestet und nach einer Evaluation in der ganzen Stadt und perspektivisch in weiteren großen Städten Deutschlands ausgerollt. Wichtige Kooperationspartner*innen bei diesem Schritt sind die zuständigen Bezirksverwaltungen und die Berliner Senatsverwaltung für Umwelt, Mobilität, Verbraucher- und Klimaschutz.

Das Projekt wird durch die öffentliche Hand finanziert. Die erhobenen Daten der Bedarfsanalyse werden Datensammelstellen und Verkehrsplanungsbüros zur Verfügung gestellt.

3) Remote Support – Individuelle Fernassistenz für Städtetrips

Fragestellung und Herausforderung:

Alltagsmobilität auf Gehwegen verbessern: ohne Hindernisse unterwegs im öffentlichen Raum.

Während auf der Straße in der Regel nur Autos unterwegs sind, teilen sich Fußgänger*innen, Radfahrer*innen und E-Roller-Fahrer*innen den Gehweg. Sie sind dadurch sehr voll und werden zudem von Objekten wie Mülleimern, Aufstellern, parkenden Autos oder abgestellten E-Rollern blockiert. Besonders für Menschen mit Geh- und Sehbehinderungen wird es durch diese Barrieren anstrengend und gefährlich, Gehwege zu nutzen.

Gehwege sollen sicherer und zugänglicher werden, unter anderem durch mehr Platz für Fußgänger*innen, Absenkungen an Bordsteinen, einem nahtlosen Übergang zwischen Gehweg und Straße und regelmäßige Instandhaltung, etwa die Ausbesserung von Schlaglöchern.

Wie können digitale Dienste die Barrierefreiheit von Gehwegen steigern und mehr Platz schaffen? Denke an eine ideale Welt, in der Menschen mit Geh- oder Sehbehinderung oder mit Verständnisschwierigkeiten sicher und komfortabel den Gehweg nutzen können.

Persona und User Journey

Angeleitet von den Design-Thinking-Coaches versuchte sich die Gruppe so genau wie möglich ein Bild ihrer Zielgruppe zu machen. Hierfür entwickelte sie die Persona Annette. Annette ist 32 Jahre alt und hat Lernschwierigkeiten. Annette hat verschiedene Bedürfnisse, für sie typische Verhaltensweisen und Alltagssituationen. Zum Beispiel ist sie technikaffin und neugierig darauf, neue Technologien zu nutzen. Durch ihre geringen digitalen Kompetenzen fühlt sie sich besonders in neuen Umgebungen, zum Beispiel in neuen Städten, überfordert. Es passiert häufiger, dass sich ihre Überforderung in Angst und Stress äußert. Ihre Erwartungshaltung, neue Informationen problemlos zu verstehen, setzt sie unter Druck, denn sie möchte sich selbstständig und ohne Stress auch in unbekanntem Umgebungen bewegen können. In der Regel ist sie kommunikativ und offen, außer in Stress- und Paniksituationen.

Für Annette hat sich die Gruppe eine User Journey ausgedacht: Annette hat einen Städtetrip geplant. Sie möchte alleine eine Stadt besuchen, in der sie noch nie gewesen ist. In der Stadt angekommen ist sie plötzlich an einem für sie vollkommen unbekanntem Ort. Sie erkennt weder die Straßennamen noch sieht der Ort so aus wie sie ihn online gesehen hat. Auch ihr Städteplan hilft ihr nicht weiter. Annette ist gestresst und irritiert. Als jemand sie anspricht und Hilfe anbietet kann Annette dieser Person ihre Irritation nicht schildern.

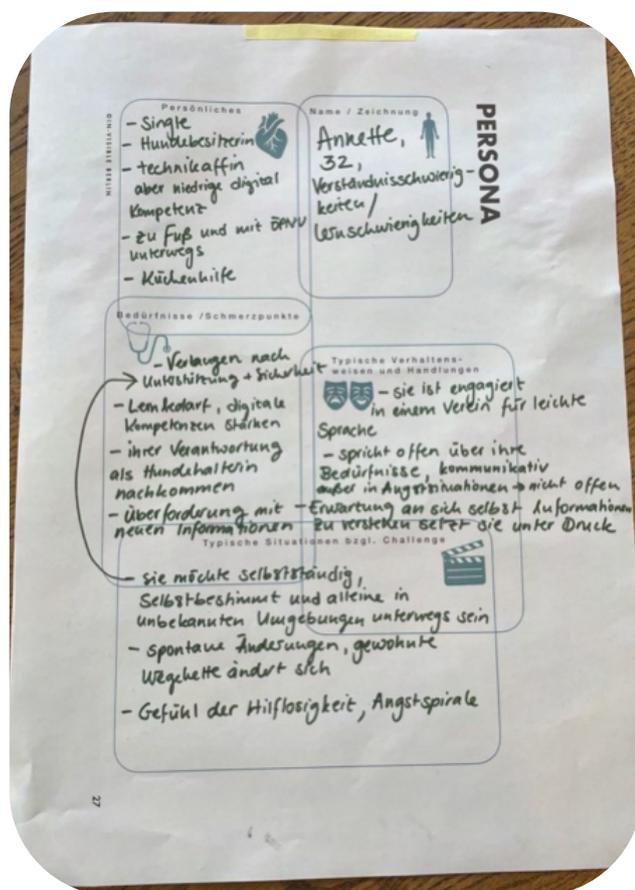


Abb. 9: Gruppe 3 entwickelte die Persona Annette

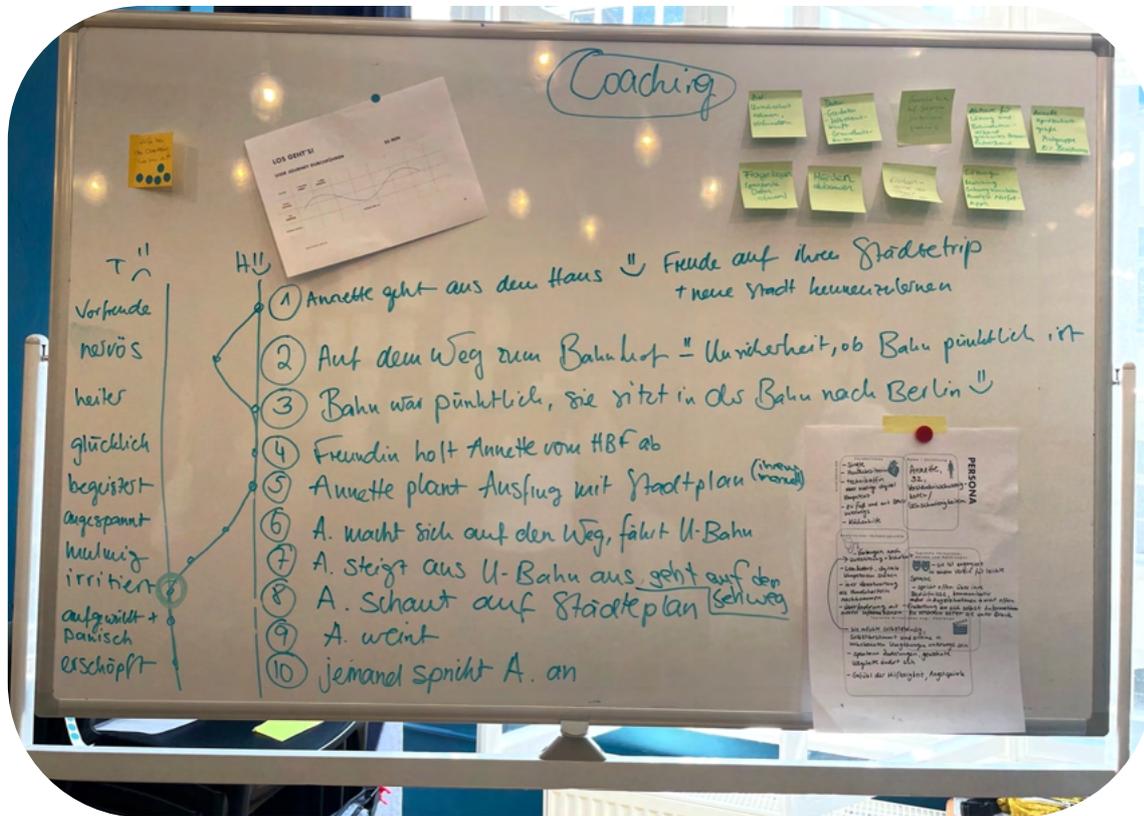


Abb. 10: Annettes User Journey. Bei einem Städtetrip fühlt sie sich angespannt, irritiert und panisch.

Lösungsansatz

Für den Fall, dass Annette auf einem Städtetrip die Orientierung verliert, bietet „Remote Support – Individuelle Fernassistenz für Städtetrips“ eine optionale Absicherung. Remote Support hilft Annette dabei, selbstständig, ohne Angst und allein an unbekannte Orte zu reisen.

Remote Support ist ein Fernassistenz-Service aus einem Netzwerk geschulter Unterstützer*innen. Die Unterstützer*innen sind auf die Bedarfe von Menschen mit Lernschwierigkeiten spezialisiert. Annette kündigt beim Remote Support ihren Städtetrip an. In einem Vorgespräch teilt Annette mit, welche Sehenswürdigkeiten sie sich ansehen möchte, mit welchem Verkehrsmittel sie sich bewegen will und wie lange sie die Stadt bereist.

Über eine leicht zu bedienende App erreicht Annette eine Unterstützer*in, die ihr weiterhelfen kann, wenn sie sich orientierungslos fühlt. Das gibt ihr ein Gefühl von Selbstständigkeit und Sicherheit.

Der Remote Support ermöglicht Annette eine ruhigere Reise, da sie sich gegen eine mögliche Stresssituation abgesichert hat.

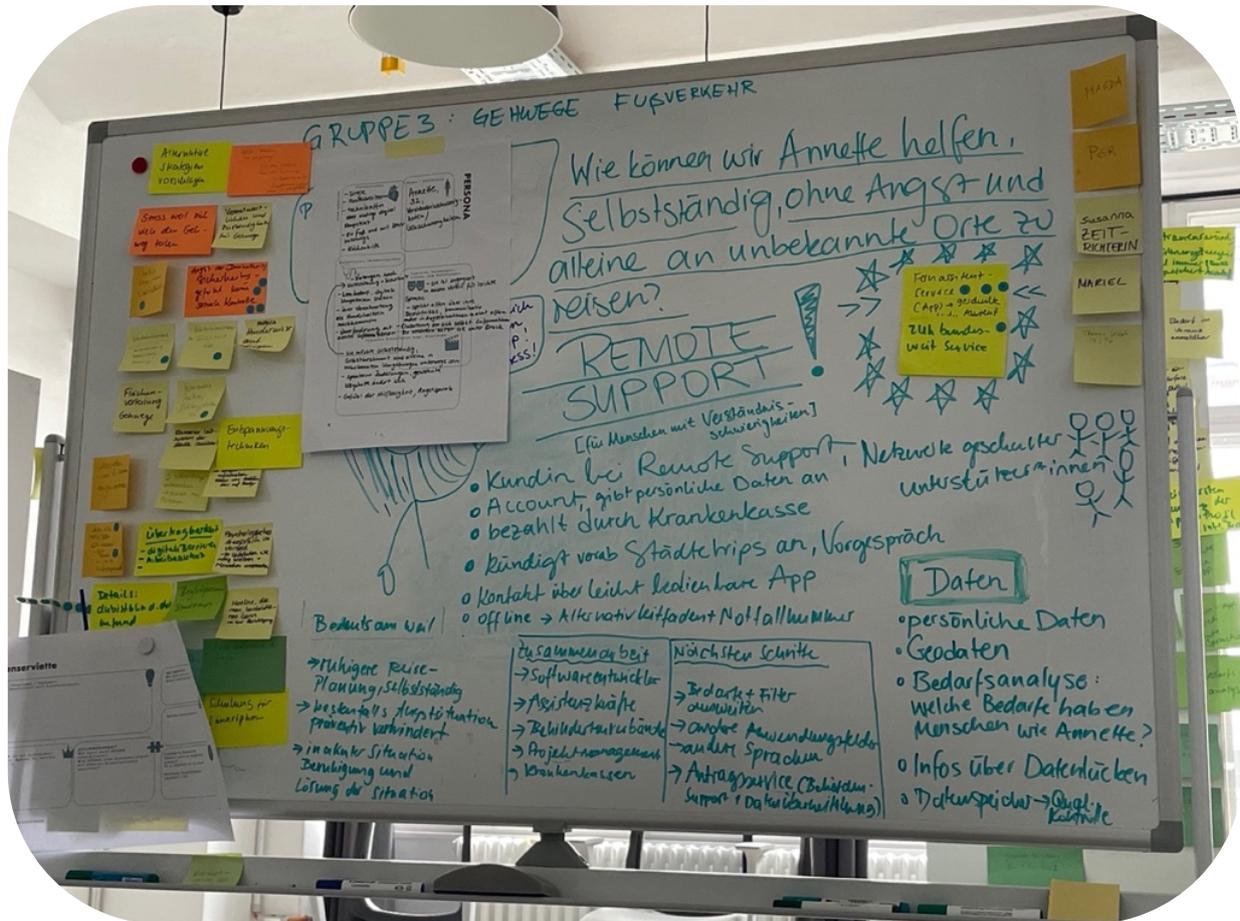


Abb. 11: Remote Support soll Annette dabei helfen, sich auf Städtetrips sicherer zu fühlen.

Umsetzung und weitere Fragen

Ein Team aus Softwareentwickler*innen, Assistenzkräften, Behindertenverbänden, Krankenkassen und Projektmanager*innen arbeitet gemeinsam an der Idee „Remote Support“.

Gefördert durch:



aufgrund eines Beschlusses
des Deutschen Bundestages



Besonders Fragen hinsichtlich des Datenschutzes müssen umfassend geklärt werden. Verschiedene, auch personenbeziehbare Daten werden von Remote Support abgefragt: Geodaten, Bewegungsdaten und persönliche Daten wie Name, Adresse und Telefonnummer.

Um den Service zu verbessern, werden Daten darüber erhoben und gespeichert, in welchen Situationen Annette besonders häufig Unterstützungsbedarf hat. Kommunen erhalten diese Informationen in Absprache mit dem zuständigen Behindertenbeirat. Bestenfalls fließen diese Informationen in städteplanerische Aktivitäten ein.

Nächste Schritte in der Entwicklung von Remote Support sind unter anderem:

- Bedarfserhebung und -analyse von Annette
- Aufbau eines Netzwerks geschulter Unterstützer*innen
- Ausarbeitung eines Konzepts bedarfsgerechter Angebote
- Appentwicklung und -erprobung in einer Pilotstadt

Zusammenfassung und Ausblick

Die Teilnehmer*innen lernten mit Design Thinking eine Methode zur Problemlösung kennen. An zwei intensiven und produktiven Arbeitstagen wurden drei spannende Ideen entwickelt. Mithilfe einer Routing-App, die individuelle Bedarfe bei der ÖPNV-Nutzung berücksichtigt, einem Sensor für flexible Ampelzeiten und einer Fernassistenz für selbstständige Städtetrips wollen die Teilnehmer*innen Barrieren in der Alltagsmobilität abbauen.

Dieser Ideensprint gehörte zu verschiedenen Maßnahmen innerhalb des mFUND, die darauf abzielen, Mobilitätsexpert*innen, mFUND-Förderempfänger*innen und an Mobilität interessierte Personen miteinander zu vernetzen. Der Ideensprint war ein wichtiger Baustein auf dem Weg zu weiteren spannenden Projektkonstellationen und -ideen.