

BeLuA - Abklärungsinstrument im Kinderschutz

Masterarbeit MAS Human Computer Interaction Design, 2024



Autorinnen

Irene Schlatter, Ekaterina Zimmermann, Tanja Nann

Auftraggeber/ Praxispartner

Martina Wider, Amt für Jugend und Berufsberatung,
Bildungsdirektion, Kanton Zürich

Coach

Urs Suter

26.01.2024

Der vollständige Bericht der Masterarbeit darf erst 6 Monate nach der Diplomierung der Studierenden auf dem ePrints der OST publiziert werden.

Eigenständigkeitserklärung

Hiermit bestätigen wir,

- dass wir die vorliegende Arbeit selbst und ohne fremde Hilfe durchgeführt haben, ausser derjenigen, welche explizit beschrieben sind,
- dass wir sämtliche verwendeten Quellen erwähnt und gemäss gängigen wissenschaftlichen Regeln korrekt zitiert haben,
- dass wir keine durch Copyright geschützten Materialien (z.B. Bilder) in dieser Arbeit in unerlaubter Weise genutzt haben, und
- dass wir in dieser Arbeit keine Adressen, Telefonnummern und andere persönliche Daten von Personen, die nicht zum Kernteam gehören, publizieren.

Irene Schlatter

26.01.2024

Ekaterina Zimmermann

26.01.2024

Tanja Nann

26.01.2024

Abstract

Mit dem „Berner & Luzerner Abklärungsinstrument im Kindesschutz“ (BeLuA) wurden auf wissenschaftlicher Basis Kriterien zur Beurteilung einer Kindeswohlgefährdung definiert, mit dem Ziel, objektivere und nachvollziehbare Entscheidungen in Abklärungsfällen treffen zu können. Das auf dem BeLuA Ansatz basierende BeLuA Tool – eine Webapplikation - ist der Gegenstand der vorliegenden Arbeit. Das BeLuA Tool wird im Kanton Zürich vor allem von Sozialarbeitenden in den Kinder- und Jugendhilfezentren (kjj) zur Unterstützung des Abklärungsprozesses verwendet.

In der vorliegenden Arbeit wurde anhand eines nutzerzentrierten Vorgehens ein neues Interaktionskonzept basierend auf dem BeLuA Ansatz entwickelt, mit den Zielen die Einfachheit der Bedienung und Attraktivität für die Nutzenden, sowie auch die Qualität und Effizienz der Abklärungsarbeit zu verbessern.

Angefangen wurde mit einer Nutzerforschung, um den Kontext und die Ziele der Nutzenden in Bezug auf den Abklärungsprozess besser zu verstehen. Anschliessend wurde in zwei Iterationen Lösungsansätze, Konzepte und Prototypen entwickelt, die wiederum mit Nutzenden getestet wurden.

Am Ende der Arbeit liegt das Konzept in Form eines Prototyps vor, welches von den Nutzenden grundsätzlich als nützlich, motivierend und attraktiv bewertet wird. Der vorliegende Konzept-Prototyp kann als funktionaler Prototyp bzw. MVP umgesetzt und pilotiert werden, um damit die Fragen bezüglich der Effizienz, Output-Qualität und Einfachheit der Bedienung abschliessend beurteilen zu können.

1	EINLEITUNG UND FRAGESTELLUNG	7
1.1	Einleitung.....	7
1.2	Ausgangslage.....	7
1.3	Fragestellung und Ziel	8
1.4	Abgrenzung	9
1.5	Lernziele	9
1.6	Stakeholder Analyse.....	11
1.7	Risikoanalyse.....	12
2	GRUNDLAGEN - DOMÄNE UND BELUA	13
3	VORGEHEN UND METHODIK	17
3.1	Vorgehensmodell.....	17
3.2	Planung des Projektes.....	19
4	VERSTEHEN.....	20
4.1	Ziele.....	20
4.2	Vorgehen & Methoden.....	20
4.2.1	Scoping.....	20
4.2.2	Research	23
4.2.3	Synthese.....	27
4.3	Ergebnisse.....	32
4.3.1	User Journey Map	33
4.3.2	Personas.....	36
4.3.3	Priorisierte Verbesserungspotentiale.....	39
4.4	Reflektion.....	40
5	ERKUNDEN – ITERATION 1	42
5.1	Ziele.....	42
5.2	Vorgehen	43
5.2.1	Ideation	43
5.2.2	Konzeption.....	50
5.2.3	Prototyping.....	54
5.2.4	Validierung.....	59
5.3	Ergebnisse.....	62
5.4	Reflektion.....	64
6	ERKUNDEN – ITERATION 2.....	66
6.1	Ziele.....	66
6.2	Vorgehen	67

6.2.1	Ideation	67
6.2.2	Konzept.....	69
6.2.3	Prototyping.....	69
6.2.4	Validierung.....	77
6.3	Ergebnisse.....	80
6.4	Reflektion.....	83
7	ERGEBNISSE	85
7.1	Persona	85
7.2	User Journey Map	87
7.3	Prototyp	88
7.4	User Story Map.....	92
7.5	Empfehlung weiteres Vorgehen.....	93
8	FAZIT UND REFLEXION	94
8.1	Sachreflexion	94
8.2	Leistungsreflexion.....	95
8.3	Lernreflexion.....	97
8.4	Teamreflexion.....	100
8.5	Danksagung.....	101
9	GLOSSAR & ABKÜRZUNGSVERZEICHNIS	102
10	LITERATURVERZEICHNIS	104
11	ABBILDUNGSVERZEICHNIS	106
12	TABELLENVERZEICHNIS	108
13	ANHANG.....	109
13.1	Risikoliste.....	109
13.2	BeLuA Tool.....	111
13.3	Proto-Problem Statement Map	125
13.4	Proto-Journey	126
13.5	Forschungsplan	127
13.6	Leitfaden Contextual Inquiry.....	128
13.7	Modellierung von Personas	134
13.8	User Journey Map – Insights.....	135
13.9	User Journey Map - Opportunities.....	136
13.10	Ergänzende Persona.....	137
13.11	Szenarien 1. Iteration.....	138

13.12	Leitfaden 1. Nutzertests.....	139
13.13	Auswertung Nutzertests 1. Iteration.....	147
13.14	Best Practice Analyse.....	155
13.15	Skizzen und Ideen 2. Iteration	156
13.16	Szenarien für 2. Iteration	161
13.17	Leitfaden 2. Nutzertests.....	164
13.18	Auswertung Nutzertests 2. Iteration.....	170
13.19	Projektcoaching Protokolle	179
13.20	Zeiterfassung	179

1 EINLEITUNG UND FRAGESTELLUNG

1.1 Einleitung

Der vorliegende Bericht entstand als eine praxisorientierte Masterarbeit von drei Studentinnen des Studiengangs «Master of Advanced Studies in Human Computer Interaction Design». Die während des Studiums erlernten theoretischen Vorgehensweisen, Methoden und Techniken aus dem Bereich «User Visioning» und «Interaction Design» kommen in dieser Masterarbeit zur praktischen Anwendung.

1.2 Ausgangslage

Der Auftraggeber bzw. Praxispartner dieser Masterarbeit ist das Amt für Jugend und Berufsberatung (AJB) aus der Bildungsdirektion des Kanton Zürichs. Die Leistungen des AJB werden (unter anderem) in regionalen Kinder- und Jugendhilfezentren (kjj) erbracht, welche Eltern bei Fragen zur Erziehung ihrer Kinder und zum Familienalltag beraten sowie im Auftrag der Kindes- und Erwachsenenschutzbehörde (im folgenden «KESB») genannt, Kindeswohlabklärungen (im folgenden «Abklärungen» genannt) durchführen. Die in den kjj angestellten Fachpersonen, welche die Abklärungen durchführen, verwenden seit 2018 das Berner- und Luzerner Abklärungsinstrument (BeLuA) zur fachlichen Unterstützung des Prozesses und Einschätzung des Kindeswohls.

BeLuA ist derzeit das einzige Abklärungsinstrument im Kinderschutz in der Schweiz, welches ein digitales Tool beinhaltet und umfasst konkret:

- einen fachlichen Ansatz zur strukturierten Abklärung auf wissenschaftlicher Basis. In der Folge genannt «BeLuA Ansatz»
- eine Webapplikation, in welchem die während der Abklärung erhobenen Daten und die daraus erarbeiteten Empfehlungen gemäss BeLuA Ansatz eingegeben werden können. In der Folge genannt «BeLuA Tool».
- einen Bericht, der mithilfe des BeLuA Tools erstellt werden kann und für die KESB die Grundlage für die finale Entscheidung im Abklärungsfall darstellt. In der Folge «Abklärungsbericht» genannt.

Es gibt im Kanton Zürich zurzeit ca. 200 abklärende Fachpersonen, welche das BeLuA Tool nutzen können. Auch in anderen Kantonen wird das BeLuA Tool teilweise verwendet, hier sind jedoch keine genaueren Angaben bekannt. Das Vorgehen mittels BeLuA erhöht zwar durch Strukturierung des gesamten Abklärungsprozess die fachliche Qualität, aber die Nutzenden beschwerten sich über diverse Usability Probleme. Auch sind die Zeitaufwände pro Fall massiv gestiegen, wie eine Messung der verwendeten Arbeitsstunden mit BeLuA über alle kjz im Zeitraum von 2018 bis 2021 zeigte. Daher wandte sich die Auftraggeberin an den Studiengangsleiter des MAS HCID mit der Anfrage zur Unterstützung bei der Überarbeitung des Tools durch Studierende. Das Projektteam nahm sich dieser Aufgabenstellung im Rahmen der vorliegenden Masterarbeit an.

1.3 Fragestellung und Ziel

Die Auftraggeberin wünscht sich ein neues Konzept für das BeLuA Tool, welches die Fachlichkeit bei Abklärungen weiterhin sicherstellt und abklärenden Fachpersonen während des Abklärungsprozess besser unterstützt. Dazu soll im Rahmen dieser Masterarbeit untersucht werden, welche Bedürfnisse und Anforderungen die abklärenden Fachpersonen an ein solches Tool haben und darauf basierend ein neues Konzept entwickelt werden. Als Basis dafür ist zuerst eine Analyse der Domäne und des Nutzungskontextes notwendig. Die Analyse soll sich auf Sozialarbeiter:innen (folgend «SAM» genannt), Erziehungsberater:innen (folgend «EZB» genannt und Mütter- oder Väterberater:innen (folgend «MVB» genannt) fokussieren, welche im Rahmen der gesetzlichen Kinder- und Jugendhilfe eine Abklärung durchführen bzw. daran beteiligt sind. Auf Basis der Analyse soll anschliessend eine idealtypische Visualisierung des Interaktionskonzepts erarbeitet werden, welches am Ende in Form eines evaluierten Prototyps vorliegen soll. Dabei sollen die, während dem Projektverlauf identifizierten Erfolgskriterien wie die einfach bzw. angenehm empfundene Bedienbarkeit, Fachliche Korrektheit und Effizienz (siehe Kapitel 5.1.2) erreicht und überprüft werden. Die Auftraggeberin möchte auf Basis des Interaktionskonzeptes die Verbesserung des bestehenden Tools oder die Entwicklung eines neuen Tools planen und umsetzen.

1.4 Abgrenzung

Das BeLuA Tool wird neben dem Kanton Zürich auch in anderen Kantonen angewendet, der Fokus wird jedoch auf den Kanton Zürich gelegt, um die Komplexität der Anforderungen zu reduzieren und weil der Zugang zu Nutzenden in anderen Kantonen schwieriger wäre. Eine Optimierung des mit dem Tool erstellten Berichtes, der primär für die KESB als Empfänger dient, liegt nicht im Scope dieser Arbeit. Der Bericht, d.h. dessen Struktur und notwendigen Inhalte, wird jedoch parallel zu dieser Arbeit von der Auftraggeberin weiterentwickelt. Auch der fachliche BeLuA Ansatz (beschrieben in Kapitel 2) wird als gegeben betrachtet.

1.5 Lernziele

Jedes Projektmitglied hatte nebst dem gemeinsamen Ziel, eine für Nutzende und Auftraggeberin zufriedenstellende Lösung zu entwickeln, auch individuelle Lernziele für die Masterarbeit formuliert:

- **Irene:** Im beruflichen Alltag beschäftige ich mich primär mit gezielten UX-Beratungsleistungen wie Nutzerinterviews, Ideation-Workshops, Prototyping und Usability Testings. Mit der Masterarbeit wollte ich Methoden anwenden, die im Berufsalltag weniger oft vorkommen, insbesondere die Durchführung eines Contextual Inquiries und die Nutzung von quantitativen Evaluationsmethoden anhand eines standardisierten Fragebogens. Zudem wollte ich meine Fähigkeiten im Interaction Design mit Figma als Tool erweitern. Auch die Durchführung eines Projektes „End-to-End“ (von der Nutzerforschung bis zur Konzept-Validierung) war eine spannende neue Herausforderung für mich, aus der ich mir Lerneffekte erhoffte.
- **Ekaterina:** Im beruflichen Alltag beschäftige ich mich hauptsächlich mit dem Interaktionsdesign und arbeite mit Artefakten, die mir aus dem Benutzerresearch geliefert werden. Ich kann einschätzen, welche davon wirklich tauglich sind und zu dem Design-Prozess beitragen können. Aber Projekte, in denen ich von Beginn an als UX-Researcherin involviert bin, interessieren mich besonders, weil ich die Qualität der Artefakte bestimmen kann. Da ich meinen beruflichen Weg weiter im UX-Research sehe, liegt mein Lernfokus darauf. Daher war mein Lernziel mich tiefer mit den folgenden Bereichen auseinanderzusetzen sowie meinen theoretischen Hintergrund zu stärken:

- Inhaltliche Planung der UX-Aktivitäten: Formulierung der Annahmen und Fragen, Erstellung entsprechender Leitfäden
 - Auswertung der Daten, insbesondere ihre Interpretation: Kann aus einem Bedürfnis direkt eine Anforderung formuliert werden? Was sind die Voraussetzungen für diesen direkten Weg? Wann sind weitere Klärungen erforderlich?
 - Erstellung der Artefakte: Personas, Journeys, User Story Map
- **Tanja:** in meinem beruflichen Alltag als UX-Designerin arbeite ich in einem Umfeld, indem sich die Disziplin UX in der Unternehmung bereits etabliert hat und es ein eigens adaptierten UCD Prozess mit entsprechenden Methoden gibt. Dabei kommt aufgrund Rahmenbedingungen (Budget, Zeitdruck) oft zu kurz, über den Tellerrand zu schauen und sich mit neuen Methoden auseinsetzen resp. diese auszuprobieren. Hinzu kommt, dass ich zwar die Möglichkeit habe Projekte oft von Anfang bis Ende (d.h. Forschung, Konzeption, Validierung, Detail Design, Umsetzungsbegleitung, Weiterentwicklung) begleiten zu können, jedoch ich mich gerade bei der Konzeption und Detail Design bereits an bestehenden Patterns bedienen kann. Dieses Masterprojekt möchte ich daher als Gelegenheit der «grünen Wiese» nutzen, um neue Methoden aus einem bisher noch nicht angewendeten Vorgehensmodell auszuprobieren und meine Fähigkeiten im Bereich Interaction Design/ Prototyping mit dem Tool Figma zu verbessern.

1.6 Stakeholder Analyse

Eine wichtige Voraussetzung für das Projekt war die Identifikation aller relevanten Stakeholder und die Ermittlung ihrer Interessen und Einflüsse auf das Projekt. Dazu wurde eine Stakeholder-Analyse durchgeführt und die Ergebnisse in einer Interessen-Einfluss-Matrix abgebildet.



Abbildung 1: Stakeholder-Matrix

Der wichtigste Stakeholder in diesem Projekt war die Auftraggeberin, vertreten durch Martina Wider (Projektmanagerin AJB). Das Projektteam pflegte einen regelmässigen Austausch von mindestens einmal pro Monat, um über den aktuellen Projektstand zu informieren und die nächsten Schritte abzustimmen. Die Auftraggeberin stellte auch eine wichtige Verbindung zwischen dem Projektteam und den regionalen kjz (sprich den Nutzenden) und den Gründern von BeLuA sicher. Die Gründer von BeLuA wurden im Rahmen eines Experten Interviews sowie in einem Validierungs-/Priorisierungs-Workshop direkt einbezogen.

1.7 Risikoanalyse

Um Problemen vorzubeugen, führte das Projektteam eine Risikoliste (siehe Anhang 13.13.1). Zu Beginn des Projekts wurden mögliche Risiken, die im Projektverlauf eintreten können, gesammelt, eingeschätzt und Gegenmassnahmen definiert. Während des Projektverlaufs wurden zusätzliche Risiken erkannt und vom Projektteam in die Risikoliste aufgenommen. Die Risiken wurden in Projekt- und Produktrisiken unterteilt und für jedes Risiko wurde eine Beschreibung, mögliche Schadens-Auswirkungen und Eintrittswahrscheinlichkeiten ermittelt, anhand derer die Priorisierung berechnet wurde. Die formulierten Gegenmassnahmen wirkten dem Eintreten der Risiken entgegen und unterstützte so die Einhaltung des Zeitplans. Aus Sicht des Projektteams war es mitunter das grösste Risiko, dass der Zugang zu den Nutzenden erschwert ist oder nicht ausreichend Personen innerhalb des Projekt-Zeitrahmens zur Verfügung stehen. Daher plante das Projektteam mit Absprache der Auftraggeberin die Termine frühzeitig ein, damit die Rekrutierung frühzeitig starten konnte.

Als mitunter grösste Produktrisiken, welche erst im Rahmen der Nutzerforschung identifiziert und entsprechend aufgenommen wurden, waren die Abhängigkeit zur Berichtsstruktur die parallel von der Auftraggeberin weiterentwickelt wurde sowie die inhaltliche und fachliche Abhängigkeit zum BeLuA Ansatz, der grundsätzlich als gegeben betrachtet werden musste, da das Projektteam keine Fachexpertise im Bereich Sozialarbeit und Kinderschutz besitzt.

Um diesen Risiken entgegenzuwirken wurden die Ergebnisse der Nutzerforschung sowie Lösungsideen vor der Durchführung der Nutzertests regelmässig mit der Auftraggeberin geteilt und diskutiert. Zudem teilte die Auftraggeberin den Stand der Entwicklungen an der Berichtsstruktur mit dem Projektteam. Dadurch konnten Konflikte zwischen den Benutzerbedürfnissen und der Produktstrategie aufgedeckt und gemeinsam diskutiert werden mit dem Ziel, durchdachte Entscheidungen hinsichtlich des Interaktionskonzepts zu treffen.

2 GRUNDLAGEN - DOMÄNE UND BELUA

Vorgehen Kindeswohlabklärung / Abklärungsprozess

Ein Abklärungsprozess wird initiiert, wenn jemand eine Gefährdung für ein Kind vermutet und dies bei der KESB meldet. Diese prüft die Meldung, eröffnet ein Verfahren und entscheidet anhand fachlicher Kriterien, die Abklärung selbst vorzunehmen oder den Abklärungsauftrag an ein regionales kjz weiterzugeben. Die in dem kjz tätigen Fachpersonen (SAM, EZB & MVB) klären durch Befragung der Eltern, Personen im Umfeld des Kindes (z.B. Kinderarzt, Schule) und Beobachtungen am Wohnort, ob eine Kindeswohlgefährdung vorliegt. Im Anschluss verfassen die abklärenden Fachpersonen einen Abklärungsbericht für die KESB, welcher die Beschreibung der Abklärung, die Beurteilung der Kindeswohlgefährdung sowie Empfehlungen in Bezug auf zu treffende Massnahmen beinhaltet. Auf Basis des Abklärungsberichtes trifft die KESB rechtlich verbindliche Entscheidungen zur Sicherstellung des Kindeswohls (z.B. Beistandsleistungen). Das von der KESB beauftragte kjz hat die Abklärung i.d.R. innert einer Frist von vier Monaten abzuschliessen.



Abbildung 2: Ablauf einer Kindeswohlabklärung im Kanton Zürich (Quelle: Kanton Zürich – Kindes- und Erwachsenenschutz)

Die Anzahl Abklärungsfälle hängt unter anderem mit der Grösse eines kjz und dessen Einzugsgebiet zusammen. Während der Abklärung gilt das Vier-Augen Prinzip, d.h. es arbeiten immer zwei Fachpersonen an dem Fall. Dabei ist üblicherweise eine SAM fallführend und eine weitere Fachperson (SAM / EVB / EZB) unterstützend im Fall beteiligt. Je nach kjz, Fall und Alter des Kindes wird zusätzlich eine MVB oder EZB involviert.

BeLuA Ansatz

Vor BeLuA gab es für Kindeswohlabklärungen in der Schweiz kein strukturiertes Vorgehen und es wurden teilweise Entscheidungen getroffen, welche die KESB öffentlich in die Kritik brachte. Um die Qualität des Prozesses und damit der Entscheidungen zu verbessern und

diese auf wissenschaftlichen Erkenntnissen zu basieren, wurde von der Berner Fachhochschule und der Hochschule Luzern das Berner und Luzerner Abklärungsinstrument «BeLuA» entwickelt. Das forschungsbasierte Instrument bietet den Fachpersonen eine fachliche Hilfestellung dafür, welche Informationen sie im Rahmen der Abklärung erheben sollten und wie diese Informationen bewertet werden können. Der BeLuA Ansatz beinhaltet aktuell fünfzehn Merkmale zu fünf unterschiedlichen Bereichen, welche bei der Einschätzung einer möglichen Kindeswohlgefährdung zu berücksichtigen sind (Hauri et al., 2021). Zu den Merkmalen werden jeweils Risikofaktoren und teilweise auch Schutzfaktoren aufgeführt. Ein Risikofaktor bezeichnet ein Merkmal, das mit einer erhöhten Wahrscheinlichkeit verbunden ist, dass es zu einer Kindeswohlgefährdung kommen wird. Ein Schutzfaktor bezeichnet ein Merkmal mit einem schützenden Effekt, der die Wirkung einer Gefährdung mildern kann.

Einschätzungs- bereich	Einschätzungs- merkmal	Risikofaktoren (wissenschaftlich belegt)	Schutzfaktoren (wissenschaftlich belegt)
Merkmale des Kindes	Markante Auffälligkeiten des Verhaltens oder des psychischen Befindens beim Kind	Psychische Störung Verhaltensauffälligkeit Intelligenzminderung	Fröhliches Temperament Hohe Selbstwirksam- keitserwartung Vorhandensein enger Freundschaften
	Dauerhafte körperliche Erkrankung oder Behinderung des Kindes	Dauerhafte körperliche Erkrankung	Ausgeprägte Impuls- und Bedürfniskontrolle

Tabelle 1: Raster zur Einschätzung von Risiken und Schutzfaktoren gemäss Hauri et. al am Beispiel eines der fünf Einschätzungsbereiche

BeLuA Tool

Beim BeLuA Tool handelt es sich im Prinzip um ein langes Online-Formular, in welches Einträge gemacht werden und daraus jederzeit per Knopfdruck eine Word oder PDF-Datei als Abklärungsbericht generiert wird. Das Tool ist in fünf Teile gegliedert, die sich auf unterschiedliche Einschätzungsaufgaben im Rahmen einer Abklärung beziehen. Da der Fokus dieses Projekts vor allem auf Teil 2 und Teil 3 lag, werden die restlichen Teile des Tools hier nicht genauer beschrieben. Das gesamte Tool ist im Anhang 13.2 abgebildet.

Teil 1	Überprüfung sofortiger Handlungsbedarf (mit Ankerbeispielen) -Entscheidung darüber, ob umgehend etwas zur Sicherung des Kindes unternommen werden muss
Teil 2	Situationsanalyse (mit Ankerbeispielen für Risikofaktoren) -Erhebung von Risiko- und Schutzfaktoren bei Einzelpersonen und in Familienkonstellation -Mittel- bis langfristige Prognose der Kindeswohlientwicklung
Teil 3	Gesamteinschätzung -Synthese der zusammengetragenen Perspektiven im Hinblick auf die Beurteilung des Kindeswohls -Berücksichtigung u.a. der Sichtweise des Kindes
Teil 4	Erkennung von Ressourcen zur Problemlösung -Benennung konkreter Gefährdungselemente -Definition von Zielen, die zur Sicherung des Kindeswohls im Einzelnen erfüllt werden müssten - Benennung von Lösungsideen, die im Dialog mit Eltern, Kind und weiteren Personen entwickelt werden
Teil 5	Prüfung behördlicher Massnahmen -Prüfung, ob eine behördliche Massnahme notwendig ist oder ob freiwillige Hilfeleistungen ausreichend sind -Beschreibung und Begründung der allenfalls empfohlenen Massnahme oder der vereinbarten Hilfeleistung - Berücksichtigung der Stellungnahme der Eltern und des Kindes -Punktueller Prüfung Verfahrensrechtlicher Aspekte

Tabelle 2: Teile des BeLuA Tools

Das BeLuA Tool ermöglicht, dass die abklärenden Fachpersonen die eingeholten Informationen aus den Beobachtungen und Befragungen zu jedem der fünfzehn Merkmale im Teil 2 «Situationsanalyse» eintragen. So soll sichergestellt werden, dass die abklärenden Fachpersonen alle Merkmale während eines Falls systematisch prüfen und ihre Erkenntnisse dazu direkt und strukturiert in das Tool eintragen.

Teil 2: Situationsanalyse

Die Einschätzungen zu den folgenden Bereichen des Kindeswohls sollen sich im Regelfall auf die letzten 6 Monate beziehen, sofern im Text zum jeweiligen Beurteilungsbereich keine andere Zeitspanne genannt wird. Bei besonders gravierenden Gefährdungen (z.B. schwere Misshandlung) sollen auch Vorfälle aus früheren Zeitspannen berücksichtigt werden. Der Zeitpunkt des Auftretens ist bei der Beschreibung der Problematik anzugeben. Berücksichtigen Sie bei der Beurteilung stets die zugehörigen → **Ankerbeispiele**.
Falls sich die Situation des Kindes stark verändert und insbesondere falls ein Entzug des Aufenthaltsbestimmungsrechts eines Elternteils bzw. die Obhut oder die Betreuungsanteile zur Diskussion stehen, berücksichtigen Sie [3.5. Prüfung von verfahrensrechtlichen Massnahmen](#).

2.1 Merkmale des Falles

2.1.1 Frühere Gefährdungsmeldungen oder -ereignisse

Beim betreffenden Familiensystem ist bereits in einem früheren Fall eine Kindeswohlgefährdung gemeldet worden bzw. auf andere Weise zur Kenntnis einer Kinderschutzbehörde gelangt oder bereits in einem früheren Fall eine Gefährdung des Kindeswohls festgestellt worden.

[Ankerbeispiele 0-18 Jahre](#)

trifft zu

trifft nicht zu

unbekannt

2.1.2 Keine Herstellung des Kindesverhältnisses

Das Kindesverhältnis ist zu einem oder zu beiden Elternteilen nicht hergestellt.

[Ankerbeispiele 0-18 Jahre](#)

trifft zu

trifft nicht zu

unbekannt

Gespräch mit Vater, 5.3.19	
Zum Vater besteht keine Beziehung ...	

Abbildung 3: Beispiel aus BeLuA Tool: Situationsanalyse

Im Tool bedeutet dies, dass man mit der Auswahl «Trifft zu» den Risikofaktor eines Merkmals bestätigt und mit «trifft nicht zu» dies automatisch als Schutzfaktor deklariert. Handelt es sich bei dem Merkmal um kein für die Abklärung relevantes Thema, kann dies mit «unbekannt» als solches markiert werden. Für diese Bewertung sollen den Abklärenden unter anderem die sogenannten «Ankerbeispiele» helfen, welche im Tool aufgerufen werden können und pro Merkmal für unterschiedliche Altersstufen aufgrund intensiver Auseinandersetzung mit empirischer Literatur über die Entstehung von Kindeswohlgefährdungen hervorgehen und somit evidenzbasierte Beispiele für das Vorhandensein dieser Faktoren liefert. Nach Vervollständigung der Situationsanalyse muss im Kapitel «Gesamteinschätzung» anhand der zuvor abgewogenen Schutz- und Risikofaktoren beurteilt werden, ob das Kindeswohl insgesamt gefährdet ist und dargestellt werden, worin die Gefährdung besteht. Je nach identifizierter Gefährdungsbereiche müssen dafür anschliessend die passenden Massnahmen, wie z.B. eine Ermahnung oder Erziehungsbeistandschaften abgeleitet werden, um das Kindeswohl künftig sicherzustellen. Die abklärenden Fachpersonen können die Massnahme im Tool auswählen und begründen.

3 VORGEHEN UND METHODIK

3.1 Vorgehensmodell

In dieser Masterarbeit orientierte sich das Projektteam primär am Vorgehen nach den Büchern „Collaborative UX Design“ (Steimle & Wallach, 2018 & 2023). Bei diesem Projekt erschien der kollaborative Ansatz unter Einbezug von Auftraggeberin und anderen Stakeholder aufgrund fachlicher Rahmenbedingungen als wichtig und das Vorgehensmodell somit geeignet. Zudem eignet sich das Vorgehensmodell für innovative Produktentwicklung und dem Projektteam gefiel die explizit iterative Vorgehensweise in der Prototyping-Phase, welche in anderen Modellen fehlte. Das Projektteam sah ausserdem die explizite Ideation-Phase und im Buch enthaltenen Kreativ-Methoden als vorteilhaft. Andere Vorgehensmodelle sehen die eigentliche Ideation nicht als expliziten Bestandteil und gehen davon aus, dass sich die Lösungen deduktiv aus den erkannten Problemen ableiten lassen. Für einige Probleme mag das zutreffen, doch gibt es auch User Needs, für deren Erfüllung eine Lösung nicht auf der Hand liegt und bei denen es auch ganz unterschiedliche Lösungsansätze gibt (Steimle & Wallach, 2018 & 2023). Andere näher angeschaute Vorgehensmodelle wie z.B. Goal Directed Design (Goodwin, 2009) oder The Usability Engineering Lifecycle (Mayhew, 1999) bieten zwar im späteren Designprozess – vor allem beim Thema Aufbau der UI-Architektur – mehr Kontext und Hilfestellung. Das Projektteam behielt es sich daher vor, das Vorgehen nach Bedarf, um weitere Methoden und Hilfsmittel zu ergänzen.

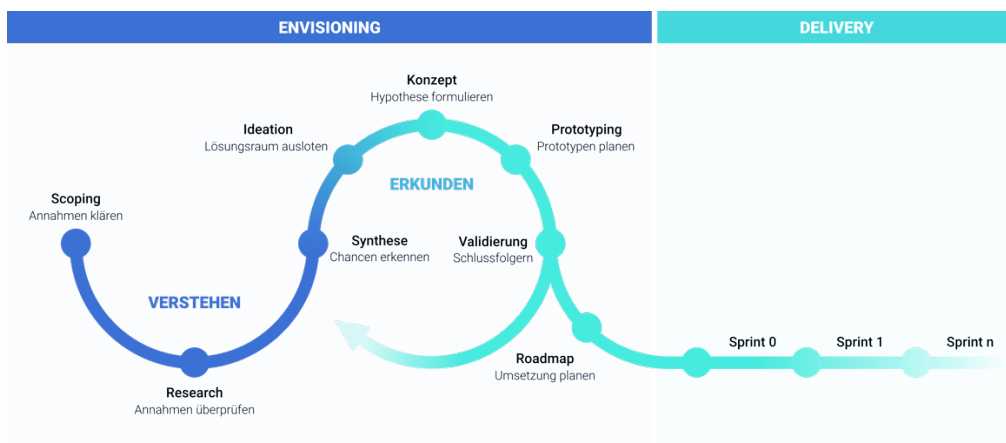


Abbildung 4: Vorgehensmodell nach Collaborative UX Design

Das Vorgehensmodell ist in die 3 Phasen «Verstehen», «Erkunden» und «Umsetzen» unterteilt. Aufgrund des formulierten Projektziels war die letzte Phase «Umsetzen» nicht Teil des Projektes. Es wurden von Anfang an mindestens zwei «Erkunden» Iterationen

eingepplant, da das Projektteam annahm, dass nicht bereits nach einer Iteration eine zufriedenstellende Lösung gefunden werden kann. Nach Abschluss der zweiten Iteration wurde der Prototyp nochmal angepasst und somit der Anfang einer dritten Iteration «Erkunden» gestartet. Diese wurde jedoch nicht mit einer Evaluation abgeschlossen, weshalb sie hier nicht explizit aufgeführt wird. Folgende Methoden und Hilfsmittel hat das Projektteam in den durchlaufenen Phasen nach Collaborative UX Design angewendet.

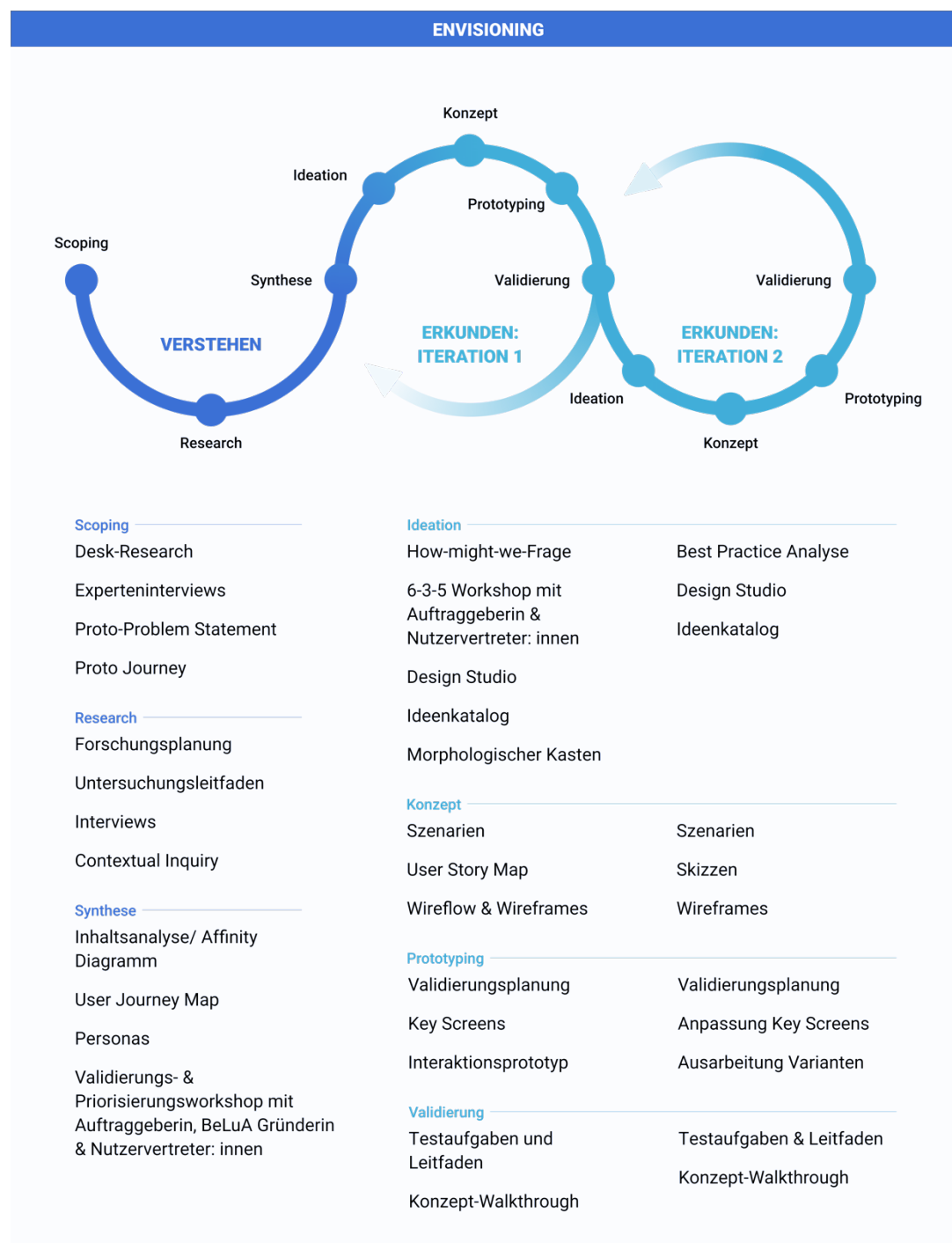


Abbildung 5: Verwendete Methoden

3.2 Planung des Projektes

Das Projektteam erstellte initial einen Projektplan entlang der Phasen nach Collaborative UX Design. Die folgende Grafik zeigt die grobe Planung der Phasen, Iterationen und wichtigsten Meilensteine innerhalb der Projektlaufzeit. Die sorgfältige Planung war entscheidend für das Gelingen der Masterarbeit. Vor allem die frühzeitige Terminierung der stattfindenden Workshops und Phasen der Nutzerforschung sowie Validierungen stellten für das Projektteam wichtige Eckpfeiler dar.

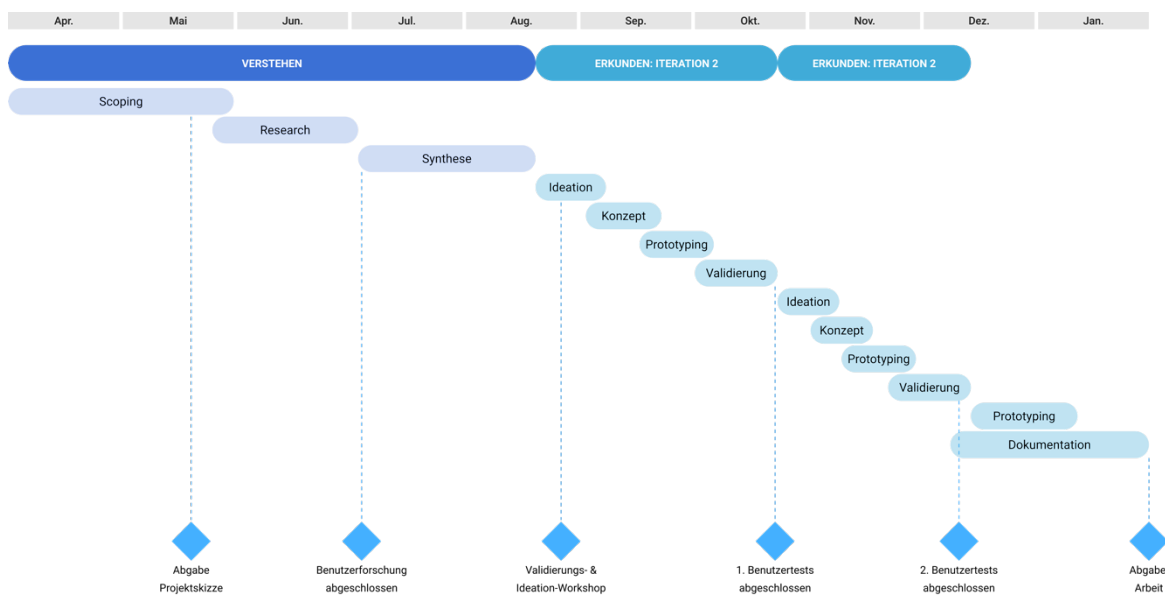


Abbildung 6: Projektplan

4 VERSTEHEN

4.1 Ziele

Ziel der Phase war es zum einen die Ausgangssituation sowie die Domäne Kindeswohlabklärung zu verstehen, um den Scope für das Projekt definieren zu können. Dafür führte das Projektteam als ersten Schritt eine Analyse in Form von Desk Research und Expert Interviews durch. Anschliessend wollte das Projektteam mittels Nutzerforschung den Nutzungskontext verstehen und herausfinden, welche Nutzenden von dem neuen Konzept betroffen wären und welche Probleme es zu lösen gilt.

4.2 Vorgehen & Methoden

4.2.1 Scoping

Das Projektteam startete das Projekt mit einer Analyse, um sich mit der Domäne Kindeswohlabklärung und BeLuA auseinanderzusetzen. Ziel war es zu verstehen, für wen das Produkt bestimmt ist, warum und wie das Produkt einen Mehrwert bietet und welche grundlegenden Funktionen es beinhaltet. Die dabei gewonnen Erkenntnisse sollen nicht nur dem Lernprozess des Projektteams helfen, sondern auch den Fokus des Projekts und das weitere geplante Vorgehen schärfen.

4.2.1.1 Desk Research

Die Analyse des Projekts begann mit einem Kick-Off mit der Auftraggeberin und dem Einlesen in die zur Verfügung gestellten Unterlagen. Zum einen konnten dadurch wichtige Erkenntnisse über den Abklärungsprozess im Kinderschutz, BeLuA und relevante Anspruchsgruppen gewonnen werden. Zum anderen lieferte es dem Projektteam die Basis für die Formulierung erster Annahmen und Fragestellungen, welche mit den darauffolgenden Experteninterviews adressiert werden sollen. Die Auftraggeberin informierte das Projektteam bereits zu Beginn, dass BeLuA derzeit das einzige Abklärungsinstrument im Kinderschutz in der Schweiz ist, welches auch in digitaler Form verfügbar ist. Bei der Recherche zu anderen

Instrumenten zur Einschätzung einer Kindeswohlgefährdung zeigte sich lediglich, dass es in anderen Ländern andere fachliche Ansätze gibt, wie z.B. der Stuttgarter Kinderschutzbogen in Deutschland. Da der fachliche Ansatz in diesem Projekt jedoch als gegeben betrachtet wurde und die Recherche zu digitalen Versionen im Ausland auch keine detaillierten Erkenntnisse zeigten, verzichtete das Projektteam auf eine detaillierte Konkurrenzanalyse. Die Ergebnisse aus der Desk Research flossen in das Verständnis der Domäne ein und sind in Kapitel 2 «Grundlage der Masterarbeit» wiedergegeben.

4.2.1.2 Expert Interviews

Aufgrund der Komplexität der Domäne und dem noch fehlenden Kontext entschied sich das Projektteam zusätzlich drei Experten-Interviews durchzuführen. Dies lohnt sich gerade zu Beginn eines Design-Projekts, da Experten eine wertvolle Perspektive hinsichtlich des Produkts und dessen Nutzende geben können (Cooper, 2014). Da die relevante Zielgruppe auf Basis der zuvor durchgeführten Desk-Research bestimmt werden konnte, führte das Projektteam zunächst ein Interview mit einer Sozialarbeiterin und einer Erziehungsberaterin aus einem KJZ des Kantons Zürichs. Ziel war es unter anderem, ein besseres Verständnis zum Ablauf einer Kindeswohlklärung, den Umgang mit BeLuA und deren Zusammenarbeit in einem Fall zu erhalten. Dazu erstellte das Projektteam auf Basis der offenen Fragen einen Leitfaden und führte auf Wunsch der zu interviewenden Personen das Online-Interview mit der Sozialarbeiterin und der Erziehungsberaterin gemeinsam durch. Zusätzlich führte das Projektteam ein Interview mit einer Mitbegründerin von BeLuA (eine Professorin für Soziale Arbeit), um mehr zum Hintergrund zu BeLuA, dessen Entstehungsprozess und der Produktstrategie in Erfahrung zu bringen.

4.2.1.3 Proto-Problem Statement Map

Das Projektteam konsolidierte die aus der Desk-Research und Experten-Interviews gewonnenen Erkenntnisse in Form einer Proto-Problem Statement Map (siehe Anhang 113.3.3). Ziel damit war es zum einen innerhalb des Projektteams eine Auslegeordnung zu schaffen und vorhandene Erkenntnisse explizit zu machen. Zum anderen diente es als Diskussionsgrundlage mit der Auftraggeberin. Die Proto-Problem Statement Map beinhaltete unter anderem erste Erkenntnisse zu den relevanten Nutzergruppen, eine Sammlung

möglicher Probleme und Metriken sowie identifizierte Rahmenbedingungen. In Bezug auf Probleme waren es zunächst vor allem Usability-Probleme im Umgang mit dem BeLuA Tool, welche das Projektteam anhand der Desk Research und Expert Interviews zusammentragen konnte. Als mitunter grösstes Problem wurde so die Abweichung des generierten Berichts mit der Struktur des Tools genannt, was zu viel Aufwand beim späteren Redigieren des Berichts bedeutete. Weitere Punkte wie zu kleine Input-Felder, fehlende Orientierung aufgrund vielem Scrolling oder mühsame Handhabung bei Fällen mit mehreren Kindern nahm das Projektteam ebenfalls zur Kenntnis.

Die wichtigsten Rahmenbedingungen, welche auch mit der Auftraggeberin abgestimmt wurden, waren zum einen das Thema Datenschutz & Sicherheit und das Fortbestehen von KLIB als Primärsystem für Kundendaten und Eröffnen des Falls. Zum anderen war es die Struktur des Berichts, welche mit der Auftraggeberin und einer Fachgruppe bestehend aus verschiedenen KJZ Vertreter und Vertreterinnen parallel in Ausarbeitung war.

4.2.1.4 Proto Journey

Die Erstellung einer Proto-Journey (nach Steimle & Wallach, 2018 & 2023) half dem Projektteam ein gemeinsames Verständnis zu den bislang gewonnen Erkenntnissen zur Kindeswohlabklärung zu erhalten. Dazu visualisierte das Projektteam den Abklärungsprozess und dazugehörige Schritte gemäss aktuellem Verständnis und notierte im gleichen Zug Fragestellungen, die in der folgenden Nutzerforschung geklärt werden sollten (siehe Anhang 13.13.4). Das Projektteam verzichtete zu diesem Zeitpunkt aufgrund mangelnder Erkenntnisse und Annahmen zu den Nutzenden auf die Erstellung von Proto-Personas. Aufgrund der Desk Research und Expert Interviews ging doch hervor, dass der Fokus auf den Rollen der SAM liegt, da diese das Tool am Rahmen der Abklärung am intensivsten Nutzen und daher auch das grösste Bedürfnis zur Verbesserung äusserten. Dennoch plante das Projektteam die Rolle der EZB und MVB in der folgenden Nutzerforschung miteinzubeziehen, da diese - je nach Fall und Alter des Kindes – situativ in einen Fall involviert werden und zur Abklärungsarbeit beitragen.

4.2.2 Research

Ziel mit der Nutzerforschung war es, ein besseres Verständnis über den Nutzungskontext, d.h. die Nutzergruppe, Arbeitsabläufe, Arbeitsmittel sowie physische und soziale Umgebung zu erlangen.

4.2.2.1 Forschungsplanung

Das Projektteam orientierte sich bei der Forschungsplanung am gewählten Vorgehensmodell (siehe Anhang 13.5) und stellte die folgenden Forschungsfragen auf.



Abbildung 7: Forschungsfragen für Nutzerforschung

Zur Beantwortung dieser Fragen entschied das Projektteam fünf Contextual Inquiries mit SAM und zwei qualitative Interviews mit je einer MVB und EZB durchzuführen. Contextual Inquiry kann als Feldstudie verstanden werden und ermöglicht es Designer:innen, die potenzielle Nutzergruppe in ihrem natürlichen Umfeld zu beobachten und befragen (Holtzblatt & Breyer, 2014).

4.2.2.2 Untersuchungsleitfaden

Für die Durchführung der Contextual Inquiries mit den SAM erstellte das Projektteam einen Untersuchungsleitfaden (siehe Anhang 13.6). Dieser «operationalisiert die Forschungsfragen und kann als eine Art Checkliste für die Durchführung von Interviews oder Beobachtungen verstanden werden» (Steimle & Wallach, 2018). Somit soll die Vergleichbarkeit zwischen den Untersuchungen sichergestellt werden. Dies war vor allem dahingehend hilfreich, da sich das Projektteam bei der Rolle des Moderators abwechseln wollte. Der Leitfaden war strukturiert in drei Bereiche: einen einleitenden Teil mit allgemeinen Fragen zur Person, der Hauptteil mit Fragen zum Vorgehen während des Abklärungsprozess wie z.B. der Situationsanalyse resp. Datensammlung, Einschätzung des Falls, Ableiten der Empfehlungen/Massnahmen sowie der dabei verwendeten Hilfsmittel und der Zusammenarbeit der Abklärenden während einem Fall.

4.2.2.3 Rekrutierung

In der Scoping Phase wurde klar, dass die wichtigste Nutzergruppe die SAM darstellen. Das Projektteam überlegte, welche Kriterien zusätzlich wichtig sein könnten, um einen Mix an Personen zu erreichen, der möglichst vielseitige Erkenntnisse innerhalb der Fokus-Zielgruppe bringt. Folgende Kriterien wurden dabei bedacht:

- Rolle: Fokus auf SAM (+ eine EZB & MVB via Onlineinterview)
- Erfahrung: Mix aus Personen mit viel/wenig Erfahrung mit Kindeswohlabklärungen
- kjz:
 - Mix aus unterschiedlichen kjz-Grössen (viele vs. wenige Mitarbeitenden)
 - Mix aus unterschiedlichen Zeitaufwänden für BeLuA Abklärung pro kjz (gemäss Zeitmessung), vor allem Extreme sind interessant
 - Mix aus kjz die mit & ohne das BeLuA Tool arbeiten

Die Rekrutierung der Personen wurde anhand der vom Projektteam aufgestellten Kriterien von der Auftraggeberin durchgeführt. Die Contextual Inquiries und Interviews wurden schliesslich mit den folgenden Personenprofilen durchgeführt.

Referenz	Rolle	Erfahrung	Verwendung BeLuA Tool	Anzahl Fälle pro Jahr (in kjz)	kjz
P01	SAM	erfahren	füllen je nach Person von Anfang an oder am Schluss aus	Wenig Abklärungen	Horgen
P02	SAM	mittel erfahren	früher mit Tool, jetzt ohne Tool	mittel	Uster
P03	SAM	erfahren	füllen Tool von Anfang an aus	mittel	Rüti
P04	SAM	erfahren	füllen Tool erst am Schluss aus	eher viele	Bülach
P05	SAM	erfahren	ohne Tool	Sehr, sehr viele	Dietikon
P06	MVB	wenig erfahren	ohne Tool	mittel	Kloten (<i>online Interview</i>)
P07	EZB	erfahren	füllen Tool erst am Schluss aus	mittel	Meilen (<i>online Interview</i>)

Tabelle 3: Beobachtete und interviewte Personen

4.2.2.4 Durchführung Interviews & Contextual Inquiries

Das Projektteam führte die Contextual Inquiries stets gemeinsam durch, wobei jedes Projektmitglied eine unterschiedliche Aufgabe übernahm. Eine Person moderierte, die anderen beiden Personen protokollierten und Arbeitssituationen und verwendete Hilfsmittel fotografierten. Da das Projektteam keine reale Abklärung beobachten und aus Datenschutzgründen bei keinem Gespräch zwischen Sozialarbeiterin und Umfeld des Kindes dabei sein konnte, wurden die zu interviewenden Personen vorab gebeten, sich aktuelle Aufgaben aus einem Fall wenn möglich für die Beobachtungstermine aufzubewahren. Zu Beginn eines Besuchs wurde die Person jeweils über das Ziel, die Methode und das Vorgehen informiert. Anschliessend liess sich der Moderator das Vorgehen durch die Person demonstrieren resp. beschreiben, hatte jedoch stets den Beobachtungsleitfaden im Blick und stellte situativ Rückfragen.



Abbildung 8: Sozialarbeiterin zeigt Umgang mit BeLuA im Abklärungsprozess

Das Projektteam konnte auch wertvolle Einblicke zu den verwendeten Hilfsmitteln und der Arbeitsumgebung einer Sozialarbeiterin erhalten, wie z.B. die Verwendung des BeLuA Buches mit den Ankerbeispielen.

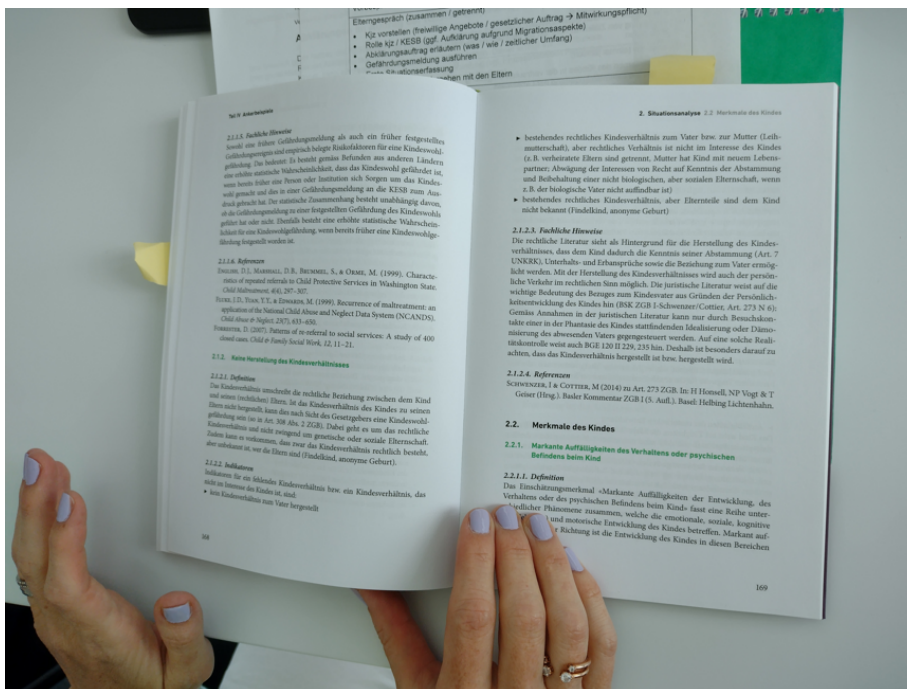


Abbildung 9: Das Buch zu BeLuA mit Ankerbeispielen als wichtiges Hilfsmittel

Nach jedem Contextual Inquiry wurden die wichtigsten Erkenntnisse pro Person auf einem Miro-Board zusammengefasst und im Projektteam kurz diskutiert. Zusätzlich erfolgten zwei einstündige Online-Interviews mit je einer MVB und einer EZB, welche ebenfalls auf Miro dokumentiert wurden. Ausserdem konnte das Projektteam bei einer durch die Auftraggeberin organisierten Schulung zu BeLuA für Fachpersonen in einem KJZ teilnehmen. Dabei konnte die Situation einer Fallbesprechung anhand einer Fallstudie beobachtet werden.

Die Interviews, Contextual Inquiries und Beobachtung aus der Schulung lieferten dem Projektteam grundlegende Informationen über die Arbeitsweise der SAM, EZB und MVB, sowie über deren Benutzerbedürfnisse und mentalen Modelle. Diese Informationen flossen im Rahmen der Synthese in die User Journey Map sowie in die Personas ein.

4.2.3 Synthese

Das Projektteam hatte eine Menge an Daten aus den Beobachtungsinterviews und qualitativen Interviews erhalten. Ziel mit der Synthese war es, die Daten strukturiert auszuwerten, die Forschungsfragen zu beantworten und zentrale Erkenntnisse als Artefakte zu visualisieren.

4.2.3.1 Affinity Diagramm (Inhaltsanalyse)

Die Daten aus den Contextual Inquiries und Interviews wurden laufend auf dem Miro-Board dokumentiert und anschliessend, gemäss dem Prinzip des Affinitätsdiagramm, geordnet. Auf diese Weise lassen sich die erhobenen Daten aus der Nutzerforschung strukturiert organisieren, um gemeinsame Themen und Probleme aufzuzeigen und daraus Erkenntnisse zu gewinnen (Holzblatt & Beyer, 2017). So wurden zunächst die Daten pro Contextual Inquiry thematisch anhand des Abklärungsprozesses als Zwischenschritt strukturiert. Die Daten zu den Nutzenden wurden separat gesammelt und gruppiert, um diese anschliessend in eine Persona überführen zu können.



Abbildung 10: Dokumentation aus einem CI (Illustrative Darstellung)



Abbildung 11: Affinitätsdiagramm zu Daten der Nutzenden (Illustrative Darstellung)

4.2.3.2 User Journey Map

Um die einzelnen Erkenntnisse zum Abklärungsprozess gesamtheitlich veranschaulicht zu machen, erstellte das Team eine User Journey Map. Die User Journey Map ist ein Modell zur Abbildung der Schritte, welche die Nutzenden durchlaufen, und kann mit weiteren Informationen angereichert werden, die für die folgende Konzeption relevant sind (IDEO, 2015). Auf Grundlage der individuellen User Journeys, die aus den fünf Contextual Inquires hervorgingen, wurde in mehreren Iterationen eine konsolidierte User Journey Map erarbeitet. So zeigt die konsolidierte User Journey Map gemäss Framework des Vorgehensmodells auf der horizontalen Ebene zum einen die Phasen bzw. Hauptschritte eines Abklärungsprozesses wie «Auftragsklärung», «Datenerhebung», «Bewertung/Einschätzung des Falls», «Definition der Massnahmen» sowie «Begründung/Berichterstellung». Jede Phase enthält wiederum einzelne Schritte, welche die Nutzergruppe durchläuft. Auf der vertikalen Ebene konnte das Projektteam anschliessend gemäss Framework des Vorgehensmodells pro Phase resp. Schritt die konsolidierten Erkenntnisse in Form von «Findings», «Insights» und «Opportunity Areas» abbilden. Um die gefundenen Probleme deutlicher hervorzuheben, wurden diese von den «Findings» abgetrennt und als «Pains» abgebildet. Um die Hilfsmittel (wie das BeLuA Tool) ebenfalls in der Journey zu dokumentieren, wurde das Framework um das Merkmal «Hilfsmittel» ergänzt. Die erstellte

User Journey Map wurde als Basis für den folgenden Validierungs-/Priorisierungs-Workshop verwendet und anhand der Rückmeldungen, vor allem bezüglich der im Workshop zusätzlich identifizierten Opportunity Areas, ergänzt. Die finale User Journey Map wird im Kapitel 4.3.1 vorgestellt.

4.2.3.3 Personas

Um die Erkenntnisse aus der Nutzerforschung hinsichtlich der Zielgruppe greifbar zu machen, bediente sich das Projektteam dem Modell der Persona. Personas werden aus den Verhaltensweisen und Motivationen der tatsächlichen Nutzergruppe zusammengestellt, um ein Verständnis für die Ziele der Nutzenden in bestimmten Kontexten zu entwickeln (Cooper, 2014, S. 61 – 64). Somit repräsentieren Personas reale Nutzende, für welche das künftige Interaktionskonzept erstellt und optimiert werden soll. Dabei geht es nicht nur darum, Empathie im Design- und Entwicklungsteam zu bilden, sondern die entdeckten Chancen und Verbesserungsmöglichkeiten für das Produkt in der Ideenfindung priorisieren und später bei der Validierung von Designkonzepten verwenden zu können (Cooper et al, 2014). Das Projektteam hat initial fünf mögliche Nutzergruppen identifiziert, welche im Rahmen des Abklärungsprozess unterschiedlich stark beteiligt sind.

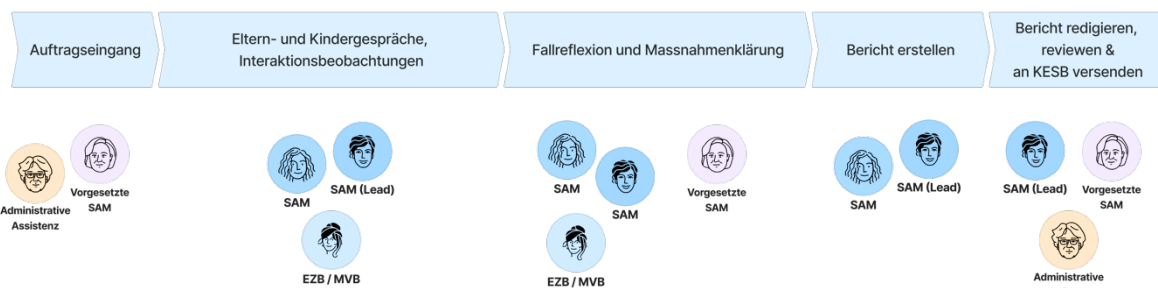


Abbildung 12: Abbildung identifizierte Nutzergruppen

Aufgrund der gewonnenen Daten aus der Nutzerforschung und in Bezug auf die Beteiligung an einem Abklärungsfall, d.h. Relevanz für das Interaktionskonzept, modellierte das Projektteam schliesslich drei Personas, auf welche der Fokus gelegt werden sollte. Zum einen die Rollen SAM mit unterschiedlichen Erfahrungslevel mit Kindeswohlabklärungen, nämlich «Bea Beigelegenheit» und «Petra Profi». Zum anderen die Rollen EZB und MVB, wobei das Projektteam hier nur sehr wenige Datenpunkte erhoben hatte und daraus keine

signifikanten Unterschiede zwischen den beiden Rollen hinsichtlich Bedürfnisse an das neue Interaktionskonzept feststellen konnte. Daher wurde entschieden, die beiden Rollen in einer gemeinsamen Persona abzubilden, nämlich «Corinne Contributor. Die Vorgesetzte Person der SAM ist nicht direkt operativ in den Abklärungen involviert und steht den abklärenden Fachpersonen vor allem bei Fragen oder schwierigen Entscheidungen und beim Gegenlesen des Abklärungsbericht zur Verfügung. Die administrative Assistenz unterstützt vor allem bei Belangen wie Verwaltung der Daten in KLIB, bei der Aktenablage und teilweise beim Formatieren des Berichtes.

Zur Modellierung der Personas wurden zunächst mögliche relevante Merkmale der interviewten Personen definiert, auf einer Skala aufgespannt und die untersuchten bzw. befragten Personen auf der Skala entsprechend platziert (siehe Anhang 13.8). Das Projektteam orientierte sich an der im Vorgehensmodell bereitgestellten Checkliste zu relevanten Unterscheidungsmerkmalen wie Aufgaben, Häufigkeit der Nutzung, Kontext, Wissen und Erfahrung in der Domäne und Ziele (Steimle & Wallach, 2023. S 92ff). Dabei kamen zwei Merkmale deutlich hervor, welche das Projektteam als relevante Einflussfaktoren für das künftige Interaktionskonzept betrachtete. Einerseits die Menge an Abklärungsaufträgen und andererseits die Erfahrung im Beruf.

Das Projektteam entschied sich, für die im Fokus stehende Rolle SAM zwei Personas weiterzuverfolgen, «Bea Beigelegenheit» als Primäre Persona und «Petra Profi» als Sekundäre Persona. Die eher ergänzende Persona «Corinne Contributor» wird nur bei Bedarf in einen Fall involviert und nimmt dann zusammen mit den SAM Termine wahr, erfasst Aktennotizen zu Kindesbeobachtungen und unterstützt bei der Einschätzung des Falls und Schreiben des Berichts. Auf Basis von Coopers Definition begründete das Projektteam diesen Entscheid damit, dass die Bedürfnisse von «Corinne Contributor» als ergänzende Persona durch eine Kombination von primären und sekundären Personas vollständig repräsentiert und durch das neue Konzept vollumfänglich befriedigt werden. Die Ergebnisse der Personas werden Kapitel 4.3.1 aufgeführt.

Das Projektteam stimmte diesen Priorisierungsentscheid vor der Durchführung des geplanten Validierungs-/Priorisierungsworkshops mit der Auftraggeberin ab.

4.2.3.4 Validierungs-/Priorisierungs-Workshop

Um die entwickelten Artefakte, d.h. User Journey Map und Personas zu validieren und die Opportunity Areas gemäss User Journey Map zu priorisieren, wurde ein Workshop mit Stakeholdern und Nutzenden durchgeführt. Das Ziel des Workshops war es den Fokus für die weiteren Entwicklungsschritte zu setzen und den Scope zu schärfen. Am dreistündigen Workshop nahmen (nebst dem Projektteam), vier Personen teil: die Auftraggeberin, eine Mitbegründerin von BeLuA und zwei SAM mit viel Erfahrung in der Kindesschutzabklärung. Zur Vorbereitung des Workshops wurden die Artefakte, d.h. die User Journey Map und Personas gross ausgedruckt und im Raum vor Ort an die Wand gehängt. Zu Beginn wurden den Teilnehmenden zunächst die Personas aufgezeigt und Feedback dazu eingeholt. Das Ziel im Workshop war es, alle initial modellierten Personas «Bea Beigelegenheit», «Petra Profi» und «Corinne Contributor» aufzuzeigen und den mit der Auftraggeberin abgestimmten Entscheid hinsichtlich Priorisierung darzulegen. Es zeigte sich, dass die Mehrheit der Teilnehmenden in der Realität nicht so stark zwischen «Bea Beigelegenheit» und «Petra Profi» differenzieren würden und die Primäre Persona irgendwo dazwischen sahen. Jedoch waren alle Teilnehmenden mit «Bea Beigelegenheit» als Primäre Persona einverstanden und sahen auch hier das grösste Unterstützungspotential. Anschliessend wurde den Teilnehmenden Zeit gegeben, die User Journey in Ruhe anzusehen. Anschliessend wurden offene Fragen geklärt, und es wurden von den Nutzenden drei zusätzliche Opportunity Areas genannt und hinzugefügt. Im Anschluss erhielten die Teilnehmenden jeweils 3 Klebepunkte, mit welchen sie die aus ihrer Sicht wichtigsten Opportunity Areas markieren konnten. Um den Fokus weiter zu schärfen, wurden anschliessend alle Opportunity Areas die Punkte erhielten gemeinsam auf einer Matrix mit den Achsen «Chance für Organisation» (Fokus Auftraggeberin/Fachlichkeit) und «Chance für Nutzende» einsortiert («Opportunity Board» gemäss Steimle & Wallach, 2018). Zum Schluss des Workshops wurden auf Basis der Opportunity Areas gemeinsam mit den Teilnehmenden mögliche «How-Might-We» Fragen (im Folgenden HMW-Fragen genannt) formuliert. Das Formulieren von solchen Fragen soll im Design-Prozess zu kreativen Lösungen führen und dafür sorgen, dass sich alle Projektbeteiligten auf die richtigen Probleme konzentrieren, die es zu lösen gilt (Nielsen Norman, 2021). Alle entstandenen HMW-Fragen wurden wiederum gemeinsam geclustert und von den Teilnehmenden mittels Punkte-Voting priorisiert.



Abbildung 13: Priorisierung der How-Might-We Fragen auf Post-Its

Im Nachgang des Workshops konsolidierte das Projektteam die von den Teilnehmenden markierten HMW- Fragen, um die Grundlage für den folgenden Ideation Workshop zu legen. Die Ergebnisse aus der Priorisierung der Opportunity Areas sind im Kapitel 4.3.3 aufgeführt, die HMW-Fragen im Kapitel 5.1.1

4.3 Ergebnisse

In der Phase «Verstehen» erhielt das Projektteam wertvolle Erkenntnisse zur Domäne Kindeswohlabklärung, zu den Nutzenden sowie deren Vorgehen in einem Abklärungsprozess. Die daraus resultierenden Artefakte - die Personas sowie User Journey Map und priorisierte Opportunity Areas- stellen die Hauptergebnisse dieser Phase dar und waren wichtige Voraussetzungen, um in die nächste Projektphase «Erkunden» überzugehen.

4.3.1 User Journey Map

Wie erwähnt, ist die User Journey ein Artefakt, welche aus der Nutzerforschung entstanden ist und die in der Forschungsplanung aufgestellten Forschungsfragen beantwortet.

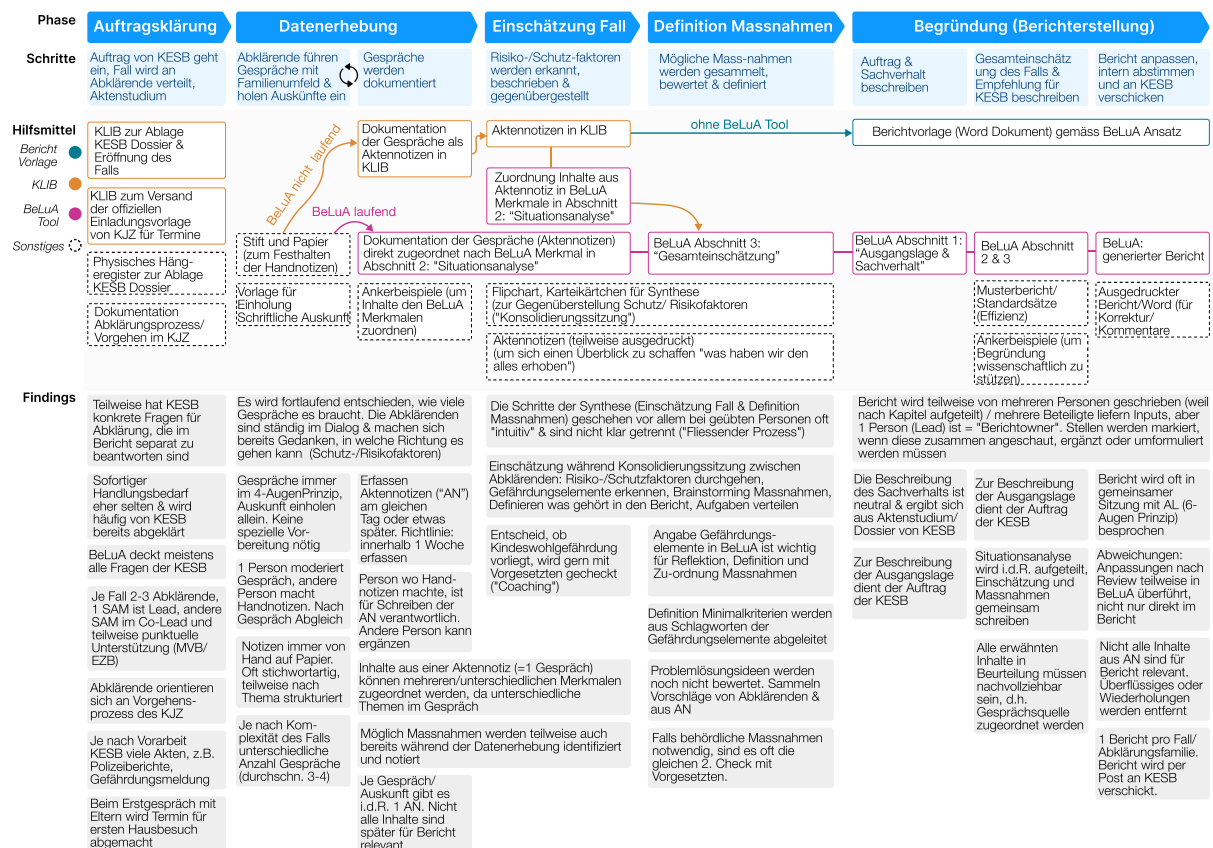


Abbildung 14: User Journey Map mit Findings

Die Journey Map zeigt, dass die Phasen und Schritte von allen abklärenden Fachpersonen durchlaufen werden, jedoch die verwendeten Hilfsmittel vor allem bei der Datenerhebung, Synthese und Berichterstellung sich stark unterscheiden:

- **Das BeLuA Tool wird laufend genutzt**, d.h. bereits in Datenerhebung zum Schreiben der Aktennotizen nach Gespräch direkt den Merkmalen zugeordnet
- **Das BeLuA Tool nicht laufend bzw. nur primär für die Berichterstellung genutzt**, d.h. Aktennotizen werden zunächst pro Gespräch im Primärsystem KLUB geschrieben. Nach Abschluss der Datenerhebung werden die Inhalte den Merkmalen im BeLuA Tool zugeordnet
- Ohne BeLuA Tool, d.h. Aktennotizen werden ebenfalls in KLUB geschrieben und für die Berichterstellung eine **Word-Vorlage** basierend auf dem BeLuA Ansatz genutzt

Die Vorgabe, ob mit dem BeLuA Tool oder mit der Word-Vorlage gearbeitet wurde, lag primär bei den Vorgesetzten des jeweiligen kjz. Je nach Vorgehensweise traten unterschiedliche Probleme in den Vordergrund und betrafen vor allem die laufende Nutzung des BeLuA Tools und generell die Synthese, d.h. Verschaffen eines Überblicks der gesammelten Faktoren und die darauf basierende Einschätzung des Falls.

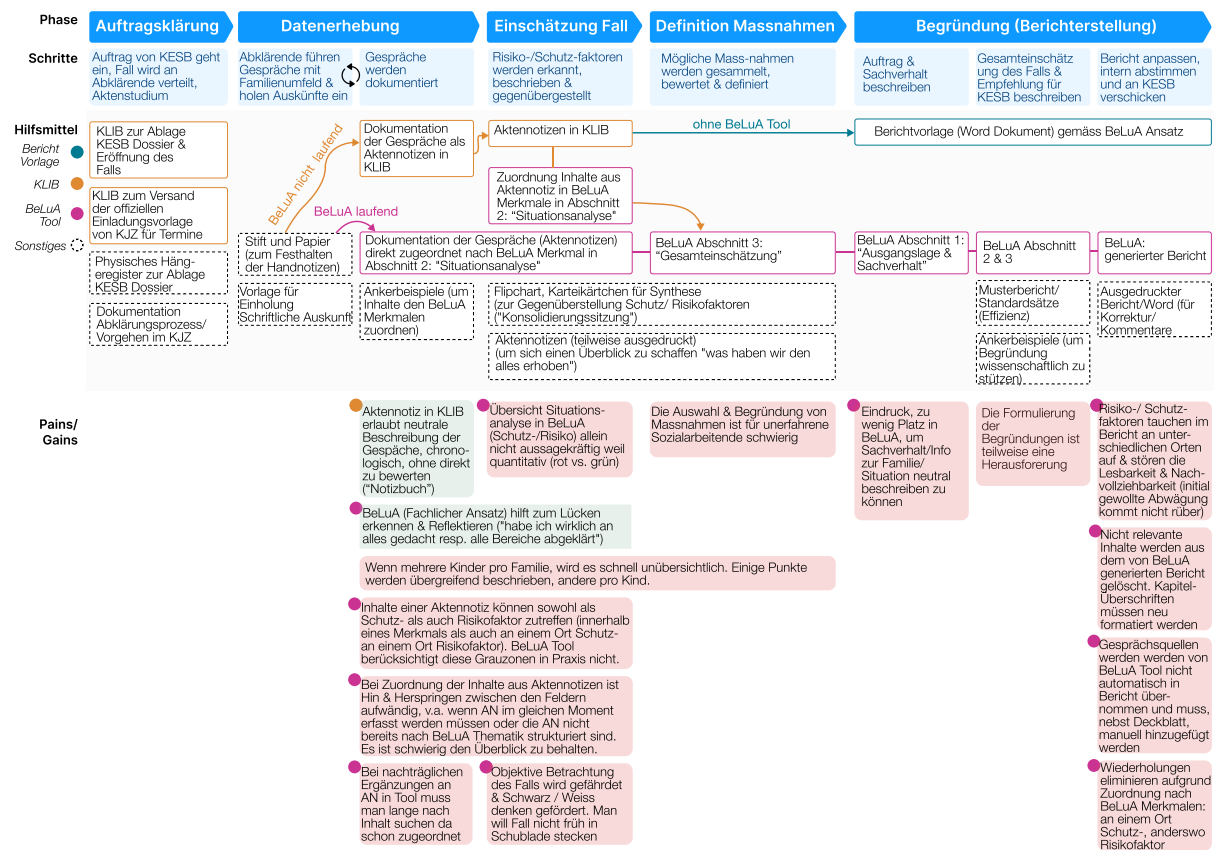


Abbildung 15: User Journey Map mit Pains (rot) & Gains (grün)

Aus den gewonnenen Erkenntnissen und Problemen konnte das Projektteam die wesentlichen Einsichten, welche für das Projektteam und für die weitere Konzeptentwicklung von Bedeutung waren, in Form von Insights Statements herauschälen (siehe Anhang 13.13.8). Die folgenden Insights erachtete das Projektteam in Bezug auf die weiteren, konzeptionellen Schritte als besonders wichtig.

Phase & Schritt	Insight
Daten- erhebung – Dokumentieren der Gespräche / Schreiben der Aktennotizen	- Die Zuordnung der Aktennotizen zu den BeLuA Merkmalen ist aufwendig, weil die Merkmale für viele noch nicht sehr vertraut sind und die Zuteilung nicht immer eindeutig erscheint. - Aktennotizen werden (teilweise) thematisch oder direkt nach BeLuA Ansatz (Merkmal-Gedanke) berichtfertig geschrieben, damit sie später effizienter wiederverwendet können (man denkt beim Schreiben bereits an Bericht) - Die Ergänzung von Aktennotizen ist einfacher, wenn diese chronologisch/nach Gespräch erfasst sind, als wenn diese nur thematisch zugeordnet zugänglich sind, weil man sich eher an das Gespräch und Kontext erinnert. - Aktennotizen chronologisch/nach Gespräch sortiert ist hilfreich, weil Akteneinsicht pro Gespräch gewährleistet werden muss.
Synthese – Einschätzung des Falls	- Die Sammlung aller Faktoren (Vollständige Datenlage) vor Bewertung ist angestrebt, weil sich die Situation im Laufe der Zeit noch ändern kann und die Objektivität während der Datensammlung möglichst gewährleistet werden soll. - Die Beurteilung, ob Schutz oder Risikofaktor schürt teilweise Unsicherheit, weil es in der Praxis viele Grauzonen gibt und nicht immer klar einzuordnen ist. - Die Zuordnung der Inhalte aus den Aktennotizen zu den BeLuA Merkmalen fällt einfacher und reduziert Wiederholungen, wenn zuerst alle Faktoren gesammelt und gesamthaft vor Auge geführt werden können - Bei (relativ häufig) auftretenden Fällen mit mehreren Kindern steigt die Komplexität der Beurteilung und Berichterstellung, da gewisse Merkmale für alle Kinder gelten und andere pro Kind unterschiedlich sind. - Um eine Entscheidung treffen zu können werden in einer gemeinsamen Besprechung alle Faktoren mittels Flipchart/Notizen nochmals explizit gemacht, da die Übersicht in BeLuA Tool mit rein quantitativer Gegenüberstellung nicht hilfreich ist.

Tabelle 4: Wichtigste Insights aus dem Research

Die Opportunitiy Areas, welche im Rahmen des Validierungs-/Priorisierungsworkshop priorisiert wurden, können dem Kapitel 4.3.3 entnommen werden. Eine Übersicht der insgesamt 16 identifizierten Opportunity Areas findet sich im Anhang (siehe Anhang 13.13.9).

4.3.2 Personas

Im Validierungs-/Priorisierungsworkshop zeigte sich, dass sich die Nutzervertreter:innen in einer Kombination aus «Bea Beigelegenheit» und «Petra Profi» sahen. Da die Personas jedoch auch etwas überspitzte Profile darstellen, welche für die Priorisierung von Design-Entscheidungen helfen sollen, entschied sich das Projektteam die zwei Personas «Bea Beigelegenheit» als Repräsentantin der «Novizen» Nutzerggruppe und «Petra Profi» als Vertreterin der erfahrenen Nutzerggruppe bestehen zu lassen. Dahinter liegt die Hypothese, dass abklärende Fachpersonen mit wenig Berufserfahrung und weniger Abklärungen im Jahr mehr Unterstützung benötigen. Als primäre Persona (Definition nach Cooper, 2014) wurde gemeinsam mit der Auftraggeberin «Bea Beigelegenheit» definiert, weil viele Neueinsteiger im Abklärungsprozess mitarbeiten.

Jedoch sollte auch «Petra Profi» als sekundäre Persona vom neuen Tool unterstützt werden. Der Hauptunterschied der beiden Personas steckte in der Erfahrung, d.h. Anzahl durchgeführter Abklärungen. Da die beiden Personas trotzdem viele Gemeinsamkeiten haben, wurden diese – um Doppelungen zu vermeiden - nur bei der Persona eingefügt wo die Eigenschaft am stärksten zutrifft und mit einem Stern * markiert. Die primäre und sekundäre Persona werden im Folgenden aufgeführt. Die Beschreibung der ergänzenden Persona «Corinne Contributor» ist dem Anhang 13.**Fehler! Verweisquelle konnte nicht gefunden werden.** zu entnehmen.

Primäre Persona

"Dieser Teil ist im Tool genial: Wie würde sich das Kindeswohl entwickeln? Ist eine hilfreiche Leitfrage"



Bea Beigelegenheit

- Sozialarbeiterin seit 2 Jahren
- BA in Soziale Arbeit
- 28 Jahre

Fachwissen & Erfahrung

- Wenig Erfahrung mit Kindeswohlabklärungen
- Kurze Schulung zum BeLuA Tool*
- Einarbeitung durch Lead
- Hat keinen Vergleich zu anderen Ansätzen und Tools als BeLuA

Aufgaben und Verantwortung

- Mandatsführung Beistandschaften im Auftrag der KESB
 - Beratung und Unterstützung der Eltern
 - Schreiben der Rechenschaftsberichte
- Abklärungsaufträge Kinderschutz als Co-Lead (oder als Lead)

Kontext

- Kleineres KJZ (5 Mitarbeitende)
- Macht primär Beistandschaften und daher häufiger Rechenschaftsberichte als Abklärungsberichte*
- Ca. 1 bis 3 Abklärungen im Jahr

Vorgehensweise Abklärung

- Schreibt lange und ausführliche Aktennotizen im KLIB
- Formuliert möglichst berichtfertig und nach BeLuA-Themen
- Befüllt BeLuA laufend

Herausforderungen & Probleme

- Innerhalb kurzer Zeit Einblick in Familiensystem gewinnen und Empfehlung abgeben*
- Kognitiv anspruchsvolle Arbeit der Abklärungen*
- Frühe Übernahme der Lead-Rolle aufgrund teilweise Personalmangel und somit Koordination der Abklärenden und Fallverantwortung
- Zuordnung der Aktennotizen zu BeLuA-Merkmalen ist schwierig und nicht immer eindeutig
- Überblick behalten was bereits eingefügt worden und was noch fehlt ist schwierig
- Gefährdungselemente aus den Aktennotizen identifizieren*
- Ableitung und Definition der Massnahmen

Ziele & Bedürfnisse

- Gewissheit, dass alle Gefährdungselemente identifiziert, Einschätzung und Empfehlungen korrekt und Begründungen nachvollziehbar sind
- Thematische Begleitung durch die Struktur und Leitfragen
- Sicherheit und Belege beim Begründen der Gefährdung im Bericht
- Nachvollziehbarer Bericht: Guter Lesefluss, damit Bericht aus einem Guss kommt*

Abbildung 16: Primäre Persona Bea Beigelegenheit

Sekundäre Persona

"Abklärungsprozess, wo alles verknüpft ist: Lade Personen ein, verschicke den Brief, dann kommen Eltern, dann sehe ich direkt Chronologie. Aktennotizen direkt in BeLuA reinziehen. Das würde Effizienz steigern und Fehler verringern."



Petra Profi

- Sozialarbeiterin seit 8 Jahren
- BA in Soziale Arbeit, Weiterbildung
- 41 Jahre

Fachwissen & Erfahrung

- Bereits viele Kindeswohlabklärungen gemacht
- Kennt Abklärungen bevor BeLuA und auch andere Frameworks
- Hat BeLuA primär "learning by doing" gelernt und weiss, wie das Tool "abzufüttern" ist

Aufgaben und Verantwortung

- Abklärungsaufträge Kinderschutz im Lead (Koordination & Organisation)
- Einführung neuer MA in Abklärungsprozess (3 bis 5 pro Jahr)
- Mandatsführung Beistandschaften im Auftrag der KESB

Kontext

- Grosses KJZ (15 Mitarbeitende) mit grossen Einzugsgebiet
- ca. 15 Abklärungsaufträge im Jahr
- Meistens mehrere Kinder pro Fall*

Vorgehensweise Abklärung

- Erfasst Aktennotizen stichwortartig oder berichtfertig
- Befüllt BeLuA Tool laufend oder am Ende, bevorzugt Berichtsvorlage gegenüber BeLuA Tool
- Erstellt Mindmaps zur Übersicht bei komplexeren Fällen*
- Druckt Aktennotizen teilweise aus

Herausforderungen & Probleme

- BeLuA Tool ist (aufgrund Usability-Problemen) nicht für die effiziente Berichterstellung geeignet, mit Berichtsvorlage geht es schneller
- Generierter Bericht aus BeLuA entspricht nicht den Vorstellungen, wie der Bericht auszusehen hat und der Lesefluss ist nicht gewährleistet, braucht viel Zeit für redigieren*
- Zuordnung der Aktennotizen zu BeLuA-Merkmale ist nicht trivial und bei mehreren Personen kann es unterschiedliche Interpretation geben.*

Ziele & Bedürfnisse

- Schnell und effizient einen nachvollziehbaren Bericht schreiben*
- Sicherheit, dass keine wichtigen Aspekte vergessen wurden*
- Unterstützung bei der schnellen Ableitung geeigneter Massnahmen*
- Bericht wie "aus einem Guss" (auch wenn mehrere Personen daran arbeiten)*
- Massnahmen und Empfehlungen sind gut begründet und leiten sich logisch aus der Situationsbeschreibung ab*

Abbildung 17: Sekundäre Persona Petra Profi. Merkmale, die sich mit der Persona Bea Beigelegenheit überschneiden, sind mit dem Stern (*) markiert

4.3.3 Priorisierte Verbesserungspotentiale

Im Validierungs-/Priorisierungsworkshop wurden die folgenden sieben priorisierten Opportunity Areas festgelegt, bei welchen die primäre Persona «Bea Beigelegenheit» mit dem neuen Konzept besser im Abklärungsprozess unterstützt werden soll. Mit der Priorisierung anhand der User Journey Map zeigte sich, dass die Teilnehmenden den Fokus vor allem auf die Verbesserungspotentiale im Bereich der Datenerhebung, d.h. Dokumentieren der Gespräche und bei der Synthese, d.h. Bewertung/Einschätzung des Falls und Definition der Massnahmen legten. Da einzelne Opportunity Areas auch den fachlichen Ansatz betreffen, wurde der Einbezug der Auftraggeberin im weiteren Projektverlauf umso wichtiger.

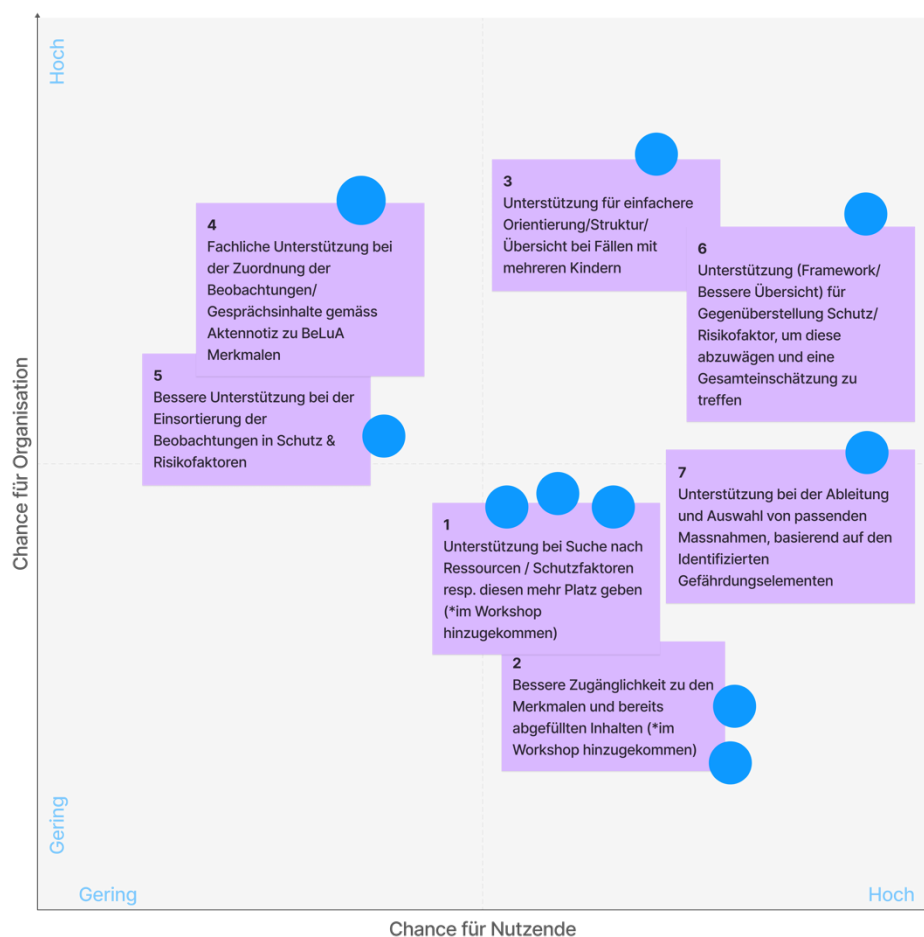


Abbildung 18: Priorisierte Opportunity Areas auf Opportunity Board

Bei der Diskussion zur Einordnung auf der Opportunity Map (siehe Abbildung 17) zeigte sich, dass Opportunity Areas 4 und 5 zusammengehören und die Chance für die Organisation hoch ist, weil dadurch qualitativere Abklärungen erreicht werden können. Opportunity Area 3 wurde aus Sicht der Organisation ebenfalls hoch eingestuft, da somit der Fall für die KESB schneller erfassbar ist. Aus Sicht der Nutzenden wurde festgestellt, dass die Opportunity Areas 6 und 7 ebenfalls zusammengehören, denn ist Ersteres gewährleistet, unterstützt dies auch die Ableitung und Auswahl passender Massnahmen. Das Projektteam nutzte diese priorisierten Opportunity Areas als Basis für die folgende Ideation-Phase.

4.4 Reflektion

Scoping

Der Desk Research erwies sich als besonders wichtig und zeitintensiv, da für alle die Domäne neu war und als komplex empfunden wurde. Die Auseinandersetzung mit der Domäne war hilfreich als Vorbereitung für die Nutzerforschung und um die Aussagen und Beobachtungen besser einordnen zu können. Die vorgängigen Interviews mit zwei Nutzerinnen und einer der Gründerin von BeLuA waren für das Projektteam hilfreich, um das angesammelte Domänenwissen anzureichern und den initialen Scope zu schärfen. Eine Herausforderung bei den Interviews mit den beiden Nutzerinnen war, dass diese vor allem über die Usability Probleme vom BeLuA Tool sprechen wollten und das Projektteam erkannte erst im Laufe des Gesprächs, dass es hilfreicher gewesen wäre den Fokus mehr auf den allgemeinen Prozess und Kontext zu legen. Dies war für die Vorbereitung der weiteren Nutzerforschung aber auch ein wichtiges Learning.

Research

Auch wenn das Projektteam in dem Sinn keine gesamte Durchführung einer Abklärung beobachten konnte, so hat sich die Methode Contextual Inquiry bewährt um Einblicke in das Umfeld, verwendeten Hilfsmittel und Herausforderungen im Abklärungsprozess zu erhalten. Das Projektteam musste mögliche blinde Flecken akzeptieren und sich von den Personen so gut es geht demonstrieren lassen, wie diese es in einem Abklärungsfall machen würden. Das Projektteam hatte initial etwas Schwierigkeiten, den mentalen Fokus vom BeLuA Tool und dessen Usability Probleme weg und auf die übergeordneten Fragestellungen zu legen. Es bewährte sich der breite Mix an rekrutierten Personen, welche das BeLuA Tool sehr unterschiedlich bzw. teilweise gar nicht erst nutzen. So konnte das Projektteam den Fokus

wieder auf den gesamtheitlichen Ablauf legen und verstehen, warum die Personen so vorgehen, wie sie eben vorgehen. Die zusätzlichen remote Interviews erwiesen sich als zeitsparende Methode, um auch die anderen potenziellen, aber eher sekundäre Nutzergruppe abzuholen.

Synthese

Die Synthese der Erkenntnisse aus der Nutzerforschung und Überführung in die Modelle Personas und User Journey Map war eine Herausforderung für das Projektteam. Bei der User Journey Map gab es unterschiedliche Vorstellungen an die Flughöhe und Kategorien. Nachdem verschiedene Varianten durch die Projektmitglieder ausgearbeitet wurden, konnten diese verglichen und ein Konsens gefunden werden. Die Komplexität der User Journey Map entstand auch durch die unterschiedlichen Vorgehensweisen in Bezug auf das BeLuA Tool. Eine wichtige Erkenntnis mit Hilfe des Projektcoach war, dass BeLuA Tool innerhalb einer Zeile «Hilfsmittel» abzubilden und nicht als Teil der Hauptschritte.

Bei der Modellierung der Persona zeigt sich, dass das Projektteam nicht so viele Merkmale hervorbringen konnte, wie gemäss Cooper eigentlich angedacht (typischerweise 15 – 30 Merkmale). Das Projektteam hatte für die Modellierung der Persona lediglich qualitative Daten erhoben und musste sich bei der Modellierung gewisse Lücken eingestehen. Gleichzeitig wollte sich das Projektteam nicht noch länger in der Research Phase aufhalten und die Lücken mit weiteren Datenerhebungen zu füllen. Somit entschied das Projektteam, dass man durchaus auch mit Annahmen resp. Lücken weiter gehen kann und dass in der folgenden Erkundungsphase noch mehr Verständnis gewonnen werden kann, zumal geplant war, die Nutzenden im weiteren Projektverlauf mittels Workshops und Validierungen weiter einzubeziehen und somit die Personas zu schärfen.

Der Validierungsworkshop war ein sehr wertvoller Schritt, um die Auftraggeberin und Repräsentanten der Nutzergruppen einzubeziehen, um die Synthese-Ergebnisse zu validieren und den Scope für den weiteren Projektverlauf zu schärfen. Das Projektteam hatte aufgrund des Umfangs der User Journey Map diese reduziert gezeigt, was vor allem bei den Insights zu Diskussionen führte. Diese waren jedoch bereits Interpretationen des Projektteams. Das Aufzeigen der Findings, vor allem die Probleme, wären im Nachhinein wichtig gewesen und hätten auch validiert werden sollen.

5 ERKUNDEN – ITERATION 1

5.1 Ziele

Das Projektteam hatte mit Abschluss der Research Phase einen wichtigen Meilenstein erreicht, indem die zu lösende Probleme resp. Verbesserungspotentiale identifiziert und priorisiert wurden. In der Phase «Erkunden» startete nun die Entwicklung und Überprüfung von Lösungsansätzen. Als Ausgangsbasis dienen HMW-Fragen sowie – im Laufe der ersten Iteration geschärfte – Usability Ziele bzw. Erfolgsfaktoren.

Die Ausgangsbasis für die Generierung von Lösungsansätzen bilden sogenannte HMW-Fragen. Diese Art der Aufgabenstellung bilden eine Brücke zwischen dem «Verstehen» und «Erkunden» und formulieren fokussiert, welches Problem gelöst werden soll und warum (Steimle & Wallach, 2023). Die folgenden HMW-Fragen basierend auf den priorisierten Opportunity Areas, welche am Ende des Validierungs-/Priorisierungs-Workshops (siehe Kapitel 4.2.3.4) formuliert wurden. Die Nummer der Fragen bildet die Priorisierung ab, welche mit der Auftraggeberin und den Workshop-Teilnehmenden definiert wurden.

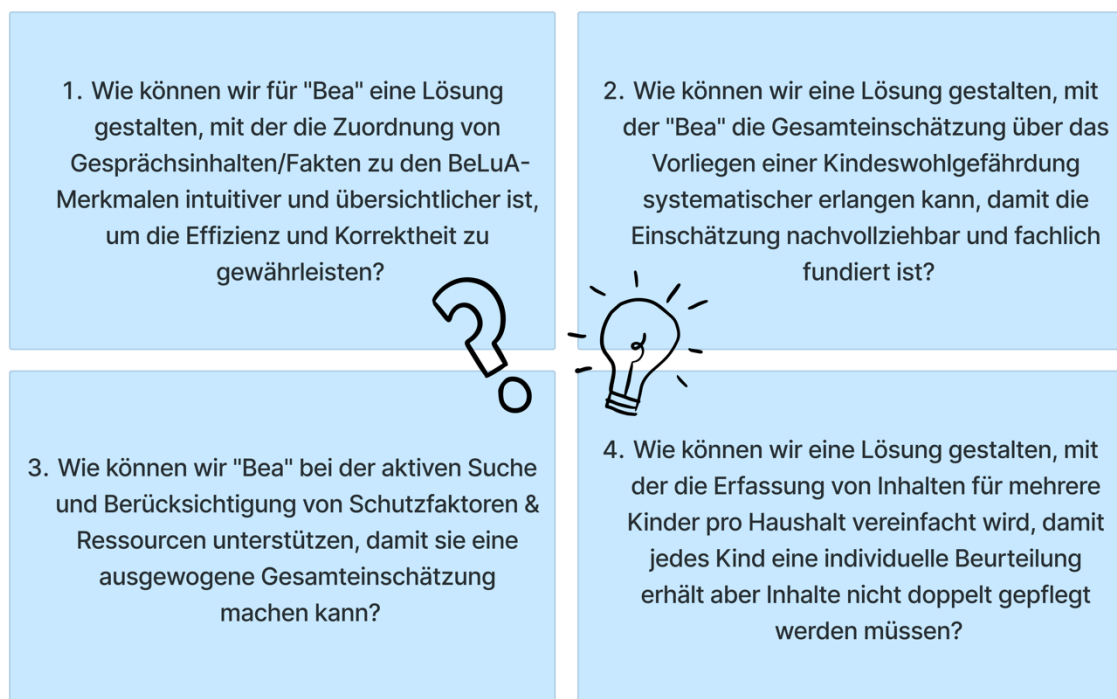


Abbildung 19: How-Might-We Fragen Iteration 1

5.2 Vorgehen

5.2.1 Ideation

Basierend auf den Erkenntnissen aus der Nutzerforschung und den formulierten HMW-Fragen erkundete das Projektteam nun mögliche Ansätze. Ziel dieser Phase war es, mit geeigneten Kreativmethoden – teilweise gemeinsam mit Nutzenden und deren Fachwissen – auch «Um-die-Ecke» zu denken und möglichst viele Lösungsideen für die identifizierten Verbesserungspotentiale zu generieren.

5.2.1.1 Ideen-Workshop

Da für die Beurteilung von Lösungsansätzen viel Fachwissen erforderlich ist, wurde bereits frühzeitig ein Ideen-Generierungs-Workshop zusammen mit Nutzenden und der Auftraggeberin geplant. Am Workshop nahmen schlussendlich, nebst dem Projektteam, vier Personen teil: die Auftraggeberin, und drei Nutzende (2 SAM, 1 EZB) welche bislang nicht in die vorliegende Arbeit einbezogen waren.

Die HMW-Fragen wurden mehrfach ausgedruckt und an die Wand des Workshop-Raumes geklebt. Darunter wurden Flipcharts-Papiere befestigt mit drei Spalten (Idee 1, Idee 2, Idee 3) für die Platzierung der Ideen.

Zum Start des Workshops wurde den Teilnehmenden die Artefakte (Personas und User Journey) präsentiert und Zeit gegeben diese zu ergänzen. Nach einer kurzen Kreativ-Warmup Übung startete die Ideen-Generierung. Die erste HMW-Frage wurde vorgestellt und die Teilnehmenden aufgefordert jeweils drei Ideen dazu auf einem Flipchart zu zeichnen oder beschreiben. Anschliessend wurde rotiert: Die Teilnehmenden wechselten zum nächsten Flipchart, lasen die Ideen durch und ergänzten mit weiteren Ideen. Es wurde rotiert bis alle jedes Flipchart gesehen hatten. Anschliessend wurden die Ideen vom Moderator auf Karten geschrieben und das gemeinsame Verständnis sichergestellt. Die konsolidierten Ideen-Karten konnten die Teilnehmenden dann nochmals mittels Dot-Voting priorisieren. Anschliessend wurde noch die Frage gestellt, wie der Erfolg einer Idee beurteilt werden kann und die Antworten gesammelt. Die Antworten auf diese Fragen flossen in die in Kapitel 5.1.2 erwähnte Definition der Ziele und Erfolgskriterien ein.

Nach Abschluss der ersten HMW-Frage gab es eine Pause und die zweite Runde wurde nach der gleichen Struktur durchgeführt. Die dritte Runde wurde etwas abgekürzt da noch

weniger Zeit übrig blieb als geplant und das Energielevel der Teilnehmenden bereits sehr niedrig war.



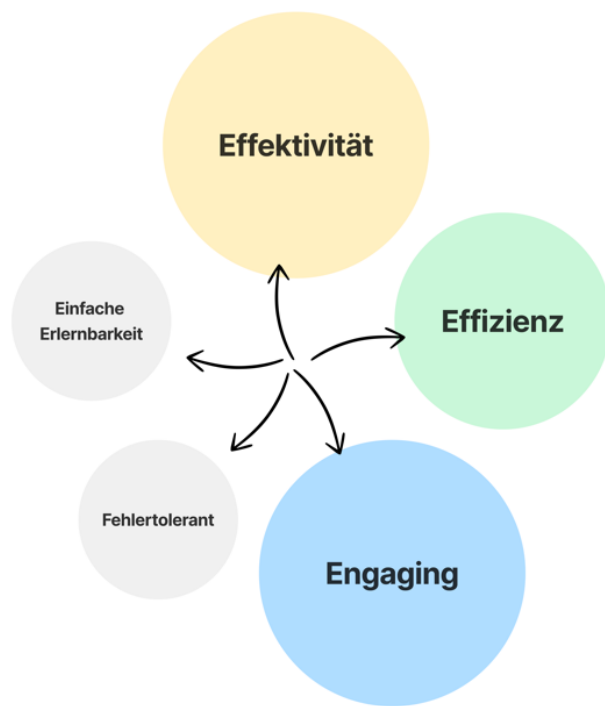
Abbildung 20: Ideen-Workshop - Besprechung der entstandenen Ideen

5.2.1.2 Definition der Erfolgskriterien

Am Ende des Ideen-Workshops wurden die Erfolgskriterien an eine Lösung aus Sicht der Nutzenden gesammelt. Bei einer Besprechung der entstandenen Ideen wurde die Frage gestellt: «Woran können wir erkennen, ob diese Idee erfolgreich ist?» Die Antworten daraus wurden gesammelt und vom Projektteam geclostert. Anschliessend wurden die Erfolgskriterien der Auftraggeberin vorgestellt und von ihr priorisiert aus Organisations-Sicht.

Höchste Priorität hat die subjektive Beurteilung einer angenehmen und einfachen Nutzung durch die Abklärenden. An zweiter Stelle kommen Kriterien zur fachlichen Qualität und Nachvollziehbarkeit des Berichtes. Die Effizienz, sprich die Dauer für die Berichterstellung, war für die Auftraggeberin weniger im Vordergrund, sofern die Bearbeitungsdauer mit dem neuen Tool insgesamt nicht zunimmt. Für einige Nutzenden war es aufgrund von knappen Zeitressourcen aber ein wichtiges Ziel, darum wird dies hier als dritte Priorität aufgeführt. Das subjektive Sicherheitsgefühl, sprich ob die Einschätzung zum Fall als sinnvoll und ausgewogen wahrgenommen wird, wurde von einigen Nutzenden als Ziel genannt, jedoch hat für die Auftraggeberin die objektive bzw. fachliche Korrektheit höhere Priorität. Das Ziel der einfachen Erlernbarkeit stand für die Auftraggeberin ebenfalls nicht im Fokus, da eine Schulung zum fachlichen Vorgehen gemäss BeLuA Ansatz und zum Tool sowieso dazugehören sollte.

Um die Ziele für Benutzerfreundlichkeit des zukünftigen BeLuA-Tools zu schärfen und daraus Hinweise für die Evaluation zu finden, befasste sich das Projektteam zudem mit Frameworks zur Definition und Messung der Usability. Insbesondere wurden die Frameworks von ISO 9241-110 (Europäisches Komitee für Normen, 2020), HEART (Rodden et al, 2010) und 5Es (Quesenbery, 2004) angesehen. Das 5E Framework entsprach aufgrund der Kategorien nach Ansicht des Projektteams am besten der obigen Ziele für das



neue Tool und wurde daher weiterverfolgt. Quesenbery definiert Benutzerfreundlichkeit als die Qualität einer Software, die Bedürfnisse der Nutzenden – je nach Zweck der Software - auf angemessene Weise zu erfüllen. Dabei geht es nicht nur um die generelle "Einfachheit", sondern um die Berücksichtigung der Aspekte Effektivität, Effizienz, Engagement, Fehlertoleranz und einfaches Erlernen. Die Wichtigkeit der Aspekte variieren je nach Projekt. Die priorisierten Erfolgskriterien wurden vom Projektteam den 5E-Dimensionen zugeordnet.

Abbildung 21: Gewichtung der 5E Dimensionen im Projekt

Die Zuordnung ergab zusätzliche Hinweise auf mögliche Evaluationsmethoden (siehe Quesenbery, 2004, Tabelle 3 - The 5E and Possible Evaluation Techniques, S.10). Für die Evaluation der Dimension „Engaging“ plante das Projektteam die Befragung der Nutzenden im Anschluss an einen Nutzertest ein. Das Projektteam merkte, dass eine Evaluation der Dimensionen „Effizienz“ und „Effektivität“ im Rahmen der Masterarbeit und anhand eines nicht-funktionalen Prototypen schwierig sein würde. Dennoch war es gut zu wissen, welche Ziele im Fokus sein sollen und darauf hinzuarbeiten, auch wenn diese nicht abschliessend messbar sind.

Erfolgskriterien	Schritt	Evaluation
 Die Nutzenden empfinden das Tool als ansprechend und einfach zu bedienen	Durchgehend	Befragung der Nutzenden während/nach Validierung Konzept
Fachlich korrekte Zuordnung und Einschätzung des Falls	Zuordnung & Einschätzung	Wenn mehrere Personen den gleichen Fall bearbeiten kommt (grundsätzlich) die gleiche Einschätzung raus
 Die abgeleiteten Massnahmen sind für eine aussenstehende Person nachvollziehbar	Bericht verfassen	Aussenstehende Person kann aufgrund Gesamteinschätzung die gleichen Massnahmen ableiten
 Effiziente Erstellung des Abklärungsberichtes / Zeitaufwand pro Abklärungsfall in einem vernünftigen Rahmen halten	Durchgehend	Zeitmessung (mit neuem / altem / ohne Tool)
Die Nutzenden fühlen sich sicher, dass alle relevanten Faktoren identifiziert wurden und dass die Einschätzung ausgewogen und korrekt ist	Zuordnung & Einschätzung	Befragung der Nutzenden nach der Beurteilung eines Falles
Das Tool hilft Berufseinsteigern sich schneller in Abklärungen einzuarbeiten	Durchgehend	Berufseinsteiger das Tool ohne Instruktionen nutzen lassen

Abbildung 22: Wichtigste Erfolgskriterien, in welchem Schritt diese Relevant sind und Mögliche Evaluationsmethoden

5.2.1.3 Design Studio

Der Ideen-Workshop mit Nutzenden hatte bereits einige interessante Ansätze gezeigt, die jedoch teilweise noch sehr abstrakt waren. Daher führte das Projektteam einen weiteren, internen Workshop durch mit der Design Studio Methode (Steimle & Wallach, 2023, Sullivan, 2015), um die aus dem Ideation-Workshop erstellten Ansätze zu, konkretisieren, visualisieren und erweitern. Dazu wurden die ersten zwei priorisierten HMW-Fragen oben als Design Challenge verwendet.

Die Design Studio Methode wurde pro HMW-Frage in zwei Runden durchgeführt: Zuerst skizzierte jedes Teammitglied für sich auf Papier mögliche Lösungsansätze, diese wurden anschliessend ins Miro hochgeladen und einander vorgestellt und beurteilt. Dann ging nochmals jedes Teammitglied für sich daran die besten Lösungsansätze weiterzuentwickeln. Die Skizzen wurden wiederum in Miro geteilt und von den anderen Teammitgliedern nach Kriterien wie «das ist gut», «das könnte problematisch sein» & «das könnte man ergänzen» bewertet.



Abbildung 23: Design Studio Output (illustrative Darstellung der Projektarbeit)

5.2.1.4 Ideenkatalog & Morphologischer Kasten

Alle im Design Studio entstandenen Visualisierungen wurden in einem Ideenkatalog (Methode nach Steimle & Wallach, 2023) gesammelt. Gemeinsam wurden die Vor- und Nachteile der Ansätze besprochen und notiert. Im Folgenden sind einige Ideen und Ansätze exemplarisch dargestellt.

Die Ideen zur HMW-Frage 1 – Intuitivere und übersichtlichere **Zuordnung** von Gesprächsinhalten **zu den BeLuA Merkmalen** – liefen in eine ähnliche Richtung: Die Darstellung einer Aktennotiz neben dem Katalog aller Merkmale und einem Mechanismus, um Textstellen zu markieren und den Merkmalen zuzuordnen.

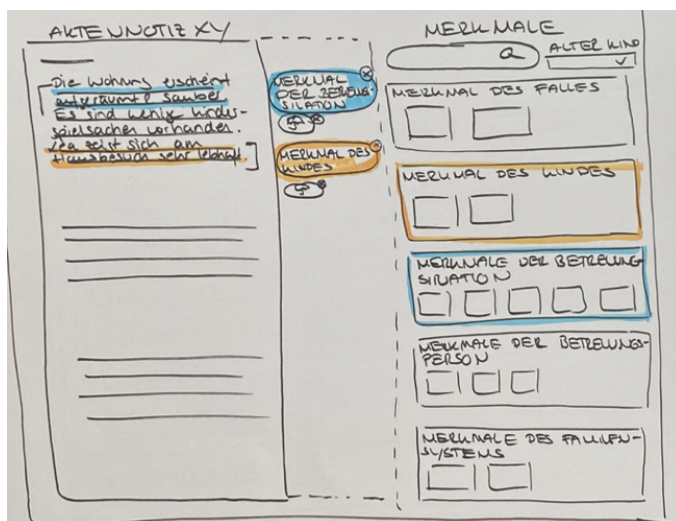


Abbildung 24: Skizze von Aktennotiz mit markierten Textstellen, rechts davon Merkmals-Bibliothek

Zur HMW-Frage 2 (Systematische **Gesamteinschätzung**) wurde eine ganze Reihe an unterschiedlichen Ansätzen und Darstellungen entwickelt.



Abbildung 25: Box pro Merkmal mit Verteilung S/R-Faktoren anhand Farbcodierung

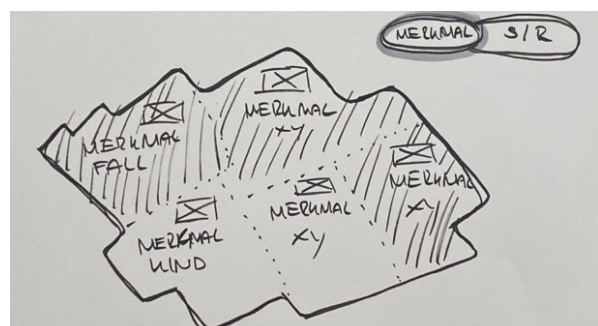


Abbildung 26: Eine Art Landkarte als Merkmale Übersicht



Abbildung 27: Einzelne AN-Textstellen getaggt und nach S/R-Faktoren sortiert

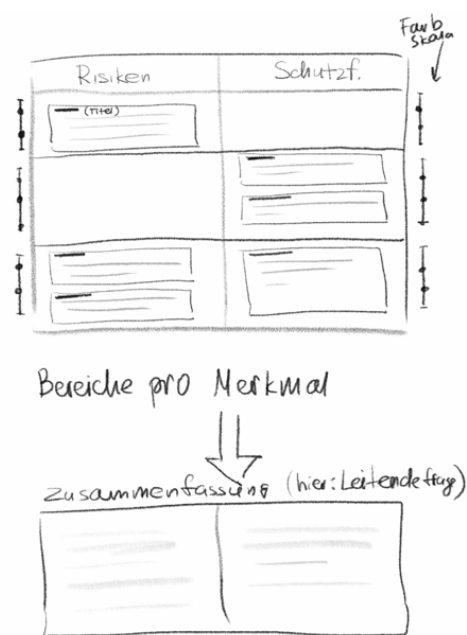


Abbildung 28: Gegenüberstellung von Risiko und Schutzfaktoren in Tabellenform

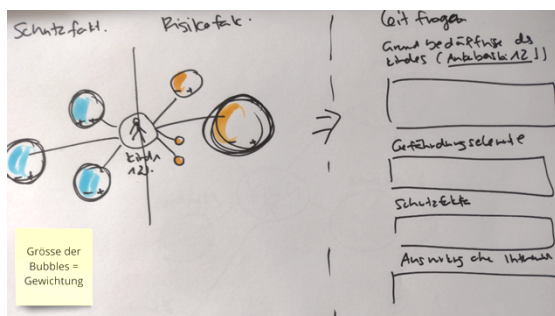


Abbildung 29: Darstellung der Wichtigkeit von Schutz und Risikofaktoren anhand von "Bubbles"

5.2.1.5 Morphologischer Kasten

Anschliessend wurde anhand der Methode "Morphologischer Kasten" besprochen, und wie die Ideen kombinierbar sind. Der Morphologische Kasten kann dabei unterstützen „Einzelskizzen zu einem kohärenten Lösungskonzept“ zu kombinieren. Indem alle Ansätze pro Kategorie dargestellt werden und miteinander verbunden wird, wird klar welche Ideen kombinierbar sind und welche nicht. (Steimle & Wallach, 2023).

Durch diese Methode konnte das Projektteam bereits einige Ansätze ausschliessen bzw. depriorisieren werden, weil sie nicht als Gesamtkonzept zu funktionieren schienen.

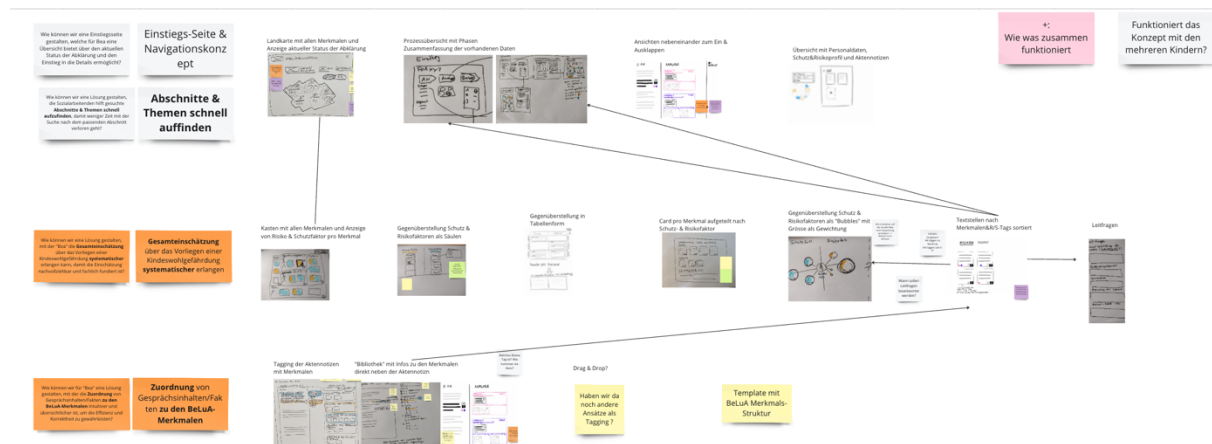


Abbildung 30: Morphologischer Kasten (Illustrative Darstellung der Projektarbeit)

5.2.2 Konzeption

Um die einzelnen Ideen zu einem ganzheitlichen und kohärenten Konzept zusammenzuführen, wurden nun iterativ mögliche Nutzungsszenarien, Features (anhand der User Story Map) und schliesslich Wireflows ausgearbeitet. Das Ziel dieser Phase war es, ein Grundkonzept zu erstellen, welche anschliessend anhand eines Prototyps mit Nutzenden validiert werden konnte. Bei der Methodenwahl orientierte sich das Projektteam stark an die Abfolge des Vorgehensmodells (Szenarien, User Story Map und Wireflows), da diese eine sinnvolle Unterstützung boten, um das Konzept zu entwickeln.

5.2.2.1 Szenarien

Um nach der Ideation-Phase wieder konkreter auf die Perspektive und das Vorgehen der Nutzenden zurückzufinden, wurden Szenarien für die Nutzung des neuen Lösungskonzepts erarbeitet. Für die Entwicklung der Szenarien diskutierte das Projektteam die zwei Vorgehensweisen: „Key Path Szenarien“ in narrativer Form gemäss Goal Directed Design (Goodwin, 2009) oder in Stichworten auf Post-Ist nach Collaborative UX (Steimle & Wallach, 2023). Das Projektteam einigte sich aufgrund der übersichtlichen Darstellung des Ablaufs auf letzteres Vorgehen.

Die Szenarien wurden für die zwei wichtigste Aufgaben “Schreiben und vertaggen der Aktennotiz” (siehe Abbildung 31) und “Übersicht verschaffen & Gesamteinschätzung” (siehe Anhang 13.11) erstellt.

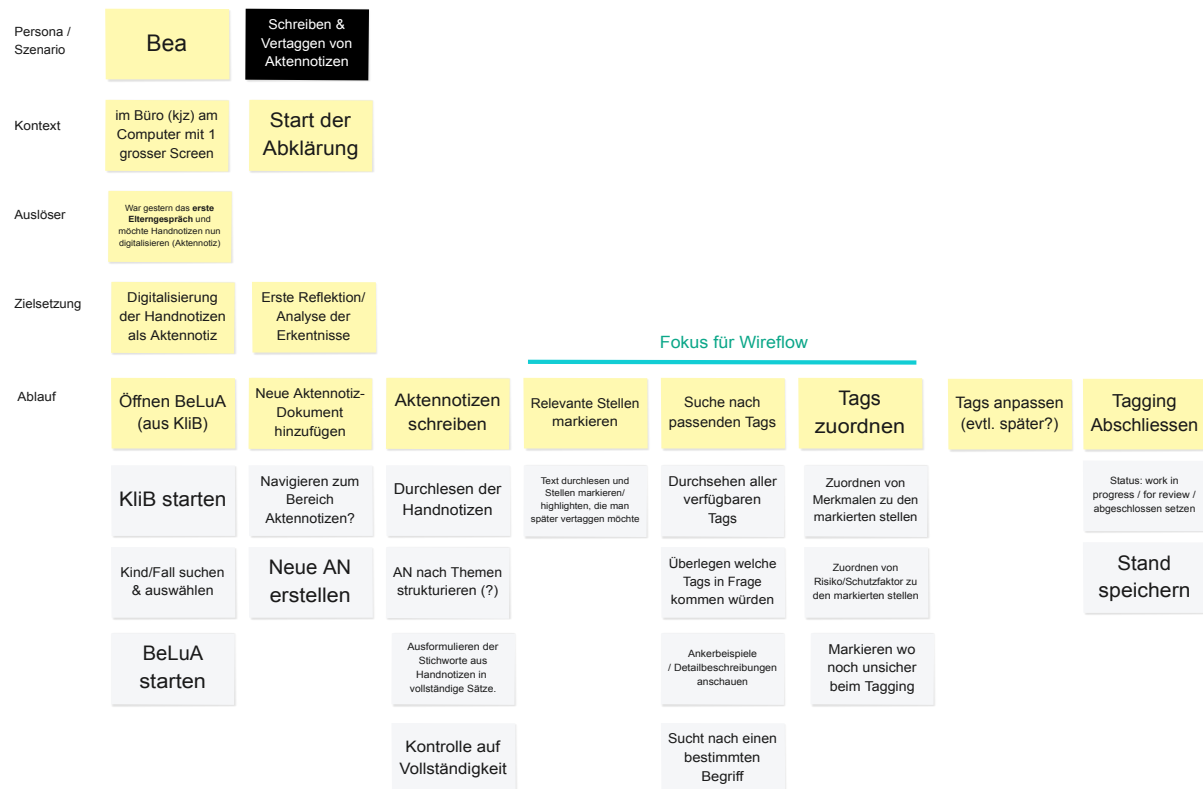


Abbildung 31: Szenario zu „Schreiben und Vertaggen von Aktennotizen“

Während der Erarbeitung der Szenarien kamen offene Fragen auf, welche unterhalb des jeweiligen Schrittes notiert wurden. Dies war hilfreich für die spätere Formulierung der Forschungsfragen

5.2.2.2 User Story Map

Um den Umfang des Prototyps genauer abzusteckten und die relevanten Interaktionen textuell festzuhalten, wurde mit der Methode „User Story Map“ (Steimle & Wallach, 2023) gearbeitet. Die vorher entwickelten Szenarien dienten dazu als Basis und für die gleichen zwei Aufgaben wurden Anforderungen an das Tool ausgearbeitet.

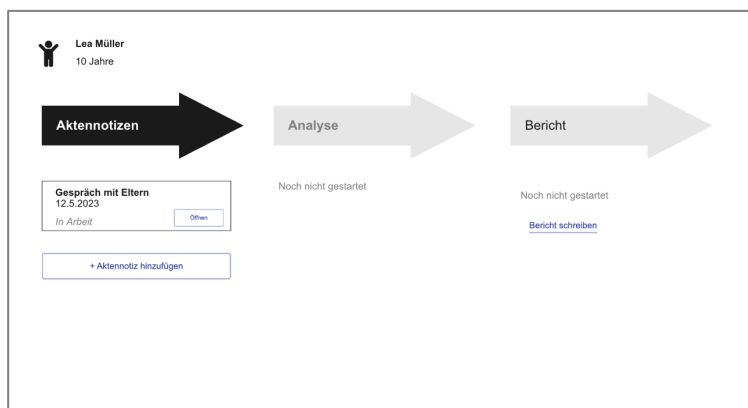


Abbildung 32: User Story Map zur Aufgabe „Schreiben & Vertaggen von Aktennotizen“

5.2.2.3 Wireflow & Key Screens

Der nächste Schritt war die Erstellung von Wireflows. Das Zeichnen von Wireflows wird verwendet um „zu einem frühen Zeitpunkt in einen Projekt den Fluss von Interaktionen zu visualisieren“ (Steimle & Wallach, 2023). Für die Erstellung der Wireflows wurden erste digitalisierte Wireframes erstellt und auf einem Miro-Board miteinander verbunden um die Interaktionen darzustellen. Die Screens wurden ergänzt mit textlichen Beschreibungen von Szenarien.

Im Folgenden ist die erste Aufgabe „Aktennotiz erstellen & vertaggen“ beispielhaft als Wireflow dargestellt.



Bea hat gestern einen Hausbesuch bei den Eltern von Lea gemacht und dabei Handnotizen verfasst. Nun ist Bea im Büro um die Aktennotizen zum Gespräch zu erstellen. Sie öffnet (via Klib) den Fall von Lea im BeLuA. Sie klickt auf «Aktennotiz hinzufügen» um eine neue Aktennotiz zu erstellen

← Zurück zum Start

Status ☒ In Bearbeitung ☐ Abgeschlossen ☐ Zum Review

Gesprächsquelle

Datum

Informationen zur Wohnsituation
Die Wohnung erscheint aufgeräumt und sauber. Es sind wenige Kinderspielsachen vorhanden. Während des Hausbesuches läuft der Fernseher. Lea hat kein eigenes Kinderzimmer und schläft noch bei den Eltern im Bett.

Informationen zu Eltern-Kind Interaktion
Am Hausbesuch wird eine feinfühlig wertschätzende Interaktion zwischen der Kindsmutter und den Kindern sichtbar. Der erzählt dass der mit den Kindern gerne nach Draussen gehe. Armin wickle und füttere er, wenn es seine arbeitsfreie Zeit erlaube. Es wird eine Bindung zwischen den Kindern und dem Kindsvater sichtbar. Armin macht beim Hausbesuch keine Laute. Er zeigt sich eher apathisch. Wirkt wenig interessiert an Interaktionen. Reagiert nicht auf die Anwesenheit der Abklärenden, bzw. deren Kontaktaufnahme, kein Blickkontakt. Lea zeigt sich am Hausbesuch sehr lebhaft. Hüpf und klettert in der Wohnung herum, spricht rausenlos. Sie hat Mühe

Merkmale

Suche nach Begriffen Alter des Kindes 10 j. a.

Merkmale des Falls

Frühere Gefährdungsmeldung Kinderverhältnis-Herstellung

Merkmale des Kindes

Auffälliges Verhalten Dauerhafte Erkrankung

Merkmale der Betreuungssituation

Betreuungs-Kontext Körperliche Bedürfnisse Emotionale Bedürfnisse Entwicklungschancen

Merkmale der Betreuungsperson

Sexuelle Übergriffe

Bea notiert einen Titel und setzt das Datum des Gesprächs. Dann schreibt sie anhand ihrer Handnotizen eine Aktennotiz zu dem Gespräch.

← Zurück zum Start

Status ☒ In Bearbeitung ☐ Abgeschlossen ☐ Zum Review

Gesprächsquelle

Datum

Informationen zur Wohnsituation
Die Wohnung erscheint aufgeräumt und sauber. Es sind wenige Kinderspielsachen vorhanden. Während des Hausbesuches läuft der Fernseher. Lea hat kein eigenes Kinderzimmer und schläft noch bei den Eltern im Bett.

Informationen zu Eltern-Kind Interaktion
Am Hausbesuch wird eine feinfühlig wertschätzende Interaktion zwischen der Kindsmutter und den Kindern sichtbar. Der erzählt dass der mit den Kindern gerne nach Draussen gehe. Armin wickle und füttere er, wenn es seine arbeitsfreie Zeit erlaube. Es wird eine Bindung zwischen den Kindern und dem Kindsvater sichtbar. Armin macht beim Hausbesuch keine Laute. Er zeigt sich eher apathisch. Wirkt wenig interessiert an Interaktionen. Reagiert nicht auf die Anwesenheit der Abklärenden, bzw. deren Kontaktaufnahme, kein Blickkontakt. Lea zeigt sich am Hausbesuch sehr lebhaft. Hüpf und klettert in der Wohnung herum, spricht rausenlos. Sie hat Mühe

Merkmale

Suche nach Begriffen Alter des Kindes

Merkmale des Falls

Frühere Gefährdungsmeldung Kinderverhältnis-Herstellung

Merkmale des Kindes

Auffälliges Verhalten Dauerhafte Erkrankung

Merkmale der Betreuungssituation

Betreuungs-Kontext Körperliche Bedürfnisse Emotionale Bedürfnisse Entwicklungschancen

Merkmale der Betreuungsperson

Sexuelle Übergriffe

Merkmale

- Frühere Gefährdungsmeldung
- Kinderverhältnis-Herstellung
- Verhalten / Psychisches Befinden
- Dauerhafte Erkrankung
- Einschätzung
- Risikofaktor
- Schutzfaktor

Nachdem sie die Aktennotiz verfasst hat, möchte Bea erfassen, zu welchen BeLuA Merkmalen sie Hinweise erhalten hat in dem Gespräch. Sie geht die Aktennotiz durch und notiert eine relevante Stelle. Aus dem erscheinenden Overlay wählt sie das Passende Merkmal aus. Zudem wählt sie aus, ob die Information einen Schutz- oder Risikofaktor darstellt.

← Zurück zum Start

Status ☒ In Bearbeitung ☐ Abgeschlossen ☐ Zum Review

Gesprächsquelle

Datum

Informationen zur Wohnsituation
Die Wohnung erscheint aufgeräumt und sauber. Es sind wenige Kinderspielsachen vorhanden. Während des Hausbesuches läuft der Fernseher. Lea hat kein eigenes Kinderzimmer und schläft noch bei den Eltern im Bett.

Informationen zu Eltern-Kind Interaktion
Am Hausbesuch wird eine feinfühlig wertschätzende Interaktion zwischen der Kindsmutter und den Kindern sichtbar. Der erzählt dass der mit den Kindern gerne nach Draussen gehe. Armin wickle und füttere er, wenn es seine arbeitsfreie Zeit erlaube. Es wird eine Bindung zwischen den Kindern und dem Kindsvater sichtbar. Armin macht beim Hausbesuch keine Laute. Er zeigt sich eher apathisch. Wirkt wenig interessiert an Interaktionen. Reagiert nicht auf die Anwesenheit der Abklärenden, bzw. deren Kontaktaufnahme, kein Blickkontakt. Lea zeigt sich am Hausbesuch sehr lebhaft. Hüpf und klettert in der Wohnung herum, spricht rausenlos. Sie hat Mühe

Merkmale

Suche nach Begriffen Alter des Kindes

Merkmale des Falls

Frühere Gefährdungsmeldung Kinderverhältnis-Herstellung

Merkmale des Kindes

Auffälliges Verhalten Dauerhafte Erkrankung

Merkmale der Betreuungssituation

Betreuungs-Kontext Körperliche Bedürfnisse Emotionale Bedürfnisse Entwicklungschancen

Merkmale der Betreuungsperson

Sexuelle Übergriffe

Merkmale

- Emotionale Bedürfnisse des Kindes
- Schutzfaktor
- Verhalten / Psychisches Befinden

Bea kontrolliert welche Merkmale sie der Aktennotiz zugeordnet hat.

Während der Entwicklung der Wireflows erkannte das Projektteam, dass die Berichterstellung – obwohl nicht im Fokus während der Ideation – auch Teil des Konzeptes

sein muss, da der Bericht als wichtigstes Lieferobjekt der Abklärung für die Nutzenden zentral ist.

5.2.3 Prototyping

Nachdem das Lösungskonzept grob stand, ging es in diesem Schritt darum, die Überprüfung des Konzeptes vorzubereiten. Zuerst wurden die zentralen Annahmen und Forschungsfragen formuliert und ein Validierungsplan aufgestellt. Zur Überprüfung der Annahmen und Beantwortung der Fragen wurde ein Nutzertest geplant. Als Testobjekt wurde aus den Wireframes ein klickbarer Medium-Fidelity Prototyp entwickelt, d.h. Fokus der Screens war nach wie vor auf der Struktur und auf dessen detaillierteren visuell-ästhetischer Ausgestaltung wurde verzichtet.

5.2.3.1 Validierungsplanung

Das Ziel der ersten Validierungsrunde war zu prüfen, ob das grundsätzliche Konzept (chronologische Erfassung Aktennotizen, Tagging der Aktennotizen, Analyse-Zwischenschritt) von den Nutzenden als nützlich und hilfreich angesehen wird, sowie mögliche weitere Bedürfnisse und Anforderungen an das Konzept zu erheben.

HMW-Frage	Annahme	Forschungsfrage
Wie kann die Zuordnung von Gesprächsinhalten zu den BeLuA-Merkmalen intuitiver und übersichtlicher gestaltet werden?	Die chronologische Ablage der Aktennotizen innerhalb von BeLuA ist von Vorteil, da es der Arbeitsweise der Nutzenden entspricht.	Wo sehen sie Vorteile davon?
	Das Vertaggen der Aktennotizen nach Merkmale & S/R-Faktor hilft den Nutzenden als Zwischenschritt für die spätere Analyse.	Welche Inhalte sind hilfreich als Hilfestellung der Zuordnung der Merkmale?
Wie kann die Gesamteinschätzung über das Vorliegen einer Kindeswohlgefährdung systematischer erlangt werden?	Die Analyse-Übersicht hilft den Nutzenden dabei die Gefährdungselemente zu abwägen, um passende Massnahmen zu formulieren und den Bericht zu schreiben.	Welche Informationen sind hilfreich für die Gesamtbeurteilung?
Wie kann die aktive Suche und Berücksichtigung von Schutzfaktoren & Ressourcen unterstützt werden?	Die Kurz-Zusammenfassungen in der Analyse-Übersicht sind hilfreich, um sich ein inhaltliches Gesamtbild des Falls zu verschaffen.	Welche Inhalte sind hilfreich als Hilfestellung der Zuordnung der Merkmale?
	Die individuelle Gewichtung der Schutz & Risikofaktoren ist hilfreich für eine differenzierte gesamtheitliche Beurteilung des Falls.	
	Das Verfassen einer Zusammenfassung pro Merkmal im Analyse-Schritt ist hilfreich, als Vorarbeit für den Bericht.	Welche Informationen sind wichtig während dem Bericht schreiben?
Wie kann die Erfassung von Inhalten für mehrere Kinder pro Haushalt vereinfacht werden?	Bei Fällen mit mehreren Kindern ist es hilfreich, Inhalte aus den Aktennotizen den Kindern zuzuordnen & die Kinder in der Analyse-Übersicht abzubilden .	

Abbildung 33: Zentrale Forschungsfragen und Annahmen 1. Iteration

Zum übergreifenden Themen Einstieg ergaben sich zusätzlich folgende Forschungsfrage:
Welche Informationen sind wichtig für den Einstieg in den verschiedenen Momenten?

Um die Annahmen zu testen und die Forschungsfragen zu beantworten wurde ein Nutzertest in Form eines Konzept-Walkthroughs ausgearbeitet. Konzept-Walkthroughs eignen sich besonders in einem frühen Projektstadium. So können Rückmeldungen von Nutzenden zur Idee eingeholt werden, indem Nutzende durch diese geführt und um Kommentare gebeten werden (Lewis et al., 1990). Dabei reicht gemäss Lewis auch bereits ein Low-Fidelity Mock-Up, Skizzen oder Bilder, um die dahinterliegende Idee zu vermitteln.

5.2.3.2 Prototyp

Basierend auf den für die Wireflows ausgearbeiteten Screens wurde ein klickbarer Prototyp in Figma erstellt, welcher als Testobjekt für die anschliessende Validierung genutzt wurde.

[Link zum Prototyp](#)

Der Prototyp besteht aus allen im Konzept angedachten Bereichen:

Eine **Einstiegsseite**, von wo aus in die drei Bereiche eingestiegen wird und wo der aktuelle Stand der Arbeiten dargestellt ist (siehe Abbildung 34). Der Einstieg zum jeweiligen Fall wird – gleich wie in der heutigen Lösung – via dem Kontaktmanagementsystem “KLIB” sichergestellt und ist daher nicht im Prototyp dargestellt.

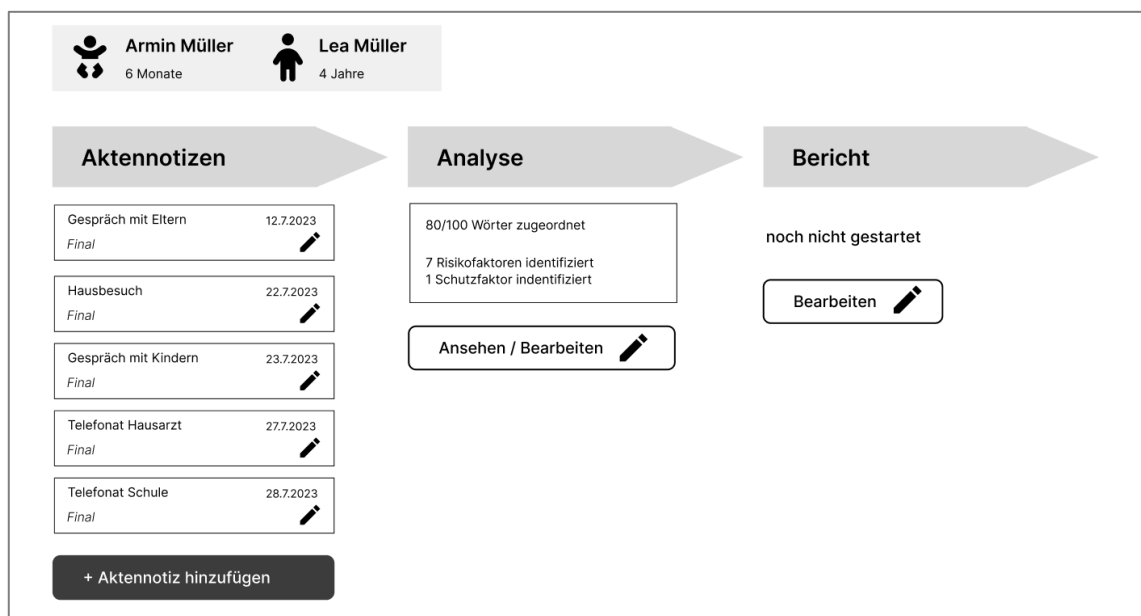


Abbildung 34: Einstiegsseite

Aktennotizen, wo die Nutzenden die Aktennotizen pro Gespräch erfassen können und Textstellen markieren und “vertaggen” bzw. den BeLuA-Merkmalen zuweisen können. (siehe Abbildung 35)

Abbildung 35: Aktennotizen erfassen und zuordnen

Analyse, wo die Nutzenden sehen welche Informationen sie zu den Merkmalen erfasst und vertaggt haben. Aus dieser Übersicht können Nutzende in ein Merkmal eintauchen und in diesem Bereich eine Zusammenfassung für den Bericht sowie eine Kurz-Zusammenfassung für die Übersicht erstellen (siehe Abbildung 36 & Abbildung 37).

← Übersicht nach Merkmal

zur Übersicht nach Risiko- & Schutzfaktor

Fall

Beide Kinder

Frühere Gefährdungsereignisse

Bereits Häusliche Gewalt 2020, bereits Abklärung

Herstellung Kindesverhältnis

Vaterschaft nicht anerkannt

Kind

Kind 1 / Armin

Dauerhafte Erkrankung

Auffälligkeiten Verhalten

apathisch bei Hausbesuch

Kind 2 / Lea

Dauerhafte Erkrankung

Auffälligkeiten Verhalten

1 Stelle

Betreuungssituation

Beide Kinder

Betreuungskonstanz

1 Stelle

Erfüllung körperlicher Bedürfnisse

Erfüllung emotionaler Bedürfnisse

Eröffnung Entwicklungschancen

Sexuelle Übergriffe

Kind 2 / Lea

Erfüllung emotionaler Bedürfnisse

1 Stelle

Feinfühlige Interaktion KM und Lea

Eröffnung Entwicklungschancen

Im Bett der Eltern schlafen, Regeln und Grenzen setzen

Betreuungsperson

Beide Kinder

Suchtverhalten

Alkoholkonsum Vater

Psychische Störung

Erfahrung von Vernachlässigung

Familiensystem

Beide Kinder

Materielle Ressourcen

1 Stelle

Soziale Unterstützung

Abbildung 36: Analyse-Übersicht, sortiert nach Merkmalen mit Kurz-Zusammenfassungen pro Risiko und Schutzfaktor

Merkmal: Erfüllung emotionaler Bedürfnisse

×

Markierte Stellen aus Aktennotizen

Filtern

Risikofaktoren

Schutzfaktoren

Die Kindsmutter berichtet, dass als der KV die Wohnung aufgrund des GSG Massnahmen verlassen musste, Lea sich heftig an die Mutter geklammert habe und weinte. Seither schlafe Lea schlecht.

Gespräch mit Eltern, 12.7.2023

Es wird eine feinfühlige wertschätzende Interaktion zwischen der Kindsmutter und den Kindern sichtbar

Hausbesuch, 22.7.2023

Die Mutter sei sehr fürsorglich und aufmerksam gegenüber ihren Kindern.

Telefonat Schule, 28.7.2023

Zuordnung

Schutzfaktor

Zusammenfassung (für Bericht)

Kurz-Zusammenfassung (für Analyse-Übersicht)

Gewichtung

Wie wichtig ist dieser Aspekt für die Kindeswohntwicklung?

gering

mittel

hoch

Speichern & Schliessen

Abbildung 37: Bearbeitungs-Overlay zur Analyse-Übersicht

Bericht, wo die Nutzenden ein Formular haben, um die Inhalte des Berichtes zu schreiben. Neben dem Formular sind die Merkmale und Textstellen als Hilfestellung zusammengefasst (siehe Abbildung 38)

← **Bericht**

1. Sachverhalt & Situation 2. Beurteilung 3. Gesamteinschätzung 4. Minimale Kriterien 5. Empfehlung 6. Verhältnismässigkeit

2. Beurteilung nach BeLuA

Risikofaktoren ⚡

Erfüllung emotionaler Bedürfnisse
Die Kindsmutter berichtet, dass als der KV die Wohnung aufgrund des GSG Massnahmen verlassen musste, Lea sich heftig an die Mutter geklammert habe und weinte. Seither schlafe Lea schlecht.

Analyse-Übersicht

Risikofaktoren ⚡
Beide Kinder

Frühere Gefährdungseignisse
Bereits Häusliche Gewalt 2020, bereits Abklärung

Suchtverhalten
Alkoholkonsum Vater

Herstellung Kindesverhältnis
Vaterschaft nicht anerkannt

Betreuungskonstanz
1 Stelle

Erfüllung emotionaler Bedürfnisse
Miterleben Gewalt in der Partnerschaft

Materielle Ressourcen
1 Stelle

Abbildung 38: Bericht, links scrollbares Formular, rechts Risiko- und Schutzfaktoren

5.2.4 Validierung

5.2.4.1 Rekrutierung

Da später noch eine zweite Validierung geplant war, wurde entschieden für die erste Iteration den Fokus auf die Validierung mit der primären Persona „Bea“ zu legen und mit 6 Personen aus dieser Nutzergruppe zu testen. Folgende Kriterien wurden für die Rekrutierung definiert:

- Hat bisher zwischen 1 – 6 Abklärungen durchgeführt
- Sozialarbeiter:innen aus unterschiedlichen kjz

Die Rekrutierung der Testpersonen wurde durch die Auftraggeberin anhand dieser Kriterien übernommen. Aufgrund der hohen Arbeitsbelastung vieler Sozialarbeiter:innen war es nicht einfach Testpersonen zu rekrutieren. Das Projektteam lockerte die Kriterien darum und die Tests wurden schliesslich mit folgenden Personenprofilen durchgeführt:

Referenz	Rolle	Abklärungen bisher	kjz
TP01	SAM	1	Winterthur
TP02	SAM	3	Winterthur
TP03	EZB	6	Winterthur
TP04	SAM	15-20	Meilen
TP05	SAM	1	Dielsdorf
TP06	SAM	2	Horgen

Tabelle 5: Testpersonen Nutzertest 1. Iteration

5.2.4.2 Leitfaden

Um dem Konzept-Walktrough durchführen zu können und den Ablauf einheitlich zu gestalten, erstellte das Projektteam einen Testleitfaden. Dieser beinhaltete auf Basis eines fiktiven Abklärungsfalls Aufgaben, welche anhand des Testobjekts durchgeführt wurden. Die Testaufgaben im Leitfaden wurden strukturiert entlang der User Journey, welche sich in den drei Hauptbereichen (Aktennotizen, Analyse, Bericht) widerspiegeln. Folgende Testaufgaben wurden verwendet:

- Einstieg und Überblick erhalten
- Aktennotizen erstellen
- Aktennotizen zuordnen
- Analyse-Übersicht ansehen
- Analyse-Übersicht bearbeiten
- Bericht erstellen

Der Leitfaden enthielt ausserdem zu Beginn Fragen zur Person, welche zur weiteren Überprüfung der Personas verwendet werden können.

Zur Evaluation, ob das Konzept insgesamt die aufgestellten Erfolgskriterien (siehe Kapitel 5.2.1.2) erfüllt, prüfte das Projektteam die Verwendung von standardisierten Usability Fragebögen. Die Frameworks SUS (Brooke, 1995), UEQ (Hinderks et al, 2018) und UEQ+ (Schrepp & Thomaschewski, 2019) wurden detaillierter angesehen. Aufgrund der Flexibilität der UEQ und UEQ+ Kriterien wurde dieser Ansatz als am geeignetsten für das Projekt erachtet. Der UEQ+ Fragebogen baut auf dem UEQ auf und beinhaltet zusätzliche Kriterien.

Als für das Projekt am relevantesten wurden vom Projektteam die Kriterien Attraktivität, Effizienz, Stimulation (aus dem UEQ) sowie das Kriterium Nützlichkeit (aus dem UEQ+) betrachtet und ausgewählt. Anstatt eine numerische Antwortskala vorzugeben – welche wenige inhaltliche Erkenntnisse liefern würde – wurden die Fragen jedoch offen zum Abschluss der Nutzertests gestellt.

Der vollständige Leitfaden ist dem Anhang 13.13 zu entnehmen.

5.2.4.3 Durchführung & Auswertung

Die Nutzertests wurden vor Ort in den Räumlichkeiten der Auftraggeberin durchgeführt. Den Testpersonen wurde zu Beginn der Ablauf erklärt und die übergreifenden Fragen zur Person gestellt. Anschliessend wurden die Testpersonen mit dem fiktiven Fallbeispiel vertraut gemacht und anhand der Testaufgaben im Leitfaden durch den Prototyp geführt. Der Prototyp wurde auf einem Laptop eines Projektteam-Mitgliedes gezeigt. Die Walkthroughs dauerten wie eingeplant zwischen 60-90 Minuten pro Testperson.



Abbildung 39: Durchführung Nutzertest 1. Iteration

Zur Auswertung der Nutzertests wurden die Protokoll-Inhalte auf Post-It im Miro übertragen, mit der Testperson-Nummer gekennzeichnet und nach Aufgaben in einer Tabelle sortiert. Anschliessend wurde pro Aufgabe und Screen eine Auswertung erstellt und zusammengefasst, was gut funktionierte, wo es Probleme gab sowie weitere Erkenntnisse. Pro Problem wurden anschliessend mögliche Ursachen sowie Lösungsideen gesammelt. Die festgestellten Probleme wurden festgehalten und mögliche Ursachen und Lösungsoptionen reflektiert. Um die Synthese abzuschliessen, wurden die Erkenntnisse in Bezug auf die Annahmen und Forschungsfragen ausgewertet. Die Ergebnisse dazu sind im folgenden Kapitel zusammengefasst.

5.3 Ergebnisse

Insgesamt wurde das Konzept von den Testpersonen positiv aufgenommen und als übersichtlicher, motivierender und effizienter bezeichnet als das aktuelle Tool. Besonders positiv beurteilt wurde die Möglichkeit, Aktennotizen eines Gesprächs chronologisch direkt im Tool zu erfassen. Daraus dann Textstellen zu markieren und den Merkmalen zuzuordnen wird überwiegend positiv bewertet. Der Nutzen der Analyse-Übersichten für die Gespräch-Vorbereitung, Massnahmen definieren und für das Abschlussgespräch mit der Familie wurde von den meisten Personen gesehen. Die Einstiegs-Seite mit der Abbildung der Prozessschritte und der Möglichkeit abzutauchen, kam ebenfalls gut an.

Probleme bereitete vor allem der Schritt „Analyse“, obwohl die Grundidee dieses Schrittes verstanden wurde. Die „Analyse-Übersicht“ wurde teilweise als unübersichtlich bezeichnet, vor allem im Hinblick auf Fälle mit mehreren Kindern. Innerhalb des Schrittes warf die Kurz-Zusammenfassung, die Gewichtung und das Schreiben der Zusammenfassung Fragen und Verunsicherung aus.

Im Folgenden werden die Schlussfolgerungen aus den Nutzertest-Erkenntnissen (sowie teilweise zusätzlich basierend auf einer Einordnung zusammen mit der Auftraggeberin) zu den initial aufgestellten Annahmen und Forschungsfragen aufgeführt. Detailliertere Auswertungen sind im Anhang 13.14 zu finden.

Aktennotizen & Merkmale Zuordnung

Annahme

Die chronologische Ablage aller Aktennotizen innerhalb von BeLuA ist von Vorteil, da es der Arbeitsweise der Nutzenden entspricht.

Das Vertragen der Aktennotizen nach Merkmalen & S/R hilft den Nutzenden als Zwischenschritt für die spätere Analyse.

Schlussfolgerung

- Das Prinzip die Aktennotizen chronologisch abzulegen, wird positiv aufgenommen und daher wird weiterverfolgt.

- Die Zuordnung von Textstellen zu BeLuA-Merkmalen wird als sinnvoll und hilfreich betrachtet und wird weiterverfolgt.
- Optimiert werden sollte: Tagging-Mechanismus intuitiver gestalten, Zuordnung nach Schutz- & Risikofaktor nicht im Tagging Schritt sondern später gesamtheitlich entschieden

Forschungsfrage

Welche Ansätze sind am hilfreichsten für die schnelle Zuordnung der Aktennotiz-Inhalte zu den BeLuA-Merkmalen?

Schlussfolgerung

- Die Icons können ggf. als visuelles Element eingesetzt werden, jedoch weniger als Unterstützung der Zuordnung.
- Die Ankerbeispiele und Stichworte werden weitergezogen, aus dem Research wissen wir, dass dies wichtige Hilfsmittel sind für einige.
- Die Suchfunktion über die Merkmale kann weggelassen werden.

Gesamteinschätzung

Annahme

Die Analyse-Übersicht hilft den Nutzenden dabei die Gefährdungselemente zu abwägen, um passende Massnahmen zu formulieren und den Bericht zu schreiben.

Die Kurz-Zusammenfassungen in der Analyse-Übersicht sind hilfreich, um sich ein inhaltliches Gesamtbild des Falls zu verschaffen.

Das Verfassen einer Zusammenfassung pro Merkmal im Analyse-Schritt ist hilfreich, als Vorarbeit für den Bericht und vereinfacht die Berichterstellung.

Die individuelle Gewichtung der Schutz & Risikofaktoren ist hilfreich für eine differenzierte gesamtheitliche Beurteilung des Falls.

Schlussfolgerung

- Die Analyse-Übersicht wird grundsätzlich weiter verfolgt. Die Übersichtlichkeit der Darstellung soll verbessert und im Hinblick auf Fälle mit mehreren Kindern optimiert werden

- Da die Analyse-Übersicht mit den Kurz-Zusammenfassungen grundsätzlich weiterverfolgt jedoch soll klarer dargestellt werden, dass es nur eine (Kurz-)Zusammenfassung pro Merkmal gibt.

- Der Ansatz der Zusammenfassung pro Merkmal wird überarbeitet. Der Zusammenfassings-Schritt soll fakultativ sein und der Bericht soll auch ohne diesen Schritt erstellt werden können.
- Der Zugang zu den gesamten Aktennotizen beim Erstellen der Zusammenfassung pro BeLuA Merkmal soll sichergestellt werden.

- Der Ansatz der quantitativen Gewichtung löst bei den Testpersonen mehr Verunsicherung als Nutzen aus und wird daher nicht weiter verfolgt.

Forschungsfrage

Welche Informationen sind hilfreich für die Gesamtbeurteilung / Analyse-Übersicht?

Welche Informationen sind wichtig während dem Bericht schreiben?

Schlussfolgerung

- Während der Gesamtbeurteilung und dem Bericht schreiben ist die Ansicht nach Schutz- und Risikofaktoren hilfreich zum abwägen. Hier sind nur Merkmale relevant, zu denen Informationen vorhanden sind.
- Während der Datensammlungs-Phase ist es hilfreich zu sehen welche Merkmale noch fehlen.
- Beide Ansichten werden daher weiterverfolgt.

- Neben einer Übersicht der Merkmale sollen die Textstellen und Aktennotizen neben dem Bericht zugänglich sein.

Mehrere Kinder

Annahme

Bei Fällen mit mehreren Kindern ist es hilfreich, Inhalte aus den Aktennotizen den Kindern zuzuordnen und die Kinder in der Analyse-Übersicht abzubilden.

Schlussfolgerung

- Das Konzept der Tag-Setzung nach Kind ist hilfreich und wird weiterverfolgt.
- Die Übersicht mit allen Informationen nach Kind wird weiterverfolgt und geprüft, wie es mit viel mehr Kindern gelöst werden kann, damit es übersichtlich bleibt.

Einstieg und Navigation

Annahme

Der Einstieg mit allen Prozessschritten ist hilfreich für die Nutzenden, um zu sehen welche Aufgaben es gibt, wo man im Prozess steht und wie der Status ist.

Schlussfolgerung

- Die grundsätzliche Idee und Struktur der Einstiegsseite wird verstanden und daher weiterverfolgt.

Forschungsfrage

Welche Informationen sind wichtig für den Einstieg in die Fallbearbeitung (in den verschiedenen Phasen der Abklärung)?

Schlussfolgerung

- Gewisse Informationen zum Fall, wie Namen der Kinder, Namen der Eltern und Frage der KESB sollte stets gut zugänglich dargestellt werden.
- Die Anzeige des Arbeitsfortschritts auf der Startseite kann weiterverfolgt werden.

5.4 Reflektion

Die Durchführung der ersten «Erkunden» Phase war ausserordentlich lehrreich, sowohl inhaltlich als auch in Bezug auf die Methodenverwendung. Durch den Konzept-Walkthrough anhand eines Prototyps konnte das Verständnis der Anforderungen an die Lösung nochmals geschärft werden.

In Bezug auf die Priorisierung der Erfolgskriterien stellt sich das Projektteam die Fragen, ob es ausreichend war diese nur zusammen mit der Auftraggeberin zu priorisieren, oder ob die Ziele auch explizit mit Nutzenden hätten priorisiert werden sollen. Eine Möglichkeit wäre es gewesen, die Wichtigkeit der Ziele in den Nutzertests explizit bewerten zu lassen.

Die Möglichkeit die beim Design Studio entstandenen Ideen anhand eines Ideenkatalogs und Morphologischen Kasten zu bewerten war für alle Teammitglieder neu. Anfangs war es nicht einfach, die richtige «Flughöhe» für die Kategorisierung der Ideen zu finden und eher zu detailliert auf Ebene von einzelnen Interaktionselementen gewählt, was sich für das Stadium des Projektes als zu früh herausstellte. Der Morphologische Kasten half dem Team aus der Menge der Ideen gewisse Ansätze auszuwählen und weiterzuverfolgen.

Spannenderweise tauchten einige Ansätze, die nach dem Morphologischen Kasten nicht weiterverfolgt wurden, im späteren Projektverlauf wieder auf.

Der Schritt der Szenario-Erstellung wiederum war hilfreich nach der Ideen-Phase um den Blick wieder auf das Vorgehen der Nutzenden zu lenken. Die Verwendung der Methode

User Story Map empfand das Team im Nachhinein jedoch als eher zu früh und mit geringen Zusatznutzen, zumal die relevanten Interaktionen bereits aus den Szenarien hervorgingen. Somit wäre es auch möglich gewesen direkt von den Szenarien in das Wireframing überzugehen.

Im «Prototyping» Schritt war es eine Herausforderung für das Projektteam die richtige Flughöhe zu finden. Dies sowohl bei der Formulierung der Annahmen und Forschungsfragen als auch bei dem Leitfaden. Anfangs wurden die Fragen zu stark auf die Verständlichkeit und Usability gelegt. Schliesslich erkannte das Team, dass der grundsätzliche Ansatz und Nutzen des neuen Konzepts für die erste Iteration im Vordergrund stand. Hilfreich war dabei das vor Augen führen des «5S» Modells von Garrett (2012). Die primären Forschungsfragen und Annahmen bewegten sich auf den Ebenen «Strategy» und «Scope». Auch bei Ausarbeitung des Prototyps war es herausfordernd die richtige Balance zu finden; er sollte genügend Aussagekraft aufweisen (zentrale Interaktions- und Navigationselemente), ohne dabei zu stark ins Detail zu gehen (visuell-ästhetische Ausgestaltung).

Bei der Durchführung der Walkthroughs erkannte das Team nach den ersten paar Testpersonen, dass mehr Vorab-Informationen zum Konzept notwendig sind und der Fokus weniger auf das sofortige Verständnis (wie bei einem Usability Test), sondern auf der Beurteilung der Nützlichkeit lag. Darum wurden die Testpersonen nach dieser Erkenntnis stärker durch die den Prototypen geführt.

In Bezug auf die Rekrutierung der Testpersonen war es im Nachhinein betrachtet positiv, dass auch eine erfahrenere Person am Nutzertest teilgenommen hat, obwohl dies nicht geplant war. Dies aus dem Grund, weil durch die Erfahrung mögliche Probleme mit dem Konzept in der Anwendung in unterschiedlichen Fällen besser erkannt werden können.

Bei der Interpretation der Ergebnisse war die Fachexpertise der Auftraggeberin sehr wichtig, um bei diesem komplexen Thema gewisse Designentscheide auch fachlich und organisationsbezogen basierend treffen zu können und nicht allein auf den Reaktionen von (hauptsächlich wenig erfahrenen) Nutzenden.

6 ERKUNDEN – ITERATION 2

6.1 Ziele

Die Validierung in der ersten Iteration hatte einige grundlegende Annahmen zum entwickelten Konzept bestätigt und das Verständnis der Nutzeranforderungen und Vorgehensweisen im Abklärungsprozess beim Projektteam geschärft. Einige Probleme mit dem Konzept wurden entdeckt, welche in der zweiten Iteration adressiert, und nach besseren Lösungen gesucht werden sollte. Folgende Haupt-Probleme und Design Herausforderungen wurden angegangen.

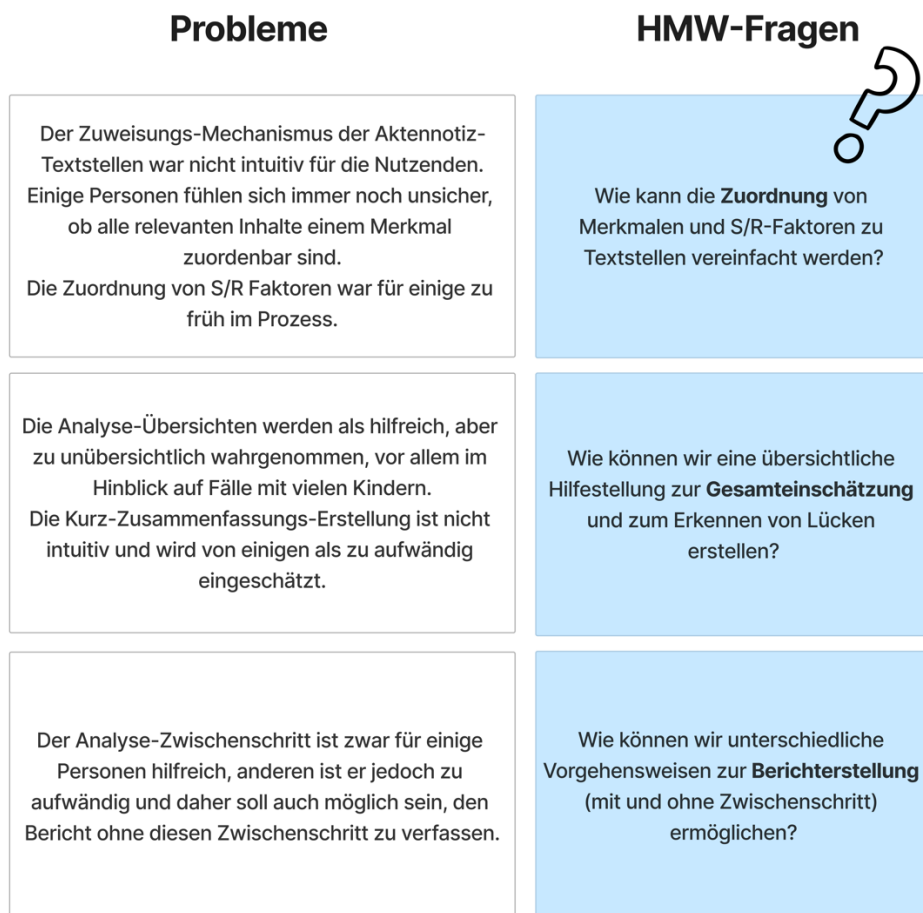


Abbildung 40: How-Might-We-Fragen 2. Iteration

6.2 Vorgehen

6.2.1 Ideation

Mit den neuen How-Might-We Fragen als Ausgangspunkt startete das Projektteam in eine weitere Ideen-Generierungs-Runde. Ziel war es – inspiriert durch die Erkenntnisse aus den Nutzertest und Lösungen in anderen Bereichen – den Lösungsraum erneut zu öffnen und Verbesserungen des Konzeptes anzustreben.

6.2.1.1 Best Practice Analyse

Vor dem Start in die zweite Ideation-Runde wurde eine Best Practice Analyse durchgeführt. Ziel der Analyse war Inspiration für das Thema Tagging zu finden, wie dieses einfacher und intuitiver gestaltet werden konnte, sowie für die Analyse der getaggten Inhalte. Betrachtet wurden 8 verschiedene Applikationen zur Codierung von Texten und deren Weiterverarbeitung aus dem Bereich User Research. Die vollständige Best Practice Analyse ist im Anhang 13.15 zu finden. Im Folgenden werden zwei Auszüge, die das Team als Inspiration mitnahm beispielhaft dargestellt.

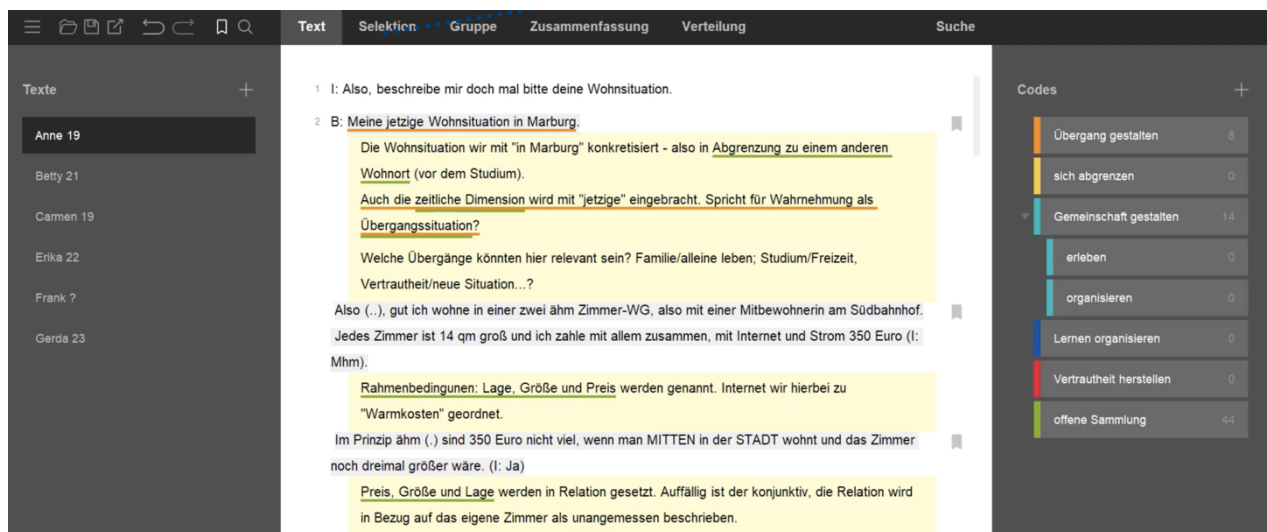


Abbildung 41: F4Analyse: Underline im Text für die Markierung von mehreren Tags pro Wort, Tags mit Farben und Anzahl gesetzte Tags, Master-Detail Pattern zum schnellen wechseln, Hauptnavigation mit Tabs

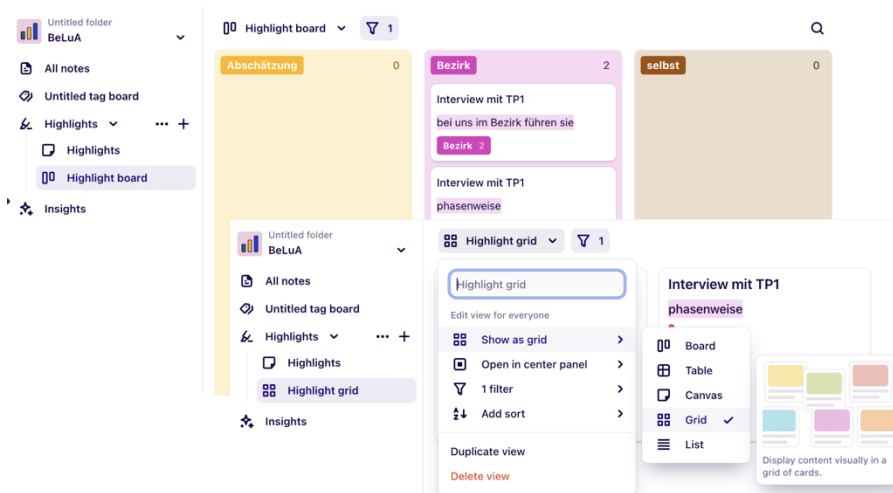


Abbildung 42: Dovetail: Verschiedene Ansichten der getaggten Textstellen („Highlights“): Board, Table, Grid, Liste sowie Filter und Sortier-Möglichkeiten

6.2.1.2 Design Studio & Ideenkatalog

Anhand der How-Might-We-Fragen (und implizit auch aus weiteren Erkenntnissen aus den Nutzertests und inspiriert von der Best Practice Analyse) wurde in einem Team-internen Design Studio weitere Ansätze in Form von Skizzen und Wireframes ausgearbeitet. Die entstandenen Ideen wurden analog zur ersten Iteration in einem Ideenkatalog zusammengestellt und im Team diskutiert. Während für das Thema der Aktennotizen Tagging die Lösungsansätze in eine ähnliche Richtung liefen, ergaben sich für das Thema der Gesamteinschätzung sowie für die Navigation eine Reihe von verschiedenen Lösungsansätzen.

Im Folgenden werden exemplarisch einige Ansätze vorgestellt. Weitere Ideen-Skizzen sind im Anhang 13.16 aufgeführt.

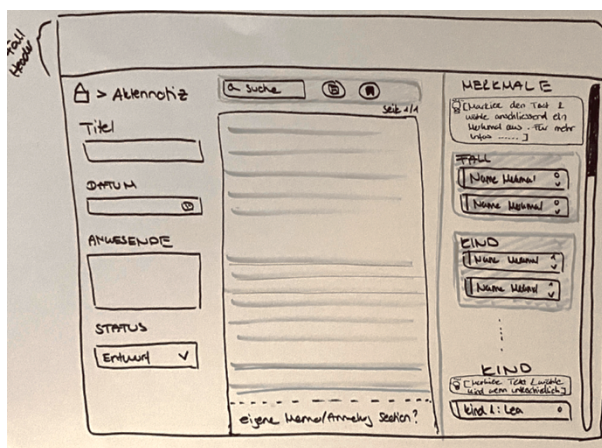


Abbildung 43: Skizze für den Bereich Aktennotizen Tagging

6.2.2 Konzept

Auf Basis von Erkenntnissen aus der ersten Erkunden-Iteration aktualisierte das Projektteam die in der ersten Iteration entwickelten Szenarien. Zudem wurde ein neues Szenario «Bericht verfassen» erstellt, welches bei der ersten Iteration noch nicht im Fokus gewesen war. Die drei Szenarien sind im Anhang 13.17 zu finden.

6.2.3 Prototyping

6.2.3.1 Validierungsplanung

In der Reflektion der Ergebnisse vom ersten Nutzertest wurde dem Team klar, dass gewisse (Annahme: vor allem erfahrenere Abklärende) Personen den Schritt «Übersicht verfassen und Gesamteinschätzung» nicht mit einer Tool-Unterstützung wünschen, sondern dieser Schritt ausserhalb des Tools mental gemacht wird. Es war jedoch unklar, ob beiden Personen beide Vorgehensweisen ermöglicht werden sollen, oder ob es eine Mehrheit und einen klaren Entscheid für die eine oder andere Arbeitsweise geben sollte. Diese Frage war zentral für das Konzept und wurde daher als primäre Forschungsfrage für die zweite Iteration formuliert:

Welches Vorgehen bevorzugen die Nutzenden – mit oder ohne Analyse-Zwischenschritt – und warum?

Zudem wurden folgende Haupt-Annahmen aufgestellt:

HMW-Fragen	Annahmen
Wie kann die Zuordnung von Merkmalen zu Textstellen vereinfacht werden?	Die Nutzung der Merkmals-Bibliothek für den Tagging-Mechanismus ist verständlich und hilfreich.
	Die Erstellung von eigenen Tags und Kommentaren ist hilfreich.
	Die Suche über alle AN-Inhalte ist hilfreich.
Wie können wir eine übersichtliche Hilfestellung zur Gesamteinschätzung und zum Erkennen von Lücken erstellen?	Die folgenden Arten von Ansichten sind hilfreich für die Gesamteinschätzung des Falls: - Perlen-Ansicht - Mindmap-Ansicht (nach Merkmal/ nach S/R Faktor) - Raster-Ansicht (nach Merkmal/ nach S/R Faktor) - Master-Detail Ansicht - Board-Ansicht
Wie können wir unterschiedliche Vorgehensweisen zur Berichterstellung (mit und ohne Zwischenschritt) ermöglichen?	Die Anzeige der markierten Textstellen und Aufrufen der AN neben Bericht ist hilfreich, um den Bericht zu schreiben.
	Die Formular-Ansicht ist hilfreich für die meisten Fälle und wertvoll durch Info-Texte v.a. für Anfänger
	Die Word-Vorlage ist hilfreich, wenn man die Struktur des Berichts komplett anders als im Formular erstellen möchte.

Zu den übergreifenden Themen Einstieg und Navigation ergaben sich zusätzlich folgende Forschungsfragen:

- Welche Einstiegs-Seite (ausführlich oder minimalistisch) ist klarer und hilfreicher für die Nutzenden?
- Welche Navigations-Art (Tabs oder Hub&Spoke) unterstützt die Arbeitsweise der Nutzenden am besten? Warum?
- Welche Fallinformationen sind hilfreich für die Nutzenden immer angezeigt zu haben und welche sind sekundär?

6.2.3.2 Prototyp

Zur Überprüfung der Haupt-Fragestellung «Welches Vorgehen bevorzugen die Nutzenden – mit oder ohne Analyse-Zwischenschritt? Warum?» wurde entschieden zwei Prototyp-Versionen zu erstellen die sich vom Prozess her grundsätzlich unterscheiden: Eine Version mit Analyse-Schritt (V1) und eine ohne den Analyse-Schritt (V2). Die beiden Versionen

wurden im Nutzertest nacheinander gezeigt und die Testperson anschliessend zu deren Präferenzen befragt.

Für die Forschungsfragen im Bereich Navigation und Einstieg wurden zudem zwei Prototyp-Varianten A & B erstellt. In Kombination aus Versionen 1 & 2 und Varianten A & B ergaben sich daraus insgesamt vier Prototypen. Im Folgenden wird primär der Prototyp B1 vorgestellt.

Der gesamte Prototyp ist über folgenden Link aufrufbar:

➤ [Link zum Prototyp](#)

Aktennotizen erfassen & taggen

Im Bereich Aktennotizen werden die Gesprächsnotizen zum Fall festgehalten und können den BeLuA-Merkmalen sowie den Kindern zugeordnet werden.

Abbildung 44: Screen zum Aktennotizen erfassen und Merkmale zuordnen

Gesamtübersicht / Analyse-Übersicht

Um herauszufinden welche Darstellung für die Analyse-Übersicht am hilfreichsten ist und wie der Schritt der Beurteilung nach S/R Faktor und Zusammenfassung am besten integriert werden kann wurden verschiedene Varianten erstellt, welche im Analyse-Schritt gezeigt wurden. Obwohl die Ansichten jeweils ursprünglich in Prototyp A und B integriert waren,

wurde beim Nutzertest jeweils auch die Ansichten des jeweils anderen Prototyps gezeigt und verglichen.

Die Raster-Ansichten nach Merkmal und nach Schutz- / Risikofaktoren sind ähnlich der Ansicht in der ersten Iteration.

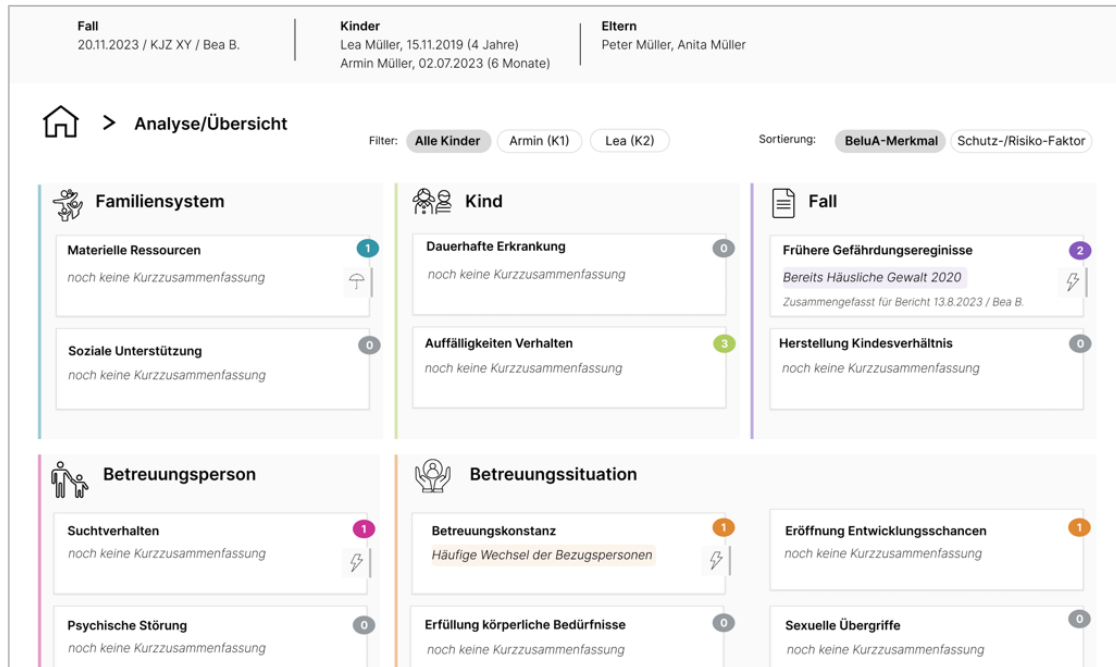


Abbildung 45: Raster-Ansicht nach Merkmalen

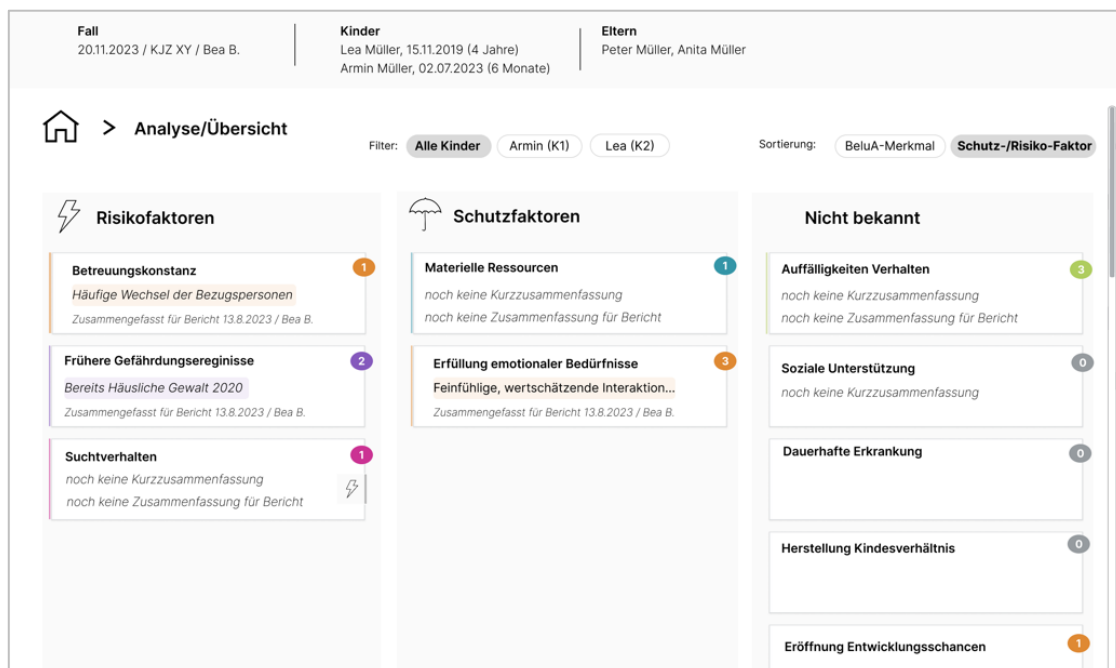


Abbildung 46: Raster-Ansicht nach Schutz-Risikofaktor

Die Master-Detail Ansicht bietet die Möglichkeit schnell zwischen den Merkmalen hin und her zu wechseln und eine Übersicht zu behalten, während die Beurteilung, Zusammenfassung und Stichworte erstellt werden.

Abbildung 47: Master-Detail Ansicht

Die Board-Ansicht bietet die Möglichkeit alle Textausschnitte auf einem Screen (mithilfe von Scrollen) zu sehen, pro Merkmal zusammenzufassen und ggf. zu verschieben.

Abbildung 48: Board-Ansicht

Die Perlen-Ansicht bietet eine Visuelle Darstellung der Schutz- und Risikofaktoren für beide Kinder oder falls unterschiedlich je Kind.

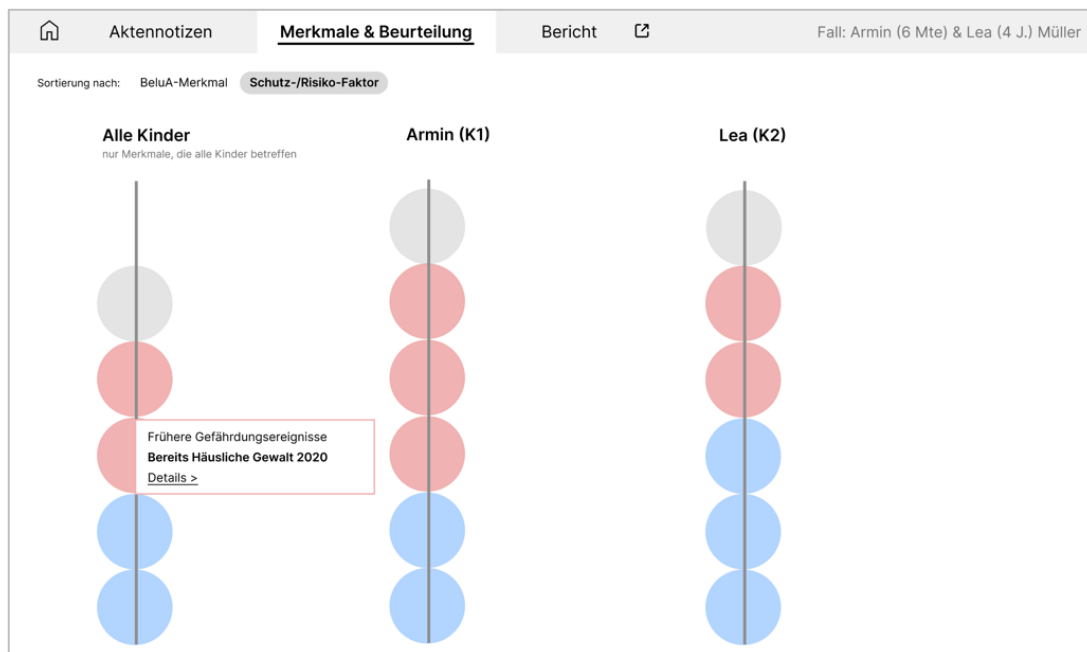


Abbildung 49: Perlen-Ansicht

Die Mindmap-Ansicht ist ähnlich der Raster-Ansicht, jedoch ist die Anordnung und visuelle Darstellung eher an ein Mindmap ausgelegt, was möglicherweise eher dem mentalen Modell von Nutzenden entspricht.

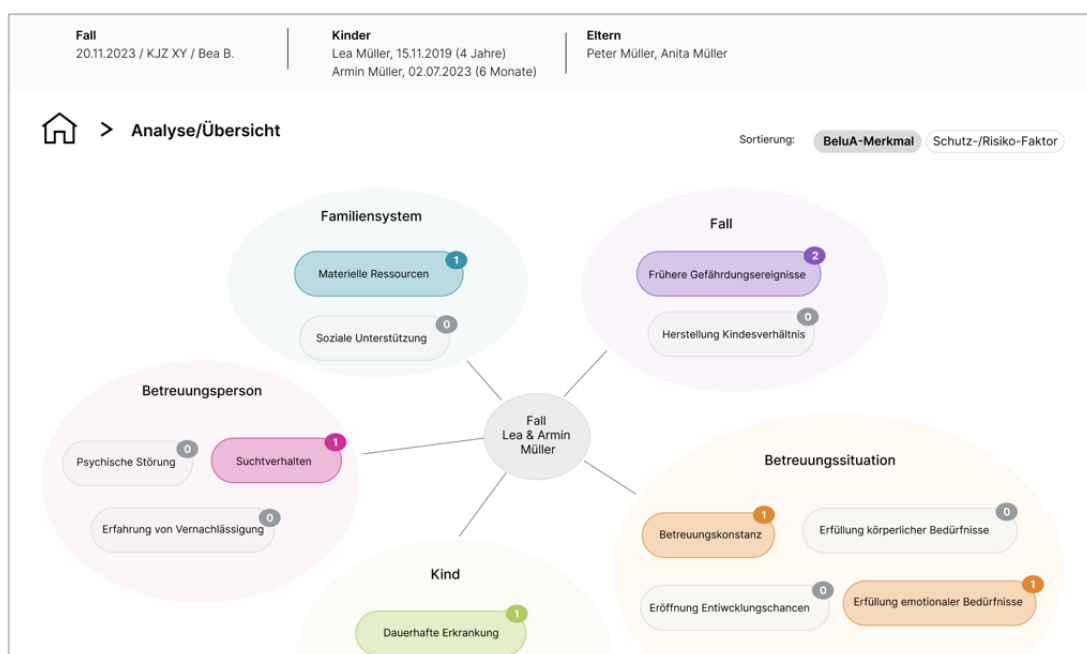


Abbildung 50: Mindmap-Ansicht

Bericht schreiben

Im Bereich „Bericht“ wurden auf der linken Seite mehrere Möglichkeiten integriert, um auf die Aktennotizen zuzugreifen: chronologisch geordnet, Textstellen sortiert nach zugeordneten Merkmalen und Textstellen nach zugeordnetem Schutz- oder Risikofaktor.

Die Berichtstruktur ist wie bei der ersten Iteration als Formular dargestellt. Zusätzlich sind die Ansichts-Optionen «Word» (für eine Word-Vorlage) und «Vorschau» (PDF-Version) angedeutet. Rechts sind die Kapitel des Berichts dargestellt, welche als Sprunglinks dienen.

Abbildung 51: Bericht mit Merkmalen als Einstieg zu Textstellen und AN

Einstiegsseite & Navigation

Bezüglich Einstiegsseite und Navigation wurden mit den Varianten A und B unterschiedliche Ansätze getestet.

Prototyp A verwendet eine Tab-Navigation für den schnellen Wechsel zwischen den Bereichen. Auf der Einstiegsseite sind die bereits erfassten Aktennotizen und Merkmale dargestellt als Überblick. Die Fallinformationen sind aufgeteilt: die wichtigsten sind im Header integriert, weitere Informationen werden auf der Einstiegsseite angezeigt.

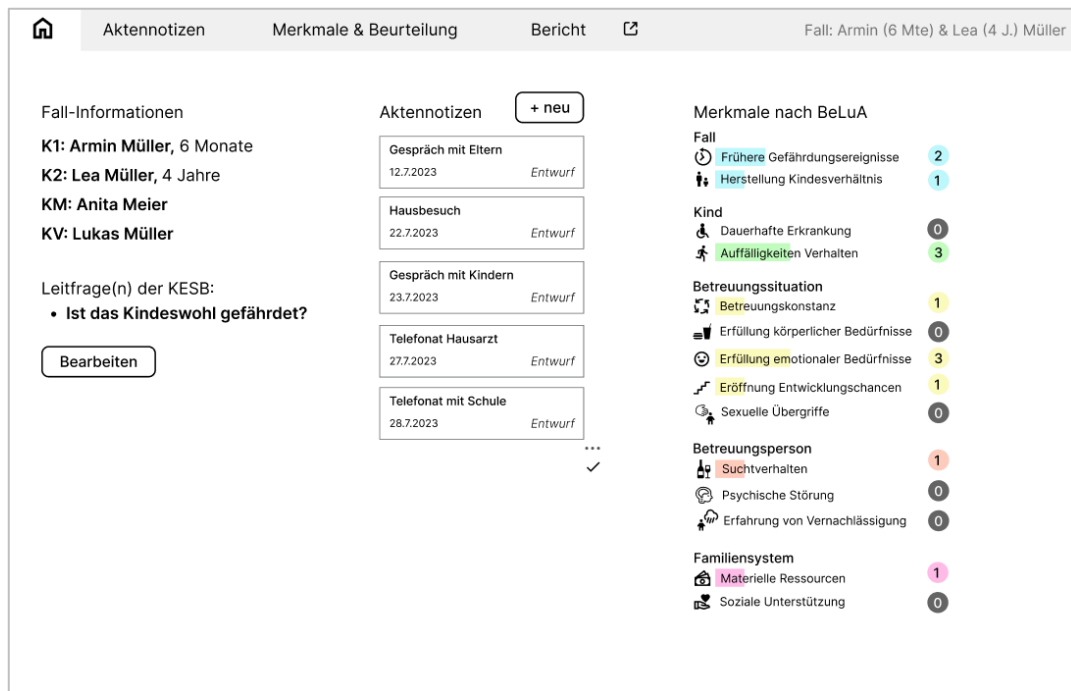


Abbildung 52: Einstiegsseite Prototyp 1A

Prototyp B verwendet für die Navigation ein Hub & Spoke Ansatz. Die Einstiegsseite ist minimalistisch gehalten und zeigt nur zusammengefasste Statusinformationen. Fallinformationen sind alle in den Header integriert.

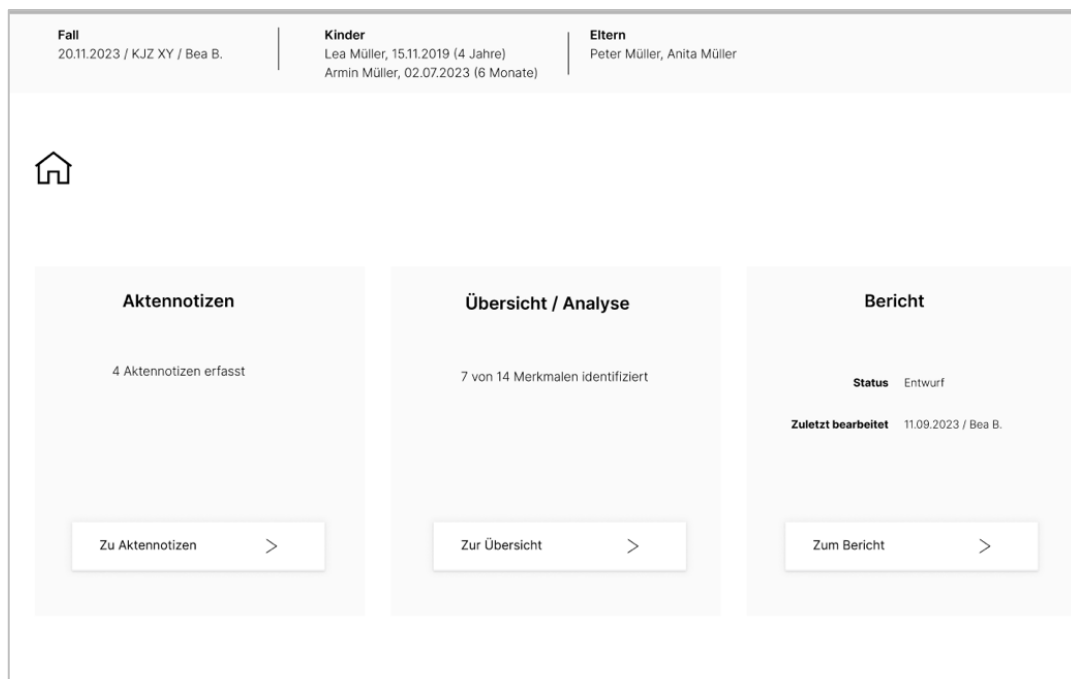


Abbildung 53: Einstiegsseite Prototyp 1B

6.2.4 Validierung

6.2.4.1 Rekrutierung & Testpersonen

Für die zweite Testrunde sollten beide Nutzergruppen «Bea» und «Petra» mit einbezogen werden, da das Konzept schlussendlich für beide funktionieren sollte. So wurden die folgenden Anforderungen für die Rekrutierung aufgestellt:

- 6 Personen des Profils «Bea» (unerfahren), 1-6 Abklärungen bisher gemacht
- 6 Personen des Profils «Petra» (erfahren), mehr als 6 Abklärungen bisher gemacht

Die Rekrutierung musste bereits ca. 8 Wochen vor den Tests aufgrund der schwierigen Verfügbarkeiten bei den Testpersonen gestartet werden. Schlussendlich konnten die Nutzertests mit den folgenden 11 Personen durchgeführt werden, denn es gab krankheitsbedingt eine Absage.

Referenz	Rolle	Abklärungen bisher	Zuordnung	kjz
TP07	MVB	2	Unerfahren	Kloten
TP08	SAM	ca. 30	Erfahren	Breitenstein
TP09	SAM	ca. 100	Erfahren	Pfäffikon
TP10	SAM	ca. 15	Erfahren	Rüti
TP11	SAM	ca. 6	Unerfahren	Horgen
TP12	SAM	„viele“	Erfahren	Kloten
TP13	SAM	„viele“	Erfahren	Meilen
TP14	SAM	ca. 30	Erfahren	Bülach
TP15	SAM	ca. 15	Erfahren	Dietikon
TP16	EZB	7	Unerfahren	Pfäffikon
TP17	SAM	5-6	Unerfahren	Winterthur

Tabelle 6: Testpersonen 2. Iteration Nutzertests

Die Verteilung der Nutzergruppen ergab sich leicht anders als geplant – mehr Erfahrene als Unerfahrene Personen, was sich erst bei der Durchführung der Nutzertests zeigte. Mit Blick auf den Projektplan und mangelnder Zeit entschied sich das Projektteam gegen eine nachträgliche Rekrutierung von unerfahrenen Personen, zumal in der ersten Iteration der Fokus auf diese Nutzergruppe gelegt wurde.

6.2.4.2 Leitfaden

Der Leitfaden (siehe Anhang 13.19) wurde von der Struktur und dem Ablauf ähnlich wie bei den Nutzertests der ersten Iteration aufgebaut, d.h. es gab einen einleitenden Teil mit Fragen zur Person, die anschliessenden Testaufgaben anhand eines fiktiven Fallbeispiels und abschliessende Fragen zum allgemeinen Eindruck des Konzepts gemäss UEQ.

Allerdings wurde aufgrund der neuen Annahmen und Forschungsfragen der Fokus vom Schritt Aktennotizen erfassen und Tagging weg verlagert und mehr auf die Analyse- und Bericht-Aufgaben gelegt. Der Ablauf war für beide Varianten gleich und folgende Aufgaben wurden gestellt:

- Einstieg und Überblick verschaffen (Prototyp 2)
- Aktennotiz öffnen und Merkmale zuordnen (Prototyp 2)
- Zusammenfassung / Bericht erstellen (Prototyp 2)
- Analyse nach Merkmal (Prototyp 1)
- Vergleich der Varianten 1 & 2

6.2.4.3 Durchführung

Die Tests wurden wiederum vor Ort im ajb Oerlikon durchgeführt, mit Ausnahme eines Tests der Online durchgeführt wurde. Für die Tests wurden 60 Minuten Zeit eingeplant. Da es zwei Prototypen-Varianten (A und B) mit Abweichungen bezüglich Navigation und Einstieg gab, wurde abwechselungsweise mit den beiden Varianten getestet. Eine Testperson sah jeweils nur die eine oder andere Variante. Den Testpersonen wurde zuerst der Prototyp ohne Analyse (V2) und anschliessend der Prototyp mit Analyse (V1) gezeigt. Zum Testen der verschiedenen Analyse-Übersicht-Darstellungen, wurden zudem ausgedruckte Exemplare oder digitales Übersichtsboard mit den verschiedenen Varianten verwendet, damit diese nacheinander gezeigt und diskutiert werden konnten.



Abbildung 54: Durchführung Nutzertest 2. Iteration

6.3 Ergebnisse

Die Erkenntnisse aus den Nutzertests wurden entlang der zentralen Forschungsfragen und Annahmen ausgewertet, mit der Auftraggeberin besprochen und Schlussfolgerungen für die Anpassung des Konzept-Prototypen gezogen. Im Folgenden sind die Schlussfolgerungen des Projektteams zu den Forschungsfragen und Annahmen aufgeführt, die Auswertung und Erkenntnisse im Detail sind im Anhang 13.20 zu finden.

Vorgehen

Welches Vorgehen bevorzugen die Nutzenden – mit oder ohne Analyse-Zwischenschritt - und warum?	
• Die Analyse-Übersicht bietet für viele einen Mehrwert und wird weitergeführt, allerdings sollte die Berichterstellung auch ohne diesen Schritt möglich sein.	• Die Erstellung von Zusammenfassungen pro Merkmal für den Bericht, in einem separaten Schritt losgelöst von der Berichtsstruktur stiftet mehr Verwirrung und Aufwand als Mehrwert wird daher verworfen.
• Ansätze für eine Integration von KI in das Konzept soll geprüft werden.	• Die Möglichkeit der Zuordnung von sowohl Schutz- als auch Risikofaktoren pro Merkmal soll berücksichtigt werden.

Aktennotizen & Merkmale Zuordnung

Die Nutzung der Merkmals-Bibliothek für den Tagging-Mechanismus ist verständlich und hilfreich.	• Obwohl von einigen Drag & Drop als Zuordnungs-Mechanismus erwartet wird, hält es das Team für weniger Nutzerfreundlich, da eine präzisere Interaktion notwendig wäre dafür. Der Zuordnungs-Mechanismus wird daher wie gehabt weiterverwendet.
Die Erstellung von eigenen Tags und Kommentaren ist hilfreich.	• Obwohl gewisse Testpersonen einen Nutzen in den Funktionen sahen, werden diese für die Erstellung eines ersten MVP-Prototypen nicht weiterverfolgt, da nicht zwingend notwendig oder sogar zu ungewünschtem Vorgehen führen könnte.
Die Suche über alle AN-Inhalte ist hilfreich.	• Obwohl einige Testpersonen einen Mehrwert in der Suchfunktion sahen, wird diese für die Erstellung des MVP-Prototypen nicht weiterverfolgt, da nicht zwingend notwendig für die Nützlichkeit des Tools. Es könnte jedoch später damit ergänzt werden.

Gesamteinschätzung

Die folgenden Arten von Ansichten sind hilfreich für die Gesamteinschätzung des Falls:

- Perlen-Ansicht
- Mindmap-Ansicht (nach Merkmal/ nach S/R Faktor)
- Raster-Ansicht (nach Merkmal/ nach S/R Faktor)
- Master-Detail Ansicht...

- Eine Raster-Ansicht nach Schutz und Risikofaktoren ist für die Gesamteinschätzung am hilfreichsten und wird weiterverfolgt, zudem eine Ansicht nach Merkmal für das Erkennen von Lücken.

Bericht

Die Anzeige der markierten Textstellen und Aufrufen der AN neben Bericht ist hilfreich um den Bericht zu schreiben.

- Der Zugang zu den Textstellen und Aktennotizen neben dem Bericht wird weiterverfolgt, ebenso die automatische Übertragung von markierten Textstellen in den Bericht

Die Formular-Ansicht ist hilfreich für die meisten Fälle und hilfreich durch Info-Texte v.a. für Anfänger

- Die Formular-Ansicht des Berichtes ist hilfreich für die Nutzenden und wird weiterverfolgt.

Die Word-Vorlage ist hilfreich wenn man die Struktur des Berichts komplett anders als im Formular erstellen möchte.

- Da die Word-Ansicht von weniger Personen bevorzugt wird, wird diese nicht weiterverfolgt für den MVP-Prototyp. Das Tool könnte jedoch später damit ergänzt werden.

Einstieg & Navigation

Welche Fallinformationen sind hilfreich für die Nutzenden immer angezeigt zu haben und welche sind sekundär?

- Immer sichtbar sein sollte die Namen und das Alter der Kinder.
- Weitere Anforderungen und Fallinformationen, die integriert werden sollten: Grund der Gefährdung, Fragestellung der KESB, Abgabedatum/ Deadline, Eltern: Namen, Alter & Familienstand. Fokuskind speziell kennzeichnen.

Welche Einstiegs-Seite (ausführlich oder minimalistisch) ist klarer und hilfreicher für die Nutzenden?

- Es gibt keinen klaren Gewinner, beide Navigations-Varianten könnten grundsätzlich verwendet werden

Welche Navigations-Art (Tabs oder Hub&Spoke) unterstützt den Workflow am besten? Warum?

- Es gibt keinen klaren Gewinner, beide Navigations-Varianten könnten grundsätzlich verwendet werden

Auswertung der Abschlussfragen

Die Antworten zu den übergreifenden Fragen zur Evaluation der Erfolgskriterien (siehe Kapitel 5.2.1.2) sind im Folgenden dargestellt.

Attraktivität

Wie empfindest du insgesamt das neue Konzept?

- Die überwiegende Mehrheit (10/11 Personen) antwortete positiv auf diese Frage. Das Konzept wurde von den Nutzenden beschrieben als unterstützend, übersichtlich, klar, spannend, cool, intuitiv, ansprechend, angenehm und attraktiv.
- Mehrere Personen erwähnten, dass sie das Tool gerne mal im Alltag ausprobieren würden.
- Eine Person äusserte sich eher kritisch, da es eine Umgewöhnung wäre und ein Zusatzaufwand und dass das Konzept für Familien mit 4-5 Kindern wenig geeignet ist.

Viel angenehmer, unterbricht Denkprozess nicht mehr

Ich habe hier nicht mehr das Gefühl von hoch und runter scrollen und somit die Orientierung zu verlieren

Jetzt wo ich mich da durchgeklickt habe, hätte ich mega Lust meine Abklärung damit zu machen

Ich finde es sehr übersichtlich, auch grafisch, farbig und freundlich.

Abbildung 55: Bewertung der Attraktivität

Effizienz

Wie effizient findest du das Arbeiten mit der Lösung?

- Einige Testpersonen (4/11) denken, dass sie mit dem Tool effizienter wären als heute.
- Etwa die Hälfte der Personen (5/11) sagen sie müssten das Tool im Alltag testen um die effizienz beurteilen zu können oder sie denke dass sie etwa gleich schnell wären wie heute.
- Wenige (2/11) Testpersonen denken, es wäre mehr Aufwand mit einem Tool nach dem gezeigten Konzept.

Sieht nicht uneffizient aus, aber kann es nicht so beurteilen, denke es kann effizient sein.

Schätze es ist aufwendiger, aber es ist auch sorgfältiger und genauer

Wesentlich effizienter als beim aktuellen Tool. Kann mich sehr gut sehr schnell orientieren.

Zur Beurteilung der Effizienz müsste ich Testlauf haben um zu schauen wie der Bericht ist.

Abbildung 56: Bewertung der Effizienz

Stimulation

Wie motivierend empfindest du das Arbeiten mit der Lösung?

- Die Mehrheit der Testpersonen (7/11) findet das Konzept motivierend.
- Einige Personen (4/11) sind etwas zurückhaltender und sagen, dass sie zuerst ein funktionales Tool testen müsste, weil es auch technische Probleme gab und die Berichtgenerierung ein wichtiges Kriterium ist.

Finde es sehr motivierend. Ist übersichtlich und intuitiv wo anklicken. Macht Sinn!

Sehr, fände ich spannend zu ausprobieren. Mega Verbesserung zum jetzigen.

Ich finde es sicher ansprechender. Sonst ist es schwierig zu schätzen. Das andere hat viele technische Probleme.

Abbildung 57: Bewertung der Stimulation

Nützlichkeit

Welche Vorteile oder Nachteile erwartest du von der Lösung?

Folgende Vorteile wurden genannt:

- bessere Übersicht
- mehr Führung
- Aktennotizen chronologisch ablegen zu können
- Sachverhalte neutral beschreiben können
- Bessere Nachvollziehbarkeit
- Möglichkeit Texte zu formatieren
- Einfachere Navigation
- Effizienter bei gleicher Qualität

Folgende Nachteile wurden genannt:

- Mögliche Probleme bei der Einführung, «Kinderfehler»
- Bei vielen Tags kann es unübersichtlich werden

Das Tool denkt mit mir mit

Ich finde es von Vorteil, dass alles kompakt im System ist.

Jetzt ist immer Fenster hin und her wechseln und hier ist es super gelöst dass alles auf einen Blick ist.

Eine Herausforderung ist, dass es bei zu vielen Tags unübersichtlich wird, bei ungeübten Mitarbeitenden dass sie jeden Satz zuordnen, müsste man Guideline finden.“

Abbildung 58: Bewertung der Nützlichkeit

6.4 Reflektion

In der zweiten «Erkunden» Iteration blieb wenig Zeit anhand der Erkenntnisse der ersten Iteration einen weiteren Prototyp zu gestalten, denn die Termine der Nutzertests waren bereits vorab fixiert worden und nicht verschiebbar. Auch in dieser Phase war es eine Herausforderung, den richtigen Fokus und die richtige «Flughöhe» im Detailierungsgrad des Prototyps und Forschungsfragen zu finden. Dadurch, dass gewisse konzeptionelle Themen bereits in der ersten Validierungsrunde bestätigt wurden, wollte das Team dort einen Schritt hinsichtlich Detaillierung resp. Ausgestaltung voran machen, gleichzeitig waren grundlegende konzeptionelle Fragen an anderen Stellen noch offen.

Dazu kam, dass die zusätzlich durchgeführte Best Practice Analyse das Team inspirierte und einige neue Ideen hervorbrachte. Diese wurden teilweise integriert, jedoch waren nicht alle an der Problemstellung orientiert und zeigten daher in den Nutzertests teilweise wenig Mehrwert. Das Setup des zweiten Nutzertests mit insgesamt vier Varianten des Prototyps war nachträglich betrachtet zu komplex und es wäre sinnvoller gewesen mit maximal zwei Prototypen (Variante 1 und 2) und einigen Zusatz-Screens zu arbeiten.

Möglicherweise wäre es auch nützlich gewesen, vor den Nutzertests einen Expert Review mit den Gründern des BeLuA-Ansatzes und des jetzigen Tools durchzuführen. Gewisse fachliche Abhängigkeiten (insbesondere das Thema Zuteilung zu Schutz- und Risikofaktor) hätten so früher geklärt und im Konzept vor dem Test mit Nutzenden entsprechend angepasst werden können. Die nachträgliche Information diesbezüglich floss jedoch in die Überarbeitung des Prototyps im Anschluss an die zweiten Nutzertests ein.

7 ERGEBNISSE

Die Auswertung der beiden Nutzertests ergab eine Reihe von erweiterten Insights zu den Nutzenden, deren Zielen, Vorgehensweisen und Denkmodellen. Anhand dieser Erkenntnisse wurden die zentralen Artefakte der Arbeit – Personas, User Journey, Prototyp und User Story Map nochmals geprüft, aktualisiert und im vorliegenden Kapitel beschrieben.

7.1 Persona

Das Projektteam sah es vor, dass die modellierten Personas am Ende des Projektes geprüft werden sollen und mit den Erkenntnissen aus den Konzept-Walkthroughs angeglichen werden müssen. Im Laufe der «Erkunden» Iterationen zeigte sich, dass die Personas «Petra Profi» und «Bea Beigelegenheit» nicht wirklich voneinander trennbar sind, so wie es am Anfang angenommen wurde. Das Projektteam hielt zum Zeitpunkt der Modellierung der beiden Personas Merkmale wie Berufserfahrung und Menge an Abklärungsfällen als relevante Unterscheidungsmerkmale in Bezug auf das Konzept. Die damit zusammenhängende Hypothese, dass abklärende Fachpersonen mit wenig Berufserfahrung und weniger Abklärungen im Jahr mehr Unterstützung benötigen, hat sich mit den Konzept-Walkthroughs nicht bestätigt und es konnten keine anderen Unterscheidungsmerkmale identifiziert werden, welche einen Einfluss auf den Umgang mit dem Konzept hätten. Beide Personas, d.h. Novizen und Erfarene haben das Bedürfnis, durch den Abklärungsprozess im Tool begleitet zu werden. Zwar zeigten sich unterschiedliche Präferenzen in der Vorgehensweise vor allem in Bezug auf den Analyse-Schritt, diese waren jedoch nicht erklärbar durch unterschiedliche Denkweisen/mentale Modelle oder bestimmte Merkmale wie die Anzahl gemachter Abklärungen, Zeitdruck oder Berufserfahrung.

Aus diesem Grund entschied das Projektteam die beiden Personas «Bea Beigelegenheit» und «Petra Profi» in eine einzige Persona zu integrieren, welche die neu gewonnen Erkenntnisse aus den Konzept-Walkthroughs, wie z.B. die Erwartung der KI-Unterstützung, berücksichtigt. Somit entstand die Persona «Amanda Abklärende», welche als finales Artefakt die primäre Nutzergruppe repräsentiert.

Primäre Persona



Amanda Abklärende

- Studium in Soziale Arbeit, berufsrelevante Weiterbildung vorhanden

Fachwissen & Erfahrung

- 3+ Jahre im Beruf
- Hat bereits ca. 10 Abklärungen gemacht
- Abklärungen mit BeLuA Tool und mit Berichtsvorlage gemacht
- Kurze Schulung zum BeLuA-Tool bekommen, danach "learning by doing"

Aufgaben und Verantwortung

- Abklärungsaufträge Kinderschutz im Auftrag der KESB
- Primäre Aufgabe: Mandatsführung von Beistandschaften im Auftrag der KESB: Beratung der Eltern, Schreiben der Rechenschaftsberichte
- Meistens Lead-Rolle im Abklärungsteam (Fallverantwortung)

Kontext

Arbeitsumgebung

- Büro im kjz (Einzelbüro), Homeoffice
- Arbeitet mit einem oder zwei Bildschirmen

kjz

- Grosses kjz (15 Mitarbeitende) mit grossem Einzugsgebiet
- Hohe Fluktuation bei den Sozialarbeitenden, oft Ressourcenmangel

Fall

- 2-3 Fälle laufen parallel im Jahr
- Gemischte Abklärungseams mit EZB, MVB
- Abklärungen mit komplexen Familiensystemen und mehreren Kindern

Vorgehensweise Abklärung

- Erfasst Aktennotizen stichwortartig oder berichtfertig
- Zuordnung zu den Merkmalen laufend oder vor dem Bericht schreiben
- Erstellt Mindmaps zur Übersicht bei komplexen Fällen
- Druckt Aktennotizen teilweise aus
- Benutzt Fachbuch (BeLuA in der Praxis) & Ankerbeispiele

Herausforderungen & Probleme

- Kognitiv und emotional anspruchsvolle Arbeit bei den Abklärungen
- Zeitdruck: parallel laufende Fälle, Einblick in Familiensystem innert kürzester Zeit
- Während der Dokumentation der Aktennotizen ist es oft zu früh zu entscheiden, ob etwas als Schutz- oder Risikofaktor betrachtet werden soll
- Zuordnung der Inhalte zu BeLuA-Merkmalen ist nicht immer eindeutig und braucht einen Abgleich mit den Ankerbeispielen (gerade bei brenzligen Fällen)
- Manchmal zu wenig Zeit im Alltag, Ankerbeispiele sorgfältig durchzugehen

Ziele & Bedürfnisse

- Chronologisch geordnete Aktennotizen erfassen, um jedes Gespräch/Beobachtung nachvollziehbar zu dokumentieren
- Alle BeLuA-Merkmale im Blick halten, um die Aktennotiz-Inhalte schnell und einfach zuzuordnen & Lücken erkennen (was ist schon bei einem Merkmal vorhanden, wo nichts)
- Zuordnung rückverfolgen und einfach den Kontext wiederherstellen können
- Zugriff auf Ankerbeispiele während dem Bericht schreiben, um Begründung wissenschaftlich zu hinterlegen
- Objektivität während Datensammlung gewährleisten: zuerst alle Informationen sammeln, dann die Risiko- und Schutzfaktoren je BeLuA-Merkmale abwägen
- Sinnvolle Massnahmen aus Gefährdungselemente ableiten
- Schnell einen nachvollziehbaren Bericht für KESB erstellen

Usability Ziele

- Einfache Text-Bearbeitung, z. B. mittels standard Text-Editor Tool
- Kollaboratives Arbeiten mit anderen in Abklärungsteam
- Wenig Scrollen und Suchen
- Strukturierte Formulare
- KI-Assistenz bei den Fleissarbeiten, z. B. Texte korrigieren

7.2 User Journey Map

Die User Journey Map des Abklärungsprozesses wurde bereits im Kapitel 4.3.2 vorgestellt. Aus den Nutzertests ergaben sich keine neuen Erkenntnisse diesbezüglich, weshalb auf die erneute Darstellung in diesem Kapitel verzichtet wird. Die Folgende Darstellung zeigt stattdessen auf, wie das neu erarbeitete Interaktionskonzept «Amanda Abklärende» entlang der User Journey im Abklärungsprozess unterstützt.

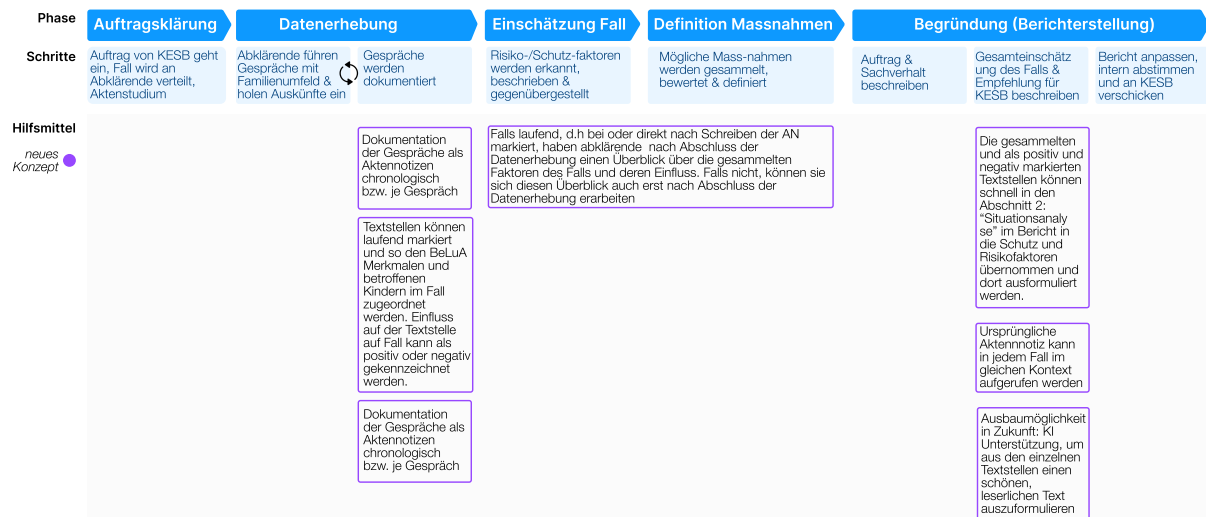


Abbildung 59: Unterstützung des neuen BeLuA Tools entlang des User Journeys

Der Hauptunterschied des neuen Konzeptes zum bestehenden BeLuA Tool ist zum einen, dass die Nutzenden neu die Aktennotizen direkt im Tool chronologisch erfassen können. Inhalte können gemäss fachlichem Anspruch dann den BeLuA Merkmalen zugeordnet werden, während die Aktennotiz als Dokument bestehen bleibt. Bei der Einschätzung des Falls unterstützt eine neue Übersicht die Nutzenden dabei, die zugeordneten Inhalte je Merkmal als positiv oder negativ einstufen zu können und einen visuellen Gesamtüberblick über den Fall zu erhalten. Auf diese Übersicht können die Nutzenden auch während der Begründung bzw. Berichterstellung zurückgreifen und somit entscheiden, welche dieser Informationen sie explizit bei den Schutz- und Risikofaktoren aufführen möchten.

7.3 Prototyp

Auf Basis der Erkenntnisse der beiden Nutzertests sowie fachlichen Zusatzinformationen wurde der Prototyp nochmals angepasst. Folgende Überlegungen flossen in die Designentscheidungen ein:

Da die Berichtstruktur vorgibt, den Abschnitt «Einschätzung nach BeLuA» in die Unterkapitel Schutzfaktor und Risikofaktor zu unterteilen, muss irgendwann diese Zuordnung im Prozess geschehen. Dies ist grundsätzlich an drei Stellen möglich: 1) direkt beim Taggen der Aktennotizen 2) in einem Analyse-Zwischenschritt 3) erst beim Bericht schreiben. Aus den Nutzertests ergaben sich unterschiedliche Präferenzen für das Vorgehen. Aus diesem Grund ermöglicht der vorliegende Prototyp alle drei Vorgehensweisen. Erst in der Praxis wird sich herausstellen, ob es bestimmte Best Practice Vorgehensweisen gibt. Der Prototyp besteht wie gehabt aus den drei Bereichen: Aktennotizen, Analyse und Bericht sowie die Einstiegsseite.

[Link zum Prototyp](#)

Aktennotizen erfassen & taggen

Diese Ansicht wird grösstenteils aus dem vorherigen Prototyp übernommen. Neu ist die Möglichkeit bei der Zuordnung einer AN-Textstelle zu einem Merkmal optional auch bereits eine Einschätzung zu dessen «Einfluss» zu machen (positiv/negativ).

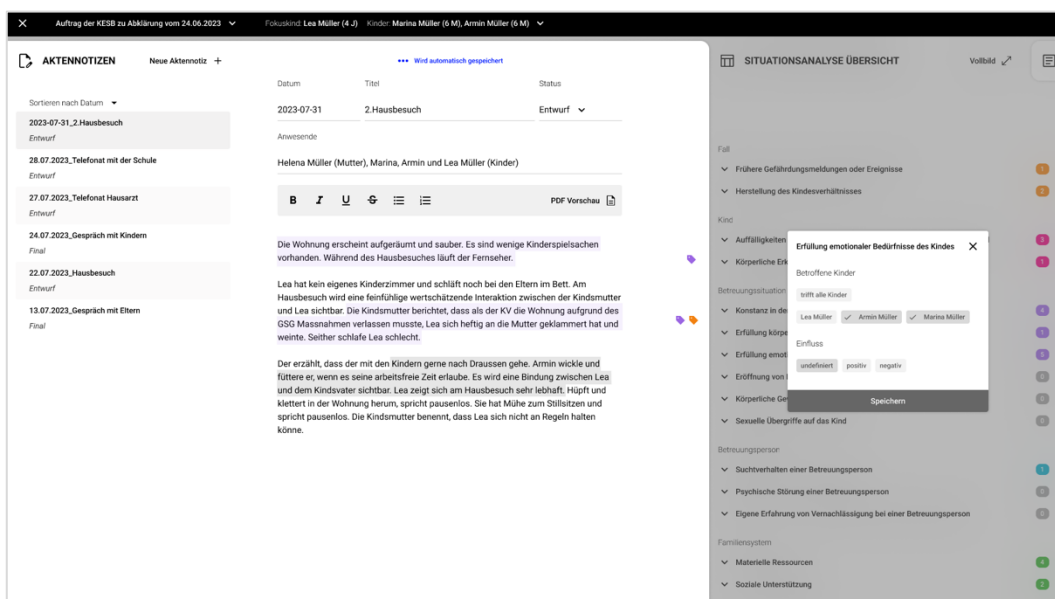


Abbildung 60: Aktennotizen Zuordnung

Analyse-Übersicht

Für die Analyse-Übersicht ergaben sich einige Änderungen an den Anforderungen und dadurch eine neue Darstellung. Die Möglichkeit im Analyse-Zwischenschritt bereits eine Zusammenfassung für den Bericht zu erstellen, wurde aufgrund der Nutzertest-Ergebnisse entfernt. Durch die fachliche Erkenntnis, dass man pro Merkmal sowohl Schutz- als auch Risikofaktoren benennen kann (d.h. man muss sich nicht mehr entscheiden), ergab sich eine neue Darstellungsform der Analyse-Übersicht in Form einer Matrix: Vertikal sind die BeLuA-Merkmale abgebildet und horizontal, ob der Einfluss positiv, negativ oder undefiniert ist. Somit landen die bereits zuvor als positiv oder negativ eingeschätzten AN-Textstellen in der entsprechenden Spalte. Die Merkmale können wie ein Akkordeon zu und aufgeklappt werden. In aufgeklapptem Zustand (Abbildung 61) können die Details der Textstellen, sowie mit einem weiteren Klick die dazugehörigen Aktennotizen gelesen werden. Falls beim vorigen Tagging Schritt in der Aktennotiz keine Einschätzung zum Einfluss (postiv/negativ) vorgenommen wurde, können die Textstellen hier mittels mittels Drag & Drop in die entsprechende Spalte zugeordnet oder re-kategorisiert werden. Zusätzlich gibt es die Möglichkeit kurze Zusammenfassungen pro Merkmal & Beurteilung entweder selbst zu erstellen oder künftig mithilfe KI generieren zu lassen, welche auf der Übersicht ersichtlich ist.

In zugeklapptem Zustand (Abbildung 62) kann die Seite als Übersicht für die Gesamteinschätzung der positiven und negativen Einflussfaktoren verwendet werden.

The screenshot displays the 'SITUATIONSANALYSE ÜBERSICHT' interface. On the left, a sidebar lists various features under categories like 'Betroffene Kinder' and 'Betreuungssituation'. The main content area is organized into three columns: 'positiv', 'negativ', and 'undefiniert'. Each column contains a list of text entries, each with a 'Kurze Beschreibung erstellen' button. Below these, there are sections for 'Ankerbeispiele' and '2023-07-27 Hausbesuch' with detailed notes and a 'Lea Müller' tag. The bottom section shows 'Betreuungsperson' with a list of names and a 'Lea Müller' tag.

Abbildung 61: Analyse-Ansicht in aufgeklapptem Zustand für ein Merkmal

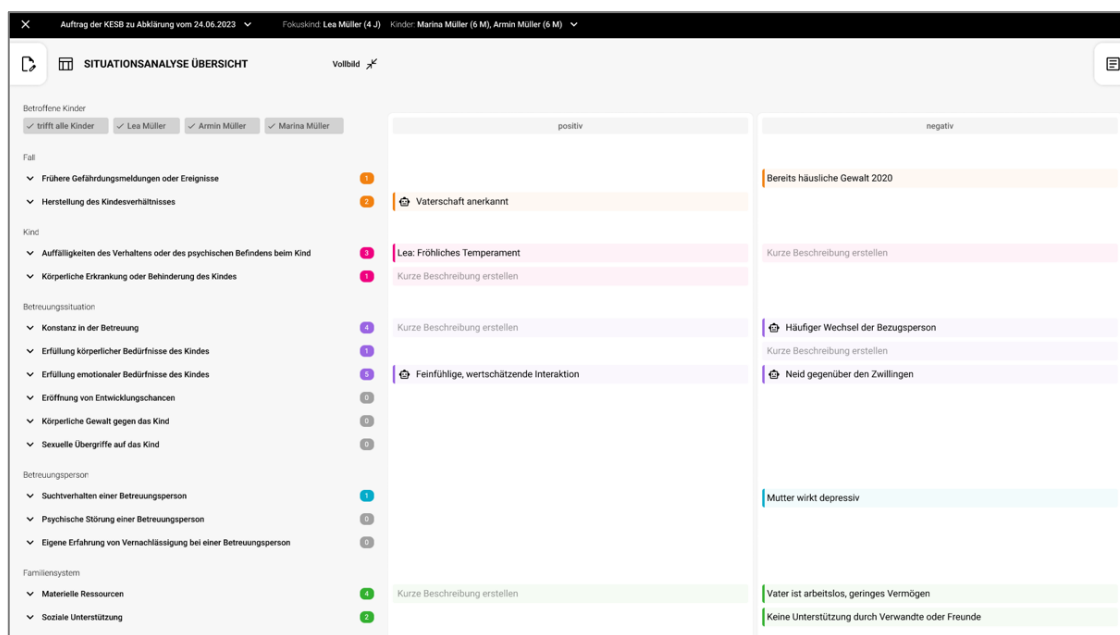


Abbildung 62: Analyse-Ansicht in zugeklapptem Zustand

Bericht

Um die Möglichkeit der Zuordnung zu Schutz- oder Risikofaktor im Bericht zu vereinfachen (sofern dies nicht bereits in den vorherigen Schritten gemacht wurde), wurde auch im Bericht für den Bereich «Beurteilung nach BeLuA» eine Matrix-artige Darstellung gewählt, wo pro Merkmal die Schutz und Risikofaktoren nebeneinander abgebildet sind.

Die Bibliothek links vom Bericht bietet einen strukturierten Zugang zu den Textstellen, Aktennotizen sowie den Ankerbeispielen. Die Textstellen können entweder einzeln per Drag&Drop in den Bericht gezogen werden oder – sofern sie bereits als positiv oder negativer Einfluss eingestuft wurden – per Klick auf den Button «Textstellen übertragen» automatisch eingefügt werden.

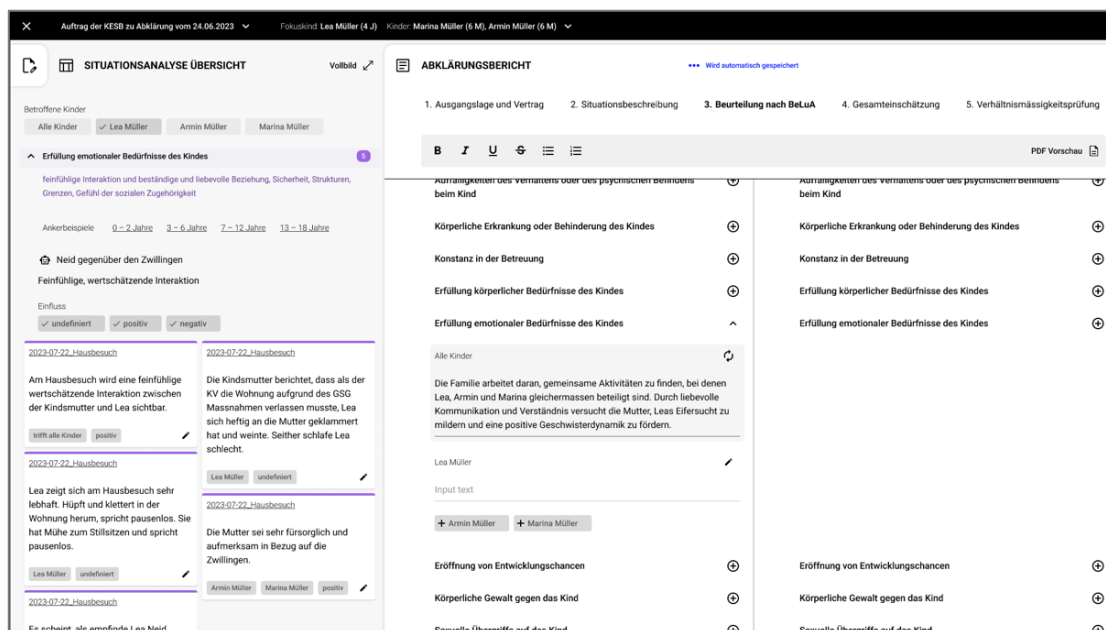


Abbildung 63: Bericht – Bearbeitung der Zusammenfassungen pro Merkmal

Einstieg

Als Einstiegsseite dient eine komprimierte Ansicht der drei Hauptbereiche. Im Bereich Aktennotizen werden Titel, Datum und Status angezeigt, bei der Situationsanalyse die Liste der Merkmale und bereits zugeordnete Textstellen und beim Bericht sind die Kapitel aufgeführt mit der Statusinformation ob die dazugehörigen Felder noch leer sind oder bereits mit Inhalten befüllt.

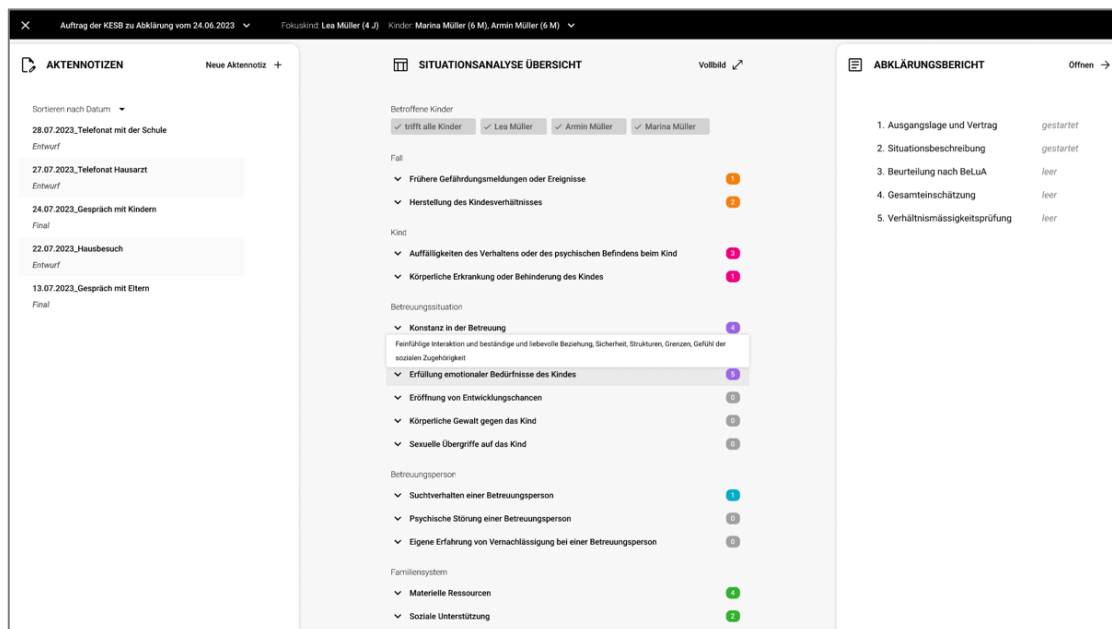


Abbildung 64: Einstiegsseite

Mehrere Testpersonen erwähnten, dass sie das Konzept spannend und motivierend finden, das Tool jedoch zuerst anhand eines echten Falls ausprobieren müssten, um die Nützlichkeit und mögliche Schwachstellen final beurteilen zu können. Der vorliegende «finale» Prototyp ist daher als Scope-Vorschlag für einen MVP (Minimal Viable Product) zu verstehen, welcher mit einer Entwicklungsfirma umgesetzt werden kann, um die Anwendung im Alltag zu testen und weiter zu optimieren.

7.4 User Story Map

Die User Story Map kann als Grundlage für die Entwicklung des MVPs, zur Priorisierung von Features und der Definition von Metriken zur Validierung von Releases verwendet werden (Steimle & Wallach, 2023, S. 219). Das Projektteam versteht die User Story Map als ergänzendes Artefakt zum Prototyp, das einen ganzheitlichen Überblick über das Konzept des neuen BeLuA Tools gibt. Darin werden die im Prototyp dargestellten Funktionen in Stichworten beschrieben und entlang der groben User Journey eingeordnet, einschliesslich wichtiger Abläufe und Anforderungen an die Funktionalitäten gemäss Struktur Patton (2014)

Konkret werden User Story Maps zu folgenden Aktivitäten definiert:



Abbildung 65: Aktivität "Situationsanalyse Übersicht bearbeiten" (Illustrative Darstellung)

Fünf Aktivitäten präsentieren die Hauptaufgaben: Fall öffnen, Aktennotiz erstellen, BeLuA Merkmale zuordnen, Analyse bearbeiten, Bericht schreiben

Aufgrund der Komplexität von drei Detail-Interaktion werden diese als separate Aktivitäten aufgeführt: Merkmal-Details ansehen, Textstelle Aktionen, Ankerbeispiele ansehen. Alle Aktivitäten sind im Anhang 13.21 aufgeführt.

7.5 Empfehlung weiteres Vorgehen

Mit dem Abschluss dieser Masterarbeit liegt ein Prototyp vor, der auf den Erkenntnissen aus drei Iterationen von Nutzerforschung bzw. Nutzertests beruht. Der «finale» Prototyp konnte aus Zeitgründen nicht mehr mit Nutzenden validiert werden, daher empfiehlt das Projektteam der Auftraggeberin vor einer Umsetzung nochmals die Meinung von Nutzenden einzuholen, vor allem zur neuen Situationsanalyse-Übersicht und den Möglichkeiten zur Einordnung der Textstellen in positiven und negativen Einfluss.

Eine Machbarkeits- bzw. Kostenprüfung war nicht Teil der Arbeit und sollte ebenfalls im nächsten Schritt durchgeführt werden. Anschliessend kann die konkrete Planung eines «MVP» (Minimum Viable Product) erstellt werden. Ein MVP umfasst die wichtigsten Kernfeatures eines Produktes, welches den Hauptnutzen des Tools unterstützt. Als Basis dafür kann die erstellte User Journey Map bilden, die in einem «MVP Planungsworkshop» nach Collaborative UX (Steimle & Wallach, 2023, Seite 220 ff.) durchgeführt werden könnte. Bei der MVP-Planung ist zu beachten, dass das Konzept zwar davon ausgeht, dass das Tool in das Bestehende KLIB System integriert wird und Falldaten von dort übertragen werden. Für eine MVP-Lösung ist dies jedoch nicht zwingend notwendig und könnte durch eine manuelle Eingabe von Daten überbrückt werden.

Ob die Ziele der «Effizienz» und die «Effektivität» damit erreicht werden, lässt sich mit dem Aufsetzen von gezielten Tests mit konkreten Fällen validieren. Das Projektteam empfiehlt, die Pilotierung des MVPs methodisch mit einer Tagebuchstudie zu begleiten. Diese bietet sich in Anbetracht der Fallbearbeitungsdauer von vier Monaten gut an, sodass die Nutzenden während dieser Zeit ihre Interaktionen mit dem MVP dokumentieren können. Dies könnte zusätzlich Klarheit über die Verhaltensweisen sowie Nutzungsgewohnheiten geben und die Effektivität besser beurteilen. Hinsichtlich der Effizienz könnte man anhand des gleichen Vorgehens wie bei der initialen Messung des BeLuA Tools ebenfalls die Zeit messen und mit den Zeiten bei der Verwendung des MVP vergleichen. Bezüglich dem Kriterium der Effektivität könnte eine Studie mit konkreten Fällen gemacht werden, bei welchen die Outputs evaluiert und mit einer Baseline (jetziges Tool oder reine Berichtsvorlage) verglichen werden.

8 FAZIT UND REFLEXION

In diesem Kapitel beurteilt das Projektteam rückblickend grundlegende Aspekte dieser Arbeit. In der Sachreflexion wird bewertet, ob das Problem verstanden wurde und ein geeignetes Vorgehen gewählt wurde. In der Leistungsreflexion werden die Resultate betrachtet und ob die Ziele erreicht wurden. In der Lernreflexion erklären die Teammitglieder welche individuellen Lernziele erreicht wurden und in der Teamreflexion wird diskutiert, wie das Team zusammengearbeitet hat.

8.1 Sachreflexion

Die zu Beginn des Projekts von Nutzenden und Auftraggeberin genannten Probleme bezogen sich auf die Bedienung des Konzepts eines «einfachen» Formulars, mit dem ein Bericht generiert werden kann. Das Projektteam hätte dort ansetzen können und eine Optimierung des Formulars angestrebt. Damit wäre jedoch nur ein Teil der eigentlichen Probleme gelöst worden. Darum war die Durchführung der Nutzerforschung und somit das Verstehen der Vorgehensweisen in einem Abklärungsprozess und die zugrundeliegenden Probleme sowie die anschliessende Priorisierung mit der Auftraggeberin und Nutzenden ein sehr wichtiger Schritt, auf dem die ganze Konzeption beruht. Die Nutzerforschung war zwar zeitintensiv und nahm einen grossen Teil der Projektarbeit in Anspruch. Das Projektteam glaubt jedoch, dass sich diese Zeitinvestition aus diesem Grund gelohnt hat.

Betrachtet anhand der 5S-Ebenen von Garrett (2012) bewegte sich das Projekt primär durch die Ebenen «Strategy», «Scope» und «Structure». Die Reflektion anhand dieses Denkmodells sowie die Inputs des Projektcoach, halfen dem Projektteam mehrmals die Flughöhe der Annahmen/Forschungsfragen und Prototyp-Detaillierungsgrad zu adjustieren. Die Tendenz war dabei meistens zu stark ins Detail zu gehen, bevor grundlegende Fragen geklärt wurden.

Bei der initialen Planung des Projektes nahm das Projektteam bereits an, dass das Erkunden und Überprüfen von Lösungsideen mit einem Durchlauf nicht das ein zufriedenstellendes Ergebnis liefert. Rückblickend war das Vorgehen in mehreren Erkunden-Iterationen mit der expliziten Anwendung von Kreativmethoden im Rahmen der Ideation daher sinnvoll. Man hätte bei der ersten «Erkunden» Iteration noch mehr verschiedene Ansätze für den Schritt Gesamteinschätzung erarbeiten und testen können, anstatt nur ein

Konzept vorzulegen. Dies wurden bei der zweiten Iteration nachgeholt, nachdem aus den Erkenntnissen der ersten Iteration die Nutzerbedürfnisse dazu klarer wurden.

Eine Herausforderung während der ganzen Projektarbeit war das Zusammenspiel bzw. die Abhängigkeit mit dem fachlichen BeLuA Ansatz und der Berichtsvorlage, die einen grossen Einfluss auf das Interaktionskonzept haben. Beide Faktoren blieben über den Projektverlauf hinweg nicht stabil, sondern entwickelten sich weiter - wahrscheinlich sogar beeinflusst durch die Arbeit am Tool-Konzept. Im Nachhinein betrachtet würde das Projektteam aus diesem Grund auch die Gründer des BeLuA Ansatzes näher in das Projekt einbeziehen.

Was die Verwendung der Methoden betrifft, so glaubt das Projektteam grundsätzlich die Methoden aus dem Vorgehensmodell von Collaborative UX Design (Steimle & Wallach, 2023) ausgewählt zu haben, die für Bewerkstelligung des jeweiligen Projektschritts hilfreich waren. Bei der Modellierung der Personas ist sich das Team jedoch unsicher, ob es sinnvoll war den Aufwand zu betreiben Personas versuchen zu modellieren mit jedoch ungenügenden Daten. Möglicherweise wäre ein anderes Modell wie „Jobs to Be Done“ (Christensen et al, 2016) oder User Profiles (Mayhew, 1999) geeigneter gewesen, um die Nutzergruppen und ihre Anforderungen zu modellieren, das Team verpasste es jedoch sich mit anderen Ansätzen genauer auseinanderzusetzen. Obwohl die Datenlagen nicht ausreichend war für eine quantitative Modellierung der Personas, erachtet es das Projektteam auch im Nachhinein als sinnvoll nach den geplanten Beobachtungen und Interviews in die Phase „Erkunden“ zu starten, da die Personas und Anforderungen durch das Erkunden von konkreten Ansätzen noch besser geschärft werden konnten.

8.2 Leistungsreflexion

Das vorliegende Konzept basiert auf der tatsächlichen Arbeitsweise der Abklärenden und unterstützt sie in dieser anspruchsvollen Arbeit durch strukturierte Analyse-Funktionalitäten, wie sie auch in anderen qualitativen Forschungskontexten verwendet wird, um die Auswertungsphase von erhobenen Daten zu unterstützen.

Das Ziel des Projektes war es, ein neues Interaktionskonzept basierend auf dem BeLuA Ansatz zu erarbeiten, welches die im kjz tätigen Fachpersonen im Prozess der Kindeswohlabklärung unterstützt. Im Verlauf des Projektes wurden die Ziele konkretisiert und folgenden Erfolgskriterien festgehalten: Die Attraktivität und Einfachheit aus Sicht der

Nutzenden (Engaging), die Qualität und Nachvollziehbarkeit der mit dessen Unterstützung erarbeiteten Ergebnisse (Effektivität), sowie der zeitliche Gesamtaufwand zur Erstellung des Berichtes (Effizienz).

Das erste und am höchsten priorisierte Erfolgskriterium konnte mit der qualitativen Befragung nach den Nutzertests evaluiert werden. Die überwiegende Mehrheit der befragten Personen findet das Konzept attraktiv und hilfreich für den Abklärungsprozess, wie die Ergebnisse der Befragung am Ende des zweiten Nutzertests zeigen. Die Entwicklung eines grundlegend neuen Konzeptes (anstelle der Verbesserung des Formular-Konzeptes) führte aber auch dazu, dass einzelne Personen, die sich mit der Idee eines Formulars oder einer Berichtvorlage bereits arrangiert hatten, den Aufwand für die Einführung eines neuen Tools abschreckend fanden. Auch liegt ein wichtiges Usability-Problem des jetzigen Tools bei der Generierung des Berichtes. Dieser Schritt wurde mit dem vorliegenden Konzept bewusst nicht abgedeckt und ist in einer weiteren Umsetzung zu berücksichtigen.

Die Erfolgskriterien der Effektivität (Qualität und Nachvollziehbarkeit der Ergebnisse) kann mit dem Prototyp nicht abschliessend beantwortet werden. Dafür braucht es eine Überprüfung anhand eines realen Abklärungsfalls und einem funktionalen MVP. Dies gilt auch für die Beurteilung der Effizienz.

Was den Mehrwert der Arbeit für die Auftraggeber betrifft, so wurde bereits durch die Artefakte aus der Nutzerforschung und die aktive Beteiligung der Auftraggeberin im Prozess ein Mehrwert erzeugt, wie folgendes Zitat zeigt:

«Für die Beteiligten des Amts für Jugend und Berufsberatung war es spannend und lehrreich, gemeinsam mit den drei Studentinnen der Fachhochschule Ost durch den UX-Prozess zur Webapplikation "Berner und Luzerner Abklärungsinstrument" zu gehen. Die Arbeit der Masterstudentinnen zeichnete sich durch ein sorgfältiges und ein stets von Aussagen und Bedürfnissen der Nutzenden gelenktes Vorgehen aus. Die Diskussion der Produkte in gemeinsamen Workshops und in Nutzertestings führte auch auf unserer Seite dazu, dass wir die Arbeit unserer Sozialarbeitenden in der Praxis besser dokumentieren und verstehen konnten. Wir sind zuversichtlich, dass die Arbeit mit der Applikation nach deren Überarbeitung effektiver und effizienter sein wird.»

Martina Wider, Projektleiterin, AJB

Ob das vorliegende Konzept vom AJB umgesetzt wird, steht zum Zeitpunkt der Arbeit noch offen. Neben einer Machbarkeitsprüfung des Konzeptes mit der IT, möchte die Auftraggeberin die Möglichkeiten von Künstlicher Intelligenz für die Unterstützung der Berichterstellung prüfen und gegebenenfalls zusammen mit dem vorliegenden Konzept umsetzen.

Das Thema KI wurde Beginn des Projektes kurz angesprochen, jedoch aus Bedenken bezüglich des Datenschutzes sowie Machbarkeit ausgeschlossen. Die schnelle Entwicklung des Themas, vermutlich unter anderem auch angefeuert durch ChatGPT, führte jedoch im weiteren Projektverlauf zu einer veränderten Wahrnehmung dessen Relevanz, sowohl von der Auftraggeberin als auch von Nutzenden. So kam bei der zweiten Nutzertest-Runde mehrmals die Erwartung auf, dass die Zusammenfassung der Textstellen mittels KI generiert wird. Aufgrund dieser Erwartungen, wurde dann auch in der überarbeiteten Variante des Prototyps die Integration von KI-Funktionen angedeutet. Grundsätzlich sieht das Projektteam mehrere Möglichkeiten, Künstliche Intelligenz in den Prozess zu integrieren. Gerade der Schritt mit dem Tagging der Textstellen und diese aufgrund der Tags zusammenzufassen, bietet Ansatzpunkte für Aufgaben, die von einer KI wahrgenommen werden könnte. Der Einsatz von KI bietet einerseits Potential in der Effizienz-Steigerung beim Zusammenfassen oder Kürzen von Texten, ist jedoch mit Vorsicht zu geniessen. Wie beispielweise im Kontext der Nutzerforschung und den KI-gesteuerten UX-Forschungstools diskutiert wird, fassen diese Tools Inhalte ausschliesslich auf der Grundlage der Rohdaten zusammen, können im Gegensatz zu Menschen den Kontext jedoch nicht berücksichtigen (Liu & Moran, 2023). Wie das Projektteam lernte, ist jedoch gerade der Kontext für abklärende Fachpersonen so wichtig für eine gesamtheitliche Entscheidungsfindung.

8.3 Lernreflexion

In diesem Abschnitt reflektieren die einzelnen Teammitglieder über die Erfüllung ihrer Lernziele und die Haupt-Erkenntnisse aus dem Projekt für zukünftige Arbeiten.

Ekaterina: Ich konnte zu allen im Kapitel 1.4 erwähnten Punkten aus der Zusammenarbeit im Projekt lernen und Schlussfolgerungen ziehen. Generell: Die explorative Research-Phase benötigt eine sehr durchdachte Strategie und einen sorgfältigen Umgang mit den Daten – das ist aber nicht mit einem bestimmten Vorgehen zu bekommen, sondern mit den korrekten Methodeneinsatz in jedem Schritt des Vorgehens und mit einer bewussten klaren

Vorstellung, was erreicht werden soll. Sehr tiefe Kenntnisse der Methoden mit ihren Nuancen sind notwendig, aber ohne das Grundverständnis der Natur der empirischen Methoden ist es zeitintensiv diese Phase abzuschliessen. Drei lehrreiche Highlights waren für mich:

- Validierungsplan als Teil der Prototyp-Erstellung: Ich finde es sehr praktisch, dass nur die Elemente im Prototyp ausgestaltet werden, die es wirklich für den Test mit den Nutzenden benötigt und keine weiteren nicht initial angenommenen Ideen à la «Vielleicht brauchen die Nutzenden das Feature auch?». Eine weitere Beobachtung dazu: Lieber mit wenigen Features testen und rausfinden, was fehlt. Im Test wird dann der Fokus auf das Wesentliche gelegt, vor Allem, wenn es um die Validierung der ersten Konzept-Ideen geht. Die «Kleinigkeiten» als mögliche Features rauben Zeit und können sogar in der Auswertung verwirrende Outputs liefern, insbesondere wenn dazu ein positives Feedback folgt, was als Konsequenz das reale Problem im Konzept verschleiert. Auch später können solche Kleinigkeiten im Weg stehen, wenn das UI-Design detaillierter ausgearbeitet wird.
- Nutzen von Artefakten: Es gibt nicht eine primäre oder sekundäre Methode im Prozess, alles hängt zusammen. Die Methoden müssen stets den Projektzielen entsprechend ausgewählt werden, sonst wird es in der Praxis kritisch für das Projekt.
- Dokumentation der Entscheidungen: Essenzielle Erkenntnisse aus der Iteration, die die generellen Benutzeranforderungen zum Produkt bestimmen können, sollen systematisch festgehalten werden, da später gewonnene Erkenntnisse im Konflikt zu bisherigen stehen oder eine andere Gewichtung geben können.

Tanja: Meine Lernziele waren zum einen die Fähigkeiten im Prototyping und Interaction Design mit dem Tool Figma zu verbessern. In Bezug auf das Tool konnte ich sicher neue Dinge lernen, was mir bei der Arbeit helfen wird, vom aktuell verwendet Tool Sketch auf Figma umzusteigen. Wichtiger war mir jedoch die Fähigkeiten im Prototyping und Interaction Design zu verbessern. Ich arbeite in einem Umfeld, in dem es bereits ein etabliertes Design System gibt und zwecks Skalier- und Wiedererkennbarkeit nicht bei jedem Projekt ein neues Interaktionspattern erfunden werden muss. Mit diesem Projekt konnte ich mal wieder auf grüner Wiese starten und mir vor Augen führen, wie Interaktionspattern von Grund auf hergeleitet werden und was für die Definition und Ausgestaltung notwendig ist. Das Lernziel, neue Methoden aus einem bisher noch nicht angewendeten Vorgehensmodells ausprobieren, konnte ich im Rahmen dieser Projektarbeit ebenfalls verfolgen. Die neu

entdeckten Methoden möchte ich auch weiter in der Praxis verfolgen, z.B. die Bewertung der Ideen mittels morphologischer Kasten.

Irene: Meine Lernziele waren vor allem das Anwenden neuer Methoden wie Contextual Inquiry und Verbesserung meiner Interaction Design Fähigkeit. Diese Ziele konnte ich im Rahmen der Arbeit sicherlich verfolgen und methodisch dazulernen. Ein weiteres Lernziel war die Nutzung von quantitativen Evaluationsmethoden mit Fragebögen wie SUS oder UEQ. Während der Arbeit habe ich zu diesem Thema recherchiert und mich mit den verschiedenen Ansätzen auseinandergesetzt. Schlussendlich hat das Projektteam gemeinsam entschieden, dass die Verwendung quantitativer Skalen für das Projekt in dieser Phase nicht hilfreich sind und stattdessen offene, qualitative Fragen zu stellen zur Evaluation der Usability Goals. Das Lernziel konnte somit nur teilweise erreicht werden. Darüber hinaus habe ich auch einiges über das Vorgehen bei einem innovativen und komplexen «Green Field» (sprich: neuer Anfang, nicht aufbauend auf einem bestehenden System) Projekt lernen können. Was ich gelernt habe, ist die Wichtigkeit, die Ziele und Forschungsfragen nicht aus den Augen zu verlieren und systematisch zu dokumentieren und zu priorisieren. Es passiert mir beim Ideen entwickeln und Prototyping schnell, dass ich den Fokus aus den Augen verliere, dadurch die Prioritäten nicht optimal setze und so Zeit verliere. Die Coaching Sitzungen und die Reflektion im Team waren dafür äusserst hilfreich, um immer wieder «rauszuzoomen» und die übergeordneten Ziele zu betrachten.

8.4 Teamreflexion

Das Projektteam einigte sich rasch auf einen Zusammenarbeitsmodus mit Miro als Haupt-Arbeitsinstrument und wöchentlichen Teamcalls zur Abstimmung des Arbeitsfortschritts und nächster geplanten Schritte, was gut funktionierte. Physische Treffen fanden vor allem während den Research-, Workshop- und Testingphasen sowie nach den Coaching Meetings in Zürich statt.

Die Motivation für die Projektarbeit und das Thema war bei allen Teammitgliedern durchgehend hoch. Alle bemühten sich sehr ein gutes Resultat zu erzielen und dabei möglichst viel zu lernen. Alle Teammitglieder brachten neben den im Studium gelernten Inhalte auch gewisse eigene Erfahrungen aus der Praxis als UX-Designer:innen mit, was aufgrund unterschiedlich gemachter Erfahrungen natürlicherweise auch zu Diskussionen führte. Dies war insgesamt jedoch ein Vorteil, da man so voneinander lernen konnte und sich im Zweifelsfall wieder stärker mit den verschiedenen Methoden aus der Theorie auseinandersetze und ausprobierte.

Obwohl alle Teammitglieder als UX-Designerinnen ähnliche Jobs haben, ist der Hintergrund und daher die Stärken der Teammitglieder etwas unterschiedlich ausgeprägt (Research & Konzeptionelles Design vs. Interaction & Visual Design). Ein Ziel der Arbeit war es für die Teammitglieder auch dort Erfahrungen zu sammeln, wo sie im Berufsalltag weniger Gelegenheit haben. Dadurch wurden die Arbeiten nicht primär nach Stärken aufgeteilt, sondern relativ gleichmässig, sodass Erfahrungen gesammelt werden konnten und gleichzeitig das vorhandene Wissen einfluss.

8.5 Danksagung

Das Projektteam bedankt sich herzlich bei der Auftraggeberin – Martina Wider - für die Angenehme Zusammenarbeit, das entgegengebrachte Vertrauen und die Unterstützung bei der Rekrutierung und Informationsbeschaffung. Beim Projektcoach Urs Suter möchte sich das Team herzlich bedanken für die kritischen Fragen und hilfreichen Inputs die uns immer wieder geholfen haben den Fokus zu finden und die nächsten Schritte zu planen. Bei Allen SAMs, EVBs und MVB, die sich die Zeit genommen haben an unserem User Research mitzumachen: Vielen Dank!

Die Projektmitglieder bedanken sich gegenseitig für die spannende Zusammenarbeit.

- An Ekaterina: Danke für das Betonen eines methodisch korrekten Vorgehens und die schönen Visualisierungen!
- An Tanja: Danke für die ansteckende Motivation und die reflektierte fachliche Perspektive!
- An Irene: Danke für das Projektmanagement, die gute Prise Pragmatismus und die aktive und zielorientierte Kommunikation mit der Auftraggeberin!



9 GLOSSAR & ABKÜRZUNGSVERZEICHNIS

AJB	Amt für Jugend und Berufsberatung. Das AJB ist für ausserschulische Bildung sowie den Kinderschutz im Kanton Zürich zuständig. Die Leistungen der Berufs- und Laufbahnberatung werden in sieben Berufsinformationszentren (biz) erbracht, diejenigen der Kinder- und Jugendhilfe grösstenteils in 14 Kinder- und Jugendhilfezentren (kjz). Als kantonales Kompetenz- und Dienstleistungszentrum für Kinder- und Jugendhilfe und für das Schweizer Bildungssystem ist das AJB auch Anlaufstelle für Fachpersonen, Institutionen und Behörden
AN	Aktennotiz. Im Zusammenhang mit der Kindeswohlabklärung werden Aktennotiz erstellt, um die Inhalte von Gesprächen (z.B. mit Eltern oder anderen Bezugspersonen) zu dokumentieren.
Ankerbeispiele	Evidenzbasierte Musterbeispiele für unterschiedliche Altersstufen, welche bei der Einordnung zu Schutz- und Risikofaktoren helfen sollen
BeLuA	B erner und L uzerner A bklärungsinstrument zur Beurteilung des Kindeswohls und Identifikation geeigneter Unterstützungsleistungen und Massnahmen, die zur dauerhaften Sicherung des Kindeswohls taugen. Das Abklärungsinstrument unterstützt die Einschätzung des Kindeswohls durch forschungsbasierte fachliche Kriterien.
BeLuA Ansatz	Der fachliche Ansatz, anhand welcher die gesammelten Fakten in Bezug auf das Kindeswohl entlang der 5 Einschätzungsbereiche und deren Merkmale aufgrund der intensiven Auseinandersetzung mit der empirischen Literatur als Schutz- und Risikofaktoren benannt werden sollen
BeLuA Merkmal	Der BeLuA Ansatz beinhaltet 15 Merkmale, welche wissenschaftlich geprüfte Kriterien für die Kindeswohlentwicklung darstellen.
BeLuA Tool	Die webbasierte, elektronische Form des Abklärungsinstruments und dazugehörigen Ankerbeispielen
EZB	Erziehungsberater:in
KESB	Kindes- und Erwachsenenschutzbehörde Die Behörde unterstützt Menschen in schwierigen Situationen und wird dann tätig, wenn eine Meldung eintrifft – von den Betroffenen direkt oder ihren Angehörigen, Nachbarn, von der Schule oder der Polizei.
Kindeswohl-gefährdung	Beeinträchtigung einer gesunden Entwicklung des Kindes aufgrund von negativen Faktoren wie z.B. Vernachlässigung, körperlicher, psychischer oder sexueller Gewalt.
KI	Künstliche Intelligenz
kjz	Kinder- und Jugendhilfezentrum. Im Kanton Zürich gibt es 14 solche regionalen kjz, welche zum AJB (Amt für Jugend und Berufsberatung) gehören
KLIB	Softwarelösung für die öffentliche Verwaltung im Sozial- und Vormundschaftswesen. Darin werden alle Kontakte und Korrespondenzen dokumentiert, ähnlich einem CRM System.
HMW-Frage	How-Might-We-Frage
MVB	Mütter-Väter-Berater:in

MVP	Minimum Viable Product
SAM	Sozialarbeiter:in
Schutzfaktor	Ein Merkmal mit einem schützenden / positiven Effekt auf die Entwicklung des Kindes unter ansonsten ungünstigen Lebensumständen, das auch als Ressource für die Ausgestaltung von Hilfe dient. Das Vorhandensein von Schutzfaktoren kann die Wirkung einer Gefährdung mildern, genügt jedoch in der Regel nicht, um eine erhebliche Kindeswohlgefährdung abzuwenden, insbesondere wenn viele Risikofaktoren vorhanden sind.
Risikofaktor	Ein Merkmal, das mit einer statistisch erhöhten Wahrscheinlichkeit verbunden ist, dass es in Zukunft zu einer Kindeswohlgefährdung kommen wird.
S/R	Im Bericht verwendete Abkürzung für «Schutzfaktor(en) oder Risikofaktor(en)»

10 LITERATURVERZEICHNIS

BROOKE, J. (1995). *SUS: A quick and dirty usability scale*. Usability Eval. Ind.
https://www.researchgate.net/publication/228593520_SUS_A_quick_and_dirty_usability_scale

COOPER, A., REIMANN, R., CRONIN, D. & NOESSEL, C. (2014). *About Face: The Essentials of Interaction Design*. 4th edition, John Wiley & Sons. Indianapolis, Indiana, USA.

EUROPÄISCHES KOMITEE FÜR NORMEN (2020). *ISO 9241-110:2020(en). Ergonomics of human-system interaction — Part 110: Interaction principles*.
<https://www.iso.org/obp/ui/#iso:std:iso:9241:-110:ed-2:v1:en>

GARRETT, J. J. (2012). *Die Elemente der User Experience. Anwenderzentriertes (Web-) Design*. Addison-Wesley Verlag. Deutschland.

GOODWIN, K. (2009). *Designing for the Digital Age: How to Create Human-Centered Products and Services*. Wiley Publishing. Indianapolis, Indiana, USA.

HAURI, A., JUD, A., LÄTSCH, A., ROSCH, D. (2021). *Abklärungen im Kinderschutz. Das Berner und Luzerner Abklärungsinstrument in der Praxis*. Stämpfli Verlag. Bern, Schweiz.

HINDERKS, A. SCHREPP, M. & THOMASCHEWSKI, J. (2018). *UEQ - User Experience Questionnaire*. <https://www.ueq-online.org/>

IDEO.org. (2015). *The Field Guide to Human Centered Design*.
https://d1r3w4d5z5a88i.cloudfront.net/assets/guide/Field%20Guide%20to%20Human-Centered%20Design_IDEOorg_English-0f60d33bce6b870e7d80f9cc1642c8e7.pdf

CHRISTENSEN, C., HALL, T., DILLON, K. & DUNCAN, D.S. (2016). *Know Your Customers' "Jobs to Be Done"*. Harvard Business Review. URL: <https://hbr.org/2016/09/know-your-customers-jobs-to-be-done>

LEWIS, C., POLSON, P., WHARTON, C. & RIEMAN, J. (1990). *Testing a Walkthrough Methodology for Theory-Based Design of Walk-Up-and-Use Interfaces*.
<https://www.cs.helsinki.fi/u/thusu/opinnot/kaytarv/artikkelit/p235-lewis.pdf>

LIU, F. & MORAN, K. (2023). *AI-Powered Tools for UX Research: Issues and Limitations*. <https://www.nngroup.com/articles/ai-powered-tools-limitations/>

MAYHEW, D. (1999). *The Usability Engineering Lifecycle: a practitioner's handbook for user interface design*. Elsevier LTD, Oxford, England.

RODDEN, K., HUTCHINSON, H. & FU, X. (2010). *Measuring the User Experience on a Large Scale: User-Centered Metrics for Web Applications*. Proceedings of CHI 2010, ACM Press. <https://research.google/pubs/measuring-the-user-experience-on-a-large-scale-user-centered-metrics-for-web-applications/>

QUESENBERY, W. (2004). *Balancing the 5Es: Usability*. Journal: Cutter Information LLC. <https://www.wqusability.com/articles/5es-citj0204.pdf>

SCHREPP, M. & THOMASCHEWSKI, J. (2019). *UEQ+ - A modular extension of the UEQ Questionnaire*. <https://ueqplus.ueq-research.org/>

STEIMLE, T. & WALLACH, D. (2018). Collaborative UX Design. *Lean UX und Design Thinking: Teambasierte Entwicklung menschenzentrierter Produkte*. dpunkt.verlag. Heidelberg, Deutschland.

STEIMLE, T. & WALLACH, D. (2023). Collaborative UX Design. *Lean UX und Design Thinking: Teambasierte Entwicklung menschenzentrierter Produkte* (2. Auflage). Dpunkt.verlag. Heidelberg, Deutschlanf.

SULLIVAN, B. (2015). *The Design Studio Method: Creative Problem Solving with UX Sketching* (1st Edition). Routledge. Armonk, New York, USA.

11 ABBILDUNGSVERZEICHNIS

Abbildung 1: Stakeholder-Matrix.....	11
Abbildung 2: Ablauf einer Kindeswohlabklärung im Kanton Zürich (Quelle: Kanton Zürich – Kindes- und Erwachsenenschutz.....	13
Abbildung 3: Beispiel aus BeLuA Tool: Situationsanalyse	16
Abbildung 4: Vorgehensmodell nach Collaborative UX Design	17
Abbildung 5: Verwendete Methoden.....	18
Abbildung 6: Projektplan	19
Abbildung 7: Forschungsfragen für Nutzerforschung	23
Abbildung 8: Sozialarbeiterin zeigt Umgang mit BeLuA im Abklärungsprozess.....	26
Abbildung 9: Das Buch zu BeLuA mit Ankerbeispielen als wichtiges Hilfsmittel	26
Abbildung 10: Dokumentation aus einem CI (Illustrative Darstellung).....	28
Abbildung 11: Affinitätsdiagramm zu Daten der Nutzenden (Illustrative Darstellung)	28
Abbildung 12: Abbildung identifizierte Nutzergruppen.....	29
Abbildung 13: Priorisierung der How-Might-We Fragen auf Post-Its	32
Abbildung 14: User Journey Map mit Findings	33
Abbildung 15: User Journey Map mit Pains (rot) & Gains (grün).....	34
Abbildung 16: Primäre Persona Bea Beigelegenheit.....	37
Abbildung 17: Sekundäre Persona Petra Profi. Merkmale, die sich mit der Persona Bea Beigelegenheit überschneiden, sind mit dem Stern (*) markiert.....	38
Abbildung 18: Piorisierte Opportunity Areas auf Opportunity Board.....	39
Abbildung 19: How-Might-We Fragen Iteration 1	42
Abbildung 20: Ideen-Workshop - Besprechung der entstandenen Ideen	44
Abbildung 21: Gewichtung der 5E Dimensionen im Projekt	45
Abbildung 22: Wichtigste Erfolgskriterien, in welchem Schritt diese Relevant sind und Mögliche Evaluationsmethoden	46
Abbildung 23: Design Studio Output (illustrative Darstellung der Projektarbeit).....	47
Abbildung 24: Skizze von Aktennotiz mit markierten Textstellen, rechts davon Merkmals-Bibliothek	48
Abbildung 25: Box pro Merkmal mit Verteilung S/R-Faktoren anhand Farbcodierung	48
Abbildung 26: Eine Art Landkarte als Merkmale Übersicht.....	48
Abbildung 27: Einzelne AN-Textstellen getaggt und nach S/R-Faktoren sortiert	49
Abbildung 28: Gegenüberstellung von Risiko und Schutzfaktoren in Tabellenform	49
Abbildung 29: Darstellung der Wichtigkeit von Schutz und Risikofaktoren anhand von “Bubbles”	49
Abbildung 30: Morphologischer Kasten (Illustrative Darstellung der Projektarbeit)	50
Abbildung 31: Szenario zu „Schreiben und Vertaggen von Aktennotizen“	51
Abbildung 32: User Story Map zur Aufgabe „Schreiben & Vertaggen von Aktennotizen“	52
Abbildung 33: Zentrale Forschungsfragen und Annahmen 1. Iteration	55
Abbildung 34: Einstiegsseite.....	56
Abbildung 35: Aktennotizen erfassen und zuordnen	57
Abbildung 36: Analyse-Übersicht, sortiert nach Merkmalen mit Kurz-Zusammenfassungen pro Risiko und Schutzfaktor	58
Abbildung 37: Bearbeitungs-Overlay zur Analyse-Übersicht.....	58
Abbildung 38: Bericht, links scrollbares Formular, rechts Risiko- und Schutzfaktoren	59
Abbildung 39: Durchführung Nutzertest 1. Iteration.....	61

Abbildung 40: How-Might-We-Fragen 2. Iteration.....	66
Abbildung 41: F4Analyse: Underline im Text für die Markierung von mehreren Tags pro Wort, Tags mit Farben und Anzahl gesetzte Tags, Master-Detail Pattern zum schnellen wechseln, Hauptnavigation mit Tabs	67
Abbildung 42: Dovetail: Verschiedene Ansichten der getaggten Textstellen („Highlights“): Board, Table, Grid, Liste sowie Filter und Sortier-Möglichkeiten.....	68
Abbildung 43: Skizze für den Bereich Aktennotizen Tagging	68
Abbildung 44: Screen zum Aktennotizen erfassen und Merkmale zuordnen	71
Abbildung 45: Raster-Ansicht nach Merkmalen.....	72
Abbildung 46: Raster-Ansicht nach Schutz-Risikofaktor.....	72
Abbildung 47: Master-Detail Ansicht.....	73
Abbildung 48: Board-Ansicht	73
Abbildung 49: Perlen-Ansicht.....	74
Abbildung 50: Mindmap-Ansicht	74
Abbildung 51: Bericht mit Merkmalen als Einstieg zu Textstellen und AN.....	75
Abbildung 52: Einstiegsseite Prototyp 1A.....	76
Abbildung 53: Einstiegsseite Prototyp 1B.....	76
Abbildung 54: Durchführung Nutzertest 2. Iteration.....	79
Abbildung 55: Bewertung der Attraktivität.....	82
Abbildung 56: Bewertung der Effizienz.....	82
Abbildung 57: Bewertung der Stimulation.....	83
Abbildung 58: Bewertung der Nützlichkeit	83
Abbildung 59: Unterstützung des neuen BeLuA Tools entlang des User Journeys	87
Abbildung 60: Aktennotizen Zuordnung.....	88
Abbildung 61: Analyse-Ansicht in aufgeklapptem Zustand für ein Merkmal.....	89
Abbildung 62: Analyse-Ansicht in zugeklapptem Zustand.....	90
Abbildung 63: Bericht – Bearbeitung der Zusammenfassungen pro Merkmal	91
Abbildung 64: Einstiegsseite.....	91
Abbildung 65: Aktivität "Situationsanalyse Übersicht bearbeiten" (Illustrative Darstellung)...	92

12 TABELLENVERZEICHNIS

Tabelle 1: Raster zur Einschätzung von Risiken und Schutzfaktoren gemäss Hauri et. al am Beispiel eines der fünf Einschätzungsbereiche	14
Tabelle 2: Teile des BeLuA Tools	15
Tabelle 3: Beobachtete und interviewte Personen	25
Tabelle 5: Testpersonen Nutzertest 1. Iteration.....	60
Tabelle 6: Testpersonen 2. Iteration Nutzertests	77

13 ANHANG

13.1 Risikoliste

A. Projektrisiken

Risikobeschreibung				Risikobewertung		Reaktionen auf ein indifiziertes Risiko (Sicherheitsmassnahmen)		
ID	Ziel	Projektsaktivität	Auslöser	Beschreibung der Auswirkung	Auswirkung (A)	Eintrittswahrscheinlichkeit (T)	Risiko (A+T)	Kontrolle
ID	Projektsziel	Risiko-befragte Projektsaktivität, in der der Schaden ausgeht werden kann	Durch welches negatives Ereignis oder Vorfall kann das Risiko auslösen?	Beschreibung der möglichen Auswirkungen, z.B. Schaden auf das Projekt	Min = 1 mittel = 3 gross = 6	Min = 1 mittel = 3 gross = 6	Risiko-quantifiziert => Priorität	Datum der letzten Überprüfung
A1	Sakeholder kennen	Sakeholder-Map, Kick-off, Interviews	Nicht alle Stakeholder können interviewt werden und/oder Kick-off liefert keine ausreichenden Ergebnisse	Sakeholder bleiben unbekannt -> Eventualitätsrisiko für Projekt später	6	3	18	Im Projektplan Weitere Auftraggeber aufmerksam machen und einbinden Frühzeitig die Planung der Termine vorsehen 16.05.2023 - Reaktion definiert
A2	User und deren Bedürfnisse verstehen lernen	User Research: Interviews, CIs	Zugang zu Nutzenden wird erschwert oder aufgrund Verschiebung der Prioritäten	Ungenügendes Verständnis der Situation vor der Konzeptionsphase und dadurch schlechtere Konzeptionsphase mit Verzögerungen des Projektes	6	3	18	Frühzeitig die Planung der Termine vorsehen Auftraggeber aufmerksam machen und einbinden 16.05.2023 - Reaktion definiert
A3	User und deren Bedürfnisse verstehen lernen	User Research: Interviews, CIs	Nicht ausreichend User stehen innerhalb des Projektzeitrahmens zur Verfügung	Geplante Anekdotes können nicht erstellt werden Projektplan: Proben Daten, um die Domäne wirklich zu verstehen	6	3	18	Screening frühzeitig verschicken und abschließen Frühzeitig Planung der Termine vorsehen 16.05.2023 - Reaktion definiert
A4	Eingegangene Daten korrekt interpretieren und weiter für die Konzeptentwicklung verwenden	Synthese Datenanalyse, Affinity Diagrams, Empathy Maps	Falscher Auswahl der Methoden	Daten neu sammeln oder nach andere Methodik interpretieren	6	1	6	Gesammelte Daten mit der Methodenauswahl aus dem Vorgehensmodell abgleichen und Methodiken wenn nötig ergänzen oder ersetzen 16.05.2023 - Reaktion definiert
A5	Forschungsziele sind korrekt formuliert	Methodische Forschungsplanung, z.B. Problemstatement und Annahmen Maps	Irrelevante Daten werden gesammelt	Ungenügende Daten Forschung muss neu gesteuert werden	6	1	6	Ziele so konkret und spezifisch wie möglich formulieren 16.05.2023 - Reaktion definiert
A6	Rechtzeitige und qualitativ zur Reduzierende Aufgabe	Aktivitäten nach Plan	Krankheit oder Unfall von Teammitgliedern	Terminausfall, Verzögerungen im Projekt	6	3	18	regelmässiger Abgleich mit dem Projektroadmap 16.05.2023 - Reaktion definiert
A7	Research bis Meilenstein M1	CI und Interviews planen, durchführen und auswerten	Bestimmte Experten sind in dem eingeplanten Zeitraum nicht verfügbar - Auslastung, Ferien, anderes	Verzögerung, Meilenstein kann nicht gehalten werden	6	3	18	Research-Phase durchziehen, parallel zu den Auswertungen Vernünftigen und realistischen Zeitplan erstellen und abgleichen Abgleich mit dem Plan (1 Mal pro Woche) 16.05.2023 - Reaktion definiert
A8	Konzepterstellung bis M2	Interne WGs, Prototyp Erstellung, Testing, Auswertungen, Abgleich / Review mit AG	Verzögerungen in der Research-Phase Bestimmte Probanden sind in dem eingeplanten Zeitraum nicht verfügbar - Auslastung, Ferien, anderes	Verzögerung, Meilenstein kann nicht gehalten werden	6	3	18	Konzeptionsphase durchziehen, parallel zu den Auswertungen Vernünftigen und realistischen Zeitplan erstellen und abgleichen Abgleich mit dem Plan (1 Mal pro Woche) 16.05.2023 - Reaktion definiert
A9	Redesign soll innerhalb eines realistischen Budgets umsetzbar sein	Implementationsaufwand Schätzung	Design ist zu komplex und/oder übersteigt Budget	Projekt wird nicht umgesetzt	1	3	3	Früher Entwickler einbeziehen, um die Umsetzungsbedingungen zu validieren 16.05.2023 - Reaktion definiert
A10	Redesign soll mit einem angemessenen Implementationsaufwand umsetzbar sein	Implementationsaufwand Schätzung	Um den Aufwand zu reduzieren, werden Funktionen vereinfacht oder nicht implementiert	Einfachere Umsetzung kann stark vereinfacht werden Anforderungen werden beeinflusst	6	1	6	Funktionen priorisieren Planung nach WVP und Releases priorisieren 16.05.2023 - Reaktion definiert

B. Produkt Risiken

Risikobeschreibung					Risikobewertung		Reaktionen auf ein identifiziertes Risiko (Sicherheitsmassnahmen)				
ID	Ziel	Nutzung des Produkts	Auslöser	Beschreibung der Auswirkungen	Auswirkung (A)	Eintrittswahrschwindigkeit (E)	Risiko (A*E)	Massnahmen	Prio	Datum der letzten Überprüfung	
ID	Produktziel	Aufgabe oder Kontext, in der/dem der Schaden ausgelöst werden kann	Durch welches Ereignis oder welchen Prozess wird der Schaden möglicherweise ausgelöst?	Beschreibung der möglichen Auswirkungen, bzw. Schäden auf das Produktziel	klein = 1 mittel = 3 gross = 6	klein = 1 mittel = 3 gross = 6	Risiko quantifiziert -> Priorität	Im Projektplan	Im Produkt		
B1	Das neue Konzept wird von der Auftraggeberin akzeptiert	Vorstellung des neuen Gesamtkonzeptes vor der Abgabe	Das neue Konzept entspricht nicht den Vorstellungen des Auftraggebers; zu kompliziert, nicht verständlich	- Unzufriedenheit seitens Auftraggeber - Unklarheit über das Projekt - Schlechtes Feedback an das Projekt-Team	6	1	6	- Führung gemeinsamer Ideation-Workshops - Regelmässige Reviews der Lösungsalternativen		3	16.05.2023 - Reaktion definiert
B2	Das neue Konzept wird von den Benutzern akzeptiert	Gesamtnutzung der Lösung	Das neue Konzept entspricht der Nutzeranforderung nicht; die Interaktion mit BeLUA wird nicht einfacher und zielführender und unterstützt den natürlichen Arbeitsablauf nicht genügend	- Abkürzungen dauern länger - Die Applikation wird nicht öfters verwendet	6	3	18	- Benutzer in der Gestaltung der Lösungen einbeziehen - Lösungsansätze iterative evaluieren		2	16.05.2023 - Reaktion definiert
B3	Schnelle und einfache Migration auf die komplett digitale Abwicklung der Abklärungen	Gesamtnutzung der Lösung	Viz-Fachleute anwenden die Webapplikation nach wie vor unterschiedlich, da sie sich so gewöhnt sind	Die Erwartungen und die effiziente Arbeit mit dem Tool bleiben lange nicht erfüllt	6	3	18	- Alle Viz-Standarden sollen beim Pilot-Tests mitmachen - Verwendung der Applikation fordern		2	16.05.2023 - Reaktion definiert
B4	Das neue Konzept soll Benutzer-Effizienz steigern: Effektivität - Zeitersparnis - wird erhöht	Gesamtnutzung der Lösung	Die Interaktion mit BeLUA wird nicht einfacher und zielführender, es fehlen Funktionen, die Einträge oder Berichterstellung mit BeLUA einfacher machen	Einträge oder Berichterstellung erfolgen nicht systematisch mit BeLUA	6	3	18	- Effizienz messen - Effizienz testen		2	16.05.2023 - Reaktion definiert
B5	Das neue Konzept soll die Zeit für die Einarbeitung der neuen MA reduzieren	Einarbeitung neuer Mitarbeitender	Das neue Konzept ist komplex und unübersichtlich	- Neue Benutzer sind nicht in der Lage, die Applikation selbstständig zu lernen - Super-User werden nach wie vor oft für die reguläre Fragen im Bezug auf die Applikation kontaktiert	6	3	18	- Heuristische Evaluation des Gesamtkonzeptes - Experten Review		2	16.05.2023 - Reaktion definiert
B6	Das neue Konzept entspricht dem fachlichen BeLUA-Ansatz und erfüllt die Fachliche Korrektheit	Gesamtnutzung der Lösung	- Fachliche Ansatz wird vom Projektteam nicht verstanden und bei der Konzeption ignoriert - Relevante Erkenntnisse von Nutzenden werden nicht mit Auftraggeberin geteilt	Qualität bzw. Fachliche Korrektheit kann mit dem neuen Konzept nicht erfüllt werden	6	6	36	Die damit verbundenen Erkenntnisse aus Iterationen mit Nutzenden frühzeitig mit der Auftraggeberin & BeLUA-Mitbegründern teilen	Den fachlichen Ansatz bei der Konzeption berücksichtigen	1	01.07.2023 - Reaktion definiert
B7	Das neue Konzept berücksichtigt die während des Projekts parallel erarbeitete Berichtsstruktur	Gesamtnutzung der Lösung	- Relevante Erkenntnisse von Nutzenden werden nicht mit Auftraggeberin geteilt - Projektteam gleicht sich nicht mit Auftraggeberin bzgl. Berichtsstruktur ab	Qualität bzw. Fachliche Korrektheit kann mit dem neuen Konzept nicht erfüllt werden	6	6	36	Die damit verbundenen Erkenntnisse aus Iterationen mit Nutzenden frühzeitig mit der Auftraggeberin teilen	Die SOLL-Berichtsstruktur im Konzept abbilden und sicherstellen, dass die anderen Interaktionskontexte damit im Einklang sind	1	01.07.2023 - Reaktion definiert

13.2 BeLuA Tool

Berner und Luzerner Abklärungsinstrument zum Kindesschutz

Ausgangslage

Auftrag

Auftrag der KESB zu Abklärung
Auftrag der KESB zu Abklärung
Auftrag der KESB zu Abklärung

Sind mehrere Kinder von der Abklärung betroffen?

☒ Ja ☐ Nein

Abklärungsprozess

Abklärungsprozess
Abklärungsprozess

Chronologie

Datum	Beschreibung
28.01.2019	Hausbesuch

Sachverhalt

Inhalt Gefährdungsmeldung

Gefährdungsmeldung beinhaltet xxxx
Gefährdungsmeldung beinhaltet xxxx
Gefährdungsmeldung beinhaltet xxxx

Sachverhalt allgemein

Sachverhalt der Familie xy
Sachverhalt der Familie xy
Sachverhalt der Familie xy

Freitext Test

Teil 1: Überprüfung sofortiger Handlungsbedarf

Zutreffend	Hinweis auf sofortigen Handlungsbedarf
Es bestehen deutliche Anhaltspunkte, dass das Kind zurzeit erheblich körperlich misshandelt oder sexuell ausgebeutet wird oder dass es in den nächsten Stunden oder Tagen dazu kommen wird. Wichtige Hinweise können sein:	
☐	Eine Person im Haushalt ist zurzeit erheblich gewalttätig gegenüber dem Kind oder anderen Haushaltsmitgliedern, droht damit oder es gibt andere gewichtige Anhaltspunkte, dass es zu erheblichen Gewaltanwendungen gegenüber dem Kind kommen wird. Ankerbeispiele 0-2 Jahre ; Ankerbeispiele 3-6 Jahre ; Ankerbeispiele 7-12 Jahre ; Ankerbeispiele 13-18 Jahre
☐	Eine Betreuungsperson erlebt eine existenzielle Krise oder fühlt sich in einer ausweglosen Situation und es besteht die Gefahr eines erweiterten Suizids oder einer Tötung des Kindes Ankerbeispiele 0-2 Jahre ; Ankerbeispiele 3-6 Jahre ; Ankerbeispiele 7-12 Jahre ; Ankerbeispiele 13-18 Jahre
☐	Es gibt deutliche Hinweise, dass das Kind sexuelle Übergriffe erlitten hat und in den nächsten Tagen erneut in Kontakt mit dem mutmasslichen Täter/der mutmasslichen Täterin kommt. Ankerbeispiele 0-2 Jahre ; Ankerbeispiele 3-6 Jahre ; Ankerbeispiele 7-12 Jahre ; Ankerbeispiele 13-18 Jahre
Es bestehen deutliche Anhaltspunkte, dass das Kind aufgrund von Vernachlässigung zurzeit oder in den nächsten Stunden oder Tagen an Leib und Leben bedroht ist. Wichtige Hinweise können sein:	
☐	Eine Betreuungsperson ist in ihrer Erziehungsfähigkeit zurzeit stark eingeschränkt infolge einer akuten psychischen Störung, des Gebrauchs psychoaktiver Wirkstoffe, einer körperlichen Verletzung/Erkrankung oder infolge einer existenziellen Krise; zudem ist eine anderweitige Betreuung des Kindes nicht gewährleistet. Ankerbeispiele 0-2 Jahre ; Ankerbeispiele 3-6 Jahre ; Ankerbeispiele 7-12 Jahre ; Ankerbeispiele 13-18 Jahre
☐	Eine Betreuungsperson ist abwesend (verreist, hospitalisiert etc.) und eine Betreuung des Kindes ist nicht gewährleistet.
Es bestehen weitere Hinweise auf einen sofortigen Handlungsbedarf, zum Beispiel:	
☐	Eine Betreuungsperson verweigert der Fachperson, das Kind zu sehen oder der Aufenthaltsort des Kindes ist unbekannt oder es gibt Anhaltspunkte, dass das Kind in den nächsten Tagen an einen unbekannten Ort gebracht wird.
☐	Eine Betreuungsperson verweigert dem Kind den Zutritt zur Wohnung/ zum Haus.
☐	Es gibt deutliche Anhaltspunkte, dass sich das Kind selbst erheblich gefährden oder Suizid begehen wird.
☐	Das Kind weigert sich nach Hause zu gehen und eine anderweitige Betreuung ist nicht sicher gestellt.
Ergibt sich aus der gesamthaften Betrachtung der obenstehenden Hinweise ein sofortiger Handlungsbedarf zur Gewährleistung des Kindeswohls?	
☐ Nein	Begründung:

Teil 2: Situationsanalyse

Die Einschätzungen zu den folgenden Bereichen des Kindeswohls sollen sich im Regelfall **auf die letzten 6 Monate** beziehen, sofern im Text zum jeweiligen Beurteilungsbereich keine andere Zeitspanne genannt wird. Bei besonders gravierenden Gefährdungen (z.B. schwere Misshandlung) sollen auch Vorfälle aus früheren Zeitspannen berücksichtigt werden. Der Zeitpunkt des Auftretens ist bei der Beschreibung der Problematik anzugeben. Berücksichtigen Sie bei der Beurteilung stets die zugehörigen → **Ankerbeispiele**.
Falls sich die Situation des Kindes stark verändert und insbesondere falls ein Entzug des Aufenthaltsbestimmungsrechts eines Elternteils bzw. die Obhut oder die Betreuungsanteile zur Diskussion stehen, berücksichtigen Sie [3.5. Prüfung von verfahrensrechtlichen Massnahmen](#).

2.1 Merkmale des Falles

2.1.1 Frühere Gefährdungsmeldungen oder -ereignisse

Beim betreffenden Familiensystem ist bereits in einem früheren Fall eine Kindeswohlgefährdung gemeldet worden bzw. auf andere Weise zur Kenntnis einer Kinderschutzhilfe gelangt oder bereits in einem früheren Fall eine Gefährdung des Kindeswohls festgestellt worden.

[Ankerbeispiele 0-18 Jahre](#)

trifft zu	<u>trifft nicht zu</u>	unbekannt
-----------	------------------------	-----------

2.1.2 Keine Herstellung des Kindesverhältnisses

Das Kindesverhältnis ist zu einem oder zu beiden Elternteilen nicht hergestellt.

[Ankerbeispiele 0-18 Jahre](#)

<u>trifft zu</u>	trifft nicht zu	unbekannt
------------------	-----------------	-----------

Gespräch mit Vater, 5.3.19	
Zum Vater besteht keine Beziehung ...	

2.2 Merkmale des Kindes

2.2.1 Markante Auffälligkeiten des Verhaltens oder des psychischen Befindens beim Kind

Beim Kind ist eine Störung der Entwicklung, des Verhaltens oder des psychischen Befindens diagnostiziert worden ODER es bestehen deutliche Hinweise darauf, dass eine solche Störung vorliegen könnte.

[Ankerbeispiele 0-2 Jahre](#); [Ankerbeispiele 3-6 Jahre](#); [Ankerbeispiele 7-12 Jahre](#); [Ankerbeispiele 13-18 Jahre](#)

1.Kind:

<u>trifft zu</u>	trifft nicht zu	unbekannt
------------------	-----------------	-----------

Telefongespräch Kinderärztin	
Im Gespräch mit der Kinderärztin zeigt sich, dass xxx	
xxx	
xxx	

2.2.2 Dauerhafte körperliche Erkrankung oder Behinderung des Kindes

Beim Kind ist eine dauerhafte körperliche Erkrankung oder Behinderung diagnostiziert worden ODER es bestehen deutliche Hinweise, dass eine solche vorliegen könnte.

[Ankerbeispiele 0-18 Jahre](#)

1.Kind:

trifft zu	<u>trifft nicht zu</u>	unbekannt
-----------	------------------------	-----------

Kinderärztin, Tel. 11.4.19	
-----------------------------------	--

Keine Geburtsgebrechen, keine Erkrankung	

2.3 Merkmale der Betreuungssituation

2.3.1 Fehlende Konstanz in der Betreuung

Die Betreuung des Kindes war seit dessen Geburt sowohl bezüglich der Betreuungspersonen (wer kümmert sich um das Kind?) als auch der Aufenthaltsorte (wo lebt das Kind?) ausgeprägt wechselhaft.

[Ankerbeispiele 0-18 Jahre](#)

1.Kind:

<u>trifft zu</u>	trifft nicht zu	unbekannt
------------------	-----------------	-----------

Gespräch mit Vater, 2.3.19	
Kein Besuchsrecht, Kinder sind nicht beim Vater	
Hausbesuch, 25.2.19	
Beim Hausbesuch zeigt sich, dass xxx	
xx	
xx	

2.3.2 Ungenügende Erfüllung körperlicher Bedürfnisse des Kindes

Die Betreuungspersonen tragen nicht ausreichend Sorge dazu, dass die körperlichen Bedürfnisse des Kindes erfüllt werden.

Berücksichtigen Sie bei der Beurteilung die → Ankerbeispiele zu folgenden Bereichen:

- Essen und Trinken
 - Kleidung und Hygiene
 - Schlafen und Schlafplatz
 - Medizinische Versorgung
 - Beaufsichtigung: Schutz vor Selbstgefährdung und Gefährdung durch Andere
- [Ankerbeispiele 0-2 Jahre](#); [Ankerbeispiele 3-6 Jahre](#); [Ankerbeispiele 7-12 Jahre](#); [Ankerbeispiele 13-18 Jahre](#)

1.Kind:

1.Betreuungsperson:

<u>trifft zu</u>	trifft nicht zu	unbekannt
------------------	-----------------	-----------

Telefongespräch Kinderärztin, 11.1.19	
Die Kinderärztin weist darauf hin, dass die Mutter xxx	
xxx	
xx	

2.Betreuungsperson:

Vater

trifft zu trifft nicht zu unbekannt

Telefongespräch Kinderärztin, 11.1.19	
Die Kinderärztin weist darauf hin, dass der Vater xxx	
xxx	
xx	

2.3.3 Ungenügende Erfüllung emotionaler Bedürfnisse des Kindes

Die Betreuungspersonen sorgen nicht ausreichend dafür, dass die grundlegenden emotionalen Bedürfnisse des Kindes erfüllt werden.

Berücksichtigen Sie bei der Beurteilung die → Ankerbeispiele zu folgenden Bereichen:

- Bedürfnis nach Sicherheit
- Bedürfnis nach Anerkennung und Wertschätzung
- Bedürfnis nach Zugehörigkeit und Bindung
- Kein Miterleben von Gewalt in der Partnerschaft

[Ankerbeispiele 0-2 Jahre](#); [Ankerbeispiele 3-6 Jahre](#); [Ankerbeispiele 7-12 Jahre](#); [Ankerbeispiele 13-18 Jahre](#)

1. Kind:

1. Betreuungsperson:

Mutter

trifft zu trifft nicht zu unbekannt

Gespräch mit Schulsozialarbeiterin, 28.1.19	
Die Schulsozialarbeiterin weist darauf hin, dass die Mutter xxx	
xxx	
xx	

2. Betreuungsperson:

Vater

trifft zu trifft nicht zu unbekannt

Gespräch mit Schulsozialarbeiterin, 28.1.19	
Die Schulsozialarbeiterin weist darauf hin, dass der Vater xxx	
xxx	
xx	

2.3.4 Ungenügende Eröffnung von Entwicklungschancen

Die Betreuungspersonen schaffen nicht in ausreichender Weise die Voraussetzungen dafür, dass das Kind sich motorisch, intellektuell und sozial seinem Alter und seinen Fähigkeiten entsprechend entwickeln kann.

[Ankerbeispiele 0-18 Jahre](#)

1.Kind:

1.Betreuungsperson:

trifft zu	trifft nicht zu	<u>unbekannt</u>
-----------	-----------------	------------------

2.3.5 Körperliche Gewalt gegen das Kind

Es bestehen Hinweise darauf, dass mind. eine Betreuungsperson dem Kind gegenüber körperliche Gewalt anwendet.

[Ankerbeispiele 0-18 Jahre](#)

1.Kind:

<u>trifft zu</u>	trifft nicht zu	unbekannt
------------------	-----------------	-----------

Gespräch Kinderärztin, 16.2.19	
Es gibt Anzeichen dafür dass, xxx	
xxx	
xx	

2.3.6 Sexuelle Übergriffe auf das Kind

Es bestehen Hinweise darauf, dass mind. eine Betreuungsperson sexuelle Übergriffe auf das Kind begeht.

Berücksichtigen Sie bei der Beurteilung die → Ankerbeispiele zu folgenden Bereichen:

- sexuelle Übergriffe ohne Körperkontakt
- sexuelle Übergriffe mit Körperkontakt
- Duldung oder Unterstützung sexueller Übergriffe durch Dritte

[Ankerbeispiele 0-18 Jahre](#)

1.Kind:

trifft zu	<u>trifft nicht zu</u>	unbekannt
-----------	------------------------	-----------

2.4 Merkmale der Betreuungspersonen

2.4.1 Problematisches Suchtverhalten einer Betreuungsperson

Bei mindestens einer der Betreuungspersonen ist in den letzten fünf Jahren ein problematisches Suchtverhalten diagnostiziert worden (schädlicher Gebrauch oder Abhängigkeitssyndrom, ausgenommen Störungen durch Nikotin) ODER es bestehen deutliche Hinweise auf eine ausgeprägte Suchtproblematik.

[Ankerbeispiele](#)

1.Kind:

<u>trifft zu</u>	trifft nicht zu	unbekannt
------------------	-----------------	-----------

Aussage der Mutter, 18.2.19	
Gemäss der Mutter trinkt der Vater zu viel, xxx	
Gespräch mit Psychologin, 1.3.19	
Die Psychologin des Vaters weist darauf hin, dass xxx	

2.4.2 Psychische Störung einer Betreuungsperson

Bei mindestens einer der Betreuungspersonen ist in den letzten fünf Jahren eine psychische Störung (ausser Suchtstörungen, vgl. 2.4.1.) diagnostiziert worden ODER es bestehen deutliche Hinweise darauf, dass eine solche Störung vorliegen könnte.

[Ankerbeispiele](#)

1.Kind:

trifft zu	<u>trifft nicht zu</u>	unbekannt
-----------	------------------------	-----------

2.4.3 Eigene Erfahrung von Vernachlässigung/Misshandlung bei einer Betreuungsperson

Mindestens eine der Betreuungspersonen war in ihrer Kindheit oder Jugend selbst von Vernachlässigung, Misshandlung oder sexuellem Missbrauch durch Betreuungspersonen betroffen.

[Ankerbeispiele](#)

1.Kind:

trifft zu	trifft nicht zu	<u>unbekannt</u>
-----------	-----------------	------------------

2.5 Merkmale des Familiensystems

2.5.1 Belastung durch unzureichende materielle Ressourcen

Die materielle Situation des Familiensystems stellt für die Betreuungspersonen aktuell eine erhebliche Belastung dar.

[Ankerbeispiele](#)

1.Kind:

1.Betreuungsperson:

Mutter

<u>trifft zu</u>	trifft nicht zu	unbekannt
------------------	-----------------	-----------

Aussage der Mutter, 25.2.19	

Die Mutter erklärt, dass sie wegen xxx xx	
Gespräch mit Schulsozialarbeiterin, 14.2.19	
Die Schulsozialarbeiterin erzählt, dass xy öfters ohne ausreichende Winterkleidung ... xxx	

2.5.2 Fehlende soziale Unterstützung

Es gibt keine Personen im privaten Umfeld der Betreuungspersonen, die die Betreuungspersonen durch gemeinsame Aktivitäten, emotionalen Beistand, materiell oder praktisch unterstützen.

[Ankerbeispiele](#)

1. Kind:

1. Betreuungsperson:

☐ trifft zu
 ☒ trifft nicht zu
 ☐ unbekannt

Aussage der Mutter, 15.2.19	
Gemäss der Mutter ist ihre Familie	

2. Betreuungsperson:

☐ trifft zu
 ☐ trifft nicht zu
 ☐ unbekannt

Hausbesuch, 27.2.19	
Im Hausbesuch wird deutlich, dass der Vater xxx	
xxx	

2.6 Übersicht zur Situationsanalyse

Nachfolgend werden die in der Situationsanalyse erfassten Merkmale entlang der Kriterien „trifft zu“, „trifft nicht zu“ und „unbekannt“ zusammengefasst. Wichtig: Aus zutreffenden Kriterien ergibt sich nicht automatisch die Einschätzung, dass das Kindeswohl gefährdet ist. Die Bedeutung der einzelnen Merkmale für die Gesamteinschätzung des Kindeswohls nehmen Sie erst im folgenden Teil vor (Gesamteinschätzung und Antrag).

	trifft zu	trifft nicht zu	unbekannt
2.1 Merkmale des Falles			
2.1.1 Frühere Gefährdungsmeldungen oder -ereignisse	☐	☒	☐
2.1.2 Keine Herstellung des Kindesverhältnisses	☒	☐	☐
2.2 Merkmale des Kindes			
2.2.1 Markante Auffälligkeiten des Verhaltens oder des psychischen Befindens beim Kind			

	trifft zu	trifft nicht zu	unbekannt
1. Kind:	☒	☐	☐
2.2.2 Dauerhafte körperliche Erkrankung oder Behinderung des Kindes			
1. Kind:	☐	☒	☐
2.3 Merkmale der Betreuungssituation			
2.3.1 Fehlende Konstanz in der Betreuung			
1. Kind:	☒	☐	☐
2.3.2 Ungenügende Erfüllung körperlicher Bedürfnisse des Kindes			
1. Kind:			
1. Betreuungsperson: Mutter	☒	☐	☐
2. Betreuungsperson: Vater	☐	☐	☐
2.3.3 Ungenügende Erfüllung emotionaler Bedürfnisse des Kindes			
1. Kind:			
1. Betreuungsperson: Mutter	☐	☒	☐
2. Betreuungsperson: Vater	☒	☐	☐
2.3.4 Ungenügende Eröffnung von Entwicklungschancen			
1. Kind:			
1. Betreuungsperson:	☐	☐	☒
2.3.5 Körperliche Gewalt gegen das Kind			
1. Kind:	☒	☐	☐
2.3.6 Sexuelle Übergriffe auf das Kind			
1. Kind:	☐	☒	☐
2.4 Merkmale der Betreuungspersonen			
2.4.1 Problematisches Suchtverhalten einer Betreuungsperson			
1. Kind:	☒	☐	☐
2.4.2 Psychische Störung einer Betreuungsperson			
1. Kind:	☐	☒	☐
2.4.3 Eigene Erfahrung von Vernachlässigung/Misshandlung bei einer Betreuungsperson			
1. Kind:	☐	☐	☒
2.5 Merkmale des Familiensystems			
2.5.1 Belastung durch unzureichende materielle Ressourcen			
1. Kind:			
1. Betreuungsperson: Mutter	☒	☐	☐
2.5.2 Fehlende soziale Unterstützung			
1. Kind:			
1. Betreuungsperson: Mutter	☐	☒	☐
2. Betreuungsperson: Vater	☒	☐	☐

2.7 Erfassung der Sichtweise und des Willens des Kindes

Wie ist die subjektive Sichtweise des Kindes auf seine aktuelle Lebenssituation? Was will das Kind?

Inhalt Erfassung der Sichtweise und des Willens des Kindes

Teil 3: Gesamteinschätzung und Antrag

3.1 Einschätzung des Kindeswohls

Ist das Kindeswohl aus Ihrer Sicht gefährdet? Falls ja: Worin sehen Sie die hauptsächliche Gefährdung? Treffen Sie eine fachliche Einschätzung aufgrund der Situationsanalyse und setzen Sie die einzelnen Merkmale der Situationsanalyse in Bezug zueinander. Berücksichtigen Sie die zeitliche Dimension und begründen Sie.

Inhalt Einschätzung des Kindeswohls

Wie würde sich das Kindeswohl ohne Unterstützung entwickeln?

Inhalt 2 Einschätzung des Kindeswohls

3.2 Minimale Kriterien zur Gewährleistung des Kindeswohls und Ressourcen zur Problemlösung

Falls eine Gefährdung des Kindeswohls vorliegt: Bezeichnen Sie die wichtigsten Teilaspekte der Gefährdung.

Element 1	Test 1		
Was muss erfüllt sein, damit die Gefährdung nicht weiter besteht (minimale Kriterien zur Gewährleistung des Kindeswohls)	es muss gesichert sein, dass		
Welche Ressourcen im Familiensystem oder sonstige Massnahmen könnten konkret dazu beitragen, das Problem zu beheben oder abzuschwächen? (Problemlösungsideoen)	Beschreibung der Ressourcen/Problemlösungsideoen	Quelle (von wem vorgeschlagen?)	
	Der Kindsvater wird sich darum kümmern, dass ..	Vater	

3.3 Einschätzung der Problemlösungsideoen, Empfehlung von Hilfeleistungen und Hinweise zur Kooperation

Welche Problemlösungsideoen zur Gewährleistung des Kindeswohls (vgl. 3.2) können realistischerweise umgesetzt werden? Berücksichtigen Sie die zeitliche Dimension sowie Motivation und Fähigkeiten, über die die zur Problemlösung vorgesehenen Personen verfügen (insb. Veränderungsmotivation und Kooperationsfähigkeit).

Inhalt Welche Problemlösungsideoen zur Gewährleistung des Kindeswohls

Wird das Kindeswohl mit den genannten Hilfeleistungen genügend gewährleistet? Bis wann ist mit der Hilfeleistung eine Veränderung zu erwarten, die das Kindeswohl gewährleistet? Bitte begründen Sie.

Inhalt: Wird das Kindeswohl mit den genannten Hilfeleistungen genügend gewährleistet?

3.4 Prüfung von behördlichen Massnahmen

1.Kind:

Anna

Sind zur Gewährleistung des Kindeswohls behördliche Massnahmen notwendig?

<u>Ja</u>	Nein
-----------	------

Muss sein

Welche Massnahmen empfehlen Sie?

☒ **Ermahnung (Art. 307 Abs. 3 ZGB)**

Beispiel: Die Eltern werden ermahnt, die Zahnhhygiene des Kindes sicher zu stellen			
Voraussetzung: Kooperation der Eltern und Einschätzung, dass diese die Ermahnung ernst nehmen.			
Sind die Voraussetzungen erfüllt? <table border="1"><tr><td><u>Ja</u></td><td>Nein</td></tr></table>		<u>Ja</u>	Nein
<u>Ja</u>	Nein		
Inhalt (Bitte umschreiben Sie den Inhalt der Ermahnung [vgl. Beispiel oben])	Inhalt		
Welches Ziel hat die Massnahme?	Ziel		
Ist die Massnahme geeignet, das Ziel dieser zu erreichen und somit der Kindeswohlgefährdung (in diesem Bereich) ganz oder teilweise Abhilfe zu schaffen? Bitte begründen Sie. Beachte: Ermahnungen und Weisungen sind besonders genau auf diesen Aspekt zu prüfen. Beachte zudem, dass eine zu schwache Massnahme auch nicht geeignet ist, da sie nicht zum Ziele führen kann (z.B. wegen mangelnder Veränderungsmotivation der Eltern).	Ja		
Gibt es weniger weit eingreifende (schwächere) Massnahmen, welche auch zwecktauglich sind? Weshalb? Bitte begründen Sie.	Nein		
Steht der Eingriffszweck (Gefährdungssituation) in einem angemessenen Verhältnis zur Eingriffswirkung (Stärke der Massnahme)? Weshalb? Bitte begründen Sie.	Ja		

- ☐ **Weisung (Art. 307 Abs. 3 ZGB)**
- ☐ **Erziehungsaufsicht (Art. 307 Abs. 3 ZGB)**
- ☐ **Erziehungsbeistandschaft mit Rat und Tat (Art. 308 Abs. 1 ZGB)**
- ☐ **Erziehungsbeistandschaft mit besonderen Befugnissen (Art. 308 Abs. 2 ZGB)**
- ☐ **Erziehungsbeistandschaft mit besonderen Befugnissen unter Beschränkung der elterlichen Sorge (Art. 308 Abs. 2 i.V.m. Abs. 3 ZGB)**
- ☐ **Entzug Aufenthaltsbestimmungsrecht (Art. 310 ZGB)**
- ☐ **Bei gemeinsamer elterlicher Sorge: Neuzuteilung elterlicher Sorge bzw. Obhut (Art. 298d ZGB / 301a Abs. 5 ZGB)**
- ☐ **Entzug elterlicher Sorge (Art. 311 f. ZGB)**
- ☐ **Weitere geeignete Massnahmen (Art. 307 Abs. 1 ZGB)**

☐ Beistandschaft wegen Interessenkollision oder Verhinderung der Eltern (Art. 306 ZGB)

Spezialfälle
persönlicher Verkehr

- ☐ Festlegen persönlicher Verkehr / Betreuungsanteile
- ☐ Ermahnungen (Art. 273 Abs. 2 ZGB)
- ☐ Weisungen (z.B. Pflichtmediation) (Art. 273 Abs. 2 ZGB)
- ☐ Mediationsversuch (Art. 314 Abs. 2 ZGB)
- ☐ Erziehungsbeistandschaft (Art. 308 Abs. 2 ZGB)

Kindesvermögen

- ☐ Kindesvermögensinventar (Art. 318 Abs. 2 ZGB)
- ☐ Weisungen (Art. 324 ZGB)
- ☐ Periodische Rechnungs- & Berichterstattung (Art. 324 ZGB)
- ☐ Hinterlegung / Sicherheitsleistung (Art. 324 ZGB)
- ☐ Beistandschaft nach Art. 308 Abs. 2 ZGB im Bereich Kindesvermögen
- ☐ Kindesvermögensverwaltungsbeistand (Art. 325 ZGB)

3.5 Prüfung verfahrensrechtlicher Massnahmen

Verfahrensbeistandschaft (Art. 314a bis ZGB)

Braucht das Kind nach Ihrer Einschätzung für das weitere Verfahren vor der KESB einen Verfahrensbeistand (bspw. damit das Kind gerade bei stark zerstrittenen Eltern oder bei besonders starken Eingriffen eine eigene Stimme im Verfahren erhält)?

☒ Ja ☐ Nein

Verfahrensbeistandschaft Ja

Informieren Sie umgehend die KESB

Mediationsversuch (Art. 314 Abs. 2 ZGB)

Würde ein Mediationsversuch eine Verbesserung der Situation ermöglichen und wäre ein solcher realistisch (Art. 314 Abs. 2 ZGB)? Beachte: Der Mediationsversuch wird während des Abklärungsverfahrens angeordnet. Folge ist, dass das Abklärungsverfahren sistiert wird bis die Mediation abgeschlossen ist.

☒ Ja ☐ Nein

Mediation Ja

Informieren Sie umgehend die KESB

3.6 Antrag

3.6.1 Massnahme

Anordnung einer kindesschutzrechtlichen Massnahme?

☒ Ja ☐ Nein

- Anna
Ermahnung (Art. 307 Abs. 3 ZGB)

Ist ein Mandatsträger erforderlich?

☒ Ja ☐ Nein

Wünsche der Eltern bzw. des urteilsfähigen Kindes in Bezug auf die Mandatsführung bzw. die Beistandsperson

Frau

Falls nicht erfragt, bitte begründen:

Nicht möglich

Kompetenzprofil Beistand bzw. Vormundin

Kompetenzen / Fähigkeiten durch Beistandsperson	Gewichtung der Wichtigkeit für das Profil auf einer Skala von 1 - 5 wobei 1 unwichtig und 5 sehr wichtig ist)	
Allg. Betreuung / Beratung (Personensorge)	☆☆☆☆☆	
Kompetenz mit ausgeprägtem Widerstand umzugehen	☆☆☆☆☆	
Mediative, vermittelnde Tätigkeit	☆☆☆☆☆	
Fallsteuerung (Koordination der Hilfeleistungen, Aufträge an Fachpersonen formulieren und überwachen, Helferkonferenzen einberufen und leiten etc)	☆☆☆☆☆	
Fähigkeit, die Entwicklung des Kindeswohls bei laufender Mandatsführung einzuschätzen und Art und Intensität geeigneter Hilfestellungen zu identifizieren.	☆☆☆☆☆	
Fähigkeit, systemisch zu arbeiten und dennoch als Fachperson Anforderungen zur Gewährleistung des Kindeswohls zu definieren.	☆☆☆☆☆	
Entwicklungspsychologische Kenntnisse	☆☆☆☆☆	
Fähigkeit mit Kindern verschiedenen Alters altersangemessen zu sprechen und die Aussagen des Kindes adäquat in der Mandatsführung zu berücksichtigen	☆☆☆☆☆	
Ressourcenerschliessung	☆☆☆☆☆	
Kindesvermögensverwaltung (Einkommen & Vermögen)	☆☆☆☆☆	
Rechtsvertretung des Kindes in Prozessen, Verwaltungsverfahren etc.	☆☆☆☆☆	
Weitere:		

3.6.2 Sichtweise der Betroffenen

Wurde der Antrag mit Eltern bereits besprochen?

☒ Ja ☐ Nein

Wie stehen die Betreuungspersonen (insb. sorgeberechtigte Mutter / Vater, Pflegeeltern) dazu?

Betreuungsperson	Beschreibung
Mutter	positiv

1.Kind:

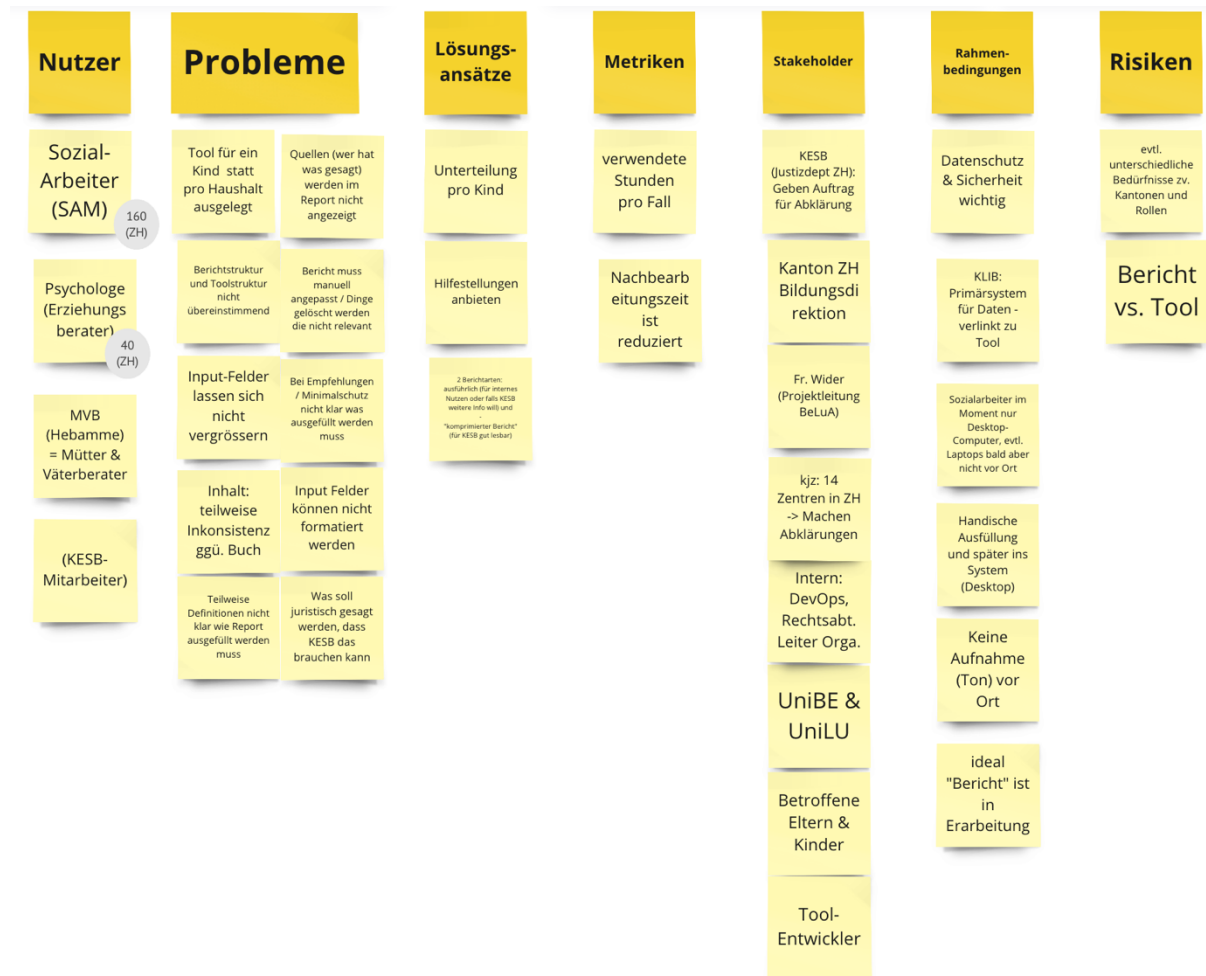
Wurde der Antrag mit dem Kind bereits besprochen?

☒ Ja	☐ Nein
--	-------------------------------

Wie steht das Kind dazu?

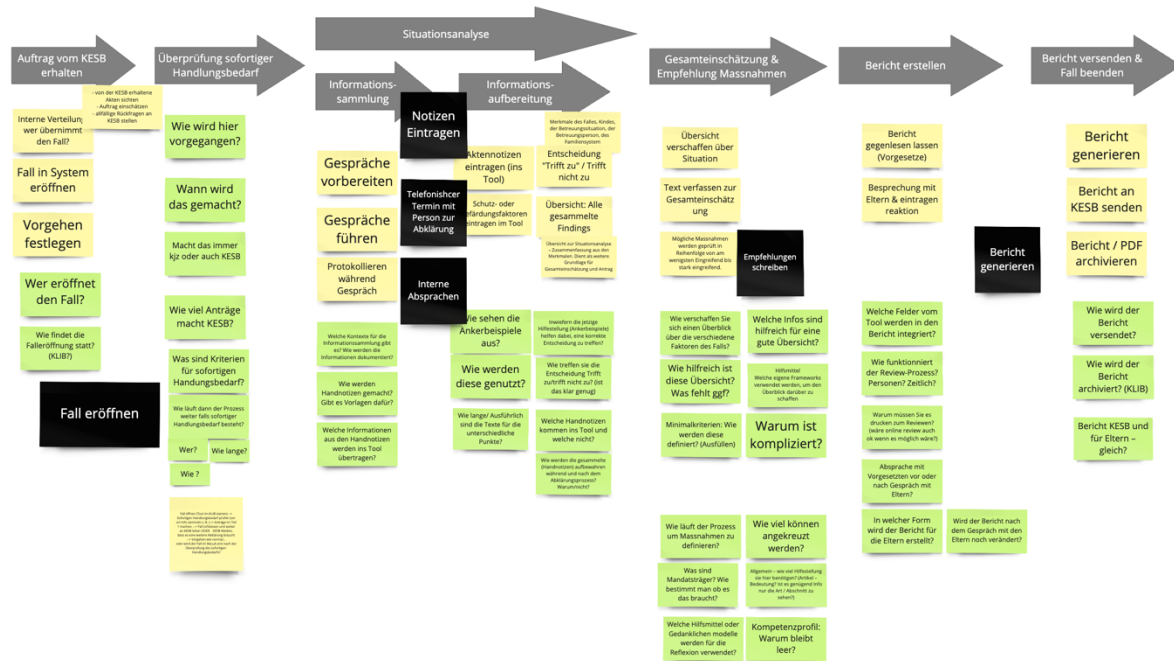
Positiv

13.3 Proto-Problem Statement Map



13.4 Proto-Journey

Proto Journey & Forschungsfragen (Stand Juni 2023)



13.5 Forschungsplan

Forschungsfragen

Was ist der Kontext der Nutzung? (Umfeld, Hilfsmittel)	Was sind die Ziele und Aufgaben der Nutzenden? (Personas)	Wie läuft der Prozess ab? Welche Unterschiede gibt es? (journey)	Wo im Prozess sind die grössten Probleme und Zeitfresser?	Welche Arten von Fällen gibt es (Use Cases)?	Welche Probleme haben die Nutzenden heute?
--	---	--	---	--	--

Nutzergruppen / Selektionskriterien

Beruf/ Rolle	Sozialar beiter:in nen	EZB	MVB	Vorgesetzte der Nutzenden (Bericht redigieren)					
Ort / Orga	14 versch. Kjz	Laufende eingabe ins Tool	Eingabe erst am Schluss	kjz: viele Fälle und Arbeitet mit BeLuA	kjz: 1 sehr hohe Dauer, 1 sehr tiefe Dauer				
Erfahrung mit Tool	Super- User	Gelegen heitsnut zer	Neue Nutzer						
Berufserfahrung (Alter)	Langjährige Erfahrung	Neu im Beruf							
Situationen zu Beobachten	Fall eröffnen	Notizen Eintragen	Telefonischer Termin mit Person zur Abklärung	Interne Absprachen	Empfehlungen schreiben	Bericht generieren	Schulung / Einarbeitung		

Methode & Sonstiges

Contextual Inquiry	Vor Ort	2-3 h	Kombination CI & UT: Ziele: Probleme mit Tool verstehen	ca. 3-6 CI's
Interview	Online	ca. 45-60 min	ca. 3-6 Interview	
was wird wie dokumentiert?	Bildaufnahmen ok? (werden anschliessend geschwärzt/ anonymisiert)			
Vorbereitungen für TN	min 1 Fall Notizen Eintragen			
Incentives?	Budget seitens Auftraggeber:in vorhanden?			

13.6 Leitfaden Contextual Inquiry

BeLuA - Contextual Observations / Interviews

Einleitung (10 min)		
Begrüssung & Vorstellung	Wir sind Master-Studierende an der Fachhochschule Ostschweiz im Bereich HCID und machen gemeinsam unsere Masterarbeit. Das Ziel der Arbeit ist, ein verbessertes Interaktionskonzept für das BeLuA Tool zu erarbeiten. Als ersten Schritt führen wir dazu eine Research-Phase durch, um die Anwender:innen der Applikation, das Arbeitsumfeld und die Prozesse besser zu verstehen. Darauf basierend erarbeiten wir dann iterativ eine neue Lösung. Wir möchten heute mit Ihnen eine Befragung sowie Beobachtungen durchführen, mit dem Ziel Ihre Vorgehensweise bei der Kindeswohlabklärung mit dem Tool, als auch ausserhalb der Tool-Verwendung ganzheitlich zu verstehen. Dabei werden wir auch aufnehmen welche Probleme sie aktuell haben, aber der Fokus liegt nicht nur darauf. Damit wir eine ideale Lösung entwickeln können, wollen wir uns ein umfassendes Bild machen können.	
Erläuterung des Ablaufs	1. Zuerst möchten wir ihnen ein paar Fragen zu Ihren beruflichen Aufgaben und Ihrem Hintergrund stellen 2. Anschliessend möchten wir den Prozess der Kindeswohlabklärung Schritt für Schritt mit Ihnen durchgehen. Wo möglich würden wir gerne konkrete Beispiele sehen, damit wir die Realität möglichst genau verstehen können Zum Schluss stellen wir Ihnen noch ein paar übergreifende Abschlussfragen	
Methode erklären	Meister-Lehrling-Prinzip: „Wir wollen von Ihnen lernen“	
Datenschutz	Die erhaltenen Erkenntnisse aus dem Interview und der Beobachtung dienen nur dem Forschungsziel und werden im Rahmen des Projekts vertraulich behandelt.	
Einverständnis holen	• Wir würden gerne Bilder zum Kontext des heutigen CI machen • Dürfen wir zur Dokumentation Fotos aufnehmen? • Was wir fotografieren möchten: Situation von weitem, Büros, andere Hilfsmittel, Sachen im Tool die wir sonst nicht haben wie z.B. Ankerbeispiele • Dürfen wir eine Tonaufnahmen machen?	
Einstieg (10 min)		
Allgemeine Fragen	Erzählen Sie uns über Ihre Rolle? Welche Aufgaben haben Sie?	

	Wie lange arbeiten Sie bereits in diesem kjz ... ? Was haben Sie davor gemacht? Was hat Sie motiviert im kjz zu arbeiten?	
	Was sind Ihre grössten Herausforderungen bei der Arbeit?	
	Was sind die positiven Aspekte Ihrer Arbeit?	
	Wie viele Kindeswohlabklärungen haben Sie schon gemacht insgesamt? (oder im letzten Jahr gemacht)?	
	Wie lange arbeiten Sie bereits mit BeLuA? Wie häufig arbeiten Sie mit BeLuA? Wieviele davon mit BeLuA / wieviele ohne?	
	Welche Schulungen haben Sie zu BeLuA gemacht? Was war neu? Schwierig? Haben Sie schon anderen eine Schulung gegeben?	
	Sind sie gerade in einem Abklärungsfall involviert? • Im welche Phase befinden Sie sich momentan? • Welche Aufgaben für diesen Fall haben Sie heute vor?	
	Wie gehen Sie vor in einer Kindeswohlabklärung? Wie und wann verwenden Sie das BeLuA Tool dabei?	

Sachphase (90 min)		
Task Scenario: Falleröffnung & Basisinformationen		
Zeigen Sie uns bitte, wie eine Falleröffnung stattfindet?		
Auftrag erhalten / Fall eröffnen	• Wie kommt der Auftrag rein? Welche Unterlagen? • Wer eröffnet den Fall im BeLuA? (im KLIB ansehen) • Zu welchen Zeitpunkt? (wenn KESB-Unterlagen eingehen? später?) • Welche Einträge mit BeLuA werden gemacht (gerade bei der Eröffnung)?	
Fallarten (was unterscheidet die Fälle)	Welche de Arten von Fällen gibt es? (Umfang – wie viele Termine, Informationen, interne Absprache) Welche Fälle sind am häufigsten? Welche sind Spezialfälle, die einen besonderen Vorgehen benötigen?	
Überprüfung sofortiger Handlungsbedarf	• Wer überprüft – KESB oder kjz? • Wie viel Vorabklärungen macht KESB selbst? • Falls kjz: Wie gehen Sie bei der Überprüfung des sofortigen Handlungsbedarfs vor? Welche	

	offizielle Dokumentation braucht es dafür (Berichtformat? Email?) • Welche Einträge machen Sie (Feld Begründung)? (wieviel Text/Informationsgehalt ist dabei) • Welche Relevanz hat der Bereich “sofortiger Handlungsbedarf” für dich? (Was wird in den Bericht übernommen?) • Wann wird diese Check-Liste gecheckt? • Werden die Ankerbeispiele zum Entscheid verwendet? • Wie wird im Bericht notiert, dass es einen sofortigen Handlungsbedarf gab? (Beispiel von einem Bericht)	
--	--	--

Task Scenario: Situationsanalyse: Hinweise auf Schutz- und Risikofaktoren Wie gehen Sie vor, beim Sammeln und Dokumentieren der Daten zur Situationsanalyse?		
Informationssammlung	• Wie werden in jeweiligen Kontexten Informationen dokumentiert? welche Formate gibt es? (Handnotizen, Fotos, Unterlagen vom Arzt) • Wo und in welchem Umfang werden Aktennotizen eingetragen? • Felder Bemerkungen & Beschreibungen im Tool: wie geht die Person vor? Warum so? • Welche Informationen aus den Handnotizen werden ins Tool übertragen? Warum? • Wie oft/ wann? (z. B. nach jedem Informationseingang – Hausbesuch, Elterngespräch) • Wie erfolgen Einträge – chronologisch? Thematisch? • Was soll im KLIB rein? Warum sind Aktennotizen im KLIB wichtig ggf.? (Pflicht? Chronologischer Ablauf aufzubewahren? Datenschutz? Etc.)	
Hinweise auf Schutz- und Risikofaktoren	Wie treffen Sie die Entscheidung Trifft zu / Trifft nicht zu? • Ist es für Sie klar genug? • Wie hilfreich ist dieser Bereich für Sie? Warum?	
Ankerbeispiele	• Wie werden Ankerbeispiele genutzt – Häufigkeit und Grund? • Inwiefern helfen Ankerbeispiele dabei, eine korrekte Entscheidung zu treffen?	

Task Scenario: Einschätzung der Situation		
Wie gehen Sie vor bei der Einschätzung der Gesamtsituation und der Erarbeitung der Massnahmen?		
Gesamteinschätzung	Wie verschaffen Sie sich einen Überblick über die verschiedenen Faktoren des Falls? • Welche Informationen sind für eine gute Übersicht (nach Situationsanalyse resp. wenn alle Daten gesammelt wurden) hilfreich? • Wie gut die Einträge im Teil 2 dabei helfen? • Zu welchem Zeitpunkt geschieht die Gesamteinschätzung? (Am Schluss oder iterativ?) • Hilfsmittel: Welche eigenen Frameworks oder gedanklichen Modelle verwenden Sie, um den Überblick darüber zu schaffen? Wie gehen Sie vor bei der Definition der Minimalkriterien für das Kindeswohl? (TEIL 3 BeLuA) • Gibt es dazu Leitfäden/Hilfsmittel? • Was können das für Kriterien sein (Beispiele)? • Wie werden die Ressourcen/Problemlösungsideen mit dem Tool eingetragen? (inhaltliches Beispiel, Menge)	
Massnahmen definieren Prüfung der behördlichen Massnahmen (3.4)	Wie gehen Sie vor bei der Definition der Massnahmen? • Was hilft dabei? (allgemein? im Tool?) • Welche Massnahmen werden am häufigsten verwendet/angekreuzt und warum? (// braucht es eine Übersicht von allen Punkten überhaupt?) • Was wird eingetragen an Informationen, wenn eine Massnahme ausgewählt wird? (Tabelle) • Wie viel Hilfestellung benötigen Sie hier? (Artikel – Bedeutung? Ist es genügend Info nur die Art / Abschnitt zu sehen?)	
Antrag (3.6)	Welche Info sollen eingetragen werden, falls es einen Mandatsträger braucht? (relevant/ irrelevant) • Wie wird definiert, ob es einen Mandatsträger braucht? • Kompetenzprofil: Wird das ausgefüllt? Warum nicht?	

Task Scenario: Bericht erstellen		
Zeigen Sie uns bitte, wie Sie den Bericht erstellen?		
Inhalt und Aufbau	• Welche Teile vom Tool werden in den Bericht übertragen? (Beispiel von erstelltem Bericht und Tool als PDF) • Was erwarten Sie, welche Inhalte aus dem Tool in den Bericht rein sollen? (Beispiel: generierter Bericht vs finaler Bericht)	

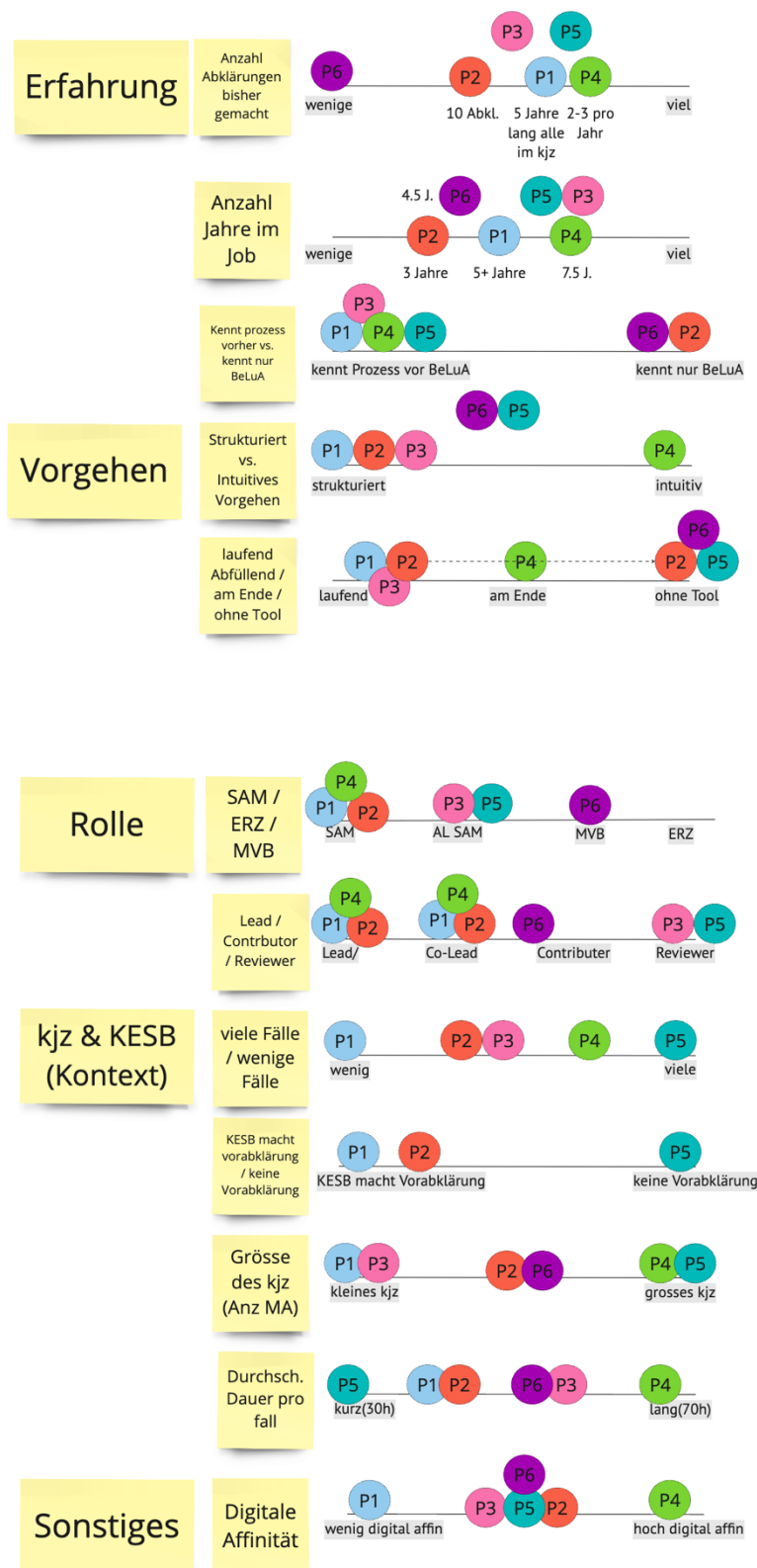
	• Fehlen Felder? Gibt es Fragen von der KESB, für die im BeLuA-Tool keine Felder existieren?	
Bericht generieren	• Was passiert, wenn man "Bericht generieren" klickt? (Kann man das Tool dann noch öffnen?) (Buttons klären – welche Commands, was ausführen? [Bericht generieren], [PDF erstellen])	
Anhang	• Welche Anhänge gibt es? (Fotos, Arzt) • Wo sind diese Abgelegt? • Wie werden Anhänge hinzugefügt zum Bericht?	
Review Prozess (Annahme: der Review-Prozess kann in der Zukunft in BeLuA-Kontext stattfinden)	Wie sieht der interne Review-Prozess aus? • Wer ist im Review involviert? • Zu welchem Zeitpunkt? • Wie wird reviewt: Im Tool /Ausgedruckt? Warum? • Wer gibt welche Art von Inputs/Reviews? (inhaltliche? Technische?) • Wie viel wird nach dem Review angepasst? Wie geschieht die Übergabe zwischen den Personen? (Austausch) • Wie behalten Sie den Überblick darüber, wer was geändert hat? • Wie relevant ist es zu Verfolgen wer was geschrieben/geändert hat • Welche Herausforderungen gibt es dabei?	
Bericht versenden & Fall beenden	• Ist Bericht für KESB und Eltern gleich? • Wie gehen Sie damit um, wenn es verschiedene Väter bei mehreren Kindern gibt? • Wie wird der Bericht an das KESB versendet? (Email/Papier..) • Wie gehen Sie im Tool/Bericht auf die extra Fragen der KESB ein? (Fragen nochmal einzeln auflisten und beantworten?) • Wie werden Bericht, Tool-PDF, Handnotizen archiviert? (KLIB? Anders? Aufbewahrungspflicht?) Warum?	

Übergreifende Fragen		
Zusammenarbeit (kjj)	Wie funktioniert die Zusammenarbeit der Personen, die am Fall arbeiten? • Wie wird die Arbeit aufgeteilt? • Wie wird kommuniziert? • Wer welche Inhalte erstellt? Wie wird zusammen im Tool gearbeitet? • während der Situationsanalyse • während der Berichterstellung	
Zum klären: mehrere Kinder	Welche Felder werden pro Haushalt und welche pro Kind ausgefüllt? Wie wird der Bericht überarbeitet bei mehreren Kindern?	

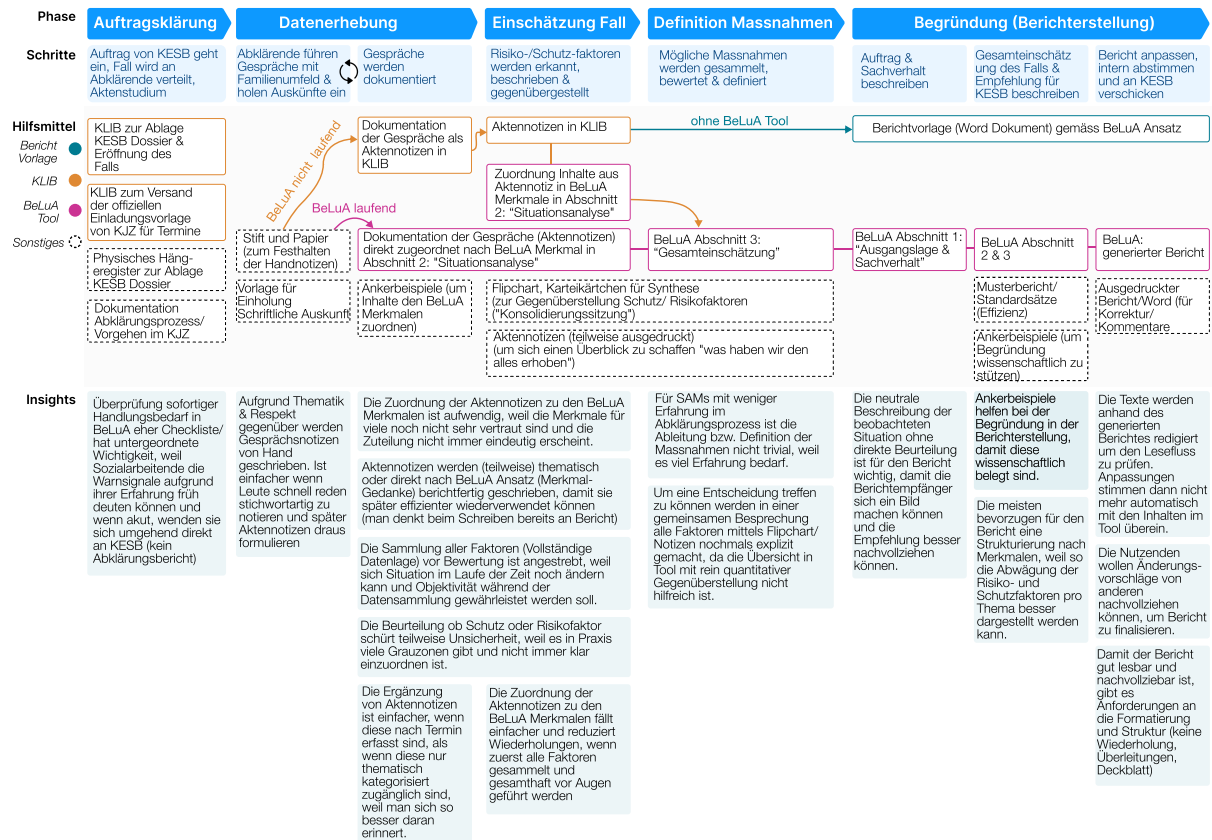
Aufwand	Wo sind die grössten Zeitfresser? (Technisch/Inhaltlich/Zeitlich) Wo könnte der Aufwand optimiert werden?	
Früher vs. heute	Wie sind Sie in der Vergangenheit (bevor BeLuA) während einem Abklärungsprozess vorgegangen? Was ist der grösste Unterschied zwischen den wie früher gearbeitet wurde und mit BeLuA?	
Technische & funktionelle Probleme (nicht explizit abfragen)	Welche Felder/Bereiche sind für sie unklar? (was geschrieben werden muss / was diese bedeuten)? Speichern: Wird der Inhalt automatisch gespeichert? (ausprobieren)	

Abschluss (Abschliessende Fragen)		
Herausforderungen	Sie haben uns von einigen Problemen berichtet (z. B. Zusammenarbeit, Reflexion, ...). Was sind für Sie die grössten Herausforderungen?	
Unterstützung	Welche Aspekte finden Sie an BeLuA besonders hilfreich und unterstützend? Welche Bereiche sind wichtig? Weniger? Welche Eingabefelder im BeLuA sind irrelevant?	
Weitere Kommentare	Gibt es weitere Aspekte, von denen Sie denken, dass Sie für uns relevant sein könnten?	
Weiteres Vorgehen	Wir führen weitere Beobachtungen und Interviews. Sobald wir damit abschliessen, werden wir die erhaltenen Daten auswerten, interpretieren und als Anforderungen für die Ideation Phase festlegen. Danach werden wir Lösungsvorschläge erarbeiten und einen Prototyp für die Validierungen mit den Benutzern erstellen.	
Fragen an uns?	Haben Sie Fragen an uns?	
Bedanken & Übergabe Geschenk	Dürfen wir mit Ihnen bei Bedarf nochmals den Kontakt aufnehmen? Wir bedanken uns herzlich für Ihre Teilnahme und wertvolle Inputs.	

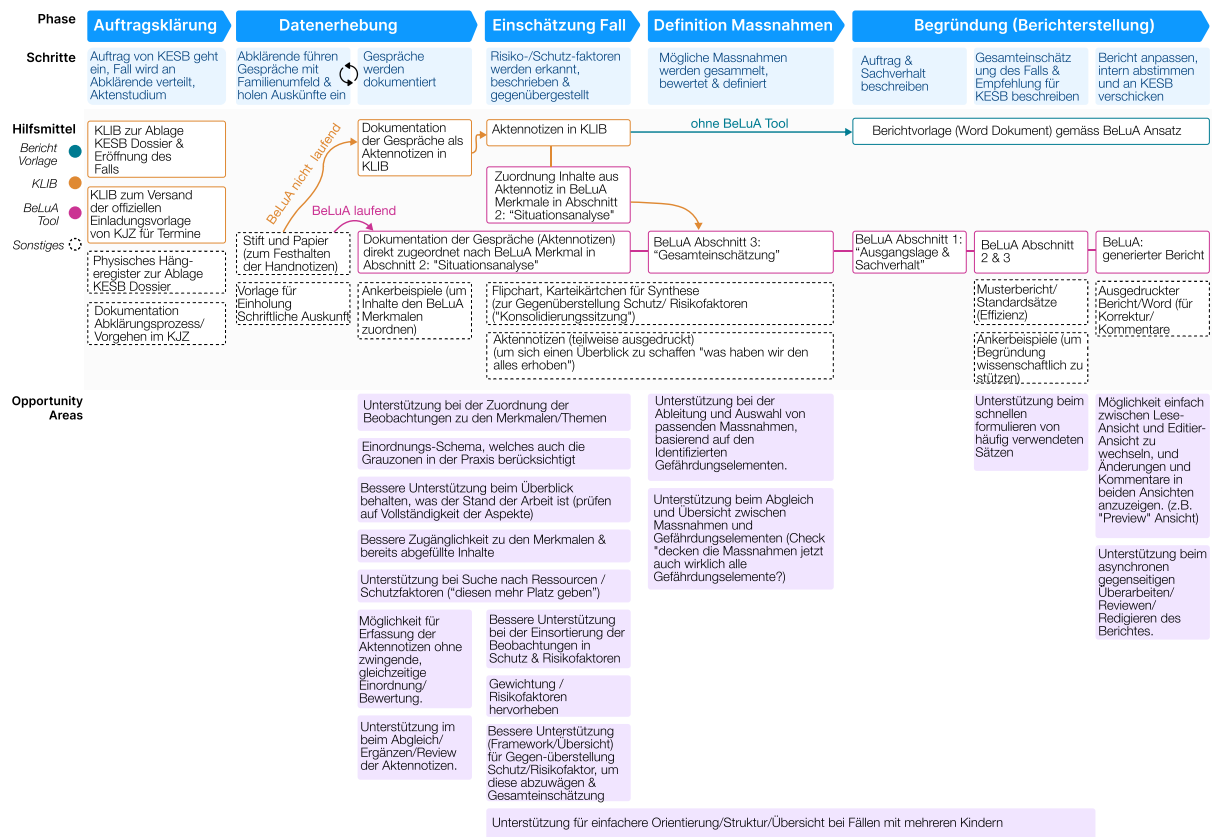
13.7 Modellierung von Personas



13.8 User Journey Map – Insights



13.9 User Journey Map - Opportunities



Ergänzende Persona



Corinne Contributor

- Erziehungsberaterin / Mütter-Väterberaterin
- Arbeitet in kjz seit 5 Jahren
- 32 Jahre alt

Aufgaben und Verantwortung

- Psychologische Beratung von Familien mit Kindern 0 bis 18 J. a. zum Thema Erziehung
- Ist bei wenigen Abklärungen pro Jahr als Co-Abklärende beteiligt (wenn Familie mit Säugling bis 2. Lebensjahr)

Vorgehensweise Abklärung

- Passt sich an die Arbeitsweise der jeweils fallführenden Sozialarbeiter: in an
- Schreibt Aktennotizen aus ihrer fachlich spezifischen Sichtweise
- Erfasst einzelne Teile des Berichtes zu bestimmten Themen
- Überprüft und ergänzt den Bericht

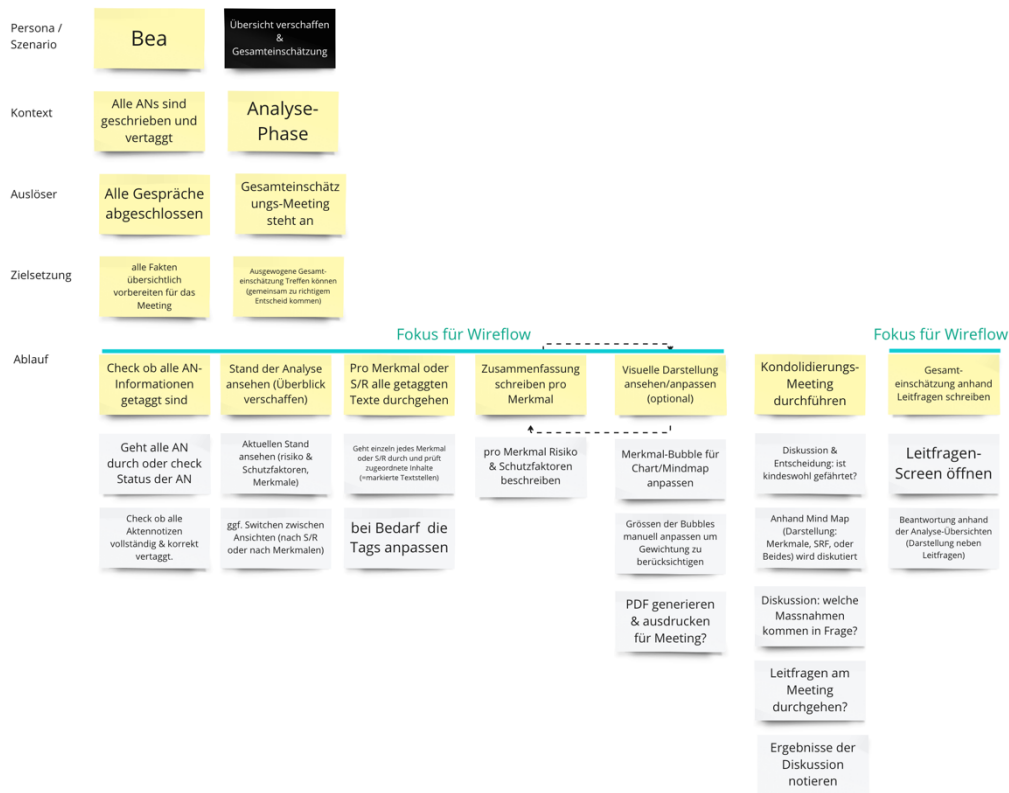
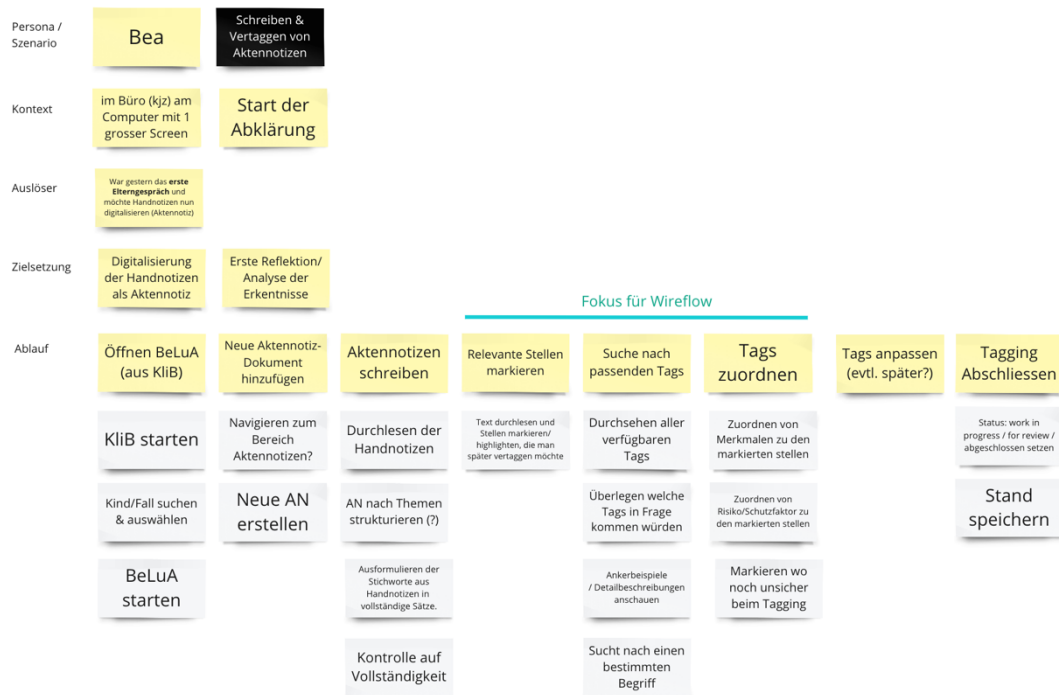
Herausforderungen & Probleme

- Erkenntnisse basierend auf eigener Fachexpertise an passender Stelle in die Empfehlungen und in den Bericht einfließen lassen
- Bericht "aus einem Guss" behalten, trotz Beiträgen aus verschiedenen Perspektiven

Ziele & Bedürfnisse

- Wissenschaftlich belegbare Begründungen (zitieren von Studien) ableiten, wie sich die Entwicklung ohne Massnahmen entwickeln würde
- Mit Fachexpertise dazu beitragen, bestmögliche Massnahme zu definieren

13.11 Szenarien 1. Iteration



13.12 Prototyp 1. Iteration

Link zum Prototyp in Figma:

<https://www.figma.com/proto/mlcLvB8JW8XAozC1OYVYyk/BeLuA-Prototyp?page-id=258%3A5480&type=design&node-id=258-5612&viewport=1101%2C-878%2C0.22&t=MKIX5xygBe6S1zIZ-1&scaling=min-zoom&starting-point-node-id=258%3A5612>

13.13 Leitfaden 1. Nutzertests

Einführung

(5 min)

Begrüssung

Wir sind Master-Studierende an der Fachhochschule Ostschweiz im Bereich HCID und machen gemeinsam unsere Masterarbeit. Das Ziel der Arbeit ist, ein neues Interaktionskonzept für das BeLuA Tool zu erarbeiten.

Kontext

- Wir haben bereits mit Sozialarbeitenden aus den unterschiedlichen KJZ besprochen und haben ein umfangreiches Verständnis über den Abklärungsprozess und Nutzerkontext, Probleme, Bedürfnisse, Ziele und Wünsche während der alle Phasen der Abklärung mit oder ohne BeLuA-Tool aufgebaut.
- Am Ende der Research-Phase haben wir das erste Interaktionskonzept-Prototyp erstellt, in dem der Fokus v. a. darin liegt, Datensammlung & Zuordnung zu den BeLuA Merkmalen, Vorbereitung zur Gesamteinschätzung, sowie Gesamteinschätzung zu unterstützen.
- Als nächstes möchten wir unser Konzept validieren und mit den Benutzer und Benutzerinnen testen und die ersten Eindrücke zum Lösungskonzept erheben.

Ablauf

- Das Konzept-Testing wird ca. 1 Stunde dauern.
- Ich moderiere das Testing und meinen Kolleginnen unterstützen mich dabei – protokollieren und beobachten.
- Lösungskonzept liegt in Form eines einfachen Prototyps vor, welchen wir mit dir an unserem Laptop durchgehen werden und dir dazu die vorbereiteten Fragen stellen.
- Für uns ist ganz wichtig zu erwähnen, dass es nicht darum geht, Dich zu testen – wir überprüfen den Konzeptvorschlag.
- Sei auch bitte nicht zu nett – wir möchten unser Konzept auf den Prüfstand stellen und verbessern
- Selbstverständlich ist Abbrechen jederzeit möglich.

Einverständnis einholen & Datenschutz

- Dürfen wir Ton-, Videoaufnahmen machen? (machen wir das überhaupt?)
- Wir würden gerne Bilder zum Kontext des heutigen Tests machen

- Dürfen wir zur Dokumentation Fotos aufnehmen?
 - Was wir fotografieren möchten: Situation von weitem (als Dokumentationszweck für unsere Masterarbeit)
- Wir anonymisieren deine Angaben für die Auswertung, sodass auf dich persönlich keine Rückschlüsse zu treffen sind und sichern dir generell den vertraulichen Umgang mit Test-Resultaten zu

Fragen

- Hast du noch Fragen an uns bevor wir starten?

Einstieg

(5 min)

Zuerst möchten wir ein paar Fragen zu dir, d.h. deiner Rolle, Aufgaben und Hintergrund stellen:

- Was ist Deine Rolle?
 - Wie lange arbeitest Du bereits in diesem KJZ / in dieser Rolle?
 - Wie viele Kindeswohlabklärungen machst Du ca. pro Jahr? Wie viele bereits insgesamt gemacht?
 - Wie häufig arbeitest du mit BeLuA? (oder welche anderen Unterlagen stattdessen?)
 - Welche Schulungen haben Sie dazu gemacht?
 - Was sind deine grössten Herausforderungen im Abklärungsprozess?
- Herausforderungen im Umgang mit dem BeLuA Ansatz?

Einleitung in Prototyp, Konzept & Fall

(5 min)

- Bei dem Prototyp, den wir dir gleich zeigen, handelt es sich wie erwähnt um einen ersten, rudimentären Prototyp. Es bildet ausgewählte Szenarien ab, und noch nicht vollständig und funktionsfähig und "schön" ausgestaltet. Es kann durchaus sein, dass du etwas auf dem Bildschirm auswählst, das wir noch nicht ausgearbeitet haben. Wir werden dich einfach darauf hinweisen.
- Das Ziel von heute ist herauszufinden, was an dem Konzept noch nicht so gut funktioniert und was wir verbessern und überarbeiten müssen.
- Für uns ist es überaus hilfreich, wenn du während der Bearbeitung der Aufgabe "laut denkst" (was siehst du, was würdest du machen, was erwartest du). Jeder Gedanke kann hilfreich für uns sein.
- Das Konzept, das wir heute testen möchten sieht vor, die Aktennotizen chronologisch direkt im neuen BeLuA-Tool erfasst und von dort aus den BeLuA-Merkmalen zugeordnet werden können und daraus dann der Bericht erstellt werden kann.
- Damit wir den Prototypen testen können, möchten wir eine konkrete Situation durchgehen. Stell dir vor, du bist gerade in einen Abklärungsfall bei Familie Müller involviert, betroffen ist das Kleinkind Lea Müller (1 Kind). Das Erstgespräch mit den Eltern hat bereits stattgefunden, als nächstes ist der Hausbesuch geplant.
- Hinweis: weitere Hintergrundinformationen zum Fall (Auslöser, um was es geht, etc.) ist für dich und das Durchlaufen der Szenarien nicht relevant
- Kannst du dir das so vorstellen?

1. Szenario - Zuordnung von Gesprächsinhalten zu den BeLuA-Merkmalen

(10 min)

1.1 Neuen AN erstellen und erfassen	Flow 1 --> Dashboard v1 --> Aktennotiz erstellen und bearbeiten
Stell dir vor: Du hattest gestern den Hausbesuch bei der Familie Müller und möchtest nun die Aktennotizen basierend auf deinen Handnotizen im BeLuA eintragen. Dazu gehst du ins KLIB und öffnest aus dem Fall heraus das neue BeLuA Tool. Du siehst den folgenden Screen (<i>Screen zeigen</i>). Wie gehst du nun vor, um die Aktennotiz zu erfassen? Bevor Du etwas anklickst, erzähle uns bitte, was Du siehst und was dir dazu durch den Kopf geht.	
Dashboard v1 Was denkst Du zur Übersichts-Seite als Einstieg in das Tool? Welche Informationen sind für dich unklar? Welche Informationen fehlen dir? Was hältst du davon, alle Aktennotizen chronologisch innerhalb des BeLuA-Tools zu erfassen oder zur Verfügung zu haben? (<i>Vorteile / Nachteile</i>)	
Aktennotiz erstellen & bearbeiten Was denkst du zum Status der Aktennotiz? Wozu könnte das hilfreich sein? Wann bzw. zu welchem Zeitpunkt überträgst Du normalerweise Deine Handnotizen zu Aktennotizen? Wie schreibst Du deine Aktennotizen? (unstrukturiert, berichtfertig, thematisch) Wie umfangreich (lang, kurz) sind Deine Aktennotizen und wovon hängt dies ab?	
Aktennotiz erstellen und bearbeiten (rechte Seite) Was denkst Du zur Übersicht aller Merkmalen auf der rechten Screen-Seite? Welche Informationen sind für dich unklar? Welche Informationen fehlen dir? (Ankerbeispiele): Wo erwartest Du Ankerbeispiele zum jeweiligen Merkmal zu finden?	
1.2. Aktennotiz taggen/bearbeiten	Flow 1 --> Aktennotiz erstellen und bearbeiten
Während dem Schreiben merkst du, dass sich einige Aussagen bereits einem Merkmal zuordnen lassen und sich als Schutz- oder Risikofaktor herausstellen. Wie würdest du vorgehen, um Inhalte der Aktennotiz den Merkmalen zuzuordnen?	
Tagging (Methode und Kategorien) Was denkst Du zu Tagging als Zuweisung von Textstellen zu Merkmalen? Was könnten Stolpersteine/ Herausforderungen bei dieser Funktion sein? Was denkst Du zu den Tag-Kategorien? (Wie würdest du Taggen: Merkmal und Schutz / Risikofaktor / gleichzeitig)?	

• Warum? Warum nicht? • Wovon hängt dies ab?
Vorgehen, wenn mehrere Kinder Was denkst du zu dieser Idee, dass die Kinder auch “vertaggt” werden können? Wie würdest du dabei vorgehen, wenn Merkmale unterschiedlich pro Kind ausfüllen? Und wenn beide gleichzeitig pro Kind?
Vorgehen, wenn unsicher Wie würdest du vorgehen, wenn Du Dir nicht sicher bist, welches das richtige Merkmal ist? Würdest du initial mehrere Tags setzen und später wieder darauf zurückkommen wollen?
Weitere Markierungen Welche weiteren Aktionen würdest du mit dem Text machen wollen?
Such-Option Was denkst du über die Suche? Nach welchen Begriffen würdest du suchen? Zu welchem Zeitpunkt würdest du die Zuweisungen vornehmen (direkt beim Erfassen oder später)? Warum?

2. Szenario - Gesamteinschätzung

(15 min)

2.1 Übersicht nach Merkmalen (Start)	Flow 2 --> Übersicht nach Merkmalen teilweise ausgefüllt (ink. Abbildung mehrerer Kinder)
1. Konzept erklären: <i>Intro: Wie du bereits auf dem Start Screen erkennen konntest, haben wir in unserem Konzept einen neuen Bereich “Analyse” vorgesehen. Dieser Bereich soll einen Überblick über den aktuellen Stand des Falls geben, d.h. mittels Übersicht der Merkmale aufzeigen, was wie bereits zugeordnet wurde. Auch kann man die Merkmale bearbeiten, um dort die bereits gesammelten Schutz- und Risikofaktoren für den Bericht und die Analyse-Übersicht zusammenzufassen.</i> <i>Szenario: Du bist noch mitten im Fall (während Datensammlung) und hast bereits gewisse Merkmale zugeordnet und die darin identifizierten Schutz und/oder Risikofaktoren zusammengefasst. Nun möchtest du dir einen Überblick über den aktuellen Stand des Falls verschaffen.</i> 2. Person auf Übersicht nach Merkmalen (noch nicht alles ausgefüllt) bringen und kurz besprechen	
Übersicht kurz besprechen: Erzähle bitte was du siehst und beschreibe, was dir durch den Kopf geht Was denkst du zu dieser Art der Übersicht?	

Was findest du hilfreich daran?	
Was ist wenig hilfreich?	
Was fehlt?	
Übersicht unter Berücksichtigung der mehreren Kinder kurz besprechen:	
Was denkst du über die Übersicht unter der Berücksichtigung mehrerer Kinder?	
Was gefällt dir daran?	
Was gefällt dir nicht?	
Was könnten Stolpersteine / Herausforderungen sein bei dieser Lösung?	
2.2 Merkmal Zusammenfassung	Flow 2 --> Merkmal-Bearbeitung Erfüllung emotionaler Bedürfnisse
Szenario: Du erkennst bei einem Merkmal "Erfüllung emotionaler Bedürfnisse, dass es noch keine Zusammenfassung gibt.	
Aufgabe: Öffne/Bearbeite das Merkmal und erzähle bitte was du siehst und beschreibe, was wir dabei durch den Kopf geht	
Was denkst du zu dieser Möglichkeit eine Kurz-Zusammenfassung zu erstellen?	
Welche Stolpersteine / Herausforderungen könnte es dabei geben?	
Wie würdest du mehrere Schutzfaktoren zusammenfassen?	
Wann würdest du Anpassung an der Zuordnung zu Merkmalen oder Einschätzung als Schutz- oder Risikofaktor vornehmen?	
Was denkst du zur Gewichtung?	
2.3 Übersicht nach Merkmalen	Flow 2 --> Return to vervollständigte Übersicht nach Merkmalen (inkl. Abbildung mehrerer Kinder)
Szenario: Du bist nun alle Merkmale durchgegangen und hast die Faktoren je Merkmal wie gerade eben zusammengefasst und gewichtet (Stell dir vor, Datensammlung ist nun abgeschlossen bzw. alle Gespräche wurden geführt). Für das bevorstehende Teammeeting - um den Fall im Abklärungsteam einzuschätzen - möchtest du dir nochmals einen Überblick über den Fall verschaffen.	

Wie bereitest du dich normalerweise auf ein Teammeeting vor? Welche Informationen sind dabei wichtig für dich? Welche Punkte werden im Teammeeting besprochen?	
Was denkst du über diese (vervollständigte) Übersicht?	
Was gefällt dir an dieser Übersicht? Warum?	
Was gefällt dir nicht daran? Warum?	
Was fehlt dir oder würdest du ändern?	
In welcher Situation würdest du eine solche Übersicht nutzen? Warum? Wie hilfreich wäre diese Übersicht für die Team-Sitzung?	
Welche Stolpersteine / Herausforderungen siehst du im Zusammenhang mit dieser Übersicht?	
2.4	Flow 2 --> Übersicht nach Schutz- und Risikofaktoren
Person auf Übersicht S/R Faktoren bringen und Screen besprechen	
Was denkst du über die Übersicht (nach S-/R Faktoren)?	
In welcher Situation würdest du diese Ansicht nutzen?	
Gibt es aus deiner Sicht etwas, das fehlt oder zu verbessern wäre?	
Welche der beiden Übersichten findest du besser und warum?	
2.5	Flow 3 --> Start / Einstieg
Jetzt da Person Konzept kennt, allenfalls nochmal auf die Informationen unter dem Bereich Analyse zu sprechen kommen (80/100 Wörter zugeordnet, XY Faktoren identifiziert) -> Überleitung danach zum Bericht resp. Flow 3	
Was denkst du zu diesen Informationen?	
Welche Informationen sind für dich hier relevant / weniger relevant?	

3. Szenario – Bericht

(10 min)

3.1 Bericht: Beurteilung nach BeLuA-Merkmalen beginnen	Flow 3 Screen: Bericht
Szenario: Du hast nun die Analyse fertig und möchtest nun mit dem Schreiben des Berichts bezüglich Beurteilung nach BeLuA-Merkmalen beginnen. <i>Hinweis: Die Struktur der Berichtsvorlage ist nicht unser Fokus hier, diese wird unabhängig von unserem Projekt noch optimiert.</i> Aufgabe: Wie gehst du vor?	
Was siehst du auf diesem Screen?	
Was denkst du zur Analyse-Übersicht (auf der rechten Seite)? Was gefällt dir an dieser Seite? Warum? Was gefällt dir nicht? Warum? Welche Informationen fehlen dir? Welche Ansicht wäre hier hilfreicher: Nach Merkmal oder nach S/R-Faktor? Warum?	
Zu welchem Zeitpunkt im Abklärungsprozess würdest du mit dem Schreiben des Berichtes beginnen? Wann genau welche Bereiche?	

Wrap up / Cool down

(5 min)

UEQ+

Nun möchten wir dir gern zum Abschluss noch ein paar übergreifende Fragen stellen

Scale	Frage
Attraktivität	Wie empfindest du insgesamt das neue Konzept? (warum / warum nicht)
Effizienz	Wie effizient findest du das Arbeiten mit der neuen Lösung? (warum / warum nicht) Wie unterstützt die Lösung deine Effizienz bei einer Abklärung?
Stimulation	Wie motivierend empfindest du das Arbeiten mit der neuen Lösung? (warum / warum nicht)
Nützlichkeit	Welche Vorteile erwartest du von der Nutzung dieser Lösung? (warum?)

Abschluss

(5 min)

- Was sind die Top 2-4 Dinge, die du am Konzept noch ändern würdest?
- Was würdest du einer Arbeitskollegin über das neue Konzept erzählen?
- Gibt es noch weitere Punkte, die du uns mitgeben möchtest?
- Hast du noch Fragen ans uns?
- Herzlichen Dank für die Teilnahme & Zeit
- Als kleines Dankeschön hier noch.....

13.14 Auswertung Nutzertests 1. Iteration

Zuordnung Merkmale zu Aktennotizen

Annahme	Ergebnisse Nutzertest	Einordnung mit Auftraggeberin	Schlussfolgerung
Die chronologische Ablage aller Aktennotizen innerhalb von BeLuA ist von Vorteil, da es der Arbeitsweise der Nutzenden entspricht.	Die Mehrheit der Testpersonen empfinden die (chronologische) Erfassung der Aktennotizen im Tool als gut	-	Das Prinzip die Aktennotizen chronologisch abzulegen, wird positiv aufgenommen und daher wird weiterverfolgt.
Das vertaggen der Aktennotizen nach Merkmalen & S/R hilft den Nutzenden als Zwischenschritt für die spätere Analyse.	Die Mehrheit findet von Vorteil, dass man so mit den AN arbeiten kann, ohne diese in ihrer Struktur und Inhalt zu verändern Intuitiv wollten die Testpersonen jedoch mit dem Text interagieren, d.h. den Satz lesen und markieren. Teilweise wird jedoch nicht verstanden, was der Blitz (Risikofaktor) und Regenschirm (Schutzfaktor) bedeutet.	In der Reflektion mit der Auftraggeberin wird klar, dass eine Bewertung nach Schutz- und Risikofaktor während der Merkmals-Zuordnung noch zu früh ist, sondern der Fokus auf einer Merkmals-Zuordnung liegen sollte und die Entscheidung ob Schutz- oder Risikofaktor erst später, gesamtheitlich getroffen werden sollte.	Die Zuordnung von Textstellen zu BeLuA-Merkmalen wird als sinnvoll und hilfreich betrachtet und wird weiterverfolgt. Optimiert werden sollte: Tagging-Mechanismus intuitiver gestalten, Zuordnung nach Schutz- & Risikofaktor nicht im Tagging Schritt sondern später gesamtheitlich entschieden
Forschungsfrage	Ergebnisse Nutzertest	Einordnung mit Auftraggeberin	Schlussfolgerung
Welche Ansätze sind am hilfreichsten für die schnelle Zuordnung der Aktennotiz-Inhalte zu den BeLuA-Merkmalen?	Die Icons werden als mehrheitlich positive bewertet, jedoch eher als visuelle Auflockerung. Das Erscheinen der Ankerbeispiele wird von den meisten erwartet und als hilfreich empfunden. Die Stichworte wurden als Teil der Ankerbeispiele betrachtet. Bei der Hälfte der Testpersonen besteht	Eine Suchfunktion könnte wichtiger sein über die Aktennotizen und den Bericht hinweg als über die Merkmale.	Die Icons können ggf. als visuelles Element eingesetzt werden, jedoch weniger als Unterstützung der Zuordnung. Die Ankerbeispiele und Stichworte werden weitergezogen, aus dem Research wissen wir, dass dies wichtige Hilfsmittel sind für einige.

	Unsicherheit, ob sie die Suche nutzen würden.		Die Suchfunktion über die Merkmale kann weggelassen werden.
--	---	--	---

Gesamteinschätzung

Annahme	Ergebnisse Nutzertest	Einordnung mit Auftraggeberin	Schlussfolgerung
Die Analyse-Übersicht hilft den Nutzenden dabei die Gefährdungselemente zu abzuwägen , um passende Massnahmen zu formulieren und den Bericht zu schreiben.	Die Mehrheit sieht einen Nutzen in der Übersicht, sowohl für die Definition von Massnahmen, als auch für das Erkennen von Lücken und Erläuterung der Massnahmen an die Eltern. Einige kritisieren, dass die Ansicht unübersichtlich wirkt, vor allem in Fällen mit noch mehr Kindern.		Die Analyse-Übersicht wird grundsätzlich weiter verfolgt. Die Übersichtlichkeit der Darstellung soll verbessert und im Hinblick auf Fälle mit mehreren Kindern optimiert werden
Die Kurz-Zusammenfassungen in der Analyse-Übersicht sind hilfreich, um sich ein inhaltliches Gesamtbild des Falls zu verschaffen.	Für die meisten Testpersonen nicht sofort verständlich wie die Analyse-Übersicht und das Overlay mit der Erstellung der Kurz-Zusammenfassung zusammenhängen. Es ist unklar auf welcher Ebene die (Kurz-) Zusammenfassungen erstellt werden sollten: Pro Merkmal eine oder mehrere? Der Aufwand für die Erstellung der Kurz-Zusammenfassungen wird von einigen als zu hoch eingestuft.	Die Auftraggeberin bestätigte, dass es die Idee des BeLuA Instrumentes ist, dass man sich pro Merkmale entscheidet ob es ein Schutz- oder Risikofaktor ist.	Da die Analyse-Übersicht mit den Kurz-Zusammenfassungen grundsätzlich wird weiterverfolgt jedoch soll klarer dargestellt werden, dass es nur eine (Kurz-)Zusammenfassung pro Merkmal gibt.
Das Verfassen einer Zusammenfassung pro Merkmal im Analyse-Schritt ist hilfreich, als Vorarbeit für den Bericht und vereinfacht die Berichterstellung.	Die meisten Testpersonen sind eher kritisch oder unsicher ob die Zusammenfassung hilfreich ist, nur eine Person findet dies hilfreich. Für einige ist es nicht klar, was inhaltlich in der Zusammenfassung	Die Auftraggeberin erwähnt, dass die Zusammenfassung erst dann geschrieben werden sollte, wenn Datenerhebung vollständig abgeschlossen ist.	Der Ansatz der Zusammenfassung pro Merkmal wird überarbeitet. Der Zusammenfassungen-Schritt soll fakultativ sein und der Bericht soll auch ohne diesen Schritt erstellt werden können.

	stehen soll und wie viele Zusammenfassungen pro Merkmal es braucht. Einige vermissen den Zugang zur gesamten Aktennotiz der Textstelle. Jemand kritisiert, dass durch die isolierte Betrachtung der Lesefluss im Bericht nicht sichergestellt wird.	Im Bericht ist es möglich den Bereich „Situationsbeschreibung“ unterschiedlich zu gliedern: Thematisch oder Chronologisch. Im Teil „Beurteilung nach BeLuA“ könnten dann Textstellen von nur noch referenziert werden.	Der Zugang zu den gesamten Aktennotizen beim Erstellen der Zusammenfassung pro BeLuA Merkmal soll sichergestellt werden.
Die individuelle Gewichtung der Schutz & Risikofaktoren ist hilfreich für eine differenzierte gesamtheitliche Beurteilung des Falls.	Einige Testpersonen finden es grundsätzlich sinnvoll sich über die Gewichtung der Faktoren Gedanken zu machen. Bei den meisten Personen löst die Beurteilung anhand der 3-er Skala jedoch Verunsicherung aus.	Die Auftraggeberin bestätigte, dass es keine offiziellen Kriterien für die Gewichtung der Faktoren gibt, sondern dass dies durch die fachliche Expertise der Sozialarbeiter:innen geschieht.	Der Ansatz der quantitativen Gewichtung wird nicht weiter verfolgt.
Forschungsfrage	Ergebnisse Nutzertest	Einordnung mit Auftraggeberin	Schlussfolgerung
Welche Informationen sind hilfreich für die Gesamtbeurteilung / Analyse-Übersicht?	Die zwei Ansichten (nach Merkmal / nach S/R-Faktor) haben unterschiedliche Verwendungszwecke: Die Übersicht nach Merkmal wird eher während der Führung von Gesprächen verwendet, die Ansicht nach S/R-Faktoren eher wenn alle Gespräche abgeschlossen sind. Einige wünschen sich das Ausblenden von nicht relevanten Merkmalen, andere wünschen sich, dass immer alle Merkmale eingeblendet sind.	-	Während der Gesamtbeurteilung und dem Bericht schreiben ist die Ansicht nach Schutz- und Risikofaktoren hilfreich zum abwägen. Hier sind nur Merkmale relevant, zu denen Informationen vorhanden sind. Während der Datensammlungs-Phase ist es hilfreich zu sehen welche Merkmale noch fehlen. Beide Ansichten werden daher weiterverfolgt.
Welche Informationen sind wichtig während dem Bericht schreiben?	Die Hälfte der Testpersonen finden die Merkmals-Übersicht neben dem Bericht nützlich	Die neue Berichtsvorlage ist im Bereich «Beurteilung nach BeLuA» in die Abschnitte Schutz- und Risikofaktoren gegliedert. Dies ist	Neben einer Übersicht der Merkmale sollen die Textstellen und Aktennotizen neben dem Bericht zugänglich sein.

	Einige Testpersonen erwähnen, dass sie den Kontext der Aktennotizen benötigen um den Bericht zu schreiben.	als Rahmenbedingung zu berücksichtigen.	
--	--	---	--

Mehrere Kinder

Annahme	Ergebnisse Nutzertest	Einordnung mit Auftraggeberin	Schlussfolgerung
Bei Fällen mit mehreren Kindern ist es hilfreich, Inhalte aus den Aktennotizen den Kindern zuzuordnen und die Kinder in der Analyse-Übersicht abzubilden.	Die Mehrheit der Testpersonen findet die Zuordnung der Kinder als Tags und die Analyse-Übersicht mit allen Kindern auf einer Seite hilfreich. Einige Personen erwähnen, dass es noch viel mehr Kinder haben kann pro Fall und dies für die Darstellung berücksichtigt werden sollte.	-	Das Konzept der Tag-Setzung nach Kind ist hilfreich und wird weiterverfolgt. Die Übersicht mit allen Informationen nach Kind wird weiterverfolgt und geprüft, wie es mit viel mehr Kindern gelöst werden kann, damit es übersichtlich bleibt.

Einstieg und NavigationAnnahme	Ergebnisse Nutzertest	Einordnung mit Auftraggeberin	Schlussfolgerung
Der Einstieg mit allen Prozessschritten ist hilfreich für die Nutzenden, um zu sehen welche Aufgaben es gibt, wo man im Prozess steht und wie der Status ist.	Die Mehrheit der Testpersonen empfinden die Darstellung als übersichtlich und erkennen eine logische Abfolge der Prozessschritte.	-	Die grundsätzliche Idee und Struktur der Einstiegsseite wird weiterverfolgt.
Forschungsfragen	Ergebnisse Nutzertest	Einordnung mit Auftraggeberin	Schlussfolgerung
Welche Informationen sind wichtig für den Einstieg in die Fallbearbeitung (in den verschiedenen Phasen der Abklärung)?	Die Anzeige der Kinder im Fall und weiteren Angaben zum Familiensystem (z.B: Name Eltern) wird als sehr hilfreich beurteilt. Zusätzlich wünschen sich einige die spezifische Fragestellung der KESB zu sehen. Die Hälfte der Testpersonen empfinden die Anzeige	In früheren Gesprächen lernte das Team, dass aufgrund des ganzheitlichen BeLuA Ansatzes die individuellen KESB-Fragestellungen in Zukunft nicht mehr relevant sind. Die Auftraggeberin erklärte nun im Hinblick auf die Ergebnisse, dass die KESB teilweise Fragen stellt, welche	Gewisse Informationen zum Fall, wie Namen der Kinder, Namen der Eltern und Frage der KESB sollte stets gut zugänglich dargestellt werden. Die Anzeige des Arbeitsfortschritts auf der Startseite kann weiterverfolgt werden.

	der reinen Anzahl von Schutz & Risikofaktoren unter der Analyse als "gefährlich", da es zu Fehlinterpretationen leiten kann. Einige empfinden die Anzahl der zugeordneten Wörter positiv, da es Arbeitsfortschritt signalisiert.	nicht von BeLuA abgedeckt sind. Die Ansicht, dass eine zu frühe Anzeige von Schutz- und Risikofaktoren gefährlich sein könnten teilte die Auftraggeberin nicht.	
--	--	---	--

Gesamt-Beurteilung des Konzeptes

Attraktivität

Wie empfindest du insgesamt das neue Konzept?

lockerer cool
weniger Balast ansprechender
intuitiv Übersicht Analyse
Leben einfacher machen Tags
klarer Spannend
benutzerfreundlicher angenehmer
fortschrittlich

Effizient

Wie effizient findest du das Arbeiten mit der neuen Lösung?

Analyse nimmt Arbeit für eigene Mindmaps ab
effizienter als Word Vorlage
Beim Schreiben zuordnen effizienter
Ja auf jeden Fall
sicher weniger zeitaufwändig
weniger scrollen

Motivation

Wie motivierend empfindest du das Arbeiten mit der Lösung?

alles Neue meistens gut
Viel angenehmer
muss nicht springen und suchen
motivierender als aktuelles Tool
Icons motivierend
wäre viel motivierter das auszufüllen als das alte
weniger Stress dass Aktennotizen verstükkelt sind
einfach eine Notiz schreiben und zuordnen
Evtl. Schwierigkeiten beim zu zweit daran arbeiten
Es gehört zum Job

Vorteile

logischer Ablauf
visuell zeigen Effizienz
Übersichtlichkeit
Besseres Arbeiten am Laptop
Klarer Motivation
Gewichtung hilft bei Diskussion

Nachteile

Nicht kategorisierbare Dinge
Fördert schwarz/weißes Denken, Faktoren fallen unter den Tisch
keine besseren Abklärungen
Zeitaufwand (Zuordnung, Bericht)
Gefahr von Verzerrung
positive Faktoren fallen unter den Tisch
Mögliche Hindernisse beim zu zweit daran arbeiten

Wünsche / Fragen

Bericht nicht mehr überarbeiten müssen im Word
Themen nicht zu isoliert betrachten
Textstellen nicht immer eindeutig zuordenbar
Auf Übersichtlichkeit bei vielen Kindern achten
Wird Bericht automatisch generiert?
AN-Textstellen auch anderen Bericht-Kategorien zuordnen
Fall mit zwei Vätern (zwei Berichte) berücksichtigen
Rechtschreibprüfung
Schnelle Umsetzung
Gefahr, den Fall schon zu früh überzubewerten
Struktur Bericht gemäss Vorgaben

Armin Müller
 6 Monate

Lea Müller
 4 Jahre

Aktennotizen

Gespräch mit Eltern
 Final

22.7.2023

Hausbesuch
 Final

22.7.2023

Gespräch mit Kindern
 Final

23.7.2023

Telefonat Hausarzt
 Final

27.7.2023

Telefonat Schule
 Final

28.7.2023

+ Aktennotiz hinzufügen

Analyse

80/100 Wörter zugeordnet
 7 Risikofaktoren identifiziert
 1 Schutzfaktor identifiziert

Ansehen / Bearbeiten

Bericht

noch nicht gestartet

Bearbeiten

"Vielleicht wenn ich nachher dann nach allen Gesprächen alle Aktennotizen gemacht hab, vielleicht geht man erst in die Analyse... wer weiss. Oder man kann die Analyse anhand von den Aktennotizen bearbeiten." (P1)

Das Dashboard wird als **übersichtlich** wahrgenommen (5/6).

Vereinzelt wird der Bereich **"Analyse"** zu Beginn **missverstanden**, sodass man für jede Aktennotiz eine Analyse machen muss und als **Beurteilung**, die im Bericht stattfinden sollte (1/6); die Analyse wird dann aber später im Laufe des Walkthroughs verstanden.

Die **Anzeige aller Kinder** im Fall wird als **wichtig** empfunden, wobei **Name** und **Alter** reicht. (3/6). Vereinzelt wird erwähnt, dass das Geburtsdatum noch hilfreich wäre.

Vereinzelt werden die **spezifischen KESB-Fragestellungen** auf dem Dashboard vermisst (2/6). Teils wird die Erwartung geäußert, **mehr Angaben zum Familiensystem** wie Name der Eltern (analog KLUB) auf dem Dashboard zu sehen (3/6)

- Die **Anzahl der zugeordneten Wörter** wird teils als **positiv** bewertet und signalisiert Arbeitsfortschritt (2/6).
- Die Anzeige der **Anzahl von bereits zugeordneten Schutz oder Risikofaktoren** wird teils **kritisch** bewertet, da es den Fall zu früh in eine Schublade drückt und zu frühzeitigen Fehlinterpretationen verleiten kann (3/6).
- Es lässt sich ein **gutes Verständnis** über die **Änderungen am Dashboard** beobachten (4/6).

? Es stellt sich vereinzelt die Frage, was wenn mehrere Personen zum gleichen Zeitpunkt auf das Tool zugreifen (1/6). "Im KLIB ist es oft ein Problem wenn man z.B. zeitgleich AN öffnet"

[illegible]

"Aktennotizen im Tool? Ich würde das noch hilfreich finden. Es wäre einfach arbeitserleichternd und würde Schritte vermindern".
(P4)

Die Mehrheit der Testpersonen empfindet die (chronologische) Erfassung der **Aktennotizen im Tool als gut** (4/6). Vereinzelt wird erwartet, dass man nach Abschluss der Abklärung noch auf die Aktennotizen zugreifen kann (1/6); oder ob die Aktennotizen auch ins KLJB übertragen werden (1/6) -> (siehe Beispiel Rechenschaftsbericht & Warum es zur Beistand kam)

Vereinzel wird erwähnt, dass man aufgrund der Zusammenarbeit an den **Aktennotizen** auch den **Ersteller** erkennen möchte (2/6).

 Der Weg zur Erfassung einer Aktennotiz ist klar und verständlich (6/6)

Die Testpersonen **verstehen den Status** und empfinden diesen aufgrund der Zusammenarbeit an einer AN als **hilfreich** (5/6)

 Teilweise wird der Status Entwurf verstanden, dass man diese noch nicht in den Bericht übertragen hat*.

Die Testpersonen würde ihre **Aktennotizen nach Themen** strukturieren (via Überschrift) (4/6).

Der **Umfang der Aktennotiz** ist abhängig von Fall & Gespräch & Anzahl Kinder, z.B. bei einem Hausbesuch **zwischen 1/2 Seite bis 3 Seiten**.

Problem:
Anzeige des Erstellers einer Aktiennotiz wird erwartet

Vermutete Ursache:
- Da Abklärnde teilweise gemeinsam in einer Aktiennotiz schreiben ist es wichtig zu erkennen, wer den Entwurf gemacht hat (in KLIB gibt es dafür auch ein Feld, vermutlich automatisch der eingeloggte User)

Mögliche Lösung
Ersteller bei der Aktiennotiz anzeigen

Problem:
Angabe der Anwesenden wird bei Erfassung der Aktennotiz erwartet

Vermutete Ursache:
- Anwesende müssen bereits gemäss IST-Prozess angegeben werden

Mögliche Lösung
- Eingabe Anwesende ermöglichen

Aktennotiz

Titel

Haarbruch

Datum

22.7.2023

Status

Entwurf

Inhalt

Die Wohnung erscheint aufgeräumt und sauber. Es sind wenige Kinderspielzeugstücke vorhanden. Während des Hausbesuchs läuft der Fernseher. Lea hat kein eigenes Kinderzimmer und schläft noch bei den Eltern im Bett. Haarbruch wird eine häufige verschärfende Interaktion zwischen der Kindermutter und Lea sichtbar. Der erzählt das eine und eine andere Sache und ich habe das nicht gesehen.

Tags auswählen

Fall

Frühere Gefährdungsereignisse

Herstellung Kindesverhältnis

Kind

Dauerhafte Erkrankung

Auffälligkeiten Verhalten

Betreuungssituation

Betreuungskonstanz

Erfüllung körperlicher Bedürfnisse

Erfüllung emotionaler Bedürfnisse

Bibliothek

Suchen

Lea: 4 Jahre

Fall

Frühere Gefährdungsereignisse

Herstellung Kindesverhältnis

Kind

Dauerhafte Erkrankung

Auffälligkeiten Verhalten

Betreuungssituation

Betreuungskonstanz

Erfüllung körperlicher Bedürfnisse

Erfüllung emotionaler Bedürfnisse

Eröffnung Entwicklungschancen

Sexuelle Übergriffe

Betreuungsperson

Suchtverhalten

Psychische Störung

Erfahrung von Vernachlässigung

Familiensystem

Materielle Ressourcen

Soziale Unterstützung

+

Maximal wählen um Ankerbeispiele zu sehen

"....Ja, ich würde jetzt
aufs Merkmal klicken.
Weiss nicht, was der
Blitz und Regenschirm
heisst" (P4)

Problem:
Tageszeiten werden beim Tagging anders eingestuft, als das das Konzept im allgemeinen ist.

Verwendete Strategie:
Tageszeiten werden anders, sondern nicht!
Anstatt die Merkmale zu überlegen, suggeriert, dass man diese mit den Beobachtungen verknüpfen muss.

Mögliche Lösung:
Erklärung der Beobachtungsmerkmale (andere Möglichkeiten sind gegeben und werden)

Vereinzelte wird sich bei der **Zuordnung** gefragt, ob es irgendwo ein

- Problem:**
 - Wann für Schutz & Reduktion wird nicht entschieden
- Wissenschaftliche Unsicherheit:**
 - Ergebnisse kann niemand sicher als maximaler Beweis der Welt
 - Zusätzliche Kosten für
- Regulierungsübung**
 - Schutz und Reduktion auszuwählen
 - Unvollständige Symptom für Schutz & Reduktion mit Subvention abschließen
 - Interpretation: Design-Prozess des Schutzes des Design (Design)

Auswahl Merkmal und/oder S/R Faktor

- Auswahl erfolgt nach bestem Wissen und Gewissen, da man es später ja wieder abändern kann (1/6)
- Auswahl nach Ausschlussverfahren (1/6)
- Neutral lassen oder als unsicher markieren (2/6)

[illegible]

"Genau das hätte ich mir gewünscht so....wunderbar, so mit den den Ankerbeispielen" (P1)

[illegible]

Problem

Wichtige Lösung:
Neben der Schichtweise-Verarbeitung gibt es Konzepte, angepasst auf die bei der schichtweisen Suche nach Schichten auszufüllen ist unterteilt

Teilgruppen haben die Merkmale in der Mehrheit weniger als 50%
→ wenn eine Gruppe die Mehrheit hat, ist es nicht möglich, sie in 2
Gruppen aufzusplitteln

Verstärkte Integration
→ Gruppe der Merkmale in der Mehrheit suggeriert, dass man diese mit den
Teilgruppen integrieren muss

Minimale Lösung
→ wenn die Durchschnittswerte (oder die Mitgliedschaft) zusammen mit
anderen

10

Umgang mit der Suche

- Teilweise Schlagworte (z.B. Sucht, Drogenkonsum) um im Detail des Merkmals fündig zu werden (2/6)
- Vereinzelt eigene Worte, da man noch nicht weiss, was es ist (1/6)
- Vereinzelt unklar (1/6)

Mehrere Kinder: Übersicht

← Zurück zum Detail

Übersicht nach Merkmal

→ Übersicht nach Rollen & Schulstufe

Merkmale des Kindes

Merkmale des Betreuungsgebers

Merkmale des Familiensystems

Merkmale des Kindes

Merkmale des Betreuungsgebers

Merkmale des Familiensystems

Merkmale des Kindes

Merkmale des Betreuungsgebers

Merkmale des Familiensystems

← Zurück zum Detail

Übersicht nach Merkmal

→ Übersicht nach Rollen & Schulstufe

Merkmale des Kindes

Merkmale des Betreuungsgebers

Merkmale des Familiensystems

Merkmale des Kindes

Merkmale des Betreuungsgebers

Merkmale des Familiensystems

Merkmale des Kindes

Merkmale des Betreuungsgebers

Merkmale des Familiensystems

- Die Übersicht-Darstellung, die zusätzlich die Unterschiede nach Kind zeigt, ist generell gut angekommen.
- Die meisten Teilnehmer stellen aber fest, dass die Übersicht nach Merkmal komplexer und schwerer erfassbar wird, sobald mehrere Aussagen sowie deren Zuordnung zu verschiedenen Kindern zu mehreren Merkmalen auf der Seite gezeigt werden.
- Lösungsideen von den Testpersonen: Einzelne Seiten pro Kind (2 Testpersonen)
- Wording
 - Für eine Testperson erschien der Titel "Beide Kinder" nicht verständlich / selbsterklärend
- Insight (1 Testperson)
 - Die Zuteilung nach Kind ist oft von Familie und Situation abhängig, viele Sachen betreffen jedoch beide Kinder.
 - Gemeinsamkeiten eines Falles erkennen und nur spezielle Sachen separat (nach Kind auflisten)

Problem / Beobachtung
Je komplexer der Fall und Familiensystem sind, desto größer die Gefahr, dass die Übersicht nicht mehr erfassbar ist.
Mögliche Ursache
Viele Informationen, die gleichzeitig auf der Seite sind.
Insight / Lösung
Nur die wichtigsten Informationen, z.B. dass im Fokus, je nach dem die Gemeinsamkeiten oder die Unterschiede, bzw. nicht mit den anderen Geschwistern in der Übersicht, sehen

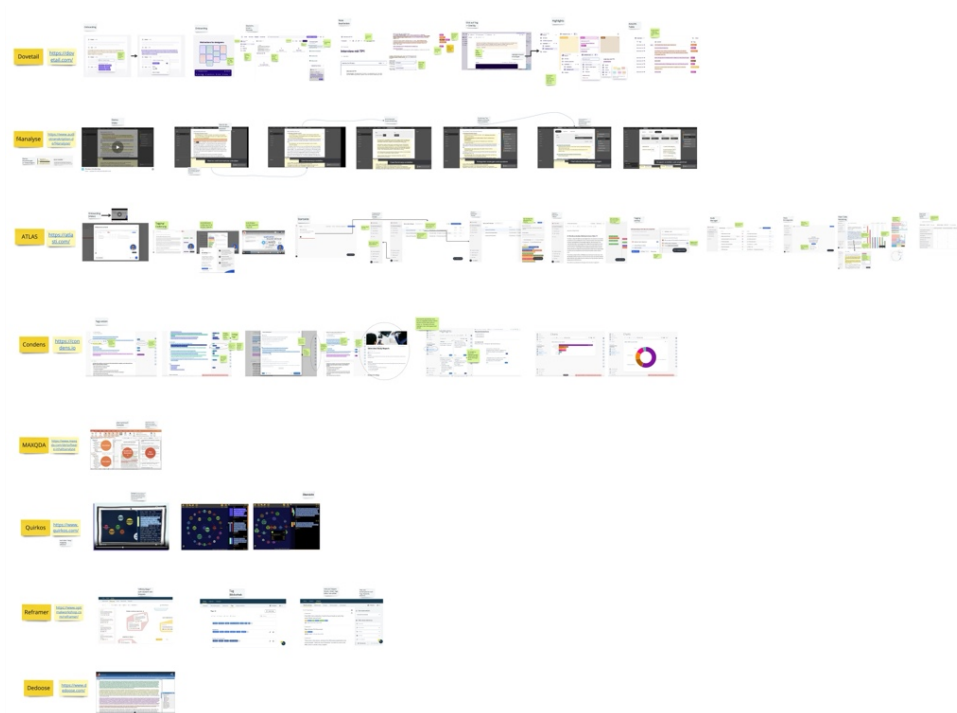
13.15 Best Practice Analyse

Folgende Tools wurden angeschaut:

- Condens <https://condens.io/>
- Dovetail <https://dovetail.com/>
- F4Analyse <https://www.audiotranskription.de/f4analyse/>
- Atlas.ti <https://atlasti.com/>
- Maxqda <https://www.maxqda.com/de/software-inhaltsanalyse>
- Quirkos <https://www.quirkos.com/>
- Reframer <https://www.optimalworkshop.com/reframer/>
- Dedoose <https://www.dedoose.com/>

Link zur Datei als PDF: [Best Practice Analyse.pdf](#)

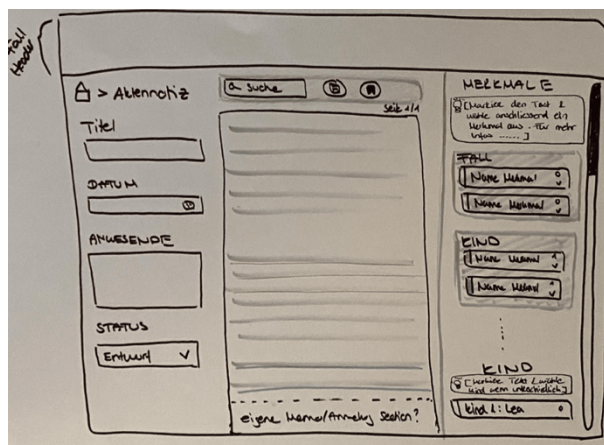
Vorschau (Illustrativ):



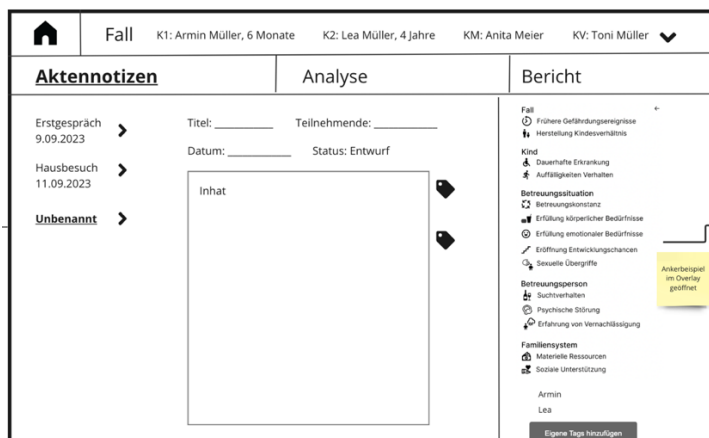
13.16 Skizzen und Ideen 2. Iteration

Aktennotizen & Merkmals-Zuweisung

Eine Lösungsidee für die Merkmals-Zuweisung war, die Merkmal-Bibliothek auch für das Tagging zu verwenden, anstelle eines Overlays wie beim ersten Prototyp.

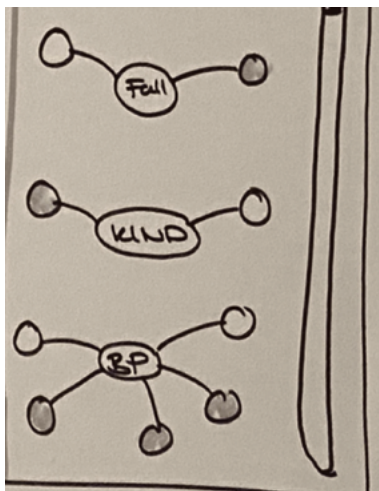


Die Möglichkeit eigene Tags und Kommentare zum Text zu erstellen könnte die Nutzenden unterstützen, wenn sie unsicher sind zu welchem Merkmal etwas gehört.

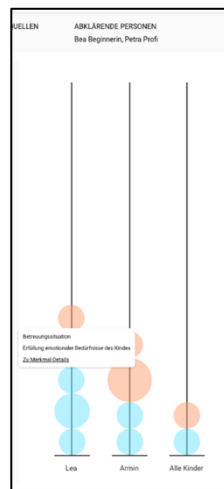


Gesamteinschätzung / Analyse-Übersichten

Zur Verbesserung der Gestaltung der Analyse-Übersicht mit Berücksichtigung von Fällen mit vielen Kindern wurden verschiedene Ansätze erarbeitet. Ein Ansatz war die Darstellung der Merkmale als **Mind-Map**, da dieses Vorgehen von einigen Nutzenden bereits verwendet wird für die Gesamteinschätzung und daher als mentales Modell vorhanden ist. Eine weitere Idee war eine Darstellung von Merkmalen als **Perlen** auf einer Perlenkette pro Kind, wobei die Farbe die Markierung nach S/R-Faktor darstellt und die Grösse der Perle die Gewichtung abbilden kann.

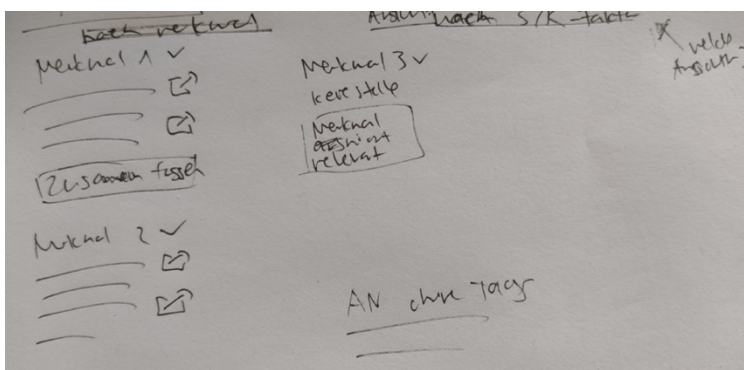


Mindmap-Darstellung



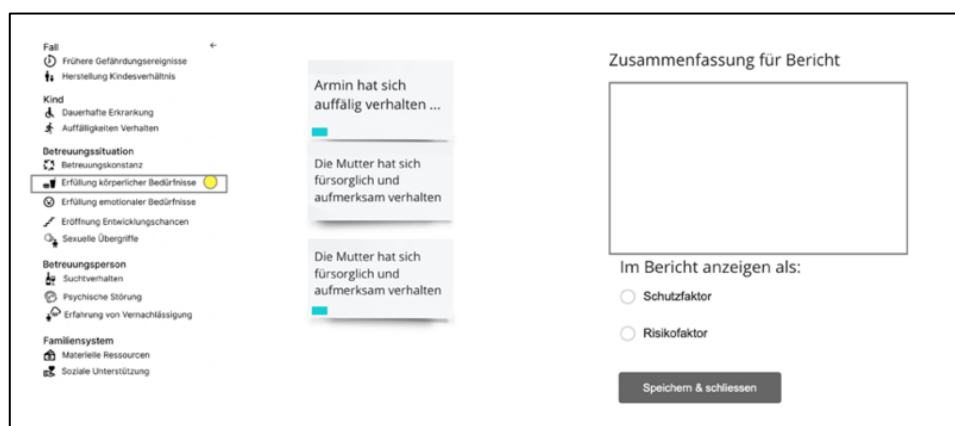
Perlenkette-Darstellung

Zudem wurde auch an der Weiterentwicklung der bisherigen Ansicht (im folgenden „Raster-Ansicht“ genannt) weitergearbeitet. Hier eine Variante mit Akkordeons zum Ein- und Ausblenden der Textstellen pro Merkmal und Möglichkeit eine kurze Zusammenfassung hinzuzufügen.



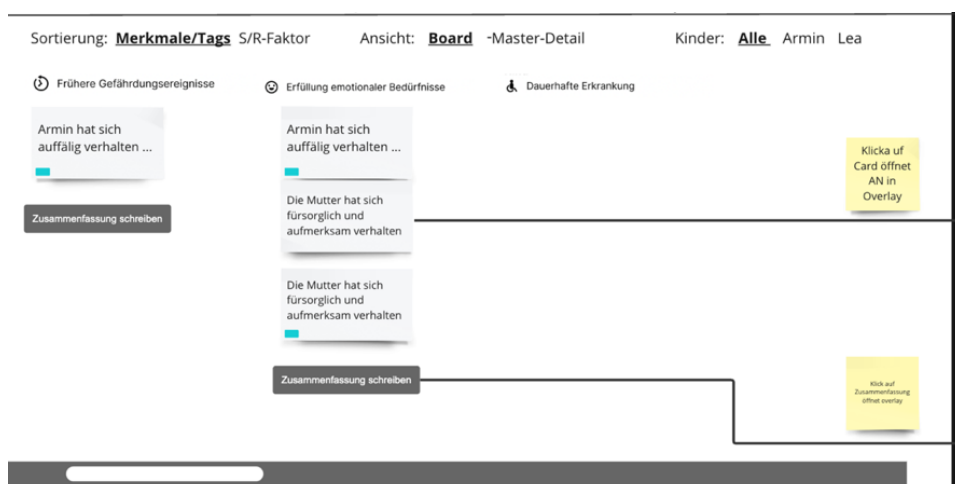
Raster-Ansicht

Der Zusammenfassungs-Schritt, dessen Inhalt in den Bericht einfließt (sprich: automatisch in die Berichtsvorlage übertragen werden soll) wurde ebenfalls weiterentwickelt. So entstand die Idee der Master-Detail Ansicht mit den Merkmalen als Navigation links, den getaggtten Textstellen in der Mitte und dem Platz für eine Zusammenfassung für den Bericht auf der rechten Seite. Zusätzlich sollen die gesamten Aktennotizen pro Textstelle als Overlay zugänglich sein.



Master-Detail Ansicht

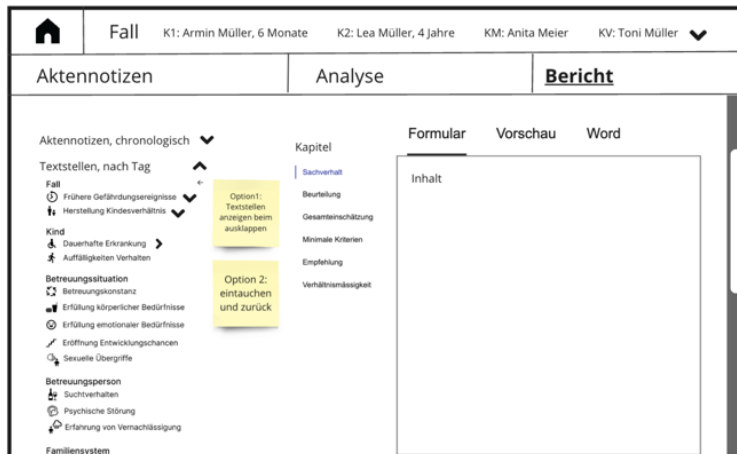
Eine weitere Möglichkeit für die Erstellung der Zusammenfassung (und zusätzlich Möglichkeit für eine Re-Kategorisierung der Textstellen) war ein grosses Board den Merkmalen horizontal angeordnet, mit den Textstellen darunter und horizontalem Scrolling.



Board-Ansicht

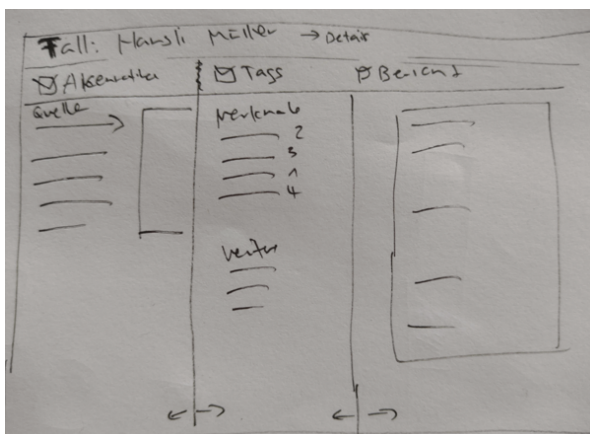
Berichterstellung

Eine Idee für den Zugang zu den Aktennotizen im Bereich Bericht war, links vom Berichtsformular die Aktennotizen chronologisch sowie nach Merkmalen zugänglich zu machen – via einem Akkordeon oder einem Drill-Down Mechanismus. (siehe Abb xx)



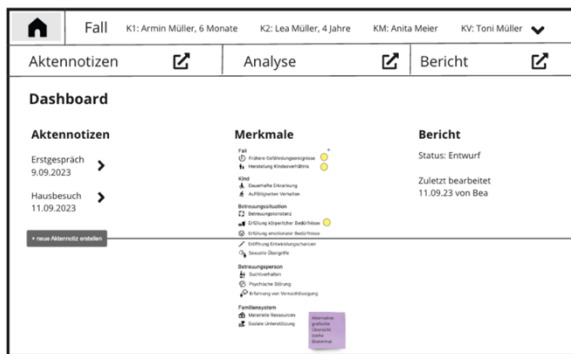
Zugang zu AN und Textstellen via Akkordeon neben dem Bericht

Ein anderer Ansatz war, flexible Auswahloption in der Darstellung der Bereiche zu ermöglichen, bei der zum Beispiel Bericht und Aktennotizen gleichzeitig anwählbar und somit angezeigt werden können. So könnte jede Person entscheiden, welche Ansichten er oder sie braucht, um den Bericht zu schreiben. (siehe Abb xx)



Ansicht mit mehrfach auswählbaren Bereichen

Ein dritter Ansatz war, den Bericht in einem neuen Fenster zu öffnen und so flexibel die Breite der beiden Fenster einstellen zu können mit dem zusätzlichen Vorteil bei der Verwendung von zwei Bildschirmen, diese beide parallel nutzen zu können. (Abb xx)



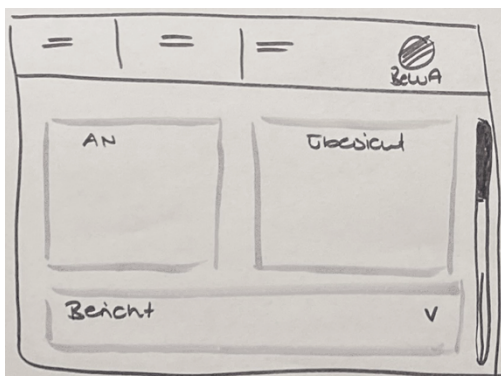
Öffnen der Bereiche in separaten Fenstern

Eine zusätzliche Idee war es, die getaggten Textstellen direkt in das Berichtsformular zu übertragen (anstelle oder zusätzlich zu erstellten Zusammenfassungen).

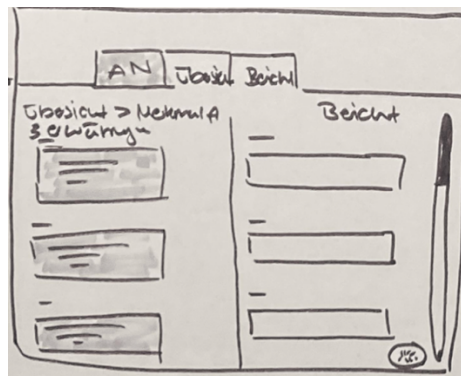
Navigation, Einstiegsseite & Fallinformationen

Beim Skizzieren entstanden automatisch auch Ansätze für die Navigation, Einstiegsseite und Darstellung von übergreifend relevanten Fallinformationen.

Eine Idee für die Darstellung von Fallinformationen, wie Namen der Kinder und Eltern war die Platzierung in einem Header-Bereich der immer sichtbar ist. Bezüglich Navigation wurde mit der Idee von Tabs gearbeitet.

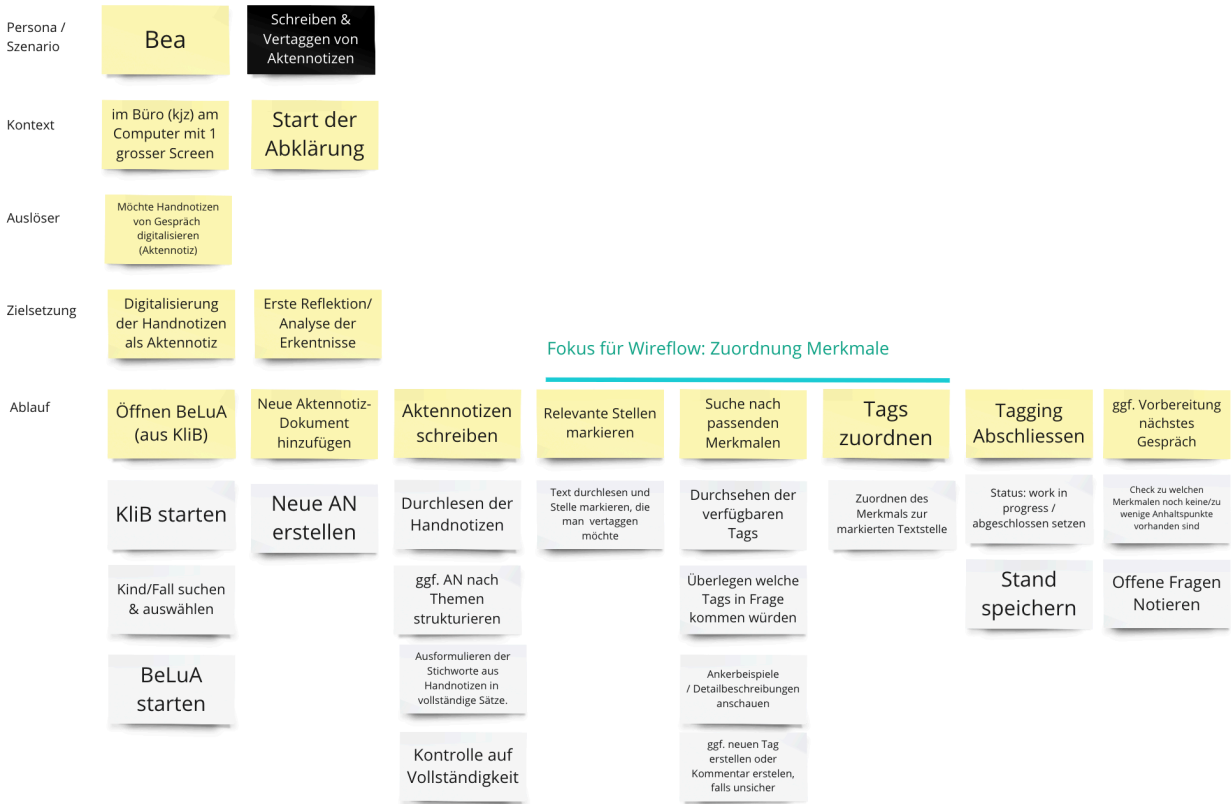


Startseite mit Fallinfo-Header



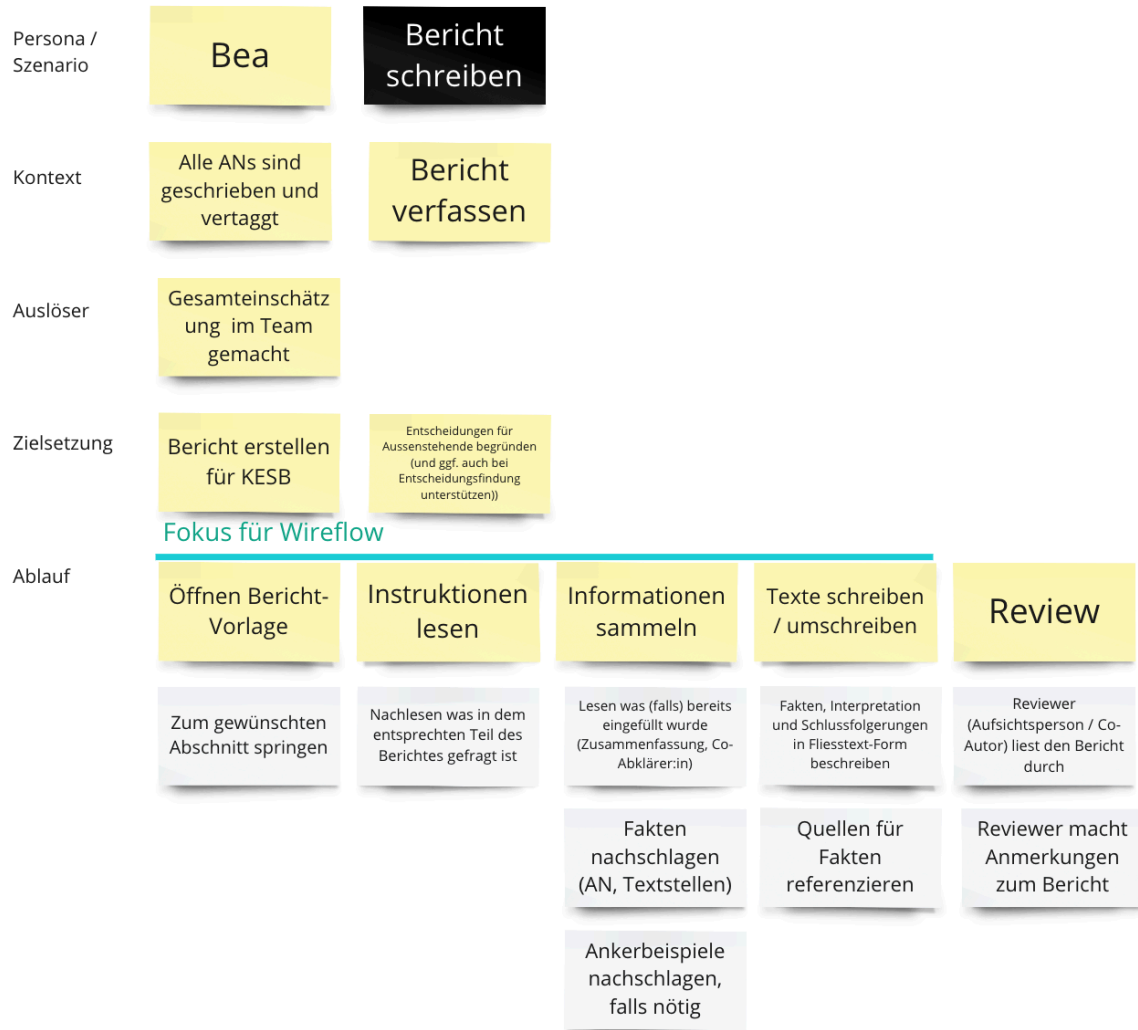
Navigation mit Tabs

13.17 Szenarien für 2. Iteration



Fokus für Wireflow: Zuordnung Merkmale

Persona / Szenario	Bea	Übersicht verschaffen & Gesamteinschätzung		
Kontext	Alle ANs sind geschrieben und vertaggt	Analyse- Phase		
Auslöser	Alle Gespräche abgeschlossen	Gesamteinschätz- ungs-Meeting steht an		
Zielsetzung	alle Fakten übersichtlich vorbereiten für das Meeting	Ausgewogene Gesamt- einschätzung Treffen können (gemeinsam zu richtigem Entscheid kommen)		
Ablauf	Fokus für Wireflow			
	Vollständigkeit & Korrektheit der Daten prüfen	Pro Merkmal S/R zuweisen & Zusammenfassen	Gesamtein- schätzung	Kondolidierungs- Meeting durchführen
	Übersicht nach Merkmal ansehen: sind alle Merkmale abgeklärt und getaggt?	Textstellen pro Merkmal durchsehen	Gesamtübersicht nach S/R betrachten	Gesamtübersicht nach S/R betrachten
	Falls nicht: Tags ergänzen	ggf. gesamte AN zur markierten Textstelle nochmals öffnen zum Kontext nachsehen	ggf. Überlegen wie die S&R-Faktoren gegeneinander abzuwägen sind	Diskussion & Entscheidung: ist kindeswohl gefährdet?
	Prüfen ob richtige Merkmale zugeordnet wurden, ggf. anpassen	Pro Merkmal entscheiden ob insgesamt Schutz- oder Risikofaktor		Diskussion: welche Massnahmen kommen in Frage?
		ggf. Kurz-Zusammenfassung und Zusammenfassung für Bericht pro Merkmal erstellen		Ergebnisse der Diskussion notieren



13.18 Prototyp 2. Iteration

Link zum Prototyp in Figma:

<https://www.figma.com/proto/mlcLvB8JW8XAozC1OYVYyk/BeLuA-Prototyp?page-id=532%3A3383&type=design&node-id=584-2607&viewport=597%2C88%2C0.08&t=TSuH2b8ejfcKBwtr-1&scaling=min-zoom&starting-point-node-id=584%3A2607&mode=design>

13.19 Leitfaden 2. Nutzertests

Einführung

(5 min)

Begrüssung

Wir sind Master-Studierende an der Fachhochschule Ostschweiz im Bereich HCID und machen gemeinsam unsere Masterarbeit. Das Ziel der Arbeit ist, ein neues Interaktionskonzept für das BeLuA Tool zu erarbeiten.

Kontext & Ziele

- Wir haben mit Sozialarbeitenden aus verschiedenen KJZ besprochen und haben ein umfangreiches Verständnis über den Abklärungsprozess aufgebaut, darauf basierend haben wir erste Ideen und Konzepte entwickelt und in einer ersten Runde im Oktober mit 6 Personen getestet.
- Aufgrund der Erkenntnisse haben wir das Konzept weiterentwickelt und möchten heute eine weitere Variante anhand eines Prototyps mit dir und anderen testen
- Das Ziel ist es herauszufinden, ob das Konzept für das neue BeLuA-Tool für euch hilfreich wäre und was noch verbessert werden kann.

Ablauf

- Das Testing wird ca. 1 Stunde dauern.
- Ich moderiere das Testing und meinen Kolleginnen unterstützen mich dabei – protokollieren und beobachten.
- Das Konzept liegt in Form eines einfachen Prototyps vor, welchen wir mit dir an unserem Laptop durchgehen werden und dir Fragen dazu stellen
- Wichtig: Es geht nicht darum, dich zu testen – wir testen den Prototypen.
- Selbstverständlich ist Abbrechen jederzeit möglich.

Einverständnis einholen & Datenschutz

- Dürfen wir Ton-, Videoaufnahmen machen?
- Dürfen wir zur Dokumentation Fotos aufnehmen? (nur von hinten)
- Wir anonymisieren deine Angaben für die Auswertung, sodass auf dich persönlich keine Rückschlüsse zu treffen

Fragen

- Hast du noch Fragen an uns bevor wir starten?

Einstieg

(5 min)

Zuerst möchten wir ein paar Fragen zu dir und deiner Rolle stellen:

- Was ist Deine Rolle?
- Wie lange arbeitest Du bereits in diesem KJZ / in dieser Rolle?
- Wie viele Kindeswohlabklärungen machst Du ca. pro Jahr? Wie viele bereits insgesamt gemacht?

- Wie häufig arbeitest du mit BeLuA? (oder welche anderen Unterlagen stattdessen?)

Einleitung in Konzept & Fall

(1 min)

- Der Prototyp den wir dir zeigen ist noch nicht funktional, d.h. es werden nicht alle Interaktionen funktionieren. Er ist auch visuell noch nicht schön ausgearbeitet. Es geht dabei grundsätzlich das Konzept und den Ablauf zu testen, ob das für euch so unterstützend und verständlich ist, und herauszufinden wo es noch Anpassungsbedarf gibt.
- Das Konzept, das wir heute testen, sieht vor, dass man die Aktennotizen chronologisch im BeLuA-Tool erfassen kann. Man kann dann einzelne Textstellen aus der Aktennotiz den BeLuA-Merkmalen zuordnen. Die so zugeordneten Textstellen kann man anschliessend sortiert nach Merkmal ansehen und eine Bewertung (S/R-Faktor) und Zusammenfassung hinzufügen. Und es gibt natürlich auch einen Bereich, wo man den Bericht verfassen kann.
- Damit wir den Prototypen testen können, möchten wir eine konkrete Situation durchgehen. Stell dir vor, du bist gerade in einen Abklärungsfall bei Familie Müller involviert, betroffen ist das Kleinkind Lea Müller und Armin Müller.
- Für uns ist es hilfreich, wenn du während der Bearbeitung der Aufgabe "laut denkst" (was siehst du, was würdest du machen, was erwartest du). Das hilft uns zu verstehen, wo es noch Probleme gibt.
- Wenn du etwas nicht verstehst, Probleme siehst oder Bedenken hast, sagt es uns - dafür sind wir heute hier.
- Kannst du dir das so vorstellen?

Interne Gedankenstütze

1. *Ablauf ohne Analyse-Teil --> Benutzer sind mit den gewissen Neuigkeiten des Konzeptes und Interaktionsprinzipien vertraut (Einstieg und Navigation, AN Erfassung im Tool, Zuordnung der AN-Texten den Merkmalen, ...)*
2. *Ablauf mit Analyse-Teil --> Unterschiedliche Arten der Analyse-Übersichten diskutieren*
3. *Vergleich zwei Prototypen – mit und ohne*
4. *Abschluss*

Variante ohne Analyse (V2)

(5 min)

1.1 Einstiegsseite & Dashboard
Du öffnest das BeLuA Tool via KLIB und siehst die Einstiegs-Seite. Erzähle was du hier siehst und was du dazu denkst.
Navigation Bereiche erkennst du und was denkst du steckt dahinter? Wie sinnvoll ist diese Aufteilung für dich?
Dashboard Welche Informationen sind für dich unklar? Welche Informationen hättest du gerne auf dem Dashboard gesehen?
Fall-Informationen Welche Informationen zum Fall fehlen dir? Welche Informationen würdest du eintragen, wenn es keine automatische Schnittstelle zum KLIB gäbe?

Welche Informationen zum Fall möchtest du immer im Blickfeld haben (oben rechts)?
1.2. Aktennotiz taggen
Du möchtest nun die Aktennotiz zum Hausbesuch öffnen und die Inhalte den BeLuA-Merkmalen zuordnen. Wie gehst du vor? <i>(nachdem auf der AN-Seite angekommen)</i> Konkret möchtest du die Textstelle “Es wird eine feinfühlig wertschätzende Interaktion ...” einem Merkmal zuordnen. Wie gehst du vor? (Kurz besprechen und demonstrieren)
Tagging (Methode, Kategorien, Kinder-Auswahl) Wie findest du diesen Mechanismus der Zuweisung von Merkmalen zu den Textstellen? Was denkst du zu der Idee, dass die Kinder auch “vertaggt” werden können? Tagging wenn unsicher Wie würdest du vorgehen, wenn Du Dir nicht sicher bist, welches das richtige Merkmal ist? Wie würdest du vorgehen, wenn eine Erwähnung aus der Aktennotiz nicht explizit einem Merkmal zugeordnet werden kann aber du dennoch später im Bericht erwähnen möchtest?
Eigene Kategorien Was denkst du dazu eigene Kategorien (nicht BeLuA!) erstellen zu können? Welche eigenen Tags würdest du erstellen? Wozu? Kommentare Wozu würdest du die Kommentar Funktion verwenden? Suche Was denkst du zur Suche? Nach was würdest du suchen?
Ankerbeispiele Wie gehst du vor, um die Ankerbeispiele zu sehen?
Weitere Funktionen Welche anderen Elemente oder Funktionen fehlen dir auf diesem Screen?
1.3. Bericht: Beurteilung nach BeLuA-Merkmalen beginnen
Du hast alle Gespräche zum Fall geführt, alle Aktennotizen erfasst und einzelne Auszüge den Merkmalen zugeordnet. Nun möchtest du mit dem Bericht anfangen. <i>(bevor auf die Bericht-Seite navigiert)</i> Wie gehst du jetzt vor, nachdem du gesehen hast, wie die Zuordnung den BeLuA-Merkmalen funktioniert? Was erwartest du?
<i>(wenn auf die Bericht-Seite navigiert)</i> <i>Hinweis: Die Struktur der Berichtsvorlage ist nicht unser Fokus hier, diese wird unabhängig von unserem Projekt optimiert.</i> Erzähle uns, was siehst du auf diesem Screen? • Was gefällt dir? Warum? • Was fällt dir auf? • Was fehlt dir?
Ansichten auf der linken Seite – Merkmale, AN

Was denkst du zu den Infos auf der linken Seite? Wozu würdest du diese 2 verschiedenen Ansichten verwenden? Welche ist am wichtigsten & warum? Wie wichtig ist hier der Zugang zur Originalaktennotiz? Welche Informationen fehlen dir? Was würde dich mehr beim Bericht Schreiben unterstützen? Inhalte Einfügen Wie würdest du die Inhalte (aus der Aktennotiz oder Tag-Auszug) in den Bericht einfügen wollen?
Word & Vorschau Wie bevorzugst du den Bericht zu erstellen – in einem Formular ausfüllen oder mit einer Word-Vorlage arbeiten? Warum? Würdest du nach Vervollständigung des Berichts im Tool (Formular) gewisse Anpassungen im Word vornehmen? (Wenn JA) Warum und welche? Inwiefern wäre das Anzeigen einer Vorschau des Berichts (“Vorschau des generierten Berichts wie er gedruckt aussehen würde”) hilfreich?
In 2 Fenstern öffnen (Prototyp A) Was denkst du zur Option, den Bericht in einem separaten Fenster öffnen können? Warum? Wäre dies Situationsbedingt? (z.B. 1 Bildschirm zur Verfügung vs. 2 Bildschirme)
Navigation zwischen den Teilen (Prototyp A) Wie findest du, dass man schnell zwischen den Bereichen wechseln kann? In welchen Situationen würdest du rasch zwischen den Bereichen hin und her wechseln?

Variante mit Analyse (V1)

(5 min)

Wir zeigen dir eine zweite Variante des Prototyps. Der Unterschied liegt darin, dass bevor du mit dem Bericht schreiben anfängst, kannst du pro Merkmal eine Zusammenfassung für den Bericht erstellen und das Merkmal als Schutz- oder Risikofaktor einteilen. Zudem kannst du eine visuelle Übersicht erstellen in der du die Faktoren mit Stichworten/Kurz-Zusammenfassungen beschreiben kannst. Diese Übersicht ist auch während dem Schreiben des Berichts automatisch ersichtlich/zugänglich.

2.1. Einstieg Prototyp A: Du siehst neu hier – Menü ab „Merkmale & Beurteilung“ Was erwartest du unter diesem Menüpunkt? Prototyp B (Einstieg via Dashboard Screen): Du siehst hier den Bereich “Analyse/Übersicht” Was erwartest du dahinter?
Headline Frage... ?
2.2. Übersicht (navigiert auf die Übersicht-Seite)
Nach BeLuA-Merkmalen (Fokus) Was denkst du zu dieser Ansicht? - Was gefällt oder nicht gefällt dir? Warum? - Was fehlt?

Wozu würdest du diese Ansicht nutzen? Was denkst Du, wo und wann werden die Inhalte zu dieser Ansicht erfasst?
Nach S/R Was denkst du zu dieser Ansicht? • Was gefällt oder nicht gefällt dir? Warum? • Was fehlt? Wozu würdest du diese Ansicht nutzen? Was denkst du zu der Spalte "nicht bekannt"?
Welche der Ansichten würdest du am ehesten nutzen? Warum? Wie würdest du diese Ansicht bezeichnen?
2.3. Zusammenfassung & Beurteilung Zum Merkmal "Erfüllung emotionaler Bedürfnisse" hast du Inhalte aus den unterschiedlichen Aktennotizen getaggt. Nun möchtest du dieses Merkmal beurteilen und für den Bericht zusammenfassen. Wie gehst du vor?
Beurteilung nach BeLuA Was denkst du zur Beurteilung "Schutz / Risiko / nicht bekannt"? (auch wenn mehrere Kinder) Was denkst du zur Zusammenfassung für den Bericht? Was denkst du zur Kurz-Zusammenfassung für die Analyse Übersicht? Welche Informationen helfen dir, hier das Merkmal zu beurteilen und für den Bericht zusammenfassen? Wie würdest du ein Merkmal zusammenfassen, dass es dir für die Übersicht hilft? Wie hilfreich ist dies für dich mit Hinblick auf die Übersicht?
Wann Zu welchem Zeitpunkt würdest du diese Zusammenfassungen schreiben? Navigation Wie würdest du zu den einzelnen Merkmalen navigieren? (Über Menü, aus dem Dashboard, über Merkmal auf dem Screen mit der Aktennotiz)

Vergleich zwei Varianten

(5 min)

Title Du hast zwei Varianten (mit und ohne Analyse / Merkmale und Beurteilung) des Prototyps gesehen. Erzähle was denkst du zu den beiden Varianten?
Mehrwert Varianten Welche der zwei Varianten bevorzugst du? Warum? Was würdest du aus der anderen Variante (zu der Bevorzugten) hinzufügen?

Wrap up / Cool down

(5 min)

UEQ+

Nun möchten wir dir gern zum Abschluss noch ein paar übergreifende Fragen stellen

Scale	Frage
Attraktivität	Wie empfindest du insgesamt das neue Konzept?
Effizienz	Wie effizient findest du das Arbeiten mit der neuen Lösung? Warum?
Stimulation	Wie motivierend empfindest du das Arbeiten mit der neuen Lösung? Warum?
Nützlichkeit	Welche Vorteile oder Nachteile erwartest du von der Nutzung dieser Lösung?

Abschluss

(5 min)

- Was würdest du einer Arbeitskollegin über das neue Konzept erzählen?
- Was sind die Top 2-3 Dinge, die wir verbessern sollten?
- Gibt es noch weitere Punkte, die du uns mitgeben möchtest oder noch Fragen an uns?
- Herzlichen Dank für die Teilnahme & Zeit, wir werden nun
- Als kleines Dankeschön hier noch.....

13.20 Auswertung Nutzertests 2. Iteration

Forschungsfragen	Ergebnisse Nutzertest	Einordnung mit Auftraggeberin	Schlussfolgerung
Welches Vorgehen wird bevorzugt – mit oder ohne Analyse-Schritt? Warum?	Einige finden den Analyse-Schritt hilfreich, andere unnötig, zeittressend oder zu einschränkend in der Auswahl von Schutz- oder Risikofaktor. Differenziert betrachtet ergibt sich jedoch folgende Beurteilung: 1. Analyse-Übersicht Die Mehrheit der Testpersonen sieht einen Mehrwert in der Analyse-Übersicht für die Gesamteinschätzung. 2. Zusammenfassung für Bericht Die Zusammenfassung für den Bericht wird mehrheitlich als unnötig und verwirrend betrachtet und als Grund dafür bezeichnet, warum die Variante ohne Analyse bevorzugt wird. <u>Weitere Insights</u> Es wird von den meisten erwartet, dass die markierten Textstellen und/oder in der Analyse erstellten Zusammenfassungen automatisch in den Bericht übertragen werden. Einige erwarten, dass die Texte im Bericht automatisch durch KI-generiert werden.	Die Besprechung der Ergebnisse mit der Auftraggeberin ergibt die neue Information, dass es - nach Abklärung mit den Schöpfern des BeLuA-Ansatzes - nun doch möglich sei, sowohl Schutz- als auch Risikofaktoren pro Merkmal aufzulisten. Die Auftraggeberin erwähnt auch, dass es nützlich sein könnte eine erste Einschätzung ob positiv oder negativer Einfluss bereits bei Analyse der Aktennotizen zu machen. Das Thema KI beurteilt die Auftraggeberin als immer wichtiger, es werde zurzeit in einem anderen Projekt geprüft, ob KI für die Berichterstellung unterstützend genutzt werden können.	Die Analyse-Übersicht bietet für viele einen Mehrwert und wird weitergeführt, allerdings sollte die Berichterstellung auch ohne diesen Schritt möglich sein, Die Erstellung von Zusammenfassungen pro Merkmal für den Bericht, in einem separaten Schritt losgelöst von der Berichtsstruktur stiftet mehr Verwirrung und Aufwand als Mehrwert wird daher verworfen. Die Möglichkeit der Zuordnung von sowohl Schutz- als auch Risikofaktor pro Merkmal soll berücksichtigt werden. Ansätze für eine Integration von KI in das Konzept soll geprüft werden.

Aktennotizen & Merkmale Zuordnen

Annahme	Ergebnisse Nutzertest	Einordnung mit Auftraggeberin	Schlussfolgerung
Die Nutzung der Merkmals-Bibliothek für den Tagging-Mechanismus ist verständlich und hilfreich.	Es wurde von allen Testpersonen verstanden, dass die Merkmalsbibliothek für die Zuordnung zu den markierten Textstellen verwendet wird. Einige erwarteten zwar intuitiv eine Drag & Drop Interaktion, aber nachdem sie das Prinzip verstanden, war es für die Mehrheit verständlich und sinnvoll.	-	Obwohl von einigen Drag & Drop als Zuordnungs-Mechanismus erwartet wird, hält es das Team für weniger Nutzerfreundlich, da eine präzisere Interaktion notwendig wäre dafür. Der Zuordnungs-Mechanismus wird daher wie gehabt weiterverwendet.
Die Erstellung von eigenen Tags und Kommentaren ist hilfreich.	Einige Nutzende würden eigene Tags nutzen für Dinge, die sie explizit nicht den Merkmalen zuzuordnen sind (z.B. körperliche Behinderung Betreuungsperson, Kind ist adoptiert). Etwa gleich viele Nutzende sehen die Erstellung eigener Tags nicht als hilfreich. Die Kommentarfunktion fänden wenige hilfreich als eigene Gedankenstütze für die spätere Weiterverarbeitung. Einige fragen sich, wo man diese Kommentare dann sehen würde, z.B. auf der Einstiegsseite. Einige erwähnen, dass sie Kommentare auch mithilfe von Textformatierungen direkt in die Aktennotiz eintragen würden.	Die Auftraggeberin erklärte, dass die Erstellung von eigenen Kategorien aus fachlicher Sicht gefährlich sein könnte, weil es dazu verleiten könnte, nicht nach dem BeLuA-Ansatz zu arbeiten. Sie möchte die offiziellen Merkmale lieber erweitern lassen, damit das Framework mehr Schutzfaktoren abdeckt.	Obwohl gewisse Testpersonen einen Nutzen in den Funktionen sahen, werden diese für die Erstellung eines ersten MVP-Prototypen nicht weiterverfolgt, da nicht zwingend notwendig oder sogar zu ungewünschtem Vorgehen führen könnte.
Die Suche über alle AN-Inhalte ist hilfreich.	Es gibt unterschiedliche Meinungen zur Suchfunktion über die Aktennotizen. Einige könnten sich (auf Nachfrage) vorstellen die Suche nach Schlagworten zu nutzen (z.B. wer hat was zum Thema Schule gesagt) suchen. Einige sehen keinen Mehrwert in einer Suchfunktion, da die Menge an Aktennotizen überschaubar ist. Eine Person fände es hilfreich, nach dem Status einer AN innerhalb der Chronologie sortieren zu können (Entwurf oben, Final unten).	-	Obwohl einige Testpersonen einen Mehrwert in der Suchfunktion sahen, wird diese für die Erstellung des MVP-Prototypen nicht weiterverfolgt, da nicht zwingend notwendig für die Nützlichkeit des Tools. Es könnte jedoch später damit ergänzt werden.

Annahme	Ergebnisse Nutzertest	Schlussfolgerung
Die folgenden Arten von Ansichten sind hilfreich für die Gesamteinschätzung des Falls: - Perlen-Ansicht - Mindmap-Ansicht (nach Merkmal/ nach S/R Faktor) - Raster-Ansicht (nach Merkmal/ nach S/R Faktor) - Master-Detail Ansicht - Board-Ansicht	Die meisten Testpersonen finden die Raster-Ansicht nach S/R Faktoren hilfreich für die Abwägung. Auch die Raster-Ansicht nach Merkmal finden mehrere Personen hilfreich, um zu sehen, wo sie stehen und zum Diskutieren mit dem Team. Die Mindmap Ansichten kommen im Vergleich zur Raster-Ansicht etwas weniger gut an, da etwas weniger übersichtlich. Eine Testperson bevorzugt die Board Ansicht gegenüber anderen, weil man bei komplexeren Fällen die Textstellen einfach hin und her ziehen kann. Die meisten anderen Testpersonen finden diese Ansicht wenig hilfreich, da eine Übersicht fehlt. An der Master-Detail Ansicht wird der schnelle wechseln für die Zusammenfassung der Merkmale hilfreich bewertet, aber insgesamt wird diese Ansicht als zu wenig übersichtlich bezeichnet. Die Perlenansicht findet niemand besonders hilfreich.	Eine Raster-Ansicht nach Schutz und Risikofaktoren ist für die Gesamteinschätzung am hilfreichsten und wird weiterverfolgt, zudem eine Ansicht nach Merkmal für das Erkennen von Lücken.

Annahme	Ergebnisse Nutzertest	Schlussfolgerung
Die Anzeige der markierten Textstellen und Aufrufen der AN neben Bericht ist hilfreich um den Bericht zu schreiben.	AN neben den Bericht zu sehen ist von vielen als hilfreich empfunden worden für Kontext-Info oder mehr Details zu holen, zur Kontrolle und als Unterstützung der Arbeit im Tandem (Nachvollziehbarkeit). Viele fanden es hilfreich, dass die zugeordneten Textstellen beim Bericht schreiben verfügbar sind.	Der Zugang zu den Textstellen und Aktennotizen neben dem Bericht wird weiterverfolgt, ebenso die automatische Übertragung von markierten Textstellen in den Bericht
Die Formular-Ansicht ist hilfreich für die meisten Fälle und hilfreich durch Info-Texte v.a. für Anfänger	Bericht-Formular wird von meisten bevorzugt (gegenüber Word Vorlage), da sie es als einfacher und weniger aufwändig empfinden.	Die Formular-Ansicht des Berichtes wird weiterverfolgt.
Die Word-Vorlage ist hilfreich wenn man die Struktur des Berichts komplett anders als im Formular erstellen möchte.	Die Word-Vorlage wird von wenigen Personen bevorzugt, weil sie es bereits gewohnt sind mit Word zu arbeiten.	Für die MVP-Version des Prototyps wird die Word-Vorlage nicht weiterverfolgt, das Tool könnte jedoch später damit ergänzt werden.

Forschungsfragen	Ergebnisse Nutzertest	Schlussfolgerung
Welche Fallinformationen sind hilfreich für die	Die Mehrheit findet Namen der Kinder, Alter bzw. Geburtsdatum durchgängig relevant.	Immer sichtbar sein sollte die Namen und das Alter der Kinder.

Nutzenden immer angezeigt zu haben und welche sind sekundär?	Einige wünschen sich mehr Angaben zu den Eltern (Name, Alter & Familienstand) und die Leitfragen von KESB Einzelne vermissen die Angaben zum Grund der Gefährdung explizit beim Einstieg/Startseite.	Weitere Anforderungen und Fallinformationen, die integriert werden sollten: Grund der Gefährdung, Fragestellung der KESB, Abgabedatum/ Deadline, Eltern: Namen, Alter & Familienstand, Fokuskind speziell kennzeichnen.
Welche Einstiegs-Seite (ausführlich oder minimalistisch) ist klarer und hilfreicher für die Nutzenden?	Den Testpersonen wurde jeweils entweder die ausführliche oder die minimalistische Variante vorgelegt. Beide Varianten waren grundsätzlich verständlich und als übersichtlich empfunden.	Es gibt keinen klaren Gewinner, beide Navigations-Varianten könnten grundsätzliche verwendet werden
Welche Navigations-Art (Tabs oder Hub&Spoke) unterstützt den Workflow am besten? Warum?	Den Testpersonen wurde jeweils entweder der Prototyp mit Hub & Spoke oder mit Tabs vorgelegt. Bei beiden Varianten waren grundsätzlich verständlich.	Es gibt keinen klaren Gewinner, beide Navigations-Varianten könnten grundsätzliche verwendet werden

13.21 Finale User Story Map









13.22 Link Prototyp MVP

Link zum Prototyp in Figma:

https://www.figma.com/proto/DzbBrsp2IEmajEERAOjJ7A/BeLuA_Iteration3?page-id=0%3A1&type=design&node-id=277-12506&viewport=6837%2C4598%2C0.22&t=GZ8mEUYzOLIL9tOj-1&scaling=min-zoom&mode=design

13.23 Projektcoaching Protokolle

Die Coaching Protokolle sind auf Moodle abgelegt:

<https://moodle.ost.ch/mod/folder/view.php?id=329860>

13.24 Zeiterfassung

Die Stundenrapporte sind auf Moodle abgelegt:

<https://moodle.ost.ch/mod/folder/view.php?id=329860>