

Ausgabe 7: 12. November 2021

Fachartikel Alter:n neu denken

Open Access

Living Labs als *Motor der Innovation und Beteiligung*

Löffler Kerstin, Kratky Wolfgang, Judith Goldgruber

Veröffentlicht am

Erstveröffentlichung: Löffler, K., Kratky, W. & Goldgruber, J (2021). Living Labs als Motor der Innovation und Beteiligung. *ProCare*, 26(9): 44-47.

Kurzfassung

Innovationen von Produkten und Dienstleistungen im Gesundheits- und Sozialwesen fordern für eine nachhaltige Umsetzung häufig eine frühzeitige Einbeziehung der betroffenen Interessensgruppen. Eine der bekanntesten Methoden für solch nutze*innenbezogene Innovation sind sogenannte Living Labs. Sie legen einen starken Fokus auf die aktive Beteiligung der Nutzer*innen als Partner*innen im Prozess und den Blick auf die Alltagsrealitäten dieser. Dabei kommen sowohl quantitative als auch qualitative Forschungsmethoden zu den Ideen, Fähigkeiten und Erfahrungen der Interessensgruppen zur Anwendung. Im vorliegenden Fachartikel beschäftigen wir uns mit dem möglichen Anwendungsfeld eines Living Labs im Bereich von Elderly Care und Social Innovation, sprechen dabei mit einer Expertin aus dem Living & Care Lab in Belgien, wie die verschiedenen Interessensgruppen diese Methode wahrnehmen und ob sich ein Living Lab rund um dieses Thema in Graz realisieren lässt.

Schlüsselwörter: Living Lab, Co-Creation, nutzerbezogene Innovation, Beteiligung, quantitative und qualitative Forschung,

Abstract

Sustainable innovation processes in products and services in health and social care often require an early involvement of the various stakeholders. One well-known method for such user-centered innovation are living labs. They have a strong focus on the active involvement of users as partners in the innovation process and connecting with the every-day lives of these users. Thereby, both quantitative and qualitative research methods on users' ideas, skills and experiences are applied. In this article, we look at the possibilities of a Living Lab in the field of Elderly Care and Social Innovation, talk to an expert from the Living & Care Lab in Belgium, how the different stakeholders value this method and how to realize a Living Lab around this topic in Graz.

Keywords: Living Lab, co-creation, user-centered innovation, participation, quantitative and qualitative research,





Was sind ... Living Labs?

Der Begriff Living Lab wurde erstmals in den späten 1990er Jahren mit dem MediaLab des MIT geprägt. [1]. Dabei definierte die Europäische Kommission eine Living-Lab-Umgebung als ein nutzer*innengesteuertes, offenes Innovationsökosystem, das auf einer Partnerschaft zwischen Wissenschaft, Unternehmen, Bürger*innen und Regierung basiert. Den Nutzern ermöglicht diese Umgebung, sich aktiv mit verschiedenen qualitativen und quantitativen Forschungsmethoden am Forschungs-, Entwicklungs- und Innovationsprozess zu beteiligen. [2] Häufig werden noch in der Entwicklung befindliche Services und Produkte in einem realen Umfeld getestet, wobei der Schwerpunkt auf dem Zugang zu den Ideen und dem Wissen der Nutzer*innen liegt. [3; 1] Die aktive Einbeziehung der Nutzer*innen, ein Multi-Methoden-Ansatz und Interventionen in der Praxis zu testen sind somit die drei zentralen Merkmale eines Living Labs. [2]



Ein Blick in die Literatur mit Public Health-Brille ...

Um Innovationen, insbesondere von digitalen Produkten und Dienstleistungen im Gesundheits- und Sozialwesen nachhaltig umzusetzen, bedarf es häufig eines Ökosystems von sich ergänzenden Fachgebieten. Die frühzeitige Einbeziehung externer Interessengruppen in den Innovationsprozess stellt eine wichtige Quelle dar und fördert die Akzeptanz und Anwendbarkeit der entwickelten Produkte und Dienstleistungen bei den Endanwender*innen. [1] Eine der jüngsten und bekanntesten Methoden für solch nutzerbezogene Innovation sind sogenannte Living Labs. Die Entwicklung dieser Labs wurde insbesondere durch EU-Förderprogramme und internationale Gemeinschaften wie das European Network of Living Labs (ENoLL) mit über 500 Living Labs weltweit aus unterschiedlichen Bereichen von Gesundheit, Sozialer Inklusion, Energie und Umwelt bis hin zu Artificial Intelligence in den letzten Jahren massiv vorangetrieben. [3]

Der Ansatz eines Living Labs hebt sich von anderen Innovationsansätzen in zwei Bereichen besonders ab: Er bietet einen starken Fokus auf aktive Beteiligung der Nutzer*innen als Partner im Prozess und den Blick auf die Alltagsrealitäten dieser. Dies erfolgt im Zuge der Durchführung von quantitativen und qualitativen Forschungsmethoden zu den Ideen, Fähigkeiten, Kenntnissen und Erfahrungen der

Interessensgruppen. [3] Neben dem realen Kontext, dem Multi-Methoden-Ansatz und der aktiven Mitgestaltung durch die Nutzer*innen heben sich Living Labs auch durch die Multi-Stakeholder-Einbeziehung hervor. Oft bestehen komplexe Partnerschaften zwischen Forschungseinrichtungen, dem Wirtschaftsbereich und NGO-Organisationen, meist von politischen Entscheidungsträger*innen mit Blick auf nationale oder regionale politische Ziele initiiert und finanziert. [4]

Betrachtet man die Living Lab-Methode genauer, so lassen sich in der Literatur zwei Perspektiven zur Interpretation erkennen: *Living Labs als Umfeld* und *Living Labs als Konzept*. [1] *Living Labs als Umfeld* beinhalten das Erlebbar-Machen von innovativen Produkten oder Dienstleistungen im schon angesprochenen alltagsnahen Kontext (Wohnumfeld, Krankenhäuser, Stadtteile, Arbeitsumfeld o.Ä.) und einer vertrauenswürdigen Umgebung für die Interaktion zwischen allen relevanten Interessengruppen. *Living Labs als Konzept* beschreiben fokussierter den Einsatz von „action research“ und nutzer*innenzentrierten Design-Methoden in einem iterativen Prozess von Bedarfserhebung, Entwicklung und Prototyping sowie User-Tests und schlussendlich der Vermarktung durch ständige Einbeziehung der Nutzer*innen. Bei dieser Interpretation liegt der Schwerpunkt auf dem Empowerment dieser, der sogenannten „Demokratisierung der Innovation“. [1]



Trotz der Vielzahl an Living Labs in unterschiedlichen Bereichen und wissenschaftlicher Betrachtung rund um dieses Thema, gibt es bis heute kaum systematische Reviews über die Auswirkungen von Living Labs. Ballon et. al. haben in ihrem Paper aus 2018 versucht, mögliche Ansätze aus der Literatur aufzuzeigen. [1] So schlägt Ståhlbröst (2012) fünf Grundsätze vor, um den Impact von Living Labs genauer zu betrachten. Dabei spricht sie unter anderem vom Wert, den das Living Lab für alle beteiligten Partner*innen und spätere Kund*innen schafft, vom Einfluss der Nutzer*innen auf den Innovationsprozess oder auch vom Realismus bzw. in welchem Ausmaß realistische User-Situationen inszeniert werden, um deren Verhalten zu verstehen und somit Ergebnisse zu generieren, die im späteren Markt gültig sind. [1] Schurrman (2016) empfiehlt bei der Evaluierung sowohl die Organisationsebene und Art der Zusammenarbeit, die Einbeziehung der verschiedenen Interessensgruppen und den Impact auf individueller Projektebene zu betrachten. [1] Doch welche Effekte lassen sich nun durch Living Labs erkennen? Ballon et. al. (2018) konnten in ihrer Impact Evaluation von Living Lab-Innovationsprojekten zum einen kurzfristige Effekte, wie Wissenszuwachs im Team, nutzen verschiedener Sichtweisen, besseres Markt- und Zielgruppenverständnis, „Go/No-Go“-Entscheidung für eine Innovation und die Verbesserung des Produktes/Services feststellen. Zum anderen beziehen sich mittelfristige Effekte am häufigsten auf den Markteintritt und die Schaffung neuer Jobs. Langfristige Effekte nach mehr als 3 Jahren konnten aufgrund der Zeitspanne und Komplexität in der Erhebung noch nicht festgestellt werden. Im Detail führte die Zusammenarbeit mit Living Labs im Innovationsprozess bei 57% zur Anpassung des Produktes/Services vor Markteintritt, bei 21% zum Abbruch bzw. kompletten Neustart der Innovation, und bei 22% zum direkten Markteintritt. [1]. Im Kontext von Living Labs und deren Arbeit im Gesundheits- und Sozialwesen beschreiben van den Kieboom et. al. (2019) in ihrer Publikation den Mehrwert des Ansatzes in der Beteiligung von

Menschen mit Demenz und deren pflegenden Angehörigen um Innovationen optimal an deren Bedürfnisse anzupassen und sowohl Menschen mit Demenz als auch deren informelle Betreuung in jeden Schritt der Entwicklung einzubeziehen. [5] Somit lässt sich zusammenfassen, dass Living Labs dazu führen können, dass sich Innovationsprozesse mehr an den Nutzer*innen orientieren, die Akzeptanz neuer Produkte/Services erhöht und die Zusammenarbeit zwischen Stakeholdern gefördert wird und sich diese besser in die Lage des anderen versetzen können, potentielle neue Geschäftsmodelle ermittelt und hemmende Faktoren frühzeitig erkannt und bearbeitet werden. [1]



Im Gespräch mit ...

Ingrid Adriaensen ist Business Manager im LiCalab – Living & Care Lab – in der Region Kempen in Belgien und berichtet von den ersten Schritten ihres Living Labs, von Co-Creation mit Endnutzer*innen und den Impact ihrer Arbeit.

Seit wann ist das "LiCaLab" in Betrieb und was waren Ihre ersten Schritte?

«Das LiCaLab ist seit 2011 in Betrieb und war ein Spin-off eines Innovationsprojekts der Stadt Turnhout. Wir arbeiteten an einem Innovationsprojekt und kamen zum Schluss, dass ein Living Lab helfen würde, zwei Bedürfnisse zu erfüllen:

- *die Herausforderungen einer alternden Gesellschaft und einer Veränderung der Pflegedienstleistungen (vgl. Digitalisierung)*
- *die Notwendigkeit, dass Klein- und Mittelunternehmen eine bessere Vorstellung von den Bedürfnissen von Endnutzer*innen und Pflegefachkräften haben, da es eine echte Herausforderung ist, einen klaren Einblick in diese Bedürfnisse zu bekommen und einen guten Zugang zu Endnutzer*innen und Pflegeorganisationen zu haben*

Vor dem Start des Living Labs führten wir eine Machbarkeitsstudie durch, in der wir den Umfang, die



Mission, die Vision und die Werte, die (finanziellen und strukturellen) Bedingungen, das Management, die Interessengruppen, die Erfolgsfaktoren und den Aktionsplan definierten.

Wir erhielten zwischen 2013 und 2016 auch eine Finanzierung der flämischen Regierung. Dies ermöglichte uns, Erfahrungen zu sammeln, das Userpanel aufzubauen und das Team zu bilden.»

Wenn Sie an die Co-Creation-Prozesse mit dem Userpanel denken, wie würden Sie die Vorteile beschreiben?

«Neue Lösungen gehen besser auf die Bedürfnisse der Endnutzer*innen ein, die Endnutzer*innen haben die Möglichkeit, sich einzubringen, und das Produkt passt besser in den Markt...»

Sie sprechen davon, dass Produkte besser in den Markt passen. Können Sie ein wenig über spezifische Ergebnisse (kurz-, mittel- und langfristig) sprechen, die Sie in einigen Ihrer Innovationsprojekte erzielt haben?

«Das Sammeln von Beiträgen der Endnutzer*innen untermauert den Bedarf und die Akzeptanz einer bestimmten Lösung und führt zu besseren Finanzierungsmöglichkeiten. Das ist mehrfach geschehen.

In einigen Fällen haben Unternehmen beschlossen, die Entwicklung einzustellen, weil die Ergebnisse von Living Lab-Studien zeigten, dass kein wirklicher Bedarf besteht oder dass die Lösung (oder Teile davon) nicht in den Arbeitsablauf passt. Manchmal liegt das einfach daran, dass es noch zu früh ist, um die Lösung auf den Markt zu bringen, manchmal liegt es an Designkriterien oder Zahlungsmodellen.

Durch Tests mit bestimmten Endnutzer*innen oder Pflegeeinrichtungen finden KMU [aber auch] oft ihre "ersten Kund*innen". Die Arbeit mit Living Labs macht neue Projekte sichtbar, so dass sie von anderen potenziellen Kund*innen, Investor*innen, Partner*innen usw. aufgegriffen werden.»

Was ist abschließend Ihre wichtigste Botschaft für Organisationen, die ein Living Lab gründen wollen?

«Als Living Lab sind Sie ein wichtiger Vermittler im Innovationsprozess. Kümmern Sie sich gut um Ihr Netzwerk. Es ist wichtig, Menschen und Interessengruppen miteinander zu verbinden. (Unternehmen, Forschung, öffentliche Behörden, Bürger*innen). [Und] es ist nie zu spät, die Endnutzer*innen einzubeziehen. Sie können in jeder Phase des Innovationsprozesses von der Idee bis zur Markteinführung unterstützen.»



Esther* erzählt ...

Die Einbindung von Stakeholdern unterschiedlicher Sektoren in Innovationsprozesse führt zu Ergebnissen, von denen alle Beteiligten profitieren können, weil ganzheitliche Lösungen geschaffen werden, die allen nutzen. Wir fragten bei unterschiedlichen Stakeholdern nach, wo sie denn den Vorteil eines Living Labs sehen und warum es sich für sie lohnt, Teil eines solchen Netzwerks zu sein:

Wirtschaftsunternehmen

«Als privates Unternehmen sind wir dank unserer Partner in der Lage, allen wichtigen Akteur*innen rund um ein Produkt (Endnutzer*innen, Fachleute, öffentliche Einrichtungen) zuzuhören und Ideen in recht kurzer Zeit umzusetzen, wodurch die Gesamtkosten des Projekts gesenkt und die Markteinführung mit den Erwartungen der Nutzer*innen beschleunigt werden.» (Adrián Jiménez Loygorri, CEO DARWIN Biomedical)

«Co-Creation-Prozesse sind hinsichtlich des Umfangs der investierten Arbeit nicht zu unterschätzen, aber die Qualität der Ergebnisse spricht für sich. Das gemeinsame Engagement der verschiedenen Stakeholder im Rahmen eines Co-Creation-Prozesses ist hoch.» (Christian Goergen, Managing Director RetroBrain)

Öffentliche Einrichtungen

«Bei einem Living Lab wird das reale Umfeld zum Raum für Innovationen und der Impact entsteht dabei gleich auf mehreren Ebenen: Von Lösungen alltäglicher Probleme über neue Erkenntnisse für die Forschung bis hin zur Entwicklung von Geschäftsfeldern für



*Unternehmen.» (Michael Pichler, Business Development Manager, Human.technology Styria GmbH)
«Wir wollen eine bessere Welt der Zukunft für ältere Menschen mitgestalten und sind überzeugt davon, dass uns das nur gemeinsam gelingen kann; gemeinsam mit unseren Netzwerkpartner*innen und gemeinsam mit Senior*innen, Hilfsbedürftigen, (pflegenden) Angehörigen und interessierten Bürger*innen. Dafür bietet ein Living Lab die idealen Bedingungen.» (Judith Goldgruber, Leiterin des Albert Schweitzer Instituts, Geriatrische Gesundheitszentren der Stadt Graz)*

Hochschulen

*«Ein Living Lab ist immer ‚nah dran‘: an den Menschen, den Nutzer*innen von neuen Technologien – aber auch nah dran an der Zukunft und an unerwarteten Ideen. Ein offener Probe- und Begegnungs-Raum ist für die interdisziplinäre Entwicklung ideal. Wir vom C.IAS der Karl-Franzens Universität Graz sind gerne Teil eines Living Labs, weil wir unkonventionelle Forschung in der Steiermark aktiv mitgestalten wollen.» (Roberta Maierhofer, Leiterin des Zentrums für Inter-Amerikanische Studien (CIAS) der Universität Graz, Barbara Ratzenböck, Soziologin am C.IAS)
«Wir unterstützen am Campus der Universität Graz junge Unternehmen, die am Beginn ihrer Entwicklung stehen. Ein essentieller Erfolgsfaktor bei der Entwicklung von Produkten und Services in dieser Phase ist Feedback von realen Nutzer*innen. Genau diese Möglichkeit eröffnet sich allen, die Teil dieses Living Lab-Netzwerkes sind.» (Bernhard Weber, Geschäftsführer Unicorn, Start-up & Innovation Hub Graz).*

«Aus pflegewissenschaftlicher Perspektive bedeutet für mich der Vorteil eines gemeinsamen Living Labs, dass aktuelle Fragestellungen der Pflegepraxis in die Forschung für innovative Projekte aufgegriffen werden können. Praxis und Forschung profitieren im hohen Ausmaß voneinander!» (Sandra Schüssler, Leiterin der Forschungsgruppe TechCare Lab, Medizinische Universität Graz)

Bürger

*«Besonders interessant für uns ist ein Living Lab als Ort, an dem Unternehmen, Verwaltung, Vereine, Gesundheitsexpert*innen, Wissenschaft und Forschung zusammentreffen, um ein gutes Leben für Alle zu stärken. Dabei geht es um Partizipation und darum Menschen zuzuhören, was sie wirklich brauchen.» (Valentina Pettinger, Geschäftsführerin des Regionalvereines nowa)
Eine Seniorin, welche schon öfters in Co-Creation-Prozessen unterstützte, berichtet über ihr Engagement: «Ich weiß zwar nie, was mich erwartet, aber ich bin bei Testungen immer gern dabei. Ich bin voller Ideen und kann meine Vorstellungen ideal einbringen Die Leute hören mir zu und finden interessant, was ich sage. Vielleicht kann jemand meine Ideen nutzen. Die Testungen sind interessant und wir arbeiten nicht nur zusammen, wir lachen auch zusammen; das ist schön. Die Treffen und Gespräche tun sehr gut und manche Kontakte bestehen noch heute.» (Rohangiz Delschadi, Seniorin)*



Unser Projekt ...

Die Versorgung und Beratung von Grazer Senioren im Gesundheits- und Pflegebereich soll künftig im Haus ESTHER einen neuen Begegnungsort finden. Ziel ist es, eine besser geleitete Gesundheitsversorgung und mehr Lebensqualität für eine besonders schutz- und hilfsbedürftige Bevölkerungsgruppe durch ein breit aufgestelltes Team zu ermöglichen. Neben gesundheitsfördernden ambulanten Angeboten und Beratungsangeboten für Senior*innen soll im Haus ESTHER auch ein in Österreich einzigartiges Zentrum für altersassistive Technologien entstehen (AAL-Zentrum)

Um die Entwicklung innovativer Lösungen für ältere Menschen voranzutreiben, soll im Rahmen dieses Zentrums gemeinsam mit lokalen Partnern aus Wissenschaft, Wirtschaft, Politik und der Gesellschaft auch ein auf Elderly Care und Social Innovation spezialisiertes Living Lab realisiert werden.



Wollen auch Sie als Partner*in Teil dieses Netzwerkes werden oder die Leistungen eines Living Labs für Ihre Forschungs- und Entwicklungsarbeit nutzen, dann treten Sie gerne mit uns in Kontakt.

Albert Schweitzer Institut für Geriatrie und Gerontologie der Geriatrischen Gesundheitszentren der Stadt Graz

Albert-Schweitzer-Gasse 36, 8020 Graz

Tel.: +43 316 7060 1061

ggz.asigg@stadt.graz.at



Quellen

- [1] Ballon, P. Van Hoed, M. & Schuurman, D. (2018). The effectiveness of involving users in digital innovation: Measuring the impact of Living Labs. *Telematics and Informatics*. DOI: <https://doi.org/10.1016/j.tele.2018.02.003>, 28.09.2021
- [2] Georges, A. Schuurman, D. & Vervoort, K. (2016). Factors Affecting the Attrition of Test Users during Living Lab Field Trials. *Technology Innovation Management Review*. 35–44. Verfügbar unter: <http://timreview.ca/article/959>, 05.10.2021
- [3] Schuurman, D. & De Marez, L. (2012). Structuring User Involvement in Panel-Based Living Labs. *Technology Innovation Management Review*. 31-38. Verfügbar unter: <https://timreview.ca/article/606>, 28.09.2021
- [4] Schuurman, D. Herregodts, A.-L. Georges, A. & Rits, O. (2019). Innovation Management in Living Lab Projects: The Innovatrix Framework. *Technology Innovation Management Review*. 63–73. DOI: <http://doi.org/10.22215/timreview/1225>, 28.09.2021
- [5] van den Kieboom, R. Bongers, I. Mark, R. & Snaphaan L. (2019). User-Driven Living Lab for Assistive Technology to Support People With Dementia at Home: Protocol for Developing Co-Creation-Based Innovations. *JMIR Res Protoc*. Verfügbar unter: <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC6369423/?report=printable>, 7.10.2021

