

Bericht zur ersten Anwendungsübung in Fritzlar

Inhalt

1. Ziel der ersten Anwendungsübung	3
2. Ablauf des Übungswochenende	3
2.1. Teilnehmende.....	4
2.2. Workshop I: Tätigkeiten für SpoHe	4
2.2.1. Ziel:.....	4
2.2.2. Material	4
2.2.3. Durchführung	4
2.2.4. Ergebnis.....	4
2.3. Workshop II: Erprobung des technischen Systems	5
2.3.1. Ziel	5
2.3.2. Material	5
2.3.3. Durchführung.....	5
2.3.4. Ergebnis	5
2.4. Workshop III: Simulation.....	5
2.4.1. Ziel	5
2.4.2. Material	6
2.4.3. Durchführung.....	6
2.4.4. Ergebnis	6
3. Übung	6
3.1. Ziel.....	6
3.2. Material	6
3.3. Durchführung.....	6
3.4. Ergebnis	7
4. Evaluation Technologieakzeptanz & Nützlichkeit.....	8
4.1. Ziel.....	8

4.2. Methoden	8
4.3. Ergebnis	8
5. Evaluation Sozio-organisatorische Aspekte	22
5.1. Ziel	22
5.2. Material	22
5.3. Durchführung	22
5.4. Ergebnis	22
6. Resümee für das Projekt	24

1. Ziel der ersten Anwendungsübung

Das Ziel der Anwendungsübung war es, die Kompatibilität des technischen Systems im Einsatzgeschehen und die Anwendbarkeit von Userseite zu erproben. Der Pool der User bildeten Spontanhelfende und Einsatzkräften.

Der Stand der Entwicklung des Systems ermöglichte das Erstellen von Einsatzaufgaben in einem definierten Einsatzgebiet. Die Aufgaben wurden selbständig durch die Einsatzkräfte angelegt und veröffentlicht.

Den Spontanhelfenden war es möglich, Aufgaben zu erhalten, einzusehen, anzunehmen oder abzulehnen.

Darüber hinaus wurde die Interaktion von Einsatzkräften und Spontanhelfenden (SpoHe) im Einsatzgeschehen beobachtet. Eine Entlastung der Zusammenarbeit war dadurch gegeben, dass Einsatzkräfte des DRK bereits die Fachdienstausbildung zur Fachführungskraft Freiwilligenkoordination absolviert hatten.

2. Ablauf des Übungswochenende

Freitag, 15.03.	16:00	Anreise Team
	16:30	Besichtigung Landesverstärkung
	17:00	Teamtreffen, Einrichten der Arbeitsbereiche
	18:00	Abendessen vor Ort
Samstag, 16.03.	09:30	Anreise Einsatzkräfte, Frühstück
	10:10	Begrüßung Einsatzkräfte & Einführung
	10:30	Vorstellungsrunde
	10:55	Workshop I: Tätigkeiten für SpoHe
	13:00	Mittagessen
	14:00	Workshop II: Erprobung technisches System
	16:00	Workshop III: Übungsszenario mit Simulator
	17:30	Tagesfeedback mit Einsatzkräften
18:00	Abendessen vor Ort	
Sonntag, den 17.03.	08:30	Frühstück
	09:00	Ankunft der Spontanhelfenden
	09:30	Start der gemeinsamen Übung
	14:00	Ende der Übung
	14:00	Feedback und Evaluation
	15:30	Dank und Abschied, Ausgabe der Teilnahmebescheinigungen
	16:00	Aufräumen, Abbau, Abreise

2.1. Teilnehmende

Insgesamt beteiligten sich 89 Personen an dem Übungswochenende.

Im Einzelnen waren dies nach Statusgruppe:

- KatHelfer-PRO Team: 13
- Fotograf und Journalist: 2
- Evaluation Weizenbauminstitut: 2
- Organisation DRK Landesverstärkung Hessen: 4
- Verpflegung DRK Landesverstärkung Hessen: 4

- Einsatzkräfte Malteser: 8
 - Davon GF: 1, ZF: 2
- Einsatzkräfte DRK: 17
 - Davon GF: 5, ZF: 6, VF: 3

- Gäste: 13
- Spontanhelfende: 26

2.2. Workshop I: Tätigkeiten für SpoHe

2.2.1. Ziel:

Ziel des Workshops war es, die teilnehmenden Einsatzkräfte für Aufgaben im Bereich der Spontanen Hilfe zu sensibilisieren und konkrete Tätigkeiten, in denen Spontanhelfenden in den Einsatz gebracht werden können, anhand unterschiedlicher Einsatzszenarien zu identifizieren.

2.2.2. Material

1x Moderationskoffer
3x Stellwände
1x Flipchart

2.2.3. Durchführung

Die Teilnehmenden notierten Einsatzszenarien, in denen sie sich den Einsatz von Spontanhelfenden vorstellen könnten auf Moderationskarten. Diese wurden an Stellwänden gesammelt und geclustert. So wurden 6 Einsatzszenarien identifiziert.

Zu jedem dieser Szenarien wurde eine Arbeitsgruppe gebildet mit der Aufgabe für Spontanhelfende aufzuführen. Im Anschluss wurden die Gruppenergebnisse einzeln vorgestellt, verglichen und diskutiert.

2.2.4. Ergebnis

Die Erwartung, dass sich Tätigkeiten im Einsatzbereich Notunterkunft finden, die in allen Szenarien relevant sind, bestätigte sich. Viel wichtiger war jedoch das Ergebnis, dass alle Einsatzkräfte in das Thema Spontanhilfe finden konnten. Dabei kamen die durch die Fachdienstausbildung Freiwilligenkoordination vorqualifizierten Einsatzkräfte in den Austausch mit den sonstigen Einsatzkräften und konnten ihr Wissen multiplizieren. Die Einsatzkräfte der unterschiedlichen Hilfsorganisationen hatten die Möglichkeit sich kennenzulernen und die Zusammenarbeit zu erproben.

2.3. Workshop II: Erprobung des technischen Systems

2.3.1. Ziel

Ziel des zweiten Workshops war es, die Teilnehmenden an das technische System aus dem Projekt KatHelferPRO heranzuführen. Es sollte allen Teilnehmenden ermöglicht werden, Aufgaben für Spontanhelfende in dem Dashboard anzulegen. Darüber hinaus sollten sie auch einen Eindruck von der KatRetter-Oberfläche oder der Nutzung des Chatbots von Spontanhelfenden-Seite erhalten.

2.3.2. Material

5 x Laptops
75 x Briefumschläge in 5 verschiedenen Farben
9 x "MobileHelfer"-Taschen
9 x "MobileHelfer"-Trinkflaschen

2.3.3. Durchführung

Nach einer technischen Einweisung wurden die Teilnehmenden in Gruppen eingeteilt. Es wurden aus den Einsatzkräftepool fünf Gruppen mit je vier bis sechs Mitgliedern gebildet. Jede Gruppe hatte die Aufgabe 15 gleichfarbige Briefumschläge auf dem Übungsgelände zu finden und die darin enthaltenen Fragen zu beantworten. Je zwei Gruppenmitglieder konnten für fünf aufeinanderfolgende Einträge das KatHelferPRO-BOS-Dashboard nutzen, um den anderen Teilnehmenden Hinweise für den Fundort der Umschläge zukommen zu lassen. Um die Aufträge gezielt ihren Gruppenmitgliedern zu adressieren, wurden jeder Gruppe eine Capability zugeteilt. Die User auf der SpoHe-Seite konnten diese bei ihrem gewählten Zugang (durch Chatbot oder KATRetter-APP) angeben, um die Möglichkeit zu haben die Tätigkeitsanfrage zugewiesen zu bekommen. In den Umschlägen befand sich jeweils eine Frage, die unter zur Hilfenahme, des ausgegebenen BBK-Leitfadens „Spontane Hilfe im Einsatz“ beantwortet werden konnten.

2.3.4. Ergebnis

Lediglich einer der sechs Gruppen hat es in der vorgegebenen Zeit geschafft alle Fragen zur Bewertung abzugeben. Technische Probleme, wie eine zu starke Auslastung des W-LANs benötigten eine schnelle Umstrukturierung der Infrastruktur vor Ort. Die Künstlichkeit einer schnelleren Abarbeitung der Aufträge hat eine vorangegangene Konfiguration des technischen Systems ermöglicht. Der User Test wurde mit den Belastungsfaktoren Zeitdruck und Stress verstärkt, dies ermöglichte einen Einblick in die Handhabung unter diesen Faktoren im Einsatz. Die Usability-Probleme werden für die folgenden Anwendungsübung aufgearbeitet.

2.4. Workshop III: Simulation

2.4.1. Ziel

Das technische System von KatHelfer-PRO ermöglicht nicht nur eine Echtzeitkoordination von SpoHe, sondern auch ein beüben des Systems mittels digitaler Nachahmung von realistischem Bevölkerungsverhalten gesteuert durch Eingabeparameter, wie das Wetter. Ziel war es mittels der Simulationskomponente den Einsatzkräften zu ermöglichen, dass Koordinieren von Spontanhelfenden bereits vor der Übung zu ermöglichen und Tätigkeiten in dem KatHelferPRO-BOS-Dashboard einzupflegen. In der digitalen Lagekarte wurden die Spontanhelfenden als einzelne Punkte dargestellt, die je nach Annahmestatus ihre Farbe wechselte und sich zu den angegebenen Zielorten bewegen konnten.

2.4.2. Material

Einsatzbefehl
Beamer und Leinwand
5 x Laptops

2.4.3. Durchführung

Die Einsatzkräfte hatten die Aufgabe, die grafischen Einsatzbefehl vorgegebene Führungsstruktur nachzubilden und sich innerhalb dieser Struktur mit der Anforderung der Tätigkeiten und dafür notwendigen Anzahl von Spontanhelfenden abzustimmen. Die Reaktion konnte nicht nur innerhalb des Dashboards verfolgt werden, sondern auch auf der projizierten Lagekarte der Simulationskomponente.

2.4.4. Ergebnis

Im Rahmen der Simulation haben sich die Einsatzkräfte der Aufgabe gestellt Tätigkeiten aus ihrem Einsatzabschnitt für Spontanhelfende zu definieren und diese konkret in die Eingabemaske einzupflegen. Der durch den vorangegangenen Workshop ermöglichte Arbeitsbereich mit dem System wurde um einen höheren Eigenanteil der Einsatzkräfte erweitert. Durch das Abstrahieren ihrer Führungstätigkeit wurde der Blickwinkel für ihren Aufgabenbereich erweitert und die Frage „Wie gebe ich die Tätigkeit in das System ein um eine größtmögliche Resonanz, aber auch größte Passgenauigkeit zu erzielen“ ergänzt.

Abnormale Bewegungsmuster, wie sich über Wasser bewegende SpoHe auf der Lagekarte, konnten dabei identifiziert werden.

3. Übung

3.1. Ziel

Die Zielsetzung bestand darin die Koordination von Spontanhelfenden in einem realen Übungsszenario zu erproben.

3.2. Material

Material zum Errichten eine Notunterkunft, Führungsmittel und Einsatzkommunikation
50 x pinke Markierungswesten für Spontanhelfende in diversen Größen
50 x sechspunkt Schutzhelme und Hygienehauben
50 x Paar Montagehandschuhe in diversen Größen

3.3. Durchführung

Bei einer gemeinsamen Lagebesprechung zu Übungsbeginn wurde die Einsatzleitung berufen. Nach der Lageerkundung und dem Aushändigen des Einsatzbefehles bildeten die Einsatzkräfte ihre Führungsstruktur selbständig. Der Einsatzleitung wurde ein Fachberater mit der Fachdienstausbildung Freiwilligenkoordination zu Seite gestellt. Nach der Lageerkundung wurden bereits erste Aufrufe über das technische System an die Spontanhelfenden in der Zuhause-Zone übermittelt. Die Zuhause-Zone stellt die Standorte der Spontanhelfenden dar vor der Annahme einer Tätigkeit. Sie ermöglicht eine Einweisung in das technische System und Unterstützung bei der Installation der Beta-Version der KatRetter-APP. Des weiteren wird die Anreisezeit künstlich verkürzt. Die Spontanhelfenden müssten einmal um das Gelände herumlaufen, um einen Anfahrtsweg zu simulieren. Es wurde das Aufbauen und Einrichten einer Notunterkunft beübt. Nach der Übungsunterbrechung für das gemeinsame Mittagessen wurden die Spontanhelfenden ebenfalls zum Abbau der Notunterkunft hinzugezogen.

Voranehend zu Bearbeiten ihrer Tätigkeit durchliefen die Spontanhelfenden eine Registrierung und erhielten ein allgemeines und gezieltes Briefing und ein Debriefing nach dem Bewältigen ihrer Tätigkeit. Die registrierten Spontanhelfenden wurden durch das Tragen von pinken Westen markiert.

Nach dem Übungsende wurde in kleinen Runden Feedback gesammelt.

3.4. Ergebnis

Das Einbinden von Spontanhelfenden in Tätigkeitsbereiche der Hilfsorganisation und das Alarmieren aus der Zuhause-Zone heraus hatten funktioniert. Der zu erwartende Unterschied zwischen Einsatzkräften mit Schulungen im Umgang mit Spontanhelfende und ohne war gerade auf der Führungsebene stark sichtbar. Beispielsweise wurden Spontanhelfende nicht zu Beginn in ihre eigene Registration eingebunden, was zu einem Anstauen an Hilfwilligen und somit Verzögerung im Ablauf führte.

Die Ausgabe der Markierungswesten fand erst beim Briefing statt, so konnte es zu Beginn der Übung zur Vermischung von Gästen und Spontanhelfenden kommen. Dies wurde allerdings schnell aufgelöst.

Zu einem wiederholten Alarmieren von Spontanhelfenden ist es teilweise nicht gekommen, da das geschulte Verhalten der Einsatzkräfte, Spontanhelfende nach Abarbeiten ihrer Aufgabe für weitere Tätigkeiten am Sammelpunkt zu behalten, der Rückkehr in die Zuhause-Zone entgegenwirkte.

Einige Spontanhelfenden wurden nicht aus der Zuhause-Zone gerufen, da ihre eingestellte Capability sich nicht mit den angeforderten gedeckt hatte.

Für zukünftige Übungen ist es notwendig das Verhältnis zugunsten eines Überschusses an SpoHe zu verschieben.

4. Evaluation Technologieakzeptanz & Nützlichkeit

4.1. Ziel

Das Ziel der Evaluation war es, den aktuellen Entwicklungsstand des Systemdemonstrators hinsichtlich der wahrgenommener Nützlichkeit, Akzeptanz und Nutzerfreundlichkeit der beiden Zielgruppen (Spontanhelfende, BOS) zu analysieren. Hierdurch sollten generelle Erkenntnisse über die Eignung entsprechender Systeme und weitere Entscheidungsgrundlagen für die Priorisierung von Anforderungen für die Weiterentwicklung des KatHelfer-PRO Demonstrators gewonnen werden.

4.2. Methoden

Im Anschluss an die Übungen wurden die Teilnehmende zu ihrer Erfahrung befragt. Dieser Bericht gliedert die Ergebnisse der Nutzer der App, des Chatbots und des Einsatzführungssystems für eine Nachbereitung gemäß UTAUT (Unified Theory of Acceptance and Use of Technology) und Freitextfragen. Die Befragung erfolgte mittels Fragebögen mit 31 resp. 32 Fragen, angepasst an die Nutzer von App, Chatbot und Einsatzführungssystem. Der Inhalt der Fragen war jedoch identisch. Die Fragen waren nach verschiedenen Aspekten strukturiert, basierend auf den Empfehlungen von Venkatesh et al. (2003). Diese umfassen Aussagen zur Leistungserwartung, Einstellung zur Nutzung der Technologie, Aufwandserwartung, Selbstwirksamkeit, mögliche Bedenken, Nutzungsabsicht und Bedienbarkeit. Die Antworten wurden auf einer 5-Punkte-Likert-Skala mit den folgenden Antwortoptionen: 'Stimme nicht zu, stimme eher nicht zu, weder noch, stimme eher zu' und 'stimme zu'. erfasst. Zusätzlich konnten die Teilnehmenden in Freitextantworten ihre persönliche Einschätzung abgeben, um hier eine qualitative Einschätzung der Teilnehmenden zu gewinnen. Hierfür wurden folgende Fragen beantwortet: 1) Was gefällt Ihnen an der App? 2) Was gefällt Ihnen nicht an der App? 3) Was / welche Funktionen würden Sie sich noch der App wünschen? und 4) Haben Sie konkrete Bedenken die App zu nutzen?.

Die Teilnahme an der anonymen Befragung war freiwillig. Fragen konnten auch übersprungen werden, sodass nicht alles ausgefüllt werden musste und die Teilnahme an der Befragung konnte jederzeit abgebrochen werden.

4.3. Ergebnis

Von 38 angefangenen Fragebögen wurden 27 vollständig ausgewertet. Die restlichen Fragebögen waren unvollständig und wurden bei der Nachbereitung nicht berücksichtigt. Die Tabelle 1 ermöglicht einen Überblick der Anzahl der ausgefüllten Formulare nach den Teilnehmenden, die entweder vollständig oder unvollständig ausgefüllt wurden.

Anzahl der ausgefüllten Formulare nach der Gesamtanzahl, Anzahl der unvollständig und vollständig ausgefüllten Formulare untergliedert nach Teilnehmendengruppen der einzelnen Clients wie App, Chatbot und Einsatzführungssystem.

Teilnehmer	App	Chatbot	Einsatzführungssystem/BOS
Anzahl der ausgefüllten Formulare	21	4	13
Anzahl der unvollständig ausgefüllten Formulare	4	1	6

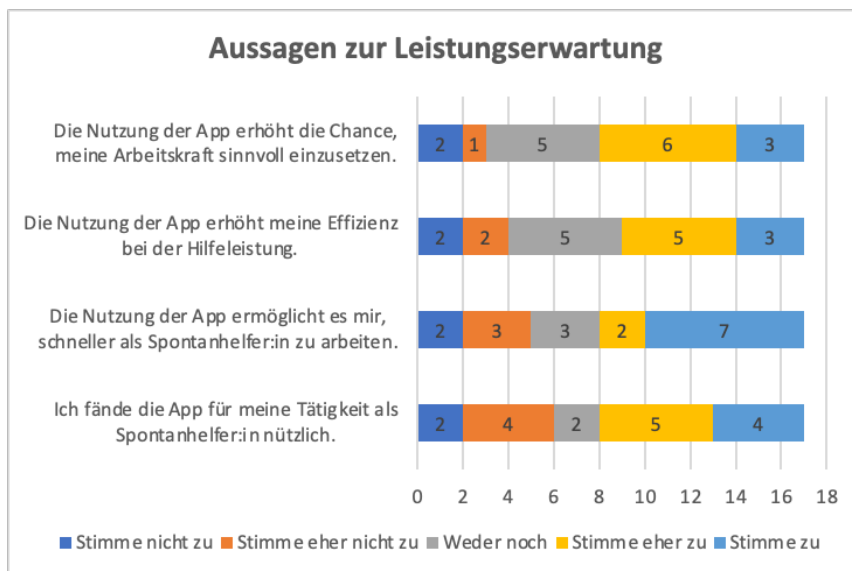
Anzahl der vollständig ausgefüllten Formulare	17	3	7
---	----	---	---

4.3.1. Auswertung der App-Nutzer

Die Wahrnehmung der App war grundsätzlich positiv. Zwei von 17 bereits tätigen Spontanhelfer:innen empfanden die Spontanhilfe mit der Helfer-App als gleich gut und sogar etwas besser im Vergleich zur Spontanhilfe ohne Helfer-App. Im folgenden Bericht wird auf die einzelnen Aussagen kurz eingegangen.

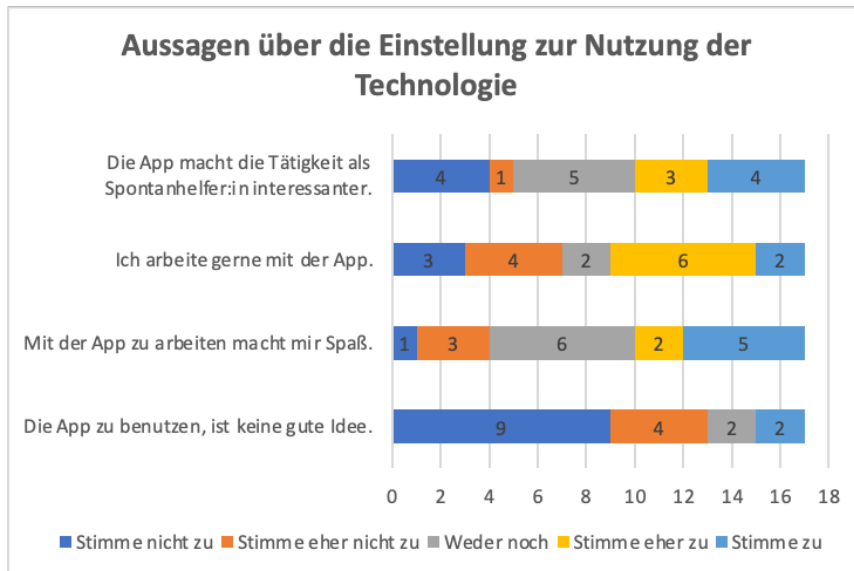
4.3.1.1. Leistungserwartung

Es gab ein überdurchschnittlich positives Feedback zur Leistungserwartung der App. Etwa 47 % bis 53 % der Aussagen wurden mit 'stimme eher zu' und 'stimme zu' bewertet. Insbesondere die Aussage, dass die Nutzung der App ein schnelleres Arbeiten als Spontanhelfer:in ermöglicht, erhielt mit sieben Stimmabgaben die höchste Zustimmung. Durchschnittlich bewerteten die Teilnehmer:innen zu 22 % die Leistung als neutral und etwa 26 % stimmten den Aussagen nicht oder eher nicht zu.



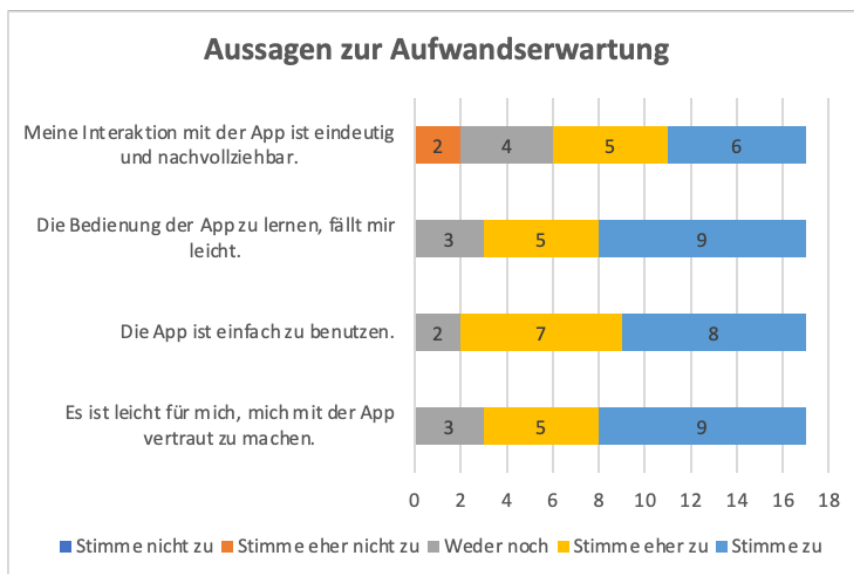
4.3.1.2. Aussagen über die Einstellung zur Nutzung der Technologie

Etwa 51 % der Teilnehmer:innen äußerten eine positive Einstellung zur Nutzung der App. Neun Stimmen wurden der Aussage "Die App zu benutzen, ist keine gute Idee." mit 'stimme nicht zu' bewertet, was die höchste Ablehnungsrate (76 %) unter den Teilnehmer:innen darstellt. Es ist auch deutlich, dass die Teilnehmer:innen gerne mit der App arbeiten, da sechs Stimmen am häufigsten mit 'stimme eher zu' abgegeben wurden. Obwohl die Frage nach dem Spaß an der Nutzung der App überwiegend neutral beantwortet wurde, zeigen die Antworten insgesamt eine positive Tendenz von 'stimme nicht zu' bis 'stimme eher nicht zu'.



4.3.1.3. Aussagen zur Aufwandserwartung

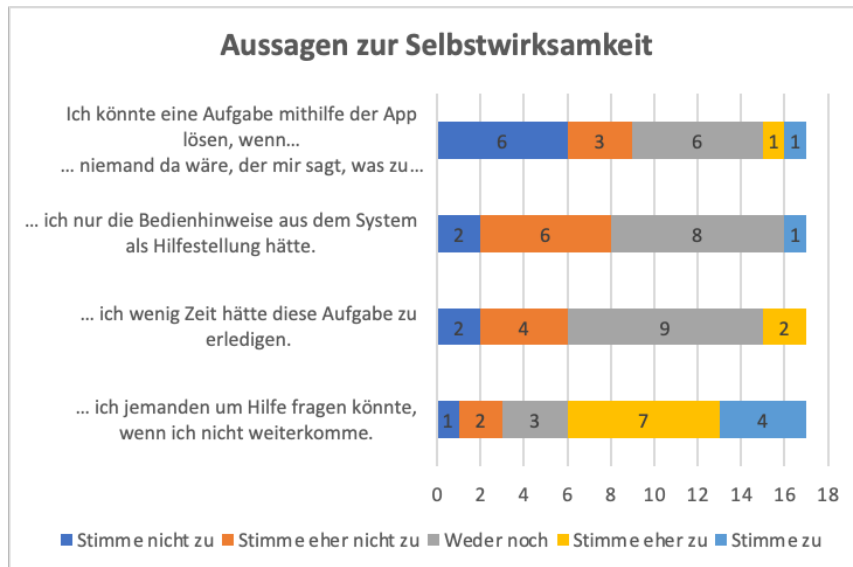
Über 64 % der Teilnehmer:innen bewerteten die Aussagen zur Nutzung der App mit 'stimme eher zu' und 'stimme zu', was auf eine positive Einstellung zur App hinweist. Die Teilnehmer:innen empfinden die App als leicht zu erlernen und sich damit vertraut zu machen. Dies zeigt sich deutlich in den Bewertungen von ca. 82 % für 'stimme eher zu' und 'stimme zu'. Die einfache Bedienung der App wurde ebenfalls positiv bewertet, mit sieben 'stimme eher zu' und acht 'stimme zu'. Auch die Interaktion mit der App wurde von den Teilnehmer:innen einstimmig als positiv empfunden.



4.3.1.4. Aussagen zur Selbstwirksamkeit

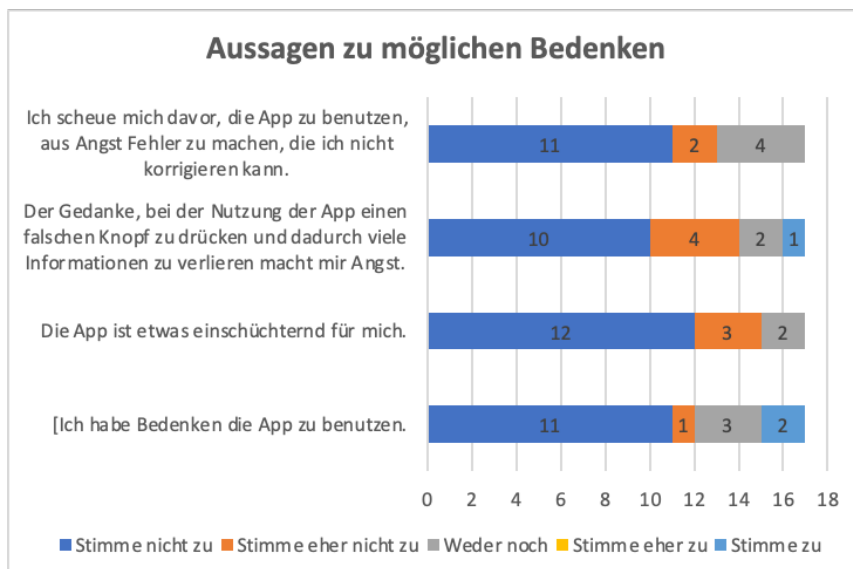
In Bezug auf die Selbstwirksamkeit der App wurden überwiegend neutrale Bewertungen abgegeben. Es ist jedoch eine Tendenz zur Ablehnung erkennbar, insbesondere bei der Hilfestellung zur Problemlösung, die von etwa 42 % bis 52 % der Befragten abgelehnt wurde. Auch

gab es erhebliche Bedenken hinsichtlich der Verwendung der App unter Zeitdruck, wobei 2 Stimmen mit 'Stimme nicht zu' und 4 Stimmen mit 'stimme eher nicht zu' votierten. Eine positive Bewertung erhielt hingegen die Aussage über die Weiterleitung an einen Sachbearbeiter mittels der App.



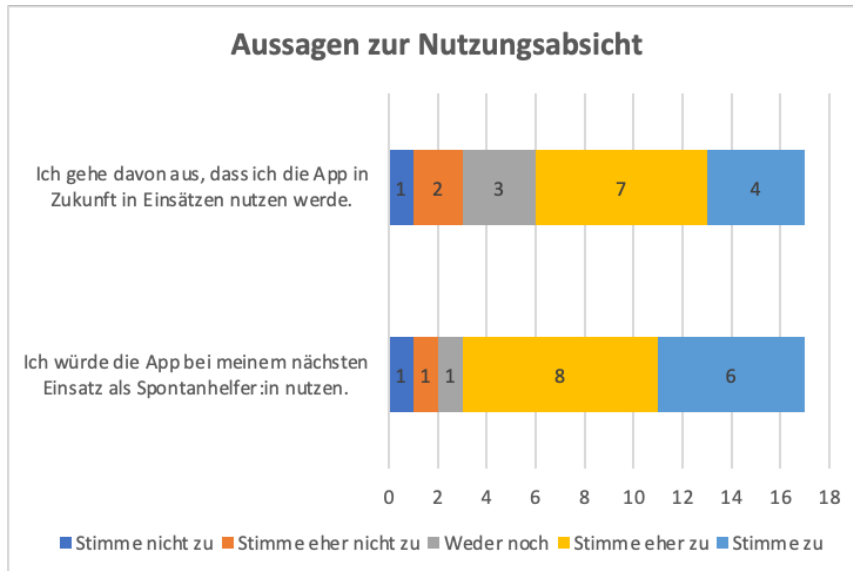
4.3.1.5. Aussagen zu möglichen Bedenken

Die Umfrage zeigt, dass die Mehrheit der Befragten nur geringfügige Bedenken oder Einschüchterungen bei der Nutzung der App empfindet (Stimme nicht zu: 11-12 Stimmen, Stimme eher nicht zu: 1-3 Stimme). Einige Befragte waren neutral (Weder noch: 2-3 Stimmen), während eine kleine Anzahl dieser Aussage zustimmte (Stimme zu: 2 Stimmen). Die Befragten äußerten nur geringe Ängste in Bezug auf mögliche Fehler oder Datenverluste während der Nutzung der App.



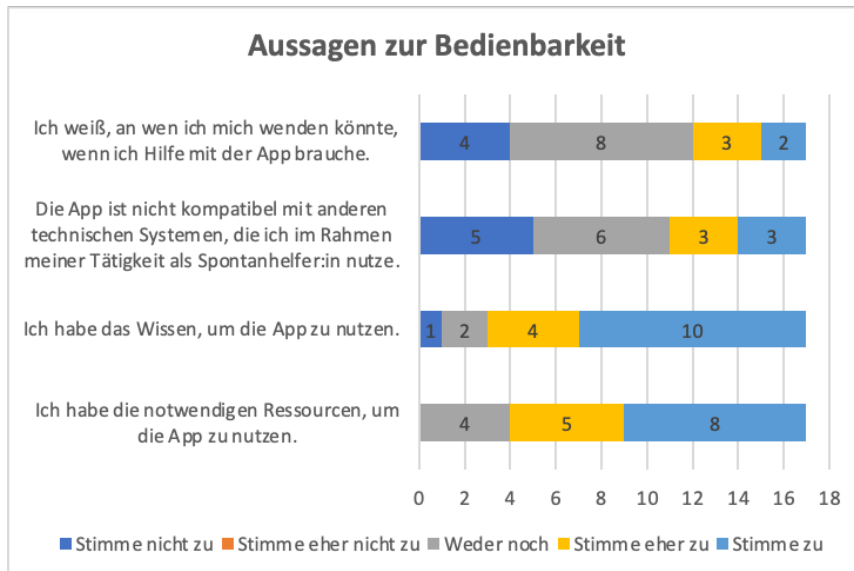
4.3.1.6. Aussagen zur Nutzungsabsicht

Die Befragten haben die Absicht, die App bei zukünftigen Einsätzen als Spontanhelfer:innen zu nutzen. Die Mehrheit zeigt eine positive Einstellung und ist offen für den Einsatz der App in ihren Tätigkeiten. Zu den Aussagen "Ich würde die App bei meinem nächsten Einsatz als Spontanhelfer:in nutzen" und "Ich gehe davon aus, dass ich die App in Zukunft in Einsätzen nutzen werde" stimmten die Befragten zu 82 % bzw. 64 % zu.



4.3.1.7. Aussagen zur Bedienbarkeit

Nach den Ergebnissen zu urteilen, glaubt die Mehrheit der Befragten, über die notwendigen Ressourcen und Kenntnisse für die Nutzung der App zu verfügen, da die meisten Befragten den Aussagen zustimmten (Stimme zu: 8 und 10 Stimmen, Stimme eher zu: 4 und 5 Stimmen). Einige Befragte waren neutral (Weder noch: 2 und 4 Stimmen) oder stimmten dieser Aussage nicht zu (Stimme nicht zu: 1 Stimme). Die Kompatibilität mit anderen technischen Systemen wird jedoch von einigen Befragten in Frage gestellt, wobei die meisten neutral abgestimmt haben oder dieser Aussage eher zustimmen (3 Stimmen) bzw. mit 3 Stimmabgaben vollständig zustimmen. Zudem zeigt sich, dass einige Befragte wissen, an wen sie sich bei Bedarf um Hilfe mit der App wenden könnten, da zwei Stimmen mit 'stimme zu' und drei Stimmen mit 'stimme eher zu' abgegeben wurden. Einige Befragte waren neutral (Weder noch: 8 Stimmen) oder stimmten dieser Aussage nicht zu (Stimme nicht zu: 4 Stimmen).

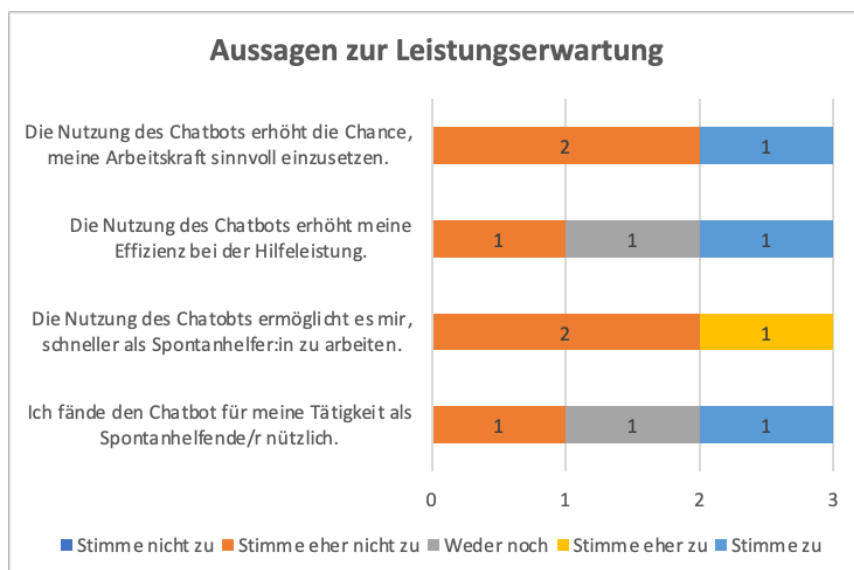


4.3.2. Auswertung der Chatbot-Nutzer

Für die Auswertung über die Nutzung der Chatbot wurden 3 Personen befragt. Alle drei waren vorher nicht als Spontanhelfer:in tätig.

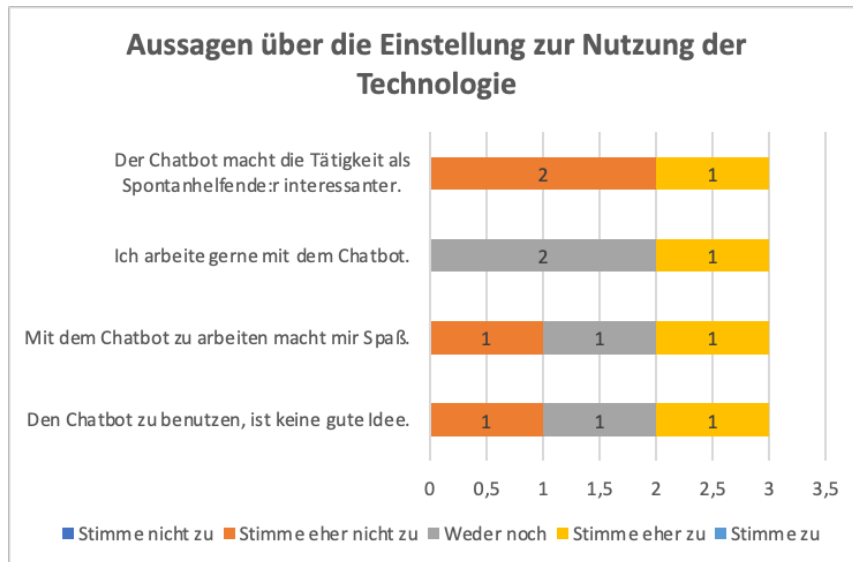
4.3.2.1. Leistungserwartung

Die Auswertung der Ergebnisse deuten darauf hin, dass die Mehrheit der Befragten keinen großen Nutzen oder Effizienzgewinn durch die Nutzung des Chatbots für ihre Tätigkeit als Spontanhelfende sieht. Es gibt nur eine geringe Zustimmung (jeweils nur eine Stimmabgabe bei 'stimme zu' oder 'stimme zu' bei allen Aussagen). Zum Aspekt der Chatbot-Nutzung zum schnelleren Einsatz und Arbeiten der Spontanhelfer:innen lehnten jeweils 2 Stimmen diese Aussage ab. Zur Aussagen, ob der Chatbot Effizienzsteigerung und Notwendigkeit wurde jeweils mit einer Stimme 'stimme eher nicht zu', 'weder noch' und 'stimme zu' abgegeben.



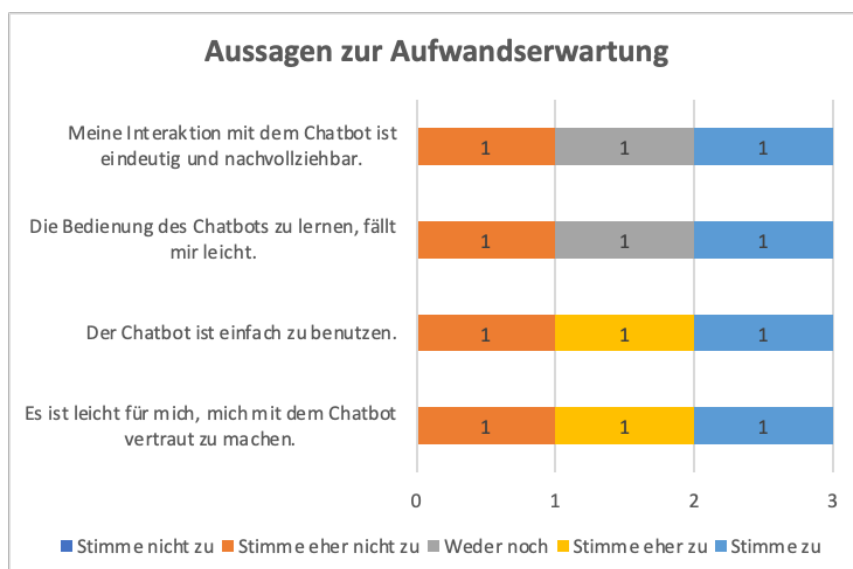
4.3.2.2. Aussagen über die Einstellung zur Nutzung der Technologie

Die Mehrheit der Befragten empfindet keine starke Ablehnung oder Zustimmung gegenüber der Chatbot-Nutzung. Hinsichtlich auf die Frage, ob der Chatbot die Tätigkeit als Spontanhelfende:r interessanter macht, stimmten zwei der Befragten die Aussage eher nicht zu, während eine Person eher zustimmt. Bei der Aussage 'Ich arbeite gerne mit dem Chatbot' besitzen zwei der Befragte eine neutrale Haltung, wobei eine Person dieser Aussage zustimmt. Bei den restlichen Aussagen gab es jeweils eine Stimme in 'Stimme eher nicht zu', 'Weder noch' und 'Stimme eher zu'.



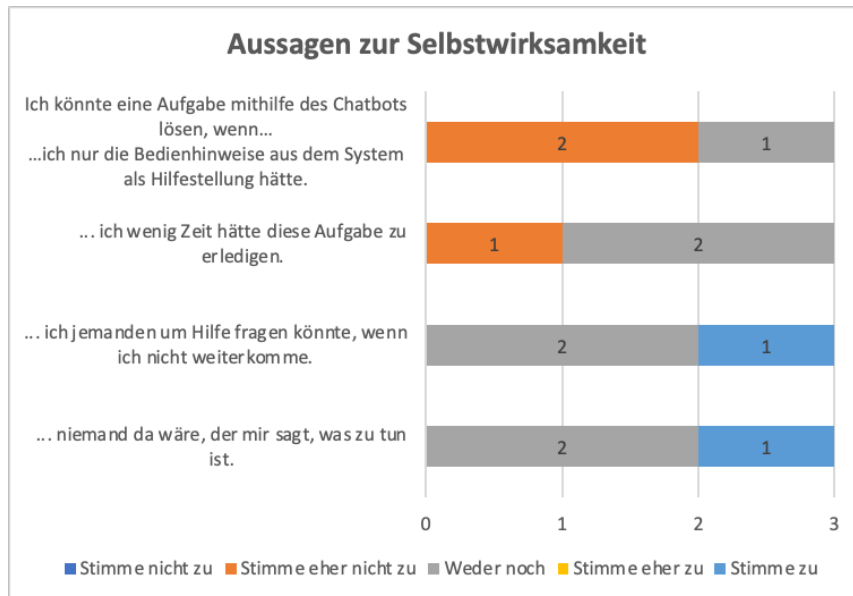
4.3.2.3. Aussagen zur Aufwandserwartung

Über die Aufwandserwartung gibt es gemischte Meinungen zur Benutzerfreundlichkeit des Chatbots. Einige der Befragten finden es leicht, sich mit dem Chatbot vertraut zu machen und ihn zu benutzen (Stimme zu: jeweils 1 Stimme zu allen Aussagen), während andere weniger überzeugt sind (Stimme eher nicht zu: jeweils 1 Stimme zu allen Aussagen).



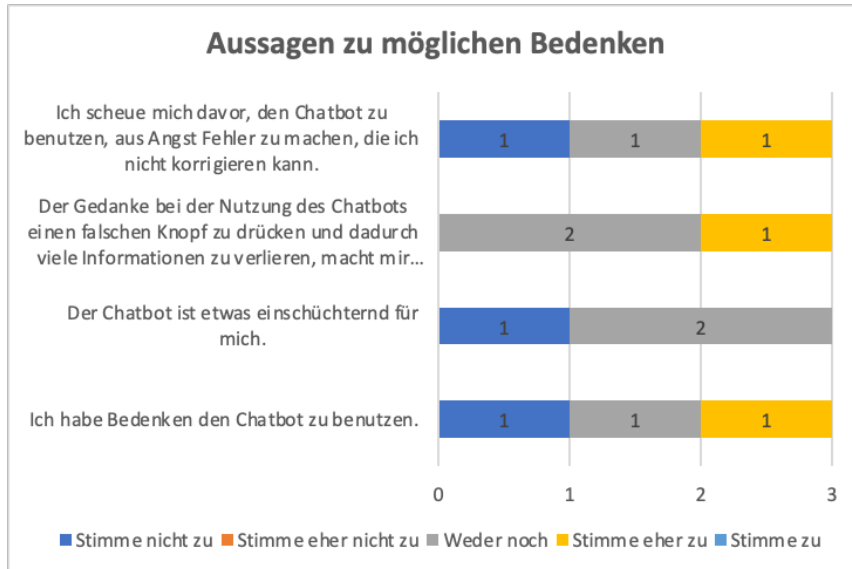
4.3.2.4. Aussagen zur Selbstwirksamkeit

Es scheint eine gewisse Unsicherheit oder Neutralität in Bezug auf die Selbstwirksamkeit des Chatbots zu geben. Diese Ergebnisse deuten darauf hin, dass die Befragten gemischte Meinungen darüber haben, unter welchen Bedingungen sie eine Aufgabe mithilfe des Chatbots lösen könnten. Der Chatbot würde von einer Person zur Rate gezogen, hinsichtlich einer Hilfestellung, falls diese um Hilfe fragen könnte, wenn ich nicht weiterkomme oder niemand da wäre, der sagt, was zu tun ist. Die Verwendung des Chatbots zur Aufgabenlösung wurde eher von einer bis zwei Person/-en abgelehnt, trotz Zeitmangels oder als alleinige Hilfestellung.



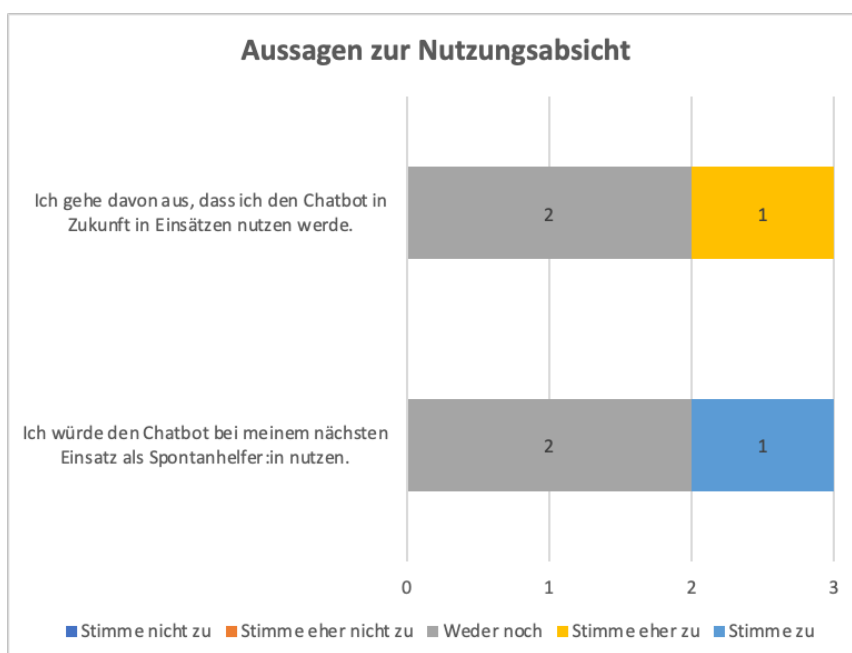
4.3.2.5. Aussagen zu möglichen Bedenken

Diese Ergebnisse deuten darauf hin, dass einige Befragte Bedenken oder Ängste in Bezug auf die Nutzung des Chatbots haben, insbesondere hinsichtlich der Möglichkeit, Fehler zu korrigieren und einschüchternde Bedienung (Stimme nicht zu: jeweils 1 Stimme). Andere sind jedoch neutral oder haben keine starken Bedenken geäußert.



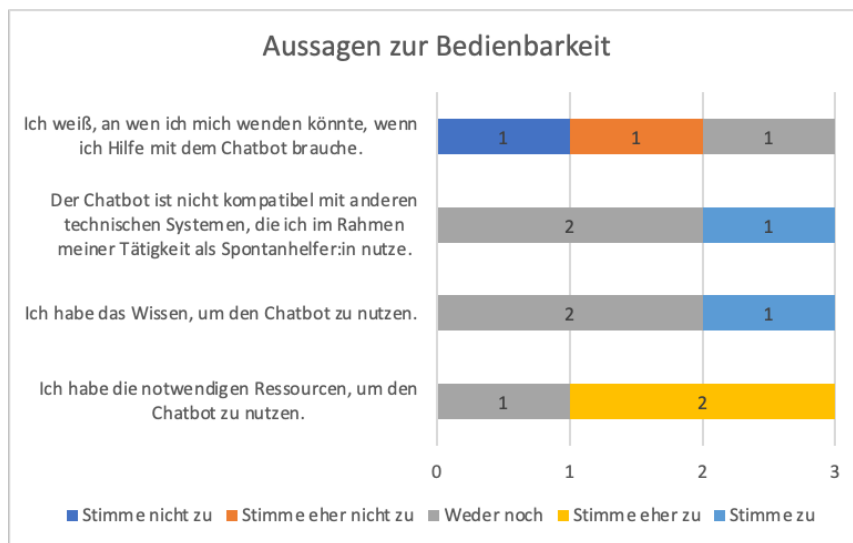
4.3.2.6. Aussagen zur Nutzungsabsicht

Zwei der Befragten haben keine klare Absichten, den Chatbot bei zukünftigen Einsätzen als Spontanhelfer:in zu nutzen (Weder noch: 2 Stimmen). Nur eine Person würde beim nächsten Einsatz als Spontanhelfer:in den Chatbot nutzen und geht davon aus, dass sie den Chatbot in Zukunft in Einsätzen nutzen (Stimme eher zu und stimme zu: 1 Stimme)



4.3.2.7. Aussagen zur Bedienbarkeit

Diese Ergebnisse deuten darauf hin, dass die Mehrheit der Befragten über die notwendigen Ressourcen und Kenntnisse für die Nutzung des Chatbots verfügt. Die Kompatibilität mit anderen technischen Systemen scheint jedoch für einige Befragte eine gewisse Unsicherheit zu sein, denn es gab zwei Stimmen, die für weder noch abgestimmt haben und eine Person, die die Aussage zustimmt. Zudem ist die Kenntnis darüber, an wen man sich bei Bedarf um Hilfe mit dem Chatbot wenden könnte, nicht klar etabliert. Ein befragte Person war neutral, während die anderen Personen entweder die Aussage zustimmen oder ablehnen.

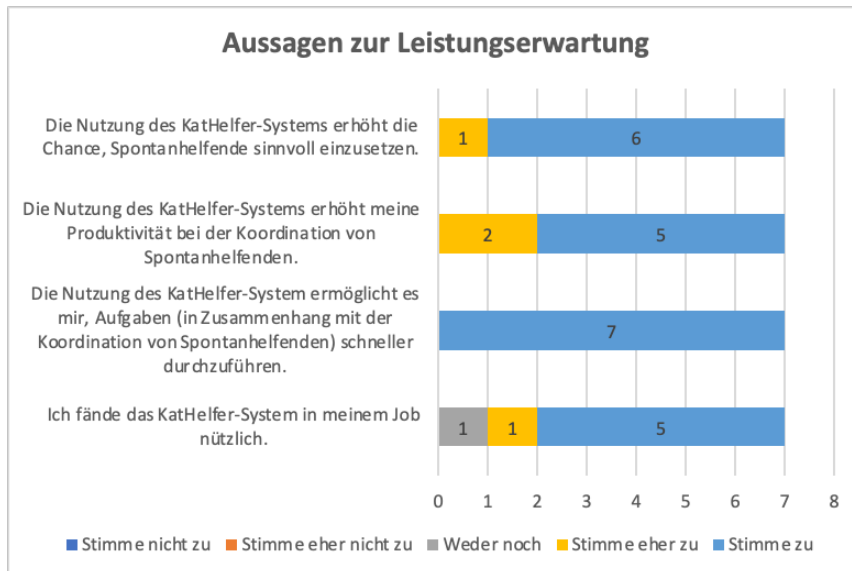


4.3.3. Auswertung der Einsatzführungssystem-Nutzer

Die Verwendung des Einsatzführungssystem scheint positiv aufgenommen zu sein. 1 von 6 Beteiligten, die bereits mit einem System gearbeitet hat, bewertet das KatHelfer-System als gleich gut.

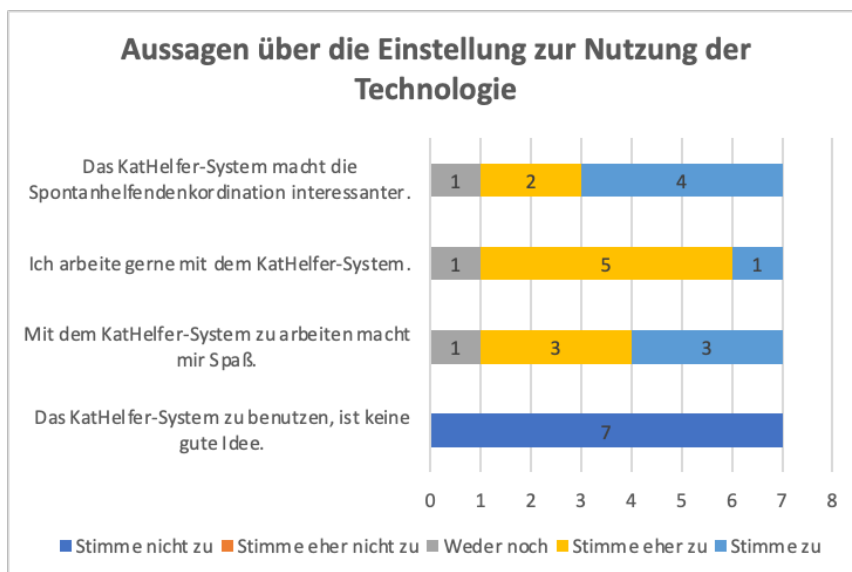
4.3.3.1. Leistungserwartung

Die Nutzung des Systems scheint die Aufgabendurchführung zu beschleunigen und die Produktivität sowie die sinnvolle Einsatzmöglichkeit von Spontanhelfenden zu erhöhen. Die Mehrheit der Befragten empfindet das KatHelfer-System als nützlich und produktiv in ihrem Job. Dies zeigt sich zu einer 100% positiven Zustimmung der Befragten, abgesehen von der letzten Aussage (ca. 85% Zustimmung).



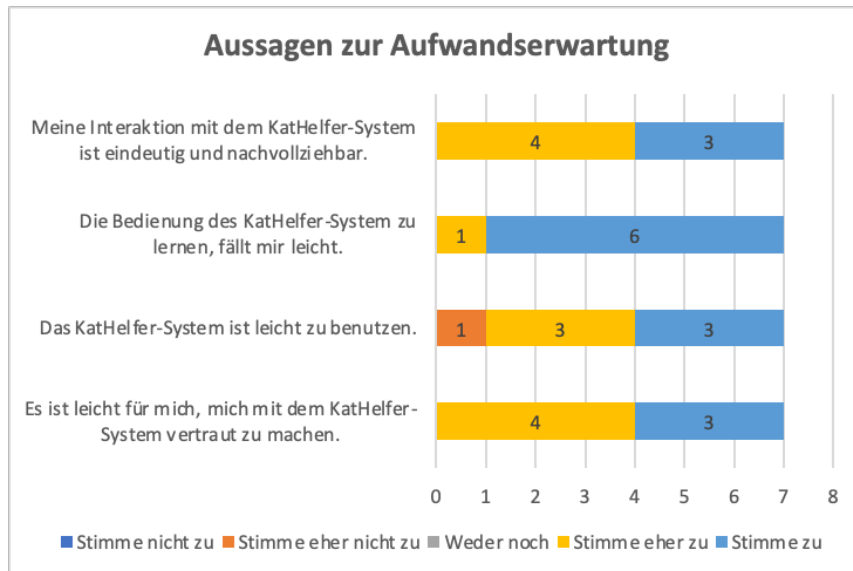
4.3.3.2. Aussagen über die Einstellung zur Nutzung der Technologie

Die Bereitschaft und Offenheit mit der Verwendung des Systems wird positiv aufgenommen. Auch die Akzeptanz der KatHelfer-System wurde einstimmig mit sieben Stimmen positiv bewertet.



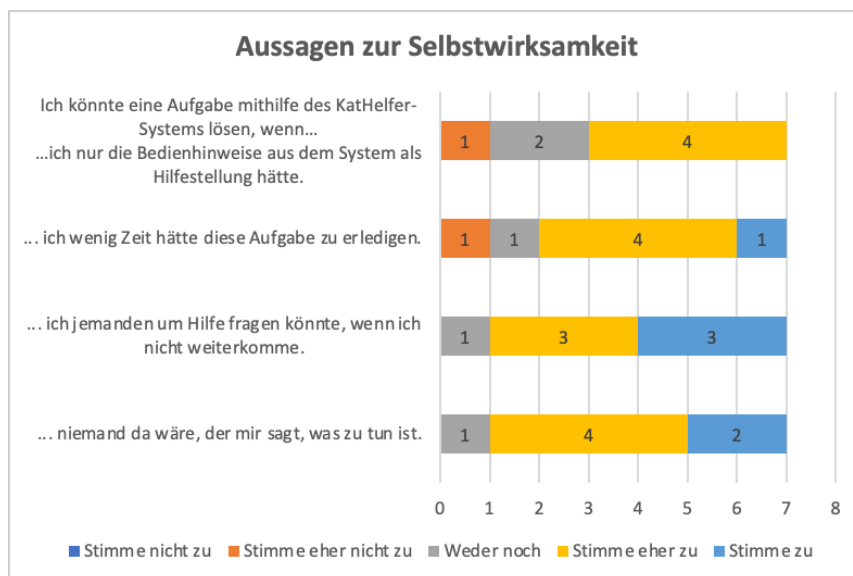
4.3.3.3. Aussagen zur Aufwandserwartung

Diese Ergebnisse deuten darauf hin, dass die Mehrheit der Befragten das KatHelfer-System als leicht zu erlernen und benutzerfreundlich empfindet. Die Interaktion mit dem System wird größtenteils als eindeutig und nachvollziehbar wahrgenommen. Abgesehen von einer Person stimmte eher der Aussage 'Das KatHelfer-System ist leicht zu benutzen.' nicht zu.



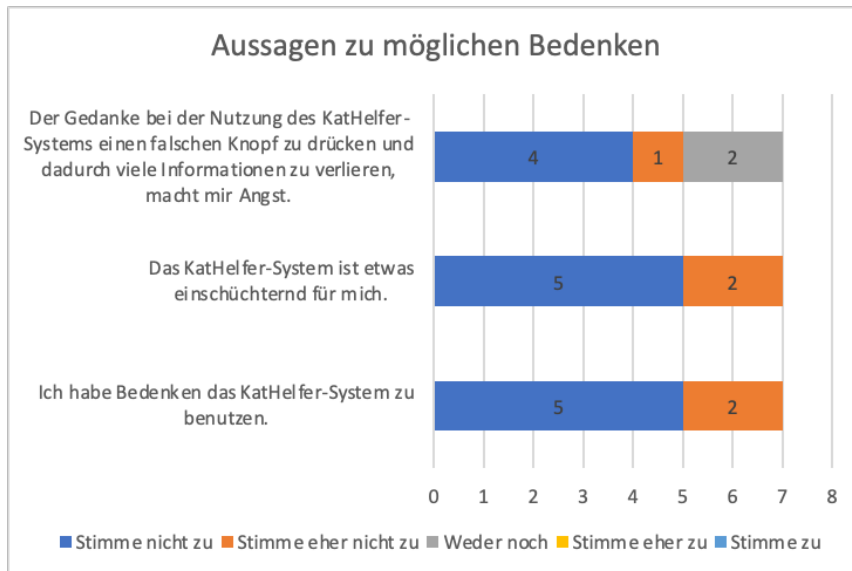
4.3.3.4. Aussagen zur Selbstwirksamkeit

Die Mehrheit der Befragten hält das KatHelfer-System unter verschiedenen Bedingungen für nützlich und hilfreich. Dabei würden die meisten der Befragten Hilfestellung das System nehmen, falls keine Anwesenheitsperson vorhanden sind. Bedenken gab es jeweils von einer Person bei einem Zeitmangel und als alleinige Hilfestellung vom System vorhanden ist.



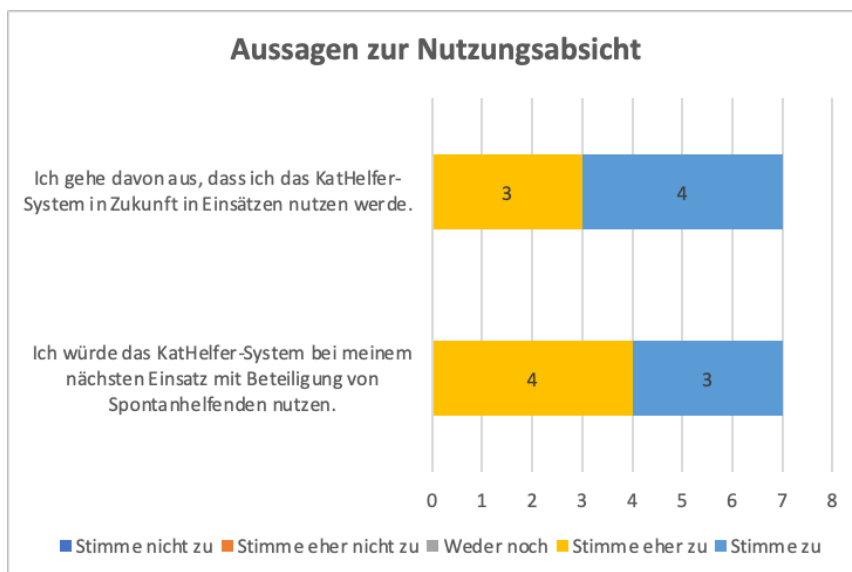
4.3.3.5. Aussagen zu möglichen Bedenken

Die Befragten äußern mehrheitlich keine Bedenken bezüglich der Nutzung des KatHelfer-Systems. Die überwiegende Mehrheit stimmt den Aussagen nicht zu, dass das System einschüchternd ist oder sie sich davor scheuen, es zu benutzen. Ebenso geben die Befragten an, dass der Gedanke, durch einen falschen Knopfdruck viele Informationen zu verlieren, keine große Angst bei ihnen auslöst. Das Ergebnis deutet darauf hin, dass die Befragten sich relativ sicher fühlen in Bezug auf die Nutzung des KatHelfer-Systems und wenig bis keine Bedenken haben, Fehler zu machen oder wichtige Informationen zu verlieren.



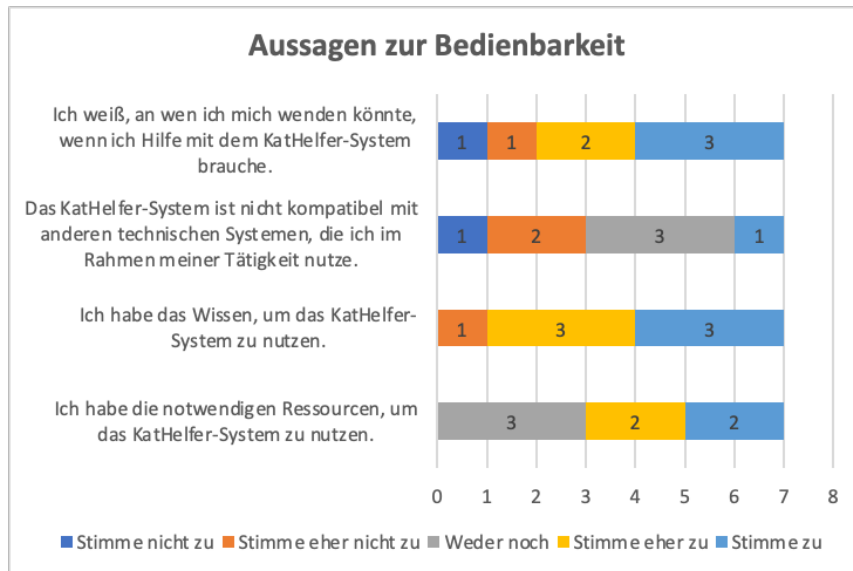
4.3.3.6. Aussagen zur Nutzungsabsicht

Die zukünftige Nutzung des Systems wurde von allen Beteiligten positiv bewertet (Stimme eher zu: 3 Stimmen; Stimme zu: 4 Stimmen). Dabei würden vier der Befragten das System für ihren nächsten Einsatz nutzen.



4.3.3.7. Aussagen zur Bedienbarkeit

Die Abstimmung über Bedienbarkeit des Systems ist unstimmgig, was auf die Ausbaufähigkeiten des Systems vermuten lässt. Insbesondere gibt es Unstimmigkeiten bei der Hilfestellung und der Kompatibilität des Systems mit anderen technischen Systemen. Das System selbst wird jedoch von allen Beteiligten selbsterklärend und positiv wahrgenommen.



5. Evaluation Sozio-organisatorische Aspekte

5.1. Ziel

Das Ziel der Evaluation war es, wichtige Erkenntnisse über den Ablauf, die Herausforderungen und die Verbesserungspotenziale der Übung in Bezug auf sozioorganisatorische Aspekte zu gewinnen. Dabei sollten insbesondere die Perspektiven der Einsatzkräfte und Spontanhelfenden berücksichtigt werden. Die Evaluation diente dazu, die Schwachstellen zu identifizieren und konkrete Maßnahmen abzuleiten, um zukünftige Übungen zu verbessern und das sozio-organisatorische Konzept anzupassen.

5.2. Material

60 x Fragebogen

5 x Fragestellungen für die Gruppendiskussionen (3 Fragen pro Gruppe)

5 x Protokollvorlagen zum Ausfüllen für den Diskussionsleiter

5.3. Durchführung

Eine erste Befragung der Einsatzkräfte und Spontanhelfenden erfolgte vor der Übung. Für diesen Zweck wurden analoge Fragebögen ausgeteilt. Insgesamt nahmen 16 der Spontanhelfenden und 15 der Einsatzkräfte an der Befragung teil (von 26 Spontanhelfende und 25 Einsatzkräften).

Nach der Übung fand eine weitere Evaluation statt. Für diesen Zweck wurden fünf Gruppen mit ca. 5-10 Personen gebildet. Neben einer Gruppe, die sich allgemein mit der Übung beschäftigte, lag der Fokus auf den Themen Kommunikation, Multikulturalität, Vulnerabilität und Digitalisierung/Social Media, sodass möglichst viele Erkenntnisse aus der Übung in die entsprechenden Teilbereiche des sozio-organisatorischen Konzeptes einfließen können. Geleitet wurden die Gruppendiskussionen durch Projektmitarbeitende der Universität Stuttgart, T-Systems, Malteser und des DRK.

5.4. Ergebnis

In der Befragung vor der Übung wurde deutlich, dass die Teilnehmer*innen vor allem auf Abläufe, Kommunikation und Technik als potenzielle Herausforderungen während der Übung hinwiesen. Diese Einsichten spiegeln sich in den Ergebnissen der Gruppendiskussionen wider. Diese zeigten zunächst eine klare Betonung der positiven Aspekte der Übung, wie die gute Zusammenarbeit und kameradschaftliche Atmosphäre, die reibungslose Übertragung von Aufträgen und das Vorhandensein von Ansprechpartnern. Jedoch wurden auch bedeutende Verbesserungspotenziale aufgezeigt, insbesondere in Bezug auf die Alarmierung von Gruppen, die Übertragung von Informationen zwischen Registrierung und Einsatzleitung sowie die Abläufe bei der Registrierung, die als zeitintensiv empfunden wurden. Die Einführung digitaler Lösungen wie QR-Codes zur Registrierung und zur Übermittlung von Informationen an die Einsatzkräfte wurde als mögliche Lösung vorgeschlagen.

Zudem wurden spezifische Anforderungen multikultureller und vulnerabler Gruppen hervorgehoben, darunter die Notwendigkeit mehrsprachiger Registrierung, die Bereitstellung von Dolmetscher:innen, die Rücksichtnahme auf religiöse und kulturelle Bedürfnisse in Bezug auf Ernährung oder auch Kleidung sowie die Sensibilisierung der Einsatzkräfte für die Bedürfnisse vulnerabler Personen. Es wurde vorgeschlagen, dass Einschränkungen vulnerabler Personen und die damit verbunden Konsequenzen bei der Registrierung angegeben werden bzw. in der Betreuungszone besprochen werden, die Zuordnung der Person zu einer Aufgabe aber durch die gruppenführende Person an der Sammelstelle erfolgen sollte. Unterstützt werden können

vulnerable Gruppen, wenn die Einsatzkräfte wissen, welche Möglichkeiten bestehen, eingeschränkte Spontanhelfende einzusetzen.

Die Diskussion über die Nutzung von digitalen Kanälen und Social Media zur Anwerbung von Spontanhelfenden zeigte, dass klassische Plattformen wie Spontanhilfe-Apps bevorzugt werden, während die Nutzung von Social Media als herausfordernd angesehen wird. Dennoch wurden verschiedene Ansätze zur effektiven Nutzung von Social Media vorgeschlagen, darunter die Kombination mit klassischen Medien und die Bereitstellung von informativen und motivierenden Inhalten.

Die wichtigsten Erkenntnisse aus der Evaluation sind:

- Die Gruppen betonten die Bedeutung einer effektiven Zusammenarbeit und Kommunikation zwischen Einsatzkräften und Spontanhelfenden während der Übung.
- Es wurde festgestellt, dass eine verbesserte Alarmierung von Gruppen und eine klare Übergabe von Informationen zwischen Registrierung und Einsatzleitung erforderlich sind.
- Die Evaluation zeigte auf, dass multikulturelle und vulnerable Spontanhelfende mehr Unterstützung benötigen, insbesondere in Bezug auf sprachliche Barrieren, religiöse und kulturelle Bedürfnisse sowie Einschränkungen bei der Einsatzplanung.
- Die Nutzung von QR-Codes für eine digitale Vorabregistrierung, von Apps zur Anwerbung und die Einbeziehung von Social Media zur Motivation von Spontanhelfenden wurden als vielversprechende Ansätze identifiziert.

6. Resümee für das Projekt

Im Rahmen der letzten Übung wurde wichtige Erkenntnisse auf der organisatorischen Ebene als auch im technischen und sozioorganisatorischen Bereich gewonnen. Die Ergebnisse werden in den weiteren Erarbeitungen und Verbesserungen einfließen.

In dem folgenden Kapitel werden die nächsten Schritte dargelegt, um den Übungsablauf zu optimieren und so ein verbesserter organisatorischer Rahmen für die nächste Anwendungsübung zu erlangen.

6.1. Nächste Schritte

Die nächste Phase unserer Umsetzung beinhaltet mehrere zentrale Maßnahmen:

Anpassung des technischen Systems: Die Implementierung der Capabilities und die Zuordnungsmöglichkeiten von Tätigkeiten werden diskutiert. Ebenso die Implementierung einer Auflistung von möglichen Tätigkeiten zum Auswählen für die Spontanhelfenden in Form eines Schwarzen Brettes. Die Ergebnisse der Diskussionen werden dokumentiert und gegebenenfalls umgesetzt. Die daraus gewonnenen Ergebnisse sollen die Effizienz und Übersichtlichkeit des Systems erhöhen.

Erstellung von Schulungsunterlagen: Für die erfolgreiche Nutzung des Systems ist die Ausbildung von Einsatzkräften der Hilfsorganisationen im Umgang mit Spontanhelfenden notwendig. Diese Unterlagen sollen den Umgang mit dem technischen System, effektive Kommunikationsstrategien zwischen Einsatzkräften und Spontanhelfenden, sowie rechtliche und versicherungsspezifische Aspekte der Zusammenarbeit und organisatorische und praktische Maßnahmen abdecken. Vor der nächsten Übung werden diese Schulungsunterlagen im Rahmen von Pilotlehrgängen getestet, um sicherzustellen, dass alle teilnehmenden Einsatzkräfte optimal vorbereitet sind. Dies ermöglicht uns, etwaige Lücken oder Verbesserungsbedarf in den Schulungsunterlagen zu identifizieren.

6.2. Erkenntnisse aus der Übung

Die erste Anwendungsübung hat mehrere kritische Punkte hervorgehoben:

Notwendigkeit von Schulungen: Teil der ersten Anwendungsübung waren Einsatzkräfte mit einer Fachkräfteausbildung im Bereich Freiwilligenkoordination. Ihr Wissen ermöglichte eine reibungslose Einbindung von Spontanhelfenden in die Strukturen der Hilfsorganisationen. Durch diese Schulungen war es den Einsatzkräften einerseits möglich die Rolle eines Praxisanleiters gegenüber den Spontanhelfenden einzunehmen. Zudem fungierten diese Einsatzkräfte als Übersetzer und Vermittler zwischen beiden Gruppen und ermöglichten einen bewussten Umgang miteinander. Beim Abarbeiten ihrer zugewiesenen Tätigkeit konnte aus diesem Grund der Arbeitsschutz gewährleistet werden.

Dies zeigt auf, dass Schulungen von Einsatz- und Führungskräften dringend erforderlich sind, um eine strukturierte und sichere Zusammenarbeit zwischen Einsatzkräften und Bevölkerung zu gewährleisten.

Simulation vor erster Anwendung: Die technische Komponente des Projektes ermöglicht eine Simulation von Spontanhelfenden, um das Erstellen von Hilfsaufrufen über das System zu erproben, ohne den organisatorischen und materiellen Aufwand einer realen Übung

erbringen zu müssen. Die Übungssimulation diene dazu, das technische System besser zu verstehen und die Einsatzmöglichkeiten von Spontanhelfenden zu erkennen. Ebenfalls ist es möglich diese auch als eigenständige Führungssimulation im Rahmen einer Fortbildung durchzuführen.

Ablaufoptimierung: Der Ablauf der zweitägigen Veranstaltung eignet sich gut zur Wiederholung. Die Kombination aus Schulung und Praxis funktioniert als solide Grundlage um das erworbene Wissen zu festigen und um eigene Erfahrungen zu ergänzen.

Verhältnis von Einsatzkräften und Spontanhelfenden: Es wurde festgestellt, dass das Verhältnis zwischen den Einsatzkräften und Spontanhelfende zugunsten der Spontanhelfenden verschoben werden muss, um die Koordination von Spontanhelfenden ausreichend beüben zu können und eine größere Realitätsnähe zu erzeugen.

6.3. Zukünftige Planung

Die nächsten Schritte und Planungen umfassen:

Lehrgangsinhalte: Die Einteilung der Lehrinhalte wird in einem Workshop mit Vertretern aus den Hilfsorganisationen mit den Schwerpunkten Ausbildung und Einbindung von Spontanhelfenden vorgenommen. Vor der nächsten Anwendungsübung sollen die teilnehmenden Einsatzkräfte an den Pilotschulungen teilnehmen, um auf die Einbindung von Spontanhelfenden vorbereitet zu werden.

Teilnahme an bestehenden Lehrangeboten: Um die optimale Entwicklung von Lehrunterlagen zu gewährleisten, wird an bereits bestehenden Lehrgängen und Ausbildungen teilgenommen. Im starken Austausch mit Ausbildern und Interessenten von allen Hilfsorganisationen werden die entstehenden Unterlagen evaluiert und abgestimmt.

Organisation und Terminierung von Übungen: Nach Auswertung der Evaluationsergebnisse der ersten Anwendungsübung wird die Zielsetzung für die zweite Übung abgestimmt. Dies nimmt Einfluss auf die Organisation, Terminierung und Gestaltung der folgenden Anwendungsübung und die abschließende Vollübung. Die Organisation der Folgeübungen beginnt zeitnah.

6.4. Verbesserungsoptionen für zukünftige Übungen

Für zukünftige Umsetzung folgender Übungen haben wir folgende Punkte notiert:

Gästebetreuung: Die Betreuung der Gäste muss konkreter vorbereitet werden, um einen reibungslosen Ablauf zu gewährleisten.

Aufgabenabsprachen: Die Aufgaben des Konsortiums müssen klarer abgesprochen werden, um Missverständnisse und Verzögerungen zu vermeiden.

Trennung von Gruppen: Gäste, Spontanhelfende und Einsatzkräfte sollten getrennt behandelt werden, damit keine Durchmischung während der Übung zu Unklarheit bei Spontanhelfenden und Einsatzkräften führt.

Begleitung der Installation: Die Installation des Systems auf Userseite muss begleitet werden, solange das System noch in Beta-Versionen aufwendiger zu installieren ist, um technische Probleme frühzeitig zu erkennen und zu beheben.

Dashboard für Gäste: Ein Dashboard für Gäste sollte den Übungsverlauf sichtbarer und die Komplexität und Arbeitsweise des Systems erkennbarer machen.

Mehrere Einsatzorte: Es sollten mehrere Einsatzorte innerhalb einer Stadt eingeplant werden, um die Übung realistischer und umfassender zu gestalten.

6.5. Ausblick

Für zukünftige Übungen werden die technischen Komponenten weiter verbessert. Die Gesamtaussage zum Chatbot, der App und dem Einsatzführungssystem war positiv. Die vorhandenen Kritikpunkte fließen in die Überarbeitung zur nächsten Übung ein.

Die Auswertung aus dem sozioorganisatorischen Bereich wird in den entsprechenden Konzepten bearbeitet. Das Kommunikationskonzept wird in den entstehenden Pilotlehrgängen einfließen, um den Einsatzkräften zu helfen Missverständnissen vorzubeugen und eine Handlungssicherheit in diesen Bereich zu erzeugen. Die Pilotlehrgänge werden als Schulungen im Vorfeld der Übung mit den eingesetzten Einsatzkräften erfolgen.

Die Ziele der nächsten Anwendungsübung werden in stärkere Zusammenarbeit mit dem Team entwickelt. Die Organisation der Anwendungsübung an sich erfolgt mit einem hochfrequenten Austausch der beteiligten Parteien. Ebenfalls wird es im Übungsablauf mehr Raum für die Evaluationen der einzelnen Arbeitsbereiche geben

Der Organisationbeginn der zweiten Anwendungsübung, sowie der Abschlussübung erfolgt im direkten Anschluss zur ersten Anwendungsübung.