

KESSEL PROJEKT –

Kontextszenarien & User Stories¹

gefördert durch



Kontextszenarien

1.

Jan ist 25 Jahre alt und Student für Soziale Arbeit. Nach der Vorlesung geht er nach Hause und setzt sich an seinen Rechner. Er erfährt über die Sozialen Medien von dem Ausmaß der Verwüstung im Ahrtal durch die Flutkatastrophe. Dabei ist die Rede von scheinbar überforderter Rettungsorganisationen. Jan beschließt jetzt selbst aktiv zu werden, um die Leittragenden zu unterstützen.

Variante A - ohne App:

Er packt seinen Regenmantel, seine Gummistiefel und Handschuhe ein, startet seinen Wagen und fährt in das 4 Stunden entfernte Katastrophengebiet. Vor Ort angekommen, wird er nun von den Einsatzkräften gebeten, den Bereich zu verlassen und wieder nach Hause zu fahren. Doch Jan sieht die Zerstörung und möchte irgendetwas tun. Er geht deshalb in den nicht ganz so schlimm betroffenen Straßen von Haus zu Haus und fragt die Anwohner, ob sie Unterstützung benötigen. Eine ältere Dame steht Jan gegenüber und fragt ihn, ob er ihre Einfahrt freiräumen könnte. Also greift sich Jan die Schaufel der Dame und entfernt fast 7 Stunden lang Schmutz von der Einfahrt. Das macht er bis ein Räumungskonvoi die Straße passierbar macht und dabei einen Großteil des Schmutzhaufens zurück in die Einfahrt schiebt. Entmutigt und verärgert legt er die Arbeit nieder und fährt wieder nach Hause.

Variante B - mit App Unterstützung:

Jan überprüft mit Hilfe seiner App, ob Spontanhelfer gebraucht werden. Dort sieht er die folgende Meldung, welche an alle registrierte Nutzer gerichtet ist: „Aktuell bitten wir alle freiwilligen Helfer zuhause zu bleiben, es werden bald weitere Anweisungen folgen“. Jan entschließt sich der Bitte Folge zu leisten und bleibt in seiner Wohnung. Am nächsten Morgen bekommt er eine Push-Nachricht auf seinem Handy: „Es werden in den nächsten Stunden dringend freiwillige Helfer benötigt, die Feldbetten aufbauen und Unrat entfernen. Wir bitten daher alle Helfer sich um 12:00 Uhr an folgendem Standort zu sammeln. Bitte bringen sie Regenkleidung, Gummistiefel, Schaufel und Verpflegung für 2-3 Tage mit“. Jan packt alles wie gewünscht ein und macht sich mit seinem Auto auf den Weg in das 4 Stunden entfernte Katastrophengebiet. Seine App hat ihn darauf hingewiesen, seinen Privatwagen etwas weiter außerhalb zu parken und den Shuttleservice zu benutzen, um so keine

¹ Aus Gründen der besseren Lesbarkeit wird auf die gleichzeitige Verwendung der Sprachformen männlich, weiblich und divers (m/w/d) verzichtet. Sämtliche Personenbezeichnungen gelten gleichermaßen für alle Geschlechter.

Zufahrtswege zu blockieren. Am Shuttleparkplatz angekommen, steigt er mit anderen Spontanhelfern in den Bus, der sie zum Sammelpunkt bringt. Dort angekommen blickt Jan auf sein Handy und kann die verfügbaren Aufgaben überblicken: Küchendienst, Sandsäcke füllen, Müllbeseitigung oder Feldbettenmontage stehen zur Auswahl. Er trägt sich auf seinem Handy für den Feldbettenaufbau ein und bekommt eine Wegbeschreibung zur Turnhalle, wo er gebraucht wird, sowie einen QR-Code, um die Absperrungen passieren zu dürfen. Auf dem Weg dorthin schaut sich Jan ein Tutorial an, wie man ein Feldbett aufbaut. Sobald er die Turnhalle erreicht, zeigt er den Mitarbeitern des DRK seinen QR-Code, und er darf anfangen. Jan arbeitet mehrere Tage und hilft bei verschiedenen Aufgaben mit. Nach vier Tagen ist er erschöpft und möchte nach Hause fahren. Er trägt sich bei seiner noch laufenden Aufgabe aus, sodass ein anderer Helfer ihn ablösen kann.

2.

Max ist 31 Jahre alt und arbeitet als KFZ-Mechaniker. Bei seinem wöchentlichen Stammtisch sind viele aus seinem Fußballverein anwesend. Einer der Mitglieder erzählt von den Hilfsaktionen und Aufräumarbeiten im Ahrtal, die nun schon mehrere Tage andauern. Bei Heimspielen grillen die Vereinsmitglieder gerne für Spieler und Zuschauer. Da das Katastrophengebiet nur eine knappe Stunde entfernt ist, beschließen sie ins Ahrtal zu fahren, um Flutopfer und Helfer mit Essen zu versorgen.

Variante A - ohne App:

Einige Mitglieder des Fußballvereins laden den Transporter des Vereins mit einem großen Grill und so viel Essen wie möglich. Die restlichen Männer teilen sich in die privaten Wagen auf, sodass so wenige PKWs wie notwendig fahren müssen. Am Katastrophenort angekommen suchen sie einen Bereich, der nicht allzu stark blockiert ist und fangen an auszuladen. Max und seine Freunde setzten den Grill in Gang und verbreiten über Facebook und Instagram ihren Standort. Sie bieten jedem Betroffenen und jedem Helfer kostenlose Würstchen und Steaks an. Gegen Abend organisiert Max den Nachschub von zuhause und ordert für seine Vereinskollegen und sich selbst Schlafsäcke, Ersatzkleidung, etwas Werkzeug und eine Motorsäge, sodass sie auch in den kommenden Tagen ihre Unterstützung fortsetzen zu können.

Variante B - mit App Unterstützung:

Die Männer erkundigen sich mittels der App über die Anweisungen der Hilfsorganisationen. Da die ersten Tage des Chaos bereits vergangen sind und es nun vor allem um die Versorgung der Menschen geht, bitten die Hilfsorganisationen darum, Essen und Trinken in die betroffenen Gebiete zu bringen. Max nutzt die App auf der Suche nach einem geeigneten und verfügbaren Standort für ihr Vorhaben, denn offenbar hatten bereits diverse Verbände und Vereine die gleiche Idee. Diese haben bereits in WhatsApp Gruppen geklärt, wer in welchen Ortschaften Verpflegung anbietet. Zu den Chat-Gruppen wird Max von der App geleitet und kann diesen dann einfach beitreten. Nach einer kurzen Abstimmung ist ein freier und geeigneter Standort für den Fußballverein und seinen Grill gefunden. Jetzt wird der Transporter des Vereins mit Nahrungsmitteln und Grillutensilien beladen, die übrigen

Männer teilen sich in ihre Privatwagen auf und fahren dann gemeinsam zu einem Shuttleservice, der sie dann zu ihrem ausgesuchten Einsatzort fährt. Nachdem alles aufgebaut ist, verbreitet Max ihren Standort über die Sozialen Medien und bietet jedem Helfer oder Betroffenen kostenloses Essen vom Grill an. Über die WhatsApp Gruppe erfährt Max, dass ein Großlieferant angeboten hat, die verschiedenen Vereine zu beliefern, sodass diese ohne Probleme Nachschub bekommen können.

3.

Uwe ist 54 Jahre alt und arbeitet als Einsatzleiter bei der Feuerwehr. Es ist 3 Uhr morgens als in der Feuerwehreinsatzstelle der Alarm losgeht. Uwe und seine Kollegen benötigen nur wenige Minuten zum Aufsitzen und Ausrücken. Unterwegs unterrichtet Uwe seine Kollegen darüber, dass es im 15 km entfernten Ahrtal zu schweren Überschwemmungen kam und Menschen aufgrund der Wassermassen in Lebensgefahr schweben.

Als die Einsatzkräfte bei den verzweifelten Menschen eintreffen, muss sich Uwe zuerst ein Bild von der Lage machen. Ihm wird schnell klar, dass weitaus mehr Helfer nötig sind. In den ersten beiden Tagen kümmert sich die Feuerwehr zunächst um die kritischen Notfälle. Es werden Menschen aus überfluteten Häusern, sowie von Dächern, auf die sie sich retten konnten, befreit und in Sicherheit gebracht. Nach zwei Tagen intensivem Einsatz geht es nun vor allem um die Versorgung der Betroffenen. Es werden Feldbetten organisiert und weitere Feldküchen aufgebaut. Immer mehr freiwillige Helfer kommen aus ganz Deutschland herbei und wollen die gebundenen Einsatzkräfte unterstützen. Uwe versucht neben seinen Pflichten als Einsatzleiter der Feuerwehr nun auch noch den Ansturm von unkoordinierten Spontanhelfern zu bewältigen.

Variante A - ohne App:

Uwe bittet die Spontanhelfer zu warten, bis eine Aufgabe verfügbar ist, die man ihnen zutrauen kann. Viele halten sich nicht an die Bitte und ziehen auf eigene Faust los. Nach ein paar Stunden gibt es die Meldung, dass ein provisorischer Damm zu brechen droht. Sandsäcke müssen zur Verstärkung des Damms befüllt und ordnungsgemäß aufgeschichtet werden. Uwe erklärt den Spontanhelfern ausführlich, wie Sandsäcke zu befüllen und zu tragen sind, um Gesundheitsrisiken zu vermeiden. Nun geht er gemeinsam mit der Gruppe zum Damm und zeigt ihnen wo die Sandsäcke zu platzieren sind. Seite an Seite sichern jetzt Feuerwehr und Spontanhelfer den Damm. Uwe hat die Aufgabe gelöst, musste jedoch viel Aufmerksamkeit und Zeit auf die richtige Einweisung und das Koordinieren von Berufsfeuerwehr und freiwilligen Helfern verwenden. Uwe fragt sich, wie er weitere Spontanhelfer einbinden kann, beziehungsweise wie er bei einem Helferwechsel seine Einweisungen reduzieren oder delegieren kann. Er fühlt sich nicht nur für seine Einsatzgruppe, sondern auch für „seine“ Spontanhelfer verantwortlich.

Variante B - mit App Unterstützung:

Uwe teilt über die App den Nutzern mit, dass vorerst keine Hilfe benötigt wird, er sich aber wahrscheinlich schon bald mit einer Aufgabe melden wird. Die Spontanhelfer werden gebeten sich an einem festgelegten Sammelpunkt einzufinden und auf weitere Anweisungen zu warten. Kurze Zeit später ist es so weit, ein Damm droht zu brechen. Uwe teilt über die App die Information: „Es werden 100 kräftige Spontanhelfer zum Befüllen und Tragen von Sandsäcken benötigt“. Die Spontanhelfer können sich nun für die Aufgabe melden, indem sie sich in der App dafür eintragen. Haben sie dies erledigt, bekommen sie eine Einweisung für das fachgerechte Befüllen und Transportieren von Sandsäcken. Außerdem wird ihnen ein GPS-Standort des zu verstärkenden Damms geschickt. Die 100 Helfer machen sich rasch auf den Weg und folgen den Navigationsangaben zum Einsatzort. Dort angekommen, warten bereits Feuerwehrmänner, um die Spontanhelfer beim Befüllen der Sandsäcke zu unterstützen. Uwe erhält auf seiner App die Benachrichtigung, dass die Helfer am vereinbarten Einsatzort eingetroffen sind und mit der Arbeit begonnen haben. Beruhigt kann er sich nun um das nächste Problem kümmern, indem er weitere Helfer für den Transport von Trinkwasserflaschen akquiriert. Nach ein paar Stunden bekommt er die Meldung, dass der Damm gesichert ist und die Spontanhelfer nun wieder auf dem Weg zurück zum Sammelpunkt sind. Uwe kann sich jetzt um die Verköstigung der Helfer kümmern.

User Storys

Allgemein:

Als **Nutzer**

möchte ich mich in der App registrieren,
sodass ich bei Katastrophenlagen benachrichtigt werde.

Als **Nutzer**

möchte ich von der App WhatsApp Gruppen angezeigt bekommen,
sodass ich mich mit Gleichgesinnten abstimmen kann.

Als **Nutzer**

möchte ich aktuelle Nachrichten über die Katastrophenlage in der App erhalten,
sodass ich über das Wichtigste informiert bin.

Akquisition:

Als **Koordinator**

möchte ich wissen, welche Qualifikation ein Spontanhelfer hat und wie er sie erworben hat,
sodass ich Art und Ort seines Einsatzes gezielter planen kann.

Als **Koordinator**

möchte ich bei der Zusammenstellung eines Teams wissen, was und wie viel dieses benötigt,
sodass ich die Versorgung mit Nahrung, Unterkunft und sanitären Anlagen vorbereiten kann.

Als **Koordinator**

möchte ich die Spontanhelfer im Voraus über Organisatorisches, wie Unterbringung,
Verpflegung und sanitäre Anlagen informieren,
sodass ich nicht jedem einzelnen Neuankömmling die Lage erläutern muss.

Als **Koordinator**

möchte ich Spontanhelfer nach Berufsqualifikationsgruppen suchen können,
sodass ich schnell und einfach die geeigneten Helfer für eine Aufgabe finde.

Als **Koordinator**

möchte ich Sammelpunkte festlegen können,
sodass sich ungebundene Helfer dort einfinden können.

Koordination:

Als **Koordinator**

möchte ich wissen, wie viele Spontanhelfer sich für einem Bereich gemeldet haben,
sodass ich einen Überblick über die Kräfte habe, die für eine Aufgabe zur Verfügung stehen.

Als **Koordinator**

möchte ich regelmäßige Statusmeldungen haben,
sodass ich einen Überblick von erledigten oder noch ausstehenden Aufgaben habe.

Als **Koordinator**

möchte ich beim Anlegen von Aufträgen Informationen zu Park- und
Übernachtungsmöglichkeiten angeben,
sodass Spontanhelfer keine Wege durch das Parken ihrer Fahrzeuge blockieren sowie über
verfügbare Campingplätze oder Hotels informiert sind.

Als **Koordinator**

möchte ich Einblick in die Chatgruppen haben,
sodass ich sehen kann, wie sich die Spontanhelfer abstimmen.

Als **Koordinator**

möchte ich Spontanhelfern eine Zugangsberechtigung für bestimmte Aufgaben geben,

sodass diese an Checkpoints/Schranken passieren können und Unbefugte gleich zurückgehalten werden können.

Als **Koordinator**

möchte ich Spontanhelfern Informationen schnell und einfach (Push)-Nachrichten schicken können,

sodass ich direkt auf sich ändernde Bedingungen, wie zum Beispiel Wetter oder Gefahren reagieren kann, um Helfer warnen und umleiten zu können.

Als **Koordinator**

möchte ich Informationen zu den Arbeitszeiten der Spontanhelfer erhalten,

sodass ich rechtzeitig eine Ablöse organisieren kann.

Als **Koordinator**

möchte ich bei den Einsatzinformationen Videos, wie zum Beispiel Herstelleranleitungen, hinzufügen können,

sodass Spontanhelfer weniger Fragen und Probleme im Umgang mit ihnen unbekanntem Arbeitsgeräten haben.

Als **Koordinator**

möchte ich in einem Messenger in Gruppen mit den Helfern kommunizieren können,

sodass Spontanhelfer Feedback oder Fragen an die Leitstelle weitergeben können.

Als **Koordinator**

möchte ich abgeschlossene Aufgaben nicht mehr im Aufgabenbildschirm sehen,

sodass ich den Überblick nicht verliere.

Als **Koordinator**

möchte ich im Aufgabenbildschirm viele Informationen und Filter für die Aufgaben haben,

sodass ich alles auf einen Blick sehen kann und schnell durch die Aufgaben navigieren kann.

Nachbereitung:

Als Koordinator

möchte ich Feedback der Helfer bekommen, die ich akquiriert habe, sodass ich auf eventuelle Fragen und Bitten eingehen kann.

Als Koordinator

möchte ich für die Helfer auch direkt erreichbar sein, sodass ich bei einem seelischen oder körperlichen Notfall reagieren kann.

Sicht der Spontanhelfenden:

Als Spontanhelfer

möchte ich wissen, was ich mitbringen muss, sodass ich vor Ort gleich mit der Arbeit beginnen kann, ohne mir Ausrüstung beschaffen zu müssen.

Als Spontanhelfer

möchte ich mit anderen Helfern chatten können, sodass ich mich mit ihnen abstimmen oder Fragen stellen kann.

Als Spontanhelfer

möchte ich regelmäßig auf den neusten Stand gebracht werden, sodass ich weiß, ob und wann ich gebraucht werde.

Als Spontanhelfer

möchte ich angeben, welche Arbeiten ich verrichten kann und welche nicht, sodass ich nicht vor Ort Aufgaben ablehnen muss.

Als Spontanhelfer

möchte ich wissen, welche Bereiche für mich zugänglich sind,
sodass ich weiß, wo ich mich aufzuhalten habe, ohne jemanden zu behindern.

Als Spontanhelfer

möchte ich wissen, welche Aufgaben vor Ort erledigt werden müssen,
sodass ich weiß, wo ich gebraucht werde und so produktiv arbeiten kann.

Als Spontanhelfer

möchte ich Wegbeschreibungen zu Aufgaben/Sammelbereichen bekommen,
sodass ich mich nicht verlaufe.

Als Spontanhelfer

möchte ich angeben können, dass ich über Qualifikationen verfüge, die im
Katastrophenschutz von Vorteil sein können,
sodass ich auch anspruchsvolle und meinen Kenntnissen entsprechende Aufgaben erfüllen
kann.

Als Spontanhelfer

möchte ich wissen, wo sich Campingplätze oder Hotels befinden,
sodass ich vor Ort schnell und einfach Übernachtungsmöglichkeiten finden kann.

Als Spontanhelfer

möchte ich auf der Karte Parkmöglichkeiten für meinen Wagen erkennen,
sodass ich im Katastrophengebiet keine Zufahrtswege oder wichtige Versorgungsrouten
blockiere.

Als Spontanhelfer

möchte ich auf der Karte Infopoints angezeigt bekommen,
sodass ich weiß, wohin ich bei auftretenden Fragen gehen muss.

Als Spontanhelfer

möchte ich Karten des Gebietes herunterladen können,
sodass ich auch offline navigieren kann, sollte das Internet nicht zur Verfügung stehen.

Als Spontanhelfer

möchte ich genaue Informationen und Beschreibungen meines Ansprechpartners haben,
sodass ich auch bei Einsätzen mit sehr vielen Beteiligten meinen Ansprechpartner schnell erkennen kann.

Als Spontanhelfer

möchte ich in den Chatnachrichten Aufgaben verlinken können,
sodass ich anderen Spontanhelfern bestimmte Aufgaben zeigen kann.

Als Spontanhelfer

möchte ich vor der Nutzung der App juristisch aufgeklärt werden,
sodass ich weiß, was ich darf und in welchem Umfang ich beispielsweise versichert bin.

Als Spontanhelfer

möchte ich Einsätze filtern und sortieren können,
sodass ich schnell und einfach Einsätze finden kann, die geographisch in Reichweite liegen
und bei denen ich mich am besten einbringen kann.