

Kernempfehlungen aus Use.AT

Projektteam: Laura Mainetti¹, Benedikt Becsi², Romana Berg³, Marianne Bügelmayer-Blaschek³, Michael Brenner-Fließer⁴, Herbert Formayer², Peter Müller¹, Theresa Schellander-Gorgas¹, Matthias Schwarz¹, Stephan Schwarzinger⁴, Sebastian Seebauer⁴, Matthias Themeßl¹, Simon Tschangett⁵, Tanja Tötzer³, Angelika Wolf⁶

1: GeoSphere Austria

2: BOKU University

3: AIT Austrian Institute of Technology GmbH

4: JOANNEUM RESEARCH Forschungsgesellschaft mbH

5: Weatherpark GmbH Meteorologische Forschung und Dienstleistungen

6: CCCA Climate Change Centre Austria

Der Bedarf an verlässlicher Klimainformation ist groß. Aber worauf kommt es bei der Entwicklung von Climate Services (CS), d.h. von Klimadienstleistungen und Produkten, die über die reine Datenbereitstellung hinausgehen, an? Und welche Implikationen hat das für die österreichischen Klimaszenarien bzw. die nächste Generation der österreichischen Klimaszenarien?

Das Projekt Use.AT hat sich zum Ziel gesetzt, das herauszufinden. Dieses Wissen soll in die Entwicklung der nächsten österreichischen Klimaszenarien im Rahmen der Initiative klimaszenarien.AT einfließen. Und um diese Fragen auch gut beantworten zu können, hat das Projektteam folgende Punkte genauer unter die Lupe genommen:

- **Provider*innensicht:** Erkenntnisse aus der Evaluierung von Climate Services sammeln, die in Ländern mit langjähriger Erfahrung wie z.B. UK, CH, DE und NL, und in Österreich bereitgestellt werden
- **Nutzer*innensicht:** Wer sind überhaupt die Nutzer*innen von ÖKS15? Wer nutzt sie nicht, und weshalb? Wer könnte sie in Zukunft nutzen? Welche Bedürfnisse, Anforderungen und Herausforderungen haben diese Zielgruppen? Und welche Rolle spielen ÖKS15 aktuell in klimarelevanten Entscheidungsprozessen?
- **Klimakommunikation:** Was sind relevante Kriterien bei der Kommunikation von Klimainformation und Bereitstellung von Climate Services? Welche Produkte erfüllen welche Kriterien? Und sind verschiedene Kriterien unterschiedlich wichtig?

Mit einem wissenschaftlichen Methodenmix – Literaturrecherche, Umfragen, Expert*inneninterviews und Fokusgruppendiskussionen – wurden viele neue Erkenntnisse gesammelt, die auf der Projekthomepage (<https://klimaszenarien.at/projekte/climate-services/>), den Berichten zu den einzelnen Arbeitspaketen und den zugehörigen Kurzzusammenfassungen in den in aller Ausführlichkeit nachgelesen werden können.

Die **Kernempfehlungen** des Projektteams zur Entwicklung von nützlichen, nutzer*innenfreundlichen und anwendbaren CS sind folgende, strukturiert in Empfehlungen zum Umgang mit Nutzer*innen und zur internen Strukturierung von Klimaszenarien.AT:

Umgang mit Nutzer*innen

Kernempfehlung 1 Klimaservices erfüllen den Zweck, den man ihnen gibt – im besten Fall wird dadurch der usability gap (was Provider*innen anbieten vs. was Nutzer*innen brauchen) überbrückt.

- Dafür sollten Zielgruppen möglichst früh definiert werden. Dazu gehören die Fragen danach, was ihre Anforderungen, ihr Bedarf und ihre Herausforderungen sind. Das hilft dabei zu entscheiden, welche CS von Provider*innen entwickelt werden (siehe [WP2](#)). Dabei ist zu berücksichtigen, dass sich Zielgruppen nicht nur über ihre Organisationszugehörigkeit (Verwaltung, Unternehmen, Forschung, Medien, NGOs) definieren. Es spielen auch andere Faktoren wie z.B. Anwendungszweck, Vorerfahrung, Häufigkeit der Anwendung eine Rolle. (siehe [WP3](#)). In Use.AT hat sich die Kombination von Organisationszugehörigkeit und Anwendungszweck bewährt. (siehe Entwicklung von Personas in [WP5](#), nachzulesen im Publizierbaren Endbericht)
- In Use.AT wurde ein wissenschaftlich abgesicherter Katalog von relevanten Kriterien für die Beurteilung von climate services entwickelt. Dieser Kriterienkatalog kann eine Orientierung bei strategischen Entscheidungen zur Entwicklung von climate services geben, indem Präferenzen von Nutzer*innengruppen zielgerichtet (hinsichtlich usability und usefulness) abgefragt werden können. Idealerweise sollte die kommunikative Ausrichtung des climate service am Beginn der Entwicklung festgelegt werden. Wir empfehlen, den in Use.AT erarbeiteten Kriterienkatalog als Grundlage zur Herausarbeitung von Präferenzen der Zielgruppen hinsichtlich dieser Kommunikationsaspekte zu verwenden, um den strategischen Fokus frühzeitig richtig zu legen. (siehe [WP 4](#)).

Kernempfehlung 2 Klimaservices werden in dem Maße angenommen, in dem sie Erwartungshaltungen erfüllen.

- Es ist wichtig, **so früh wie möglich mit Nutzer*innen zusammenzuarbeiten**. Dadurch können Climate Services entwickelt werden, die den Nutzer*innenbedürfnissen gerecht werden und von Nutzer*innen auch in der Praxis angewandt werden. (siehe [WP2](#), [WP3](#) und [WP4](#)). Dieser Prozess der Nutzer:inneneinbindung ist genau so wichtig wie sein Ergebnis, und bestimmt maßgeblich mit, wie ein climate service wahr- und angenommen wird.

- Im Sinne einer erfolgreichen Co-Production muss der Prozess offen für Anpassungen sein, sowohl von Nutzer*innenseite als auch von Provider*innenseite. Präferenzen hinsichtlich kommunikativer Aspekte des climate service sollten frühzeitig mit den Nutzer:innen erarbeitet werden. Für eine wirkungsvolle Kommunikation empfiehlt es sich, die strategisch festgelegten Ziele laufend (gemeinsam mit den Nutzer:innen) zu überprüfen und ggf. anzupassen.
- In der Kommunikation mit Stakeholder*innen ist es wichtig, Erwartungshaltungen (was wird gebraucht, was kann geliefert werden), Rahmenbedingungen und Handlungsspielraum abzustecken. (siehe [WP2](#))

Kernempfehlung 3 Aus Use.AT-Sicht gibt es grundlegende Empfehlungen unabhängig von Zielgruppen, die für alle Nutzer*innen berücksichtigt werden können.

- Von den Nutzer*innen wird eine Anbindung an bestehende Plattformen gefordert. (siehe [WP3.2](#))
- Die Daten und darauf aufbauende Services sollen von wissenschaftlich hoher Qualität und dementsprechend belastbar sein, um Entscheidungen und Aussagen treffen zu können. (siehe [WP3.2](#) und [WP3.3](#))
- Für die Nutzer*innen ist die Vertrauenswürdigkeit wichtig. Kann ich den Daten vertrauen? Und der Organisation bzw. Institution, die sie bereitstellt? Werden meine auf den Daten aufbauenden Aussagen von anderen als professionell bzw. vertrauenswürdig wahrgenommen, weil ich auch den ÖKS aufbaue? (siehe auch [WP3.2](#), [WP3.3](#) und [WP4](#))
- Klimaservices sollen so aufbereitet sein, dass sie für die jeweiligen Nutzer*innen verständlich und zugänglich sind. (siehe [WP3](#))

Interne Strukturierung von Klimaszenarien.AT

Kernempfehlung 4 Climate Services werden oft als Grundlage für politische Entscheidungsprozesse herangezogen - eine Frage der Positionierung.

- Nutzer*innen wünschen sich daher oft konkrete Handlungsempfehlungen. (siehe auch [WP 3.3](#)). Aus Anbieter*innenperspektive sollte Klimaszenarien.AT sich deshalb überlegen, wie mit solchen Anfragen umgegangen werden soll und ob man sich aktiv oder passiv positionieren möchte. In anderen Worten also, ob (politische) Statements proaktiv gemacht werden, oder ob abgewartet wird, bis Anfragen eintreffen.

- Durch eine frühe Einbindung der Nutzer*innen wird maßgeblich mitbestimmt, wie Climate Services von den Nutzer*innen wahrgenommen werden (siehe [WP2](#), [WP3](#) und [WP4](#)). Das bedeutet, das noch besser vermittelt werden kann, für welche Prozesse CS als Entscheidungsgrundlage herangezogen werden können, und wo Limitierungen bestehen.
- Um eine Entscheidung basierend auf ÖKS treffen zu können, ist ein gewisses Vorwissen rund um die Interpretation der Daten und Informationen notwendig. Es stellt sich die Frage, wie mit Themen rund um Befähigung und Befugnis umgegangen wird.

Kernempfehlung 5 Es sollte ein legales Mandat bzw. eine klare Beauftragung für die Entwicklung von Klimaszenarien geben, auch über den Umfang und die Qualität, in der diese zur Verfügung gestellt werden.

- Provider*innen erleichtert das die Umsetzung nationaler CS und hilft bei der Sichtbarmachung als nationale Referenz-Information. (siehe [WP2](#) und [WP3](#))
- Von Nutzer*innen werden umfangreiche Anforderungen artikuliert und gewünscht (siehe [WP3.2](#) und [WP3.3](#)). Für eine bessere Orientierung im Angebot und ein Management der Erwartungshaltung von Nutzer*innen zu ermöglichen, ist eine klare Abgrenzung notwendig, was von Klimaszenarien.AT geleistet werden kann und soll, und was nicht. Das betrifft Fragen zur Überbrückung der last mile von den Daten zu tatsächlichen Services, Interpretation der Daten, die Abgrenzung von hoheitlichen Aufgaben von Klimaszenarien.AT gegenüber business cases, oder auch die Servicierung von CS. Als Konsequenz bedarf es dafür einer Qualitätssicherung bei bestimmten Aufgaben. Diese Definition und Abgrenzung kann Klimaszenarien.AT dabei helfen, sich am Markt zu positionieren und als Referenz-Information für österreichische Klimaszenarien noch besser sichtbar zu werden.
- Im Rahmen des zu entwickelnden Mandats bzw. der Beauftragung sollte auch definiert werden, welche Zielgruppen explizit genannt werden. Und auch, welche Zielgruppen darüber hinaus einfach darin inkludiert oder berücksichtigt werden können. Manche Produkte und Services können mehrere Kriterien abdecken und so mehrere Zielgruppen ansprechen (siehe [WP4](#)).

Alle Ergebnisse und Erkenntnisse sollen in die Entwicklung der nächsten Generation der österreichischen Klimaszenarien einfließen. Sie sollen Klimaszenarien.AT dabei unterstützen Entscheidungen zu treffen, damit die nächsten österreichischen Klimaszenarien und weitere Climate Services in Zukunft noch nutzer*innenfreundlicher und bedarfsorientierter sind, und klimasensible Entscheidungsprozesse in Österreich und darüber hinaus optimal unterstützt werden können.