



# DIPLOMARBEIT

zum Thema

Kollaborative Problemlösung in modularen Anlagen mittels  
persönlicher digitaler Assistenz

vorgelegt von Meret Feldkemper  
im Studiengang Mechatronik, Jg. 2013  
geboren am 28.07.1994 in Dortmund

zur Erlangung des akademischen Grades einer  
Diplomingenieurin  
(Dipl.-Ing.)

Betreuer: Dipl.-Ing. Sebastian Heinze  
Verantwortlicher Hochschullehrer: Prof. Dr.-Ing. habil. Leon Urbas  
Tag der Einreichung: 02.05.2019



## **Aufgabenstellung für die Diplomarbeit**

für

**Frau Meret Feldkemper, Matr.Nr. 3951915, Studiengang MT 2013**

# **Kollaborative Problemlösung in modularen Anlagen mittels persönlicher digitaler Assistenz**

### **Forschungslücke**

Die modulare Automation beschleunigt den digitalen Wandel in der Prozess- und Fertigungsindustrie und ermöglicht neue Betriebs- und Bedienparadigmen. Nicht nur im fehlerfreien Anlagenbetrieb, sondern auch in den hochgradig komplexen und kooperativen Aufgaben während der Fehlersuche sind Assistenzfunktion auf Basis des digitalen Abbilds einer Anlage denkbar. Während die fast vollständige Automatisierung im Normalbetrieb für ein hohes Maß an Strukturierung sorgt, unterscheiden sich die notwendigen Lösungsschritte bei technischen Störungen von Fall zu Fall. Die Professur für Prozessleittechnik und Arbeitsgruppe für Systemverfahrenstechnik untersucht im Rahmen des Forschungsprojektes PlantCom diese Kommunikation.

### **Zielsetzung**

Ziel dieser Diplomarbeit ist die Untersuchung geeigneter Interaktionsmechaniken und der benötigten Informationen zur Unterstützung der einzelnen Mitarbeiter in der Störungsdiagnose mittels persönlicher digitaler Assistenzsysteme. Die Ergebnisse der Untersuchung sollen an einer prototypischen Implementierung unter Zuhilfenahme des P2O Labs der TU Dresden demonstriert und verifiziert werden.

### **Arbeitspakete**

1. Literaturrecherche zur Kommunikation in der kollaborativen Störungsdiagnose und digitaler Assistenten
2. Analyse möglicher Informationsbedarfe, Informationsanpassungen und Interaktionsmechaniken zum Austausch in einem kollaborativen Problemlöseprozess mit einem digitalen Assistenten
3. Entwurf & prototypische Implementierung eines Demonstrators für die zuvor erarbeiteten Konzepte
4. Validierung/ Verifikation der Ergebnisse

Die Arbeit wird in deutscher Sprache verfasst.

#### **Betreuer:**

Dipl.-Ing. Sebastian Heinze

#### **1. Prüfer:**

Prof. Dr.-Ing. habil. Urbas

#### **2. Prüfer:**

Jun.-Prof. Dr.-Ing. Jens Krzywinski

#### **Datum Arbeitsbeginn:**

22.11.18

#### **Einzureichen am:**

02.05.19



**TECHNISCHE  
UNIVERSITÄT  
DRESDEN**



---

**Fakultät Elektrotechnik und Informationstechnik** Institut für Automatisierungstechnik

---

## **Kollaborative Problemlösung in modularen Anlagen mittels persönlicher digitaler Assistenz**

Kurzfassung

Betreuer: Dipl.-Ing. Sebastian Heinze  
Hochschullehrer: Prof. Dr.-Ing. habil. Leon Urbas  
Tag der Einreichung: 02.05.2019

---

**DIPLOMARBEIT**

Bearbeiter: Meret Feldkemper



**TECHNISCHE  
UNIVERSITÄT  
DRESDEN**



---

**Fakultät Elektrotechnik und Informationstechnik** Institut für Automatisierungstechnik

---

## **Collaborativ problem solving in modular Plants with personal digital assistance**

Abstract

Tutor: Dipl.-Ing. Sebastian Heinze  
Supervisor: Prof. Dr.-Ing. habil. Leon Urbas  
Day of Submission: 02.05.2019

---

DIPLOMA THESIS

Author: Meret Feldkemper

# Inhaltsverzeichnis

|          |                                                         |           |
|----------|---------------------------------------------------------|-----------|
| <b>1</b> | <b>Einleitung</b>                                       | <b>1</b>  |
| <b>2</b> | <b>Stand der Technik</b>                                | <b>2</b>  |
| 2.1      | Modulare Anlagen . . . . .                              | 2         |
| 2.2      | Problemlösen . . . . .                                  | 2         |
| 2.2.1    | Unterscheidung von Problemen . . . . .                  | 3         |
| 2.2.2    | Arten von Problemlösern . . . . .                       | 4         |
| 2.2.3    | Einflüsse . . . . .                                     | 5         |
| 2.2.4    | Phasen des Problemlösens . . . . .                      | 6         |
| 2.2.5    | Störungsdiagnose . . . . .                              | 6         |
| 2.3      | Kollaboration . . . . .                                 | 7         |
| 2.4      | Kommunikation . . . . .                                 | 7         |
| 2.5      | Assistenz . . . . .                                     | 8         |
| 2.5.1    | Anforderungen an digitale Assistenzsysteme . . . . .    | 8         |
| 2.5.2    | Einsatz von digitaler Assistenz . . . . .               | 9         |
| 2.5.3    | Assistenzsysteme . . . . .                              | 10        |
| 2.6      | Gestaltung von Mensch-Maschine-Schnittstellen . . . . . | 13        |
| 2.6.1    | Ergonomisch gute Gestaltung . . . . .                   | 13        |
| 2.6.2    | Individualisierung . . . . .                            | 14        |
| <b>3</b> | <b>Analyse</b>                                          | <b>17</b> |
| 3.1      | Informationsbedarf . . . . .                            | 17        |
| 3.2      | Informationsanpassung . . . . .                         | 17        |
| 3.3      | Interaktionsmechaniken . . . . .                        | 17        |
| <b>4</b> | <b>Konzept</b>                                          | <b>18</b> |
| 4.1      | Konzeptuelles Design . . . . .                          | 18        |
| 4.2      | physikalisches Design . . . . .                         | 18        |
| <b>5</b> | <b>Implementierung</b>                                  | <b>19</b> |
| <b>6</b> | <b>Verifikation</b>                                     | <b>20</b> |
| <b>7</b> | <b>Zusammenfassung</b>                                  | <b>21</b> |

|                             |           |
|-----------------------------|-----------|
| <b>8 Ausblick</b>           | <b>22</b> |
| <b>Anhang A Anhang</b>      | <b>24</b> |
| <b>Literaturverzeichnis</b> | <b>25</b> |

## **Abbildungsverzeichnis**

## **Tabellenverzeichnis**

|     |                                                              |    |
|-----|--------------------------------------------------------------|----|
| 2.1 | Interaktionsmöglichkeiten mit einem Assistenzsystem . . . .  | 11 |
| 2.2 | Interaktionssysteme zur Bereitstellung von Informationen . . | 12 |



## Quelltextverzeichnis

# 1 Einleitung

Auf Grundlage von immer kürzeren Produkteinführungszeiten wurden Modularisierungskonzepte für die Prozessindustrie entworfen. Dies bieten eine höhere Flexibilität, haben allerdings auch Auswirkungen auf das Engineering und den Betrieb der Anlage [10]. Dies hat auch Auswirkungen auf die Störungsdiagnose. Selbst im herkömmlichen Anlagenbau werden die Mitarbeiter bei Problemen immer wieder aufs neue gefordert. So schrieb Bainbridge [1] schon 1983, dass die Automatisierung weitreichende Auswirkungen auf die Arbeit des Operators hat. So ist zwar die Anlage automatisiert, bei kritischen Situationen ist jedoch der Mensch gefordert. Dieser trifft seine Entscheidung anhand von Beobachtung und Erfahrungen. Da die Komplexität der Verfahren zur Produktion zunimmt ist es schwierig bei auftretenden Störungen alle Faktoren zu kennen und zu überblicken.

Assistenzsysteme können hier eine geeignete Unterstützung bieten [2] . Dabei ist zu beachten, dass der Mensch nicht als Lückenbüßer verwendet wird, der alle Aufgaben übernehmen muss mit denen das Automatisierungssystem überfordert ist. Die Kompetenzen des Menschen sind zu würdigen und mit zusätzlichen Informationen aus dem Prozess zu ergänzen. [15]

Durch voranschreiten der Automatisierung in der Prozessführung sind Menschen vor allem in kritischen Situationen für Entscheidungen verantwortlich.

Zitat  
korrigie-  
ren (Teil  
eines  
Buchs)

## 2 Stand der Technik

### 2.1 Modulare Anlagen

Aufgrund immer kürzerer Produkteinführungszeiten werden Modularisierungskonzepte entwickelt. Die Modularisierung ermöglicht eine höhere Flexibilität und beschleunigt Konzeption, Engineering, Aufbau und Inbetriebnahme der Anlage [13]. Ein Modul ist eine geschlossene funktionale Einheit und stellt eine verfahrenstechnische Grundfunktion als Dienst der Prozessführungsebene (PFE) zur Verfügung. Die Grundfunktionalitäten der PFE müssen unterstützt werden [3]

- **Mensch-Maschine-Schnittstelle:** Übertragung der Daten zur Anzeige und Bedienung
- **Steuern und Überwachen:** Übertragung der internen Zustände des Moduls

In der Namur-Empfehlung NE 148 [9] ist beschrieben, welche Daten an das übergeordnete Automatisierungssystem übertragen werden und welche dem Modullieferanten zur Wartungsunterstützung zur Verfügung stehen. Die Daten für das übergeordnete Automatisierungssysteme umfassen unter anderem die Verriegelungs-, Steuerungs- und Reglungsstruktur, die Prozess- und Sollwerte sowie den Status des Moduls / der Services. Für die Wartungsunterstützungen werden nur hersteller- und modulspezifische und keine prozessspezifischen Daten übertragen.

### 2.2 Problemlösen

Die Gesellschaft geht davon aus, dass Probleme selbstverständlich existieren. Probleme entstehen allerdings erst, wenn eine konkrete Zielsetzung vorhanden ist, die sich nicht durch Routine erreichen lässt. Ohne Handlungsziele gäbe es keine Probleme. [4–6]

Liegt ein Problem vor so könnte der Problemlöseprozess sehr einfach sein, indem der Ausgangszustand erkannt, der Zielzustand festgelegt und die Operatoren gefunden werden. Allerdings haben alle diese Aspekte Eigenschaften,

die den Prozess erschweren. So kann der Ausgangszustand nicht immer klar definiert sein und es muss eindeutig sein, welche Voraussetzungen als erfüllt angenommen werden können. Bei einem unklaren Ausgangszustand lässt sich auch der Zielzustand nicht eindeutig beschreiben. Bei Betrachtung der Operatoren, die notwendig sind, um einen Ausgangszustand in einen Zielzustand zu überführen, fällt auf, dass diese mit dem Ziel zusammen hängen. Entweder wird der Zielzustand betrachtet und nach geeigneten Operatoren gesucht, die unter Umständen nicht vorhanden sind. Oder es sind bestimmte Operatoren vorhanden und es wird davon ausgehend das bestmögliche Ziel bestimmt. [6]

Wann gilt ein Problem nun als gelöst? Laut x ist ein Problem gelöst, wenn die Suche nach der Lösung abgebrochen wird. Dabei wird die Suche durch verschiedene Abbruchkriterien geleitet [6]:

- **Ziel:** Was ist der Zielzustand?
- **Operatoren:** Welche Mittel stehen mir zur Verfügung?
- **Beschränkungen:** Was sind die Randbedingungen?
- **Repräsentation:** In welcher Form wird das Problem repräsentiert?
- **Eleganz der Lösung**

### 2.2.1 Unterscheidung von Problemen

Probleme unterscheiden sich hinsichtlich vieler Aspekte, die beim Problemlösen berücksichtigt werden müssen. [4]

- **Klarheit:** Es wird zwischen wohl-definierte und schlecht-definierten Problemen unterschieden. Wohl-definierte Probleme kennzeichnen sich durch einen eindeutigen Ausgangs- und Zielzustand sowie klar beschriebene Operatoren.
- **Zeitskala:** Unterscheidung zwischen kurzfristigen und langfristigen Problemen. Kurzfristige Probleme lassen sich meist schnell beheben.
- **Zeitdruck:** Bei Zeitdruck muss eine schnelle Entscheidung getroffen werden ohne die Möglichkeit alle Lösungsmöglichkeiten zu durchdenken. Ohne Zeitdruck können alle Optionen in Ruhe abgewägt werden.

- **Geforderte kognitive Aktivität:** Wenn eine Vielzahl von Maßnahmen durchgeführt werden muss, um das Ziel zu erreichen, so ist eine hohe kognitive Aktivität gefordert.
- **Bereiche:** Die Problemlösestrategie kann davon abhängig sein in welchem Umfeld das Problem auftritt. Probleme unterscheiden sich in ihrer Art je nach Umfeld.

Außerdem kann zwischen einfachen und komplexen Problemen unterschieden werden. Ein komplexes Problem unterscheidet sich von einem einfachen Problem in der Hinsicht, dass es mehrere unbekannte Lücken gibt [4]. Manche treten erst bei Bearbeitung des Problems auf. Ein komplexes Problem kennzeichnet sich durch folgende Merkmale. [6]

bessere  
Wort  
finden

- **Komplexität der Problemsituation:** Komplexität fordert Vereinfachung durch Reduktion auf das wesentliche \_\_\_\_\_
- **Vernetztheit der beteiligten Variablen:** Je stärker die einzelnen Aspekte des Problems und der Lösung zusammen hängen, desto komplexer ist das Problem. Es ist wichtig die Abhängigkeiten zu kennen.
- **Dynamik der Problemsituation:** Einerseits können durch Eingriffe in ein komplexes vernetztes System Prozess in Gang gesetzt werden, die nicht beabsichtigt waren. Andererseits wartet ein Problem nicht auf eine Entscheidung. Es ist also möglich, dass sich die Situation über die Zeit verändert.
- **Intransparenz:** Es liegen sowohl in Hinblick auf die Zielstellung, als auch auf die Variablen nicht alle erforderlichen Informationen vor. Dadurch ist Informationsbeschaffung gefordert.
- **Projektile:** Meistens gibt es nicht nur ein Ziel sondern mehrere Teilziele. Es ist möglich, dass nicht alle Teilziele erreicht werden können. Daher ist ein Abwägen und Balancieren der Kriterien notwendig. \_\_\_\_\_

Zitat??

Optimierung

### 2.2.2 Arten von Problemlösern

Nicht nur Probleme können sich unterscheiden sondern auch die Art Probleme zu lösen. Es wird zwischen drei bipolaren Dimensionen unterschieden. [4]

- **Veränderungsorientierung:** Beim Umgang mit Grenzen und Vorgaben wird zwischen Explorer und Developer unterschieden.
  - **Explorer:** Überwindet vorgegebene Grenzen und sucht Herausforderungen.
  - **Developer:** Liebt Pläne und Vorgaben, ist meist gut organisiert und vermeidet Risiken.
- **Verarbeitungsstil:**
  - **External:** Lässt Ideen durch Diskussionen mit anderen wachsen. Eine unruhige Umgebung wird nicht als störend empfunden. Außerdem handelt er, während andere noch nachdenken
  - **Internal:** Entwickelt Ideen zunächst für sich alleine und teilt sie dann. Er bevorzugt eine ruhige Umgebung und stilles Nachdenken.
- **Entscheidungsfokus:**
  - **People:** Der personenbezogene Entscheider betrachtet zuerst die Konsequenzen in Bezug auf Personen. Er schätzt die Harmonie.
  - **Task:** Der aufgabenbezogene Entscheider legt Wert auf begründbare, logisch nachvollziehbare Entscheidungen.

### 2.2.3 Einflüsse

Neben den äußeren Faktoren, wie die Ausgangssituation und die verfügbaren Operatoren, gibt es auch innere Faktoren, wie Motivation und Emotion, die das Problemlösen maßgeblich beeinflussen. So setzt die Motivation erst den Problemlöseprozess in Gang. [5]

Emotionen wirken sich auf den Ablauf des Denkens aus. So vermindern negative Emotionen die Anzahl an Selbstreflektionen beim Denken und rufen Notfallreaktionen hervor. Positive Emotionen können hingegen zu Nachlässigkeit und Oberflächlichkeit führen. Wie groß der Einfluss der Emotionen auf den Problemlöseprozess ist hängt von dem Selbstkonzept des Individuums ab. Das Selbstkonzept beschreibt die Kompetenz, die in heuristische und epistemische Kompetenz eingeteilt ist. Die heuristische Kompetenz beschreibt das Zutrauen, das jemand in seine Fähigkeiten hat mit Problemsituationen umzugehen für die es keine eindeutige Verhaltensweise gibt. Die epistemische Kompetenz zeichnet sich durch das Zutrauen, eine Situation aufgrund des vorhandenen Wissens zu bewältigen, aus. Zusammen ergibt sich daraus die aktuelle Kompetenz. [5]

noch  
mehr  
ausfor-  
mulie-  
ren?

Stress, Gruppen, Sprache...

#### 2.2.4 Phasen des Problemlösens

Der Problemlöseprozess teilt sich in fünf Phasen auf. Die erste ist die *Problemidentifikation*. „Ein Problem ist identifiziert, wenn man Ziele setzt und erkennt, dass ein bestimmtes Ziel nicht ohne weiteres Nachdenken erreicht werden kann.“ Die zweite Phase ist die *Ziel- und Situationsanalyse*. Dabei muss zunächst der zu erreichende Zielzustand geklärt und die Eigenschaften und Beschränkungen erkannt werden. Anschließend ist zu klären, warum es nicht geht und was zur Verfügung steht bzw. was man gebrauchen kann. Die *Planerstellung* erfolgt in Phase drei. Diese umfasst die Vorbereitung des konkreten Vorgehens mit folgenden Aspekten:

1. Abfolgen erkennen
2. Randbedingungen erkennen
3. Zwischenzielbildung
4. Verfügbarkeit von Alternativen
5. Angemessenheit der Auflösung

Nach der Planerstellung folgt in Phase vier die *Planausführung*. Eine wichtige Voraussetzung ist dabei die Planüberwachung und Fehlerdiagnostik. [4]

hört  
aprop  
auf

#### 2.2.5 Störungsdiagnose

Bei der Störungsdiagnose ist im Störfall eine effiziente Problemlösung gefragt. Das Wissen und Handeln des Individuums steht dabei im Kontext technischer Systeme. Es werden zwei Wissensarten unterschieden.

überarbeiten

- **Strukturwissen:**

- **Faktenwissen:** Funktionsweise und Organisation der verschiedenen Komponenten ist bekannt. Ohne dieses Wissen ist eine gezielte Systemsteuerung nicht möglich.
- **Displaywissen:** Kenntnis über verschiedene Bedienelemente und deren Funktionsweise.
- **Anlagenwissen:** Kenntnis der einzelnen Komponenten des Systems.

## 2.3 Kollaboration

Kollaboration bietet die Chance verteilte Informationen für das Lösen von Problemen zu nutzen und unterscheidet sich von reiner Kooperation. Mit Kooperation ist eine Arbeitsteilung gemeint, bei der jede Person eine konkrete Aufgabe zugeteilt wird und die Ergebnisse zum Schluss zusammen getragen werden [7]. Kollaboration ist durch Symmetrie von Wissen, einem gemeinsamen Ziel und der Zusammenarbeit gekennzeichnet [12]. Dabei spielt insbesondere die Interaktion untereinander eine große Rolle, da diese den kollaborativen Lerneffekt fördert [7].

## 2.4 Kommunikation

Kommunikation ist beim kollaborativen Problemlösen ein wichtiger Aspekt. Mittels Kommunikation kann das gemeinsame Verständnis des Problems hergestellt und aufrecht gehalten werden. Um Missverständnisse vorzubeugen ist es erforderlich klar und geeignete Fragen zu stellen. Das Stellen von Fragen ist wichtig, um ungeteilte Informationen auszutauschen. Ebenso wichtig ist das richtige Zuhören, da die meisten besser Informationen geben als aufnehmen können. Zudem sollten nur die Informationen weiter gegeben werden, die für die Situation notwendig sind. [11]

Während Menschen direkt kommunizieren können, ist bei der Kommunikation mit einer digitalen Assistenz noch ein zusätzliches System notwendig. Welche Systeme dafür verwendbar sind ist in Abschnitt 2.5.3 näher beschrieben. Bei Betrachtung des Aspekts WIE kommuniziert wird, fällt auf, dass es vielfältige Möglichkeiten gibt. Häufig angewandt werden Dialogsysteme. Ein Dialog entsteht, wenn Mensch und Maschine in Kooperation eine Aufgabe lösen bei der mehrere Schritte notwendig sind. Dialoge in der Mensch-Maschine-Interaktion können folgende Formen haben:

- **Kommando:** Der Mensch gibt über eine Tastatur vordefinierte Kommandos ein, an die er sich erinnern muss. Dialoge mit Kommandos sind benutzerbestimmt, da das System nur auf die Eingaben des Nutzers reagiert.
- **Menü:** Die Kommandos werden mit Hilfe einer Liste zur Verfügung gestellt. Der Nutzer kann dann aus diesen auswählen. Ist das Menü statisch, dann ist es systembestimmt.



- **Formulare/Masken:** Ein Formular gruppiert Interaktionselemente und kann vielfältig verwendet werden.
- **Fenster:** Abgegrenzter steuerbarer Bereich.
- **Direkte Manipulation:** Objekte können direkt bearbeitet werden. Beispiele sind das Verändern der Größe oder das Verschieben von Objekten.

Damit die Kommunikation zwischen Mensch und System möglich ist müssen geeignete Mittel zur Verfügung stehen.

### 2.5 Assistenz

Laut Duden bedeutet Assistenz Beistand oder Mithilfe. Das Verb assistieren wird mit den Worten „jemanden nach dessen Anweisungen zur Hand gehen, bei einer Arbeit oder Tätigkeit behilflich sein“ beschrieben. In der Literatur finden sich eine Vielzahl von Definitionen. Diese reichen vom Schraubendreher, über autonome Ausführung von Funktionen bis hin zur individualisierten Nutzerunterstützung [8]. In x wird Assistenz mehrere Stufen anhand des Autonomiegrades eingeteilt(, an denen sich diese Arbeit im weiteren Verlauf orientiert):

1. **Automatisches Ausführen von Funktionen:** Die Funktion wird nicht durch den Benutzer ausgeführt. Ein Beispiel ist das automatische Herunterfahren eine Anlage bei gravierenden Störungen.
2. **Unterstützung bei einem vorab definierten Anwendungsfall:**
3. **Erkennung der Intention des Nutzers und Vorschlag von geeigneten Schritten**

#### 2.5.1 Anforderungen an digitale Assistenzsysteme

Die Assistenz soll den Menschen ideal unterstützen. Dabei sind seine Fähigkeiten zu berücksichtigen und eine Überlastung ist zu vermeiden. Es müssen dabei unter anderem folgende Aspekte beachtet werden [8]:

- **Interaktivität:** Dem Mensch muss die Möglichkeit zur Interaktion gegeben werden. Die Ziele und Aufgaben sollten formulierbar sein ohne Rücksicht auf das System nehmen zu nehmen.

- **Diagnose:** Das Assistenzsystem muss wissen, welche Effekte auftreten können, wenn der Nutzer fehlerhafte Eingaben tätigt.
- **Korrektur:** Wenn die Handlung des Nutzers von den Anweisungen abweicht, so muss das Assistenzsysteme diese Handlung trotzdem unterstützen können.

### 2.5.2 Einsatz von digitaler Assistenz

Digitale Assistenz findet sich mittlerweile überall. So gibt es für fast jede Anwendung eine Onlinehilfe, die mit Tool-Tipps Assistenz leistet. Im Alltag finden sich für blinde Menschen akustische Signale an Ampeln wieder. Zuhause gibt es mittlerweile Smart Home Geräte, die automatisch die Heizung ausstellen, wenn das Fenster geöffnet wird. Das Handy fügt automatisch Termine aus eMails dem Terminkalender hinzu und erinnert anschließend an den Termin.

Im Prozessumfeld kann digitale Assistenz folgende Aufgaben haben [14]:

- **Aktivierung**
  - **Warnung:** Die Assistenz warnt bevor der Mensch eventuell einen Fehler macht.
  - **Signale:** Die Assistenz sorgt dafür, dass alle relevanten Informationen für den Nutzer erkennbar sind.
- **Informationsintegration:** Darstellung von Symbolen, die dem Nutzer bekannt sind (z.B. km/h vs. mph). Erläuterung von möglichen Konsequenzen.
  - **Kennzeichnung:** Legenden für die verschiedenen Symbole.
  - **Erklärung:** Mit Sicht auf die Interessen und das Wissen des Nutzers.
- **Entscheidungen:** Unterstützung bei der Auswahl, was als nächstes getan werden muss
  - **Supply:** Darstellung aller möglichen Informationen und Optionen
  - **Filter:** Es werden nur die Informationen und Optionen dargestellt, die für die Aufgabe wichtig sind.
  - **Berater:** Die Assistenz liefert einen Vorschlag. Der Mensch kann entscheiden, ob er die vorgeschlagene Option durchführt.

### 2.5.3 Assistenzsysteme

Zur Verbindung der Fähigkeiten des menschlichen Nutzers und den Systemfunktionen können Assistenzsysteme verwendet werden. Ein Assistenzsysteme besteht aus mehreren Komponenten. Der Eingabemethode, also die Art und Weise, wie der Mensch mit dem System interagieren kann. Der tatsächlichen Schnittstelle, beispielsweise einem Computer, der Informationen anzeigt. Und dem Assistent als solches, der Informationen verknüpft und bereit stellt.

#### Eingabemethoden

Die Eingabemethoden orientieren sich maßgeblich an den Fähigkeiten des Menschen. Der Mensch verwendet meist Hände und Sprache. Insbesondere die Hände bieten eine Vielzahl an Möglichkeiten mit einem System zu interagieren. So können Hilfsmittel, wie Maus oder Tasten, verwendet werden oder die Interaktion erfolgt direkt mit Gesten oder über ein Touchscreen. Die Interaktionsmöglichkeiten sind in Tabelle ?? aufgeführt.

#### Schnittstelle

Mit Schnittstelle ist gemeint, wie und mit welchen Mitteln Informationen dem Nutzer zur Verfügung gestellt werden. Die Mittel sind in Tabelle ?? dargestellt.

| Interaktions-<br>möglichkeit | Merkmale                                   | Vorteile                                            | Nachteile                          | Einsatz                                    |
|------------------------------|--------------------------------------------|-----------------------------------------------------|------------------------------------|--------------------------------------------|
| Taster                       | führt zugewiesene Aktionen aus             |                                                     |                                    |                                            |
| Maus                         | zweidimensionale Bewegung                  | Bedienung ist einfach zu erlernen                   | benötigt eine ebene saubere Fläche | vor allem im Bürobereich                   |
| Joystick                     | wird durch kippen bedient                  | schnelle Richtungswechsel möglich                   |                                    | als Mousesatz, bei Zielverfolgungsaufgaben |
| Touchscreen                  | Interaktion durch Berühren des Bildschirms | Direkte Bedienung, keine zusätzliche Hardware nötig | Verschmutzt schnell                | weitreichend: von Industrie bis Labor      |
| Spracheingabe                | sichere Erkennung muss gewährleistet sein  | einfach zu bedienen                                 |                                    | Auswahlvorgänge, Kommandos                 |
| Gesten                       | werden mit Kamera erfasst                  |                                                     |                                    |                                            |

**Tabelle 2.1:** Interaktionsmöglichkeiten mit einem Assistenzsystem

| Interaktions-system  | Funktionsweise                                       | Vorteile                                                              | Nachteile                                                   | Anwendung                                               |
|----------------------|------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------|
| Projektor            | Beleuchtung des relevanten Objekts                   | gut geeignet für Arbeiter mit kognitiven Einschränkungen              | Einsatz ist abhängig von geforderter Projektionsgenauigkeit | Unterstützung des Kommissionierungsvorgangs, Bohrlöcher |
| AR-Brillen           | Einblendung von Zusatzinformationen in das Sichtfeld | handfree, komplexe Arbeitsabläufe können fehlerärmer umgesetzt werden | Sichtfeld ist geringfügig eingeschränkt                     | Checklisten, Anleitungen, Anzeige von Messdaten         |
| Headset              | gibt akustisch Hinweise und Informationen            | handsfree, Verwendbar, wenn visueller Kanal nicht zur Verfügung steht | funktioniert nur be-dingt in lauter Umgebung                | Call-Center, Logistik                                   |
| Smartwatch           | kann wenige wichtige Informationen anzeigen          | handsfree, kompakt                                                    | begrenzte Display-größe                                     | Navigation, Information                                 |
| Tablet               |                                                      | einfache Handhabung<br>großer Bildschirm                              | nur eine freie Hand                                         | Anleitung, Wartung von Maschinen                        |
| stationärer Computer |                                                      |                                                                       | nicht transportabel                                         |                                                         |

**Tabelle 2.2:** Interaktionssysteme zur Bereitstellung von Informationen

## 2.6 Gestaltung von Mensch-Maschine-Schnittstellen

Die richtige Gestaltung der Mensch-Maschine-Schnittstelle ist essenziell. Durch die steigende Komplexität von Maschinen und Anlagen wird meist auch die Bedienung komplexer. Umso wichtiger ist eine nutzerfreundliche Gestaltung. Diese orientiert sich maßgeblich an den Bedürfnissen des Nutzers, welche in den Entwicklungsprozess mit einzubeziehen sind. Es gibt eine Vielzahl an Richtlinien, die erläutern, was eine ergonomisch gute Gestaltung von Benutzerschnittstellen ausmacht. Die gute Gestaltung soll Benutzungsprobleme vermeiden.

### 2.6.1 Ergonomisch gute Gestaltung

In der DIN EN ISO 9241 sind Empfehlungen für die Ergonomie der Mensch-System-Interaktion aufgelistet. An dieser Stelle wird nur auf einige für diese Arbeit relevante Aspekte eingegangen. So sind in Teil 110 die Grundsätze der Dialoggestaltung beschrieben:

- **Aufgabenangemessenheit:** Funktionalität und Dialog sollen den Eigenschaften der Arbeitsaufgabe entsprechen.
- **Selbstbeschreibungsfähigkeit:** Es muss eindeutig sein, an welcher Stelle sich der Nutzer befindet, welche Handlungen durchgeführt werden können und wie diese auszuführen sind.
- **Erwartungskonformität:** Der Dialog entspricht den anerkannten Konventionen und ist vorhersehbar.
- **Lernförderlichkeit:** Der Nutzer wird beim Erlernen der Nutzung des interaktiven Systems unterstützt.
- **Steuerbarkeit:** Der Nutzer hat Einfluss auf Richtung und Geschwindigkeit des interaktiven Systems.
- **Fehlertoleranz:** Das beabsichtigte Arbeitsergebnis kann bei fehlerhaften Eingaben trotzdem mit keinem oder minimalem Korrekturaufwand erreicht werden.
- **Individualisierbarkeit:** Nutzer kann die Darstellung von Informationen so ändern, dass sie seinen Bedürfnissen und Fähigkeiten entsprechen.

Es ist deutlich zu erwähnen, dass in den meisten Fällen nicht alle Aspekte gleichermaßen berücksichtigt werden können.

### Informationsdarstellung

Die richtige Informationsdarstellung ist wichtig, um den Problemlöseprozess nicht noch kompliziert zu machen. Teil 112 der DIN EN ISO 9241 beschreibt folgende wichtige Aspekte für eine gute Informationsdarstellung:

- **Entdeckbarkeit:** Das System sollte so geschaltet sein, dass Informationen und Steuerelemente gut wahrgenommen werden können. Außerdem sollten Informationen in dem Tempo dargestellt werden das dem Nutzer entspricht.
- **Ablenkungsfreiheit:** Der Nutzer sollte nicht von anderen Informationen abgelenkt werden, die nicht für die Bearbeitung der Aufgabe notwendig sind.
- **Unterscheidbarkeit:** Es sollte eindeutig sein, welche Informationen zusammenhängen.
- **Eindeutige Interpretierbarkeit:** Informationen sollten eine eindeutige Bedeutung haben, verständlich und an die Fähigkeiten des Nutzers angepasst sein.
- **Kompaktheit:** Es sollen nur notwendige Informationen dargestellt sein und die Interaktion mit dem System kompakt gehalten werden.
- **Konsistenz:** Interaktionselemente mit ähnlichem Zweck sollten ähnlich dargestellt sein. Zudem sind allgemeine Konventionen zu beachten.

### 2.6.2 Individualisierung

Wenn unterschiedliche Benutzer(gruppen) ein System nutzen, dann ist eine Individualisierung in Betracht zu ziehen. Individualisierung bedeutet, dass sich das Verhalten des Systems und die Darstellung der Benutzerschnittstellen-Elemente entsprechend anpassen. Wann ist es nun sinnvoll zu individualisieren? In der ISO 9241-129 sind einige Aspekte aufgelistet:

- **Variation der Benutzermerkmale:** Fähigkeiten und Präferenzen der Nutzer sind verschieden.
- **Unterschiedliche Bedürfnisse und Ziele:** Durch entsprechende Individualisierung sollen alle Nutzer zufrieden sein.

- **Schwankung der Aufgabenmerkmale:** Wenn beispielsweise Komplexität, Schwierigkeit oder Informationsgehalt der Aufgabe sich verändern ist eine Individualisierung angebracht.
- **Verschiedene Einrichtungen, die von einem einzelnen Benutzer verwendet werden:** Wenn der Nutzer das System sowohl am Desktop Computer als auch am Mobiltelefon verwendet so ist eine Anpassung an diese Geräte sinnvoll.
- **Unterschiedliche Umgebungen, denen ein einzelner Nutzer ausgesetzt ist**

Trotz oder gerade wegen der vielen Möglichkeiten von Individualisierung müssen bestimmte Grenzen eingehalten werden. So darf die individuelle Gestaltung der Mensch-Maschine-Schnittstelle folgende Faktoren nicht beeinflussen:

- Die Individualisierung darf kein Ersatz für ergonomisch gestaltete Dialoge sein.
- Sicherheitskritische und aufgabenkritische Systeme dürfen in ihrer Funktion nicht eingeschränkt werden.
- Rationalisierung???
- Individualisierung darf nicht zu Problemen bei der Gebrauchstauglichkeit oder Zugänglichkeit führen.

Um diesen Anforderungen gerecht zu werden wurden entsprechende Leitlinien formuliert.

- **Zugänglichkeit:** Ein System mit Möglichkeiten zur Individualisierung muss ISO 9241-171 entsprechen.
- **Steuerbarkeit:** Der Nutzer sollte die Kontrolle über die Individualisierung behalten.
- **Erkennbarkeit:** Der Benutzer sollte die Individualisierungsmöglichkeiten kennen und bei Änderungen durch das System informiert werden.
- **Widerspruchsfreiheit:** Die Individualisierung sollte konsistent sein.
- **Gebrauchstauglichkeit:** Der Benutzer soll durch die Individualisierung nicht in der Nutzung des Systems eingeschränkt sein.



### **Adaptive Systeme**

Eine Möglichkeit Individualisierung umzusetzen sind adaptive Systeme. Diese erkennen das Nutzer- und/oder Systemverhalten und passen sich entsprechend an. Diese Anpassungen sind jedoch mit Vorsicht zu genießen, da es viele Charakteristika gibt, die einen Erfolg oder einen Misserfolg hervorrufen können. x fand in seiner Studie heraus, dass die präzise Anpassung an den jeweiligen Menschen, neben der Vorhersagbarkeit, ein wichtiger Faktor ist. Das größte Problem der adaptiven Systeme ist die Identifizierung der Bedingungen für die adaptiven Funktionen. So müssen sowohl die Abweichungen von Mensch, als auch von Maschine erfasst werden. Der Status der Maschine ist sehr eindeutig und kann mit bestimmten Pattern verglichen werden. Der Status des Menschen, beispielsweise die Aufmerksamkeit des Operators, lässt sich nur schwer messen. Dies ist meist nur über Interaktionen mit dem System möglich.

Auch bei einer individualisierten Mensch-Maschine-Schnittstelle müssen die Grundsätze der ergonomisch guten Gestaltung eingehalten werden. Individualisierung durch den Menschen. Individualisierung durch die Maschine.

## **3 Analyse**

### **3.1 Informationsbedarf**

### **3.2 Informationsanpassung**

Die Individualisierung von Software bietet die Möglichkeit eine Vielzahl von Nutzer und Aufgaben zu unterstützen. Individualisierung dient der Modifizierung von Interaktionen und Informationsdarstellungen, um die Fähigkeiten und Bedürfnisse jedes Benutzers gerecht zu werden.

### **3.3 Interaktionsmechaniken**

Im Kontext dieser Arbeit wird das Problemlösen betrachtet. Problemlösen heißt in diesem Fall, dass beispielsweise die Ursache für eine Störung ausfindig gemacht werden muss. Die Behebung der Ursache, z.B. durch eine Reparatur, wird an dieser Stelle ausgeklammert. Im Stand der Technik sind verschiedene Interaktionsmechaniken beschrieben. Um diese geeignet bewerten zu können ist zunächst eine Begutachtung des Arbeitsumfelds und der Aufgaben notwendig.

## **4 Konzept**

### **4.1 Konzeptuelles Design**

welche Elemente beeinflussen sich gegenseitig? welche Funktionen müssen realisiert werden?

### **4.2 physikalisches Design**

## **5 Implementierung**

## **6 Verifikation**

## **7 Zusammenfassung**

## **8 Ausblick**

# Anhang



## **A Anhang**

## Literaturverzeichnis

- [1] Lisanne Bainbridget. „Ironies of Automation“. In: *Automatica* 19.6 (1983), S. 775–779. ISSN: 00051098. DOI: 10.1016/0005-1098(83)90046-8.
- [2] Thomas Bauernhansl, Michael ten Hompel und Brigit Vogel-Heuser. *Industrie 4.0 in Produktion, Automatisierung und Logistik*. Bd. 136. 1. 2007, S. 23–42. ISBN: 9783658046811.
- [3] Jens Bernshausen, Axel Haller, Thomas Holm, Mario Hoernicke, Michael Obst und Jan Ladiges. „Namur Modul Type Package – Definition“. In: *Atp Edition* 1-2 (2016), S. 72–81.
- [4] Tilmann Betsch, Joachim Funke und Henning Plessner. *Denken - Urteilen, Entscheiden, Problemlösen*. Berlin Heidelberg, 2011. ISBN: 9783642124730.
- [5] Dietrich Dörner. „Denken , Problemlösen und Intelligenz“. In: XXXV.1 (1984), S. 10–20.
- [6] Joachim Funke. *Problemlösendes Denken*. 1. Auflage. January 2003. Stuttgart: Kohlhammer, 2003. URL: [https://www.researchgate.net/profile/Joachim\\_Funke/publication/262179219\\_Problemlösendes\\_Denken\\_Problem-solving-thinking/links/55e0290408aede0b572bf736/Problemloesendes-Denken-Problem-solving-thinking.pdf](https://www.researchgate.net/profile/Joachim_Funke/publication/262179219_Problemlösendes_Denken_Problem-solving-thinking/links/55e0290408aede0b572bf736/Problemloesendes-Denken-Problem-solving-thinking.pdf).
- [7] Patrick Jermann. „Computer Support for Interaction Regulation in Collaborative Problem-Solving“. Diss. 2004, S. 601–602. URL: [citeseer.ist.psu.edu/509609.html](http://citeseer.ist.psu.edu/509609.html).
- [8] Bernd Ludwig. *Planbasierte Mensch-Maschine- Interaktion in multi-modalen Assistenzsystemen*. Berlin Heidelberg: Springer Vieweg, 2015. ISBN: 9783662448182. DOI: 10.1007/978-3-662-44819-9ISBN.

- 
- [9] NAMUR Arbeitskreis 1.12. „Ne 148“. In: (2013), S. 1–32.
- [10] Michael Obst, Thomas Holm, Stephan Bleuel, Ulf Claussnitzer, Lars Evetz, Tobias Jäger, Tobias Nekolla, Stephan Pech, Stefan Schmitz und Leon Urbas. „Automatisierung im Life Cycle modularer Anlagen“. In: *Atp Edition* 1-2.January (2013), S. 24–31.
- [11] Jessica Röhner und Astrid Schütz. *Psychologie der Kommunikation*. 2016. ISBN: 978-3-658-10023-0. DOI: 10.1007/978-3-658-10024-7. URL: <http://link.springer.com/10.1007/978-3-658-10024-7>.
- [12] Nikol Rummel und Hans Spada. „Learning to Collaborate: An Instructional Approach to Promoting Collaborative Problem Solving in Computer-Mediated Settings“. In: *The Journal of the Learning Sciences* 12.4 , Part 1 (1998). ISSN: 02729490. DOI: 10.1207/s15327809jls1402.
- [13] Leon Urbas, Stephan Bleuel, Tobias Jäger, Stephan Schmitz, Lars Evetz und Tobias Nekolla. „Automatisierung von Prozessmodulen“. In: *Atp Edition* 1-2.February (2012), S. 44–53. ISSN: 1292-8941. DOI: 10.1140/epje/i2017-11542-4.
- [14] H. Wandke. „Assistance in human-machine interaction: A conceptual framework and a proposal for a taxonomy“. In: *Theoretical Issues in Ergonomics Science* 6.2 (2005), S. 129–155. ISSN: 1464536X. DOI: 10.1109/ETFA.2014.7005150. eprint: arXiv:1011.1669v3.
- [15] Kirsten Weisner, Marco Knittel, Sascha Wischniewski, Thomas Jaitner, Heiko Enderlein, Peter Kuhlang und Jochen Deuse. „Assistenzsystem zur Individualisierung der Arbeitsgestaltung“. In: 111.2016 (2018), S. 2016–2019.

## Selbstständigkeitserklärung

Hiermit versichere ich, Meret Feldkemper, geboren am 28.07.1994 in Dortmund, dass ich die vorliegende Diplomarbeit zum Thema

*Kollaborative Problemlösung in modularen Anlagen mittels  
persönlicher digitaler Assistenz*

ohne unzulässige Hilfe Dritter und ohne Benutzung anderer als der angegebenen Hilfsmittel angefertigt habe; die aus fremden Quellen direkt oder indirekt übernommenen Gedanken sind als solche kenntlich gemacht. Bei der Auswahl und Auswertung des Materials sowie bei der Herstellung des Manuskripts habe ich Unterstützungsleistungen von folgenden Personen erhalten:

*Dipl.-Ing. Sebastian Heinze*

Weitere Personen waren an der geistigen Herstellung der vorliegenden Diplomarbeit nicht beteiligt. Mir ist bekannt, dass die Nichteinhaltung dieser Erklärung zum nachträglichen Entzug des Diplomabschlusses (Masterabschlusses) führen kann.

Dresden, den 02.05.2019

.....  
Unterschrift