

# Die Nutzer, deren Probleme und echte Hilfe durch IT.



Präsentation 2 zur IT-Lösung Familie & Beruf

Veröffentlicht: 20.02.2018

Aktualisiert: 02.05.2018



# Digitale Lösung für Familie & Beruf: Der Nutzer im Mittelpunkt

Wem soll das System helfen?

Was sind die Herausforderungen der Nutzer?

Welche Lösungsansätze sind anvisiert?

# Nutzer im Mittelpunkt: Arbeitnehmer(innen) Karrierefrau mit Kinderwunsch

Wir helfen Berufstätigen mit Familienwunsch, Karriere und Kind in Einklang zu bringen durch relevante Informationen zu Vereinbarkeit Familie/Karriere, Mutterschutz und Wiedereinstieg als wichtiges Thema, durch spezifische lokale Angebote sowie Angebote für Hochqualifizierte und Weiterbildung sowie durch einen klaren Fokus auf validierte Möglichkeiten.



# Nutzer im Mittelpunkt: Arbeitnehmer(innen)

## z. B. Sabrina M.-H. – Karrierefrau / Kinderwunsch

### Hier unser Beispielnutzer:

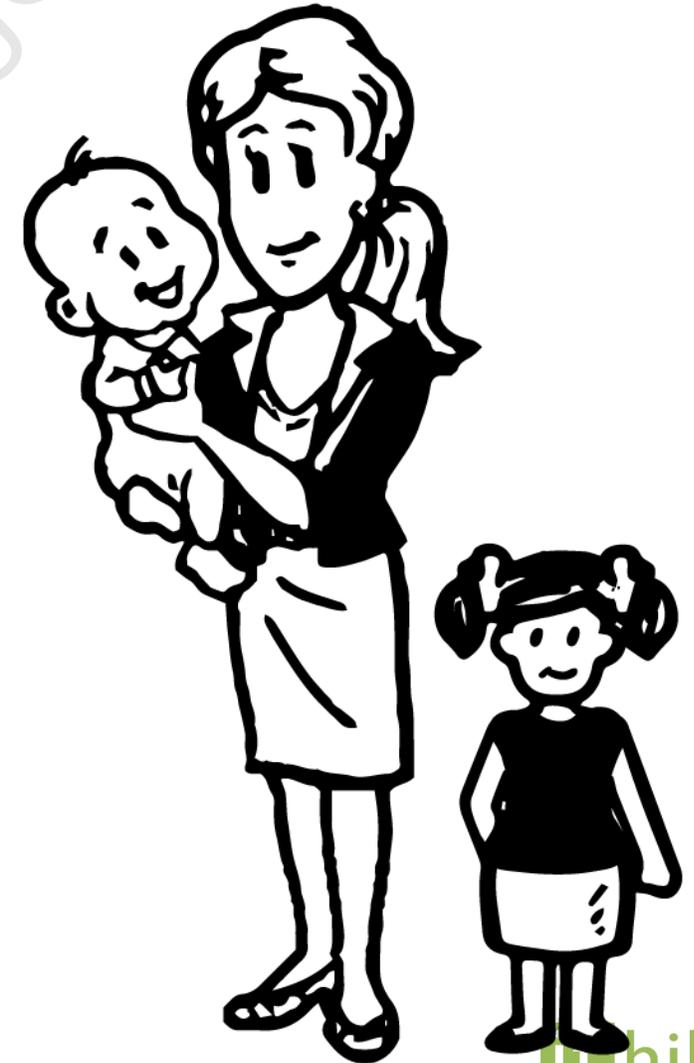
- Beschreibung: 39, verheiratet, später Kinderwunsch, noch nicht schwanger
- Beruf: studierte Pharmazeutin, Vollzeit, Karrierefokus, Pharma-Industrie
- Umgang mit IT: PC im Beruf, Smartphone / Tablet iOS im Alltag, mag zielführende Lösungen, geduldig solange das Ergebnis stimmt, bevorzugt direkte Kommunikation



- Probleme: Hat bis dato Kind wegen Karriere zurückgestuft. Und nun drängt die Zeit.
- Zielsetzung bei der Plattform: Infos zu Vereinbarkeit Familie/Karriere, Mutterschutz und Wiedereinstieg wichtiges Thema, lokale Angebote, Angebote für Hochqualifizierte

# Für die NutzerInnen: ArbeitnehmerInnen alleinst. Mutter, ohne Ausbildung u. arbeitslos

Wir helfen jungen Müttern mehr über Ausbildung und ihre Möglichkeiten sowie zudem entlastende Kinderbetreuung zu erhalten, sowie direkt verfügbare lokale Angebote und direkte Hilfe zu finden durch ein nachbarschaftlich orientierte lokale Lösungsansätze.



# Für die NutzerInnen: ArbeitnehmerInnen z. B. Janne M. – junge Mutter, arbeitslos

## Hier unser Beispielnutzer:

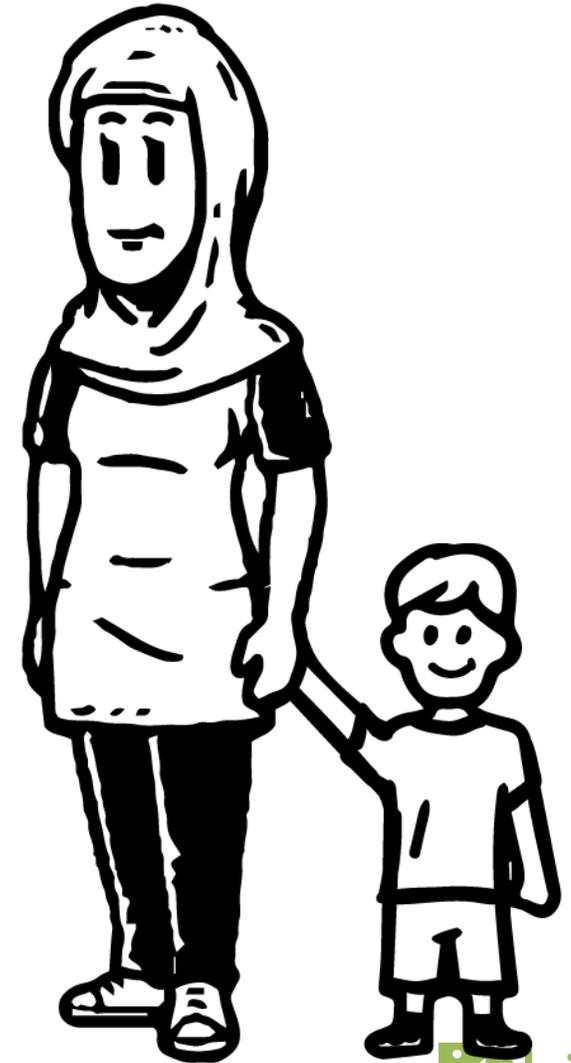
- Beschreibung: 20 Jahre, Single, zwei Kinder (3 und 1 Jahre), Arbeitslosengeld II
- Beruf: Realschulabschluss (VHS abends), möchte Tierarzt-Helferin werden
- Umgang mit IT: mit digitalen Medien aufgewachsen und Medien gewöhnt, kurze Aufmerksamkeitsspanne, wünscht „anonyme“ Kommunikation, mag einfache Sprache wie auf „Twitter“



- Probleme: Kinder werden leider oft in der Berufswelt als Makel angesehen. Verzweifelt und frustriert.
- Zielsetzung bei der Plattform: möchte mehr über Ausbildungsmöglichkeiten wissen, etwas über Kinderbetreuung erfahren, lokale Angebote, ortsübergreifende Angebote finden

# Für die NutzerInnen: ArbeitnehmerInnen ausl. Mutter, kaum Deutschkenntnisse

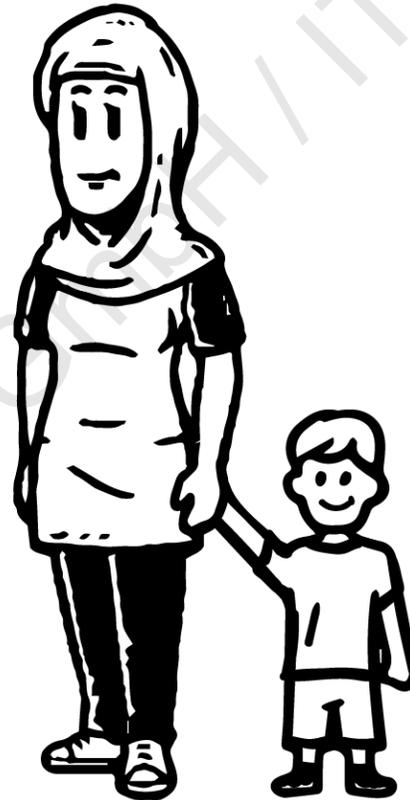
Wir helfen Migranten und ausländischen  
Mitbürger\*innen aller Art, Informationen  
zu erhalten, die ihnen das Leben in  
Deutschland erleichtern und verschaffen  
ihnen Möglichkeiten, sich einbringen, zu  
bilden und zu arbeiten durch  
verständliche Informationen in vielen  
Sprachen sowie Ansprechpartner vorort.



# Für die NutzerInnen: ArbeitnehmerInnen z. B. Fatma S. – Mutter, keine Deutschkenntnisse

## Hier unser Beispielnutzer:

- Beschreibung: 27, aus Syrien (als Flüchtling), 1 Kind (2 Jahre), ALG 2
- Beruf: war Krankenschwester zuhause, arbeitslos, kann kaum deutsch
- Umgang mit IT: Smartphone in Benutzung, PC in Eingewöhnung, nutzt arabische Tastatur und Infos



- Probleme: Deutsch lernen gestaltet sich mit Kind ohne Betreuungshilfe schwierig. Scheitert an deutschem Formalismus. Kaum Chancen für einen Beruf. Ausbildung zur Krankenpflegerin wäre ihr Wunsch.
- Zielsetzung bei der Plattform: sucht „Alles“, was ihr das Leben in Deutschland erleichtert, möchte sich einbringen und arbeiten, allgemeine Informationen, (Asyl- und Ausländerrelevantes), aber auch Beruf und Ausbildung, sucht nach Informationen in Ihrer Muttersprache wie z.B. in der WelcomeApp

# Für die NutzerInnen: ArbeitgeberInnen Manager mit Personal-Verantwortung

Wir helfen Unternehmen sich als familienfreundlich zu präsentieren und somit neue Mitarbeiter\*innen zu gewinnen. Auch helfen wir bei der Bewahrung vorhandener Arbeitskräfte durch Unterstützung bei einer Ausgewogenheit zwischen Familie und Beruf. Nicht nur für Personaler bieten wir auch strategische Möglichkeiten, die weit über die Jobbörsen hinausgehen.



# Für die NutzerInnen: ArbeitgeberInnen

## z. B. Stephan R. – HR-Manager in Konzern, Vater

### Hier unser Beispielnutzer:

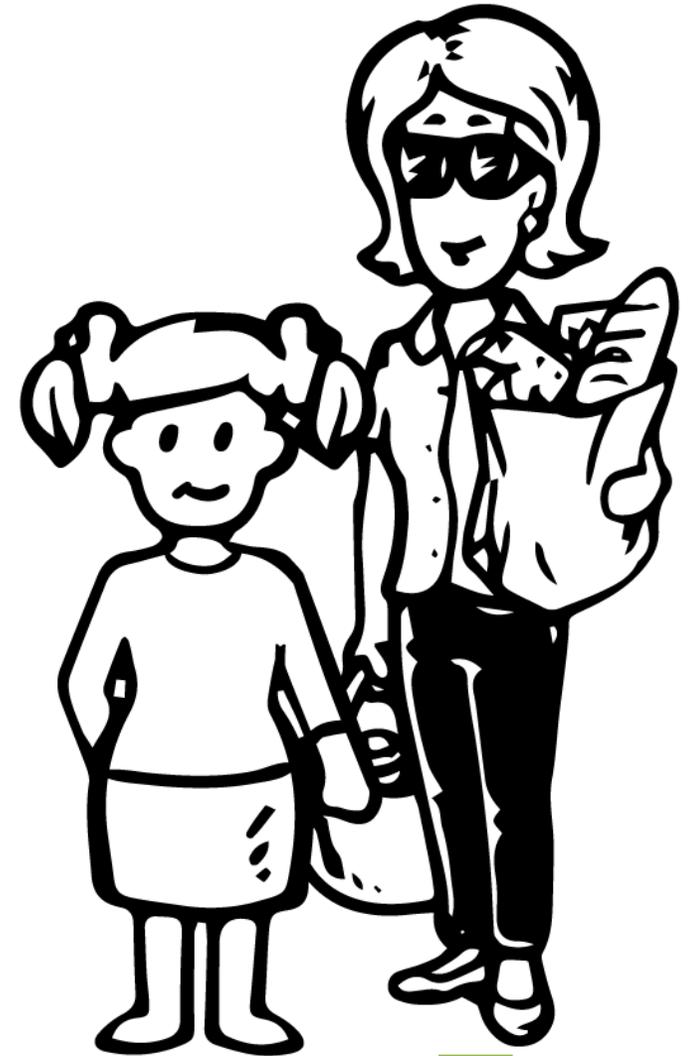
- Beschreibung: 48, verheiratet, 2 kleinere Kinder
- Beruf: Leiter HR Deutschland bei großem Unternehmen (Autoindustrie)
- Umgang mit IT: PC bzw. Laptop im Job. iPad und iPhone privat, kennt auch ältere Systeme noch



- Probleme: Braucht dringend Fachkräfte. Hat Angst gute Leute zu verlieren. Erlebt „fehlende Vereinbarkeit Familie & Beruf“ zuhause bei seiner Frau.
- Zielsetzung bei der Plattform: Denkt eher „im großen Stil“, will auf Plattform Strategien umsetzen, Unternehmen präsentieren, Informationen verteilen, Stellen und Arbeitnehmer-Profile platzieren (über lokale MAs), sieht bei bekannten Jobbörse große Mängel hinsichtlich Beratung

# Für die NutzerInnen: ArbeitgeberInnen Selbständige und teils Alleinerziehende

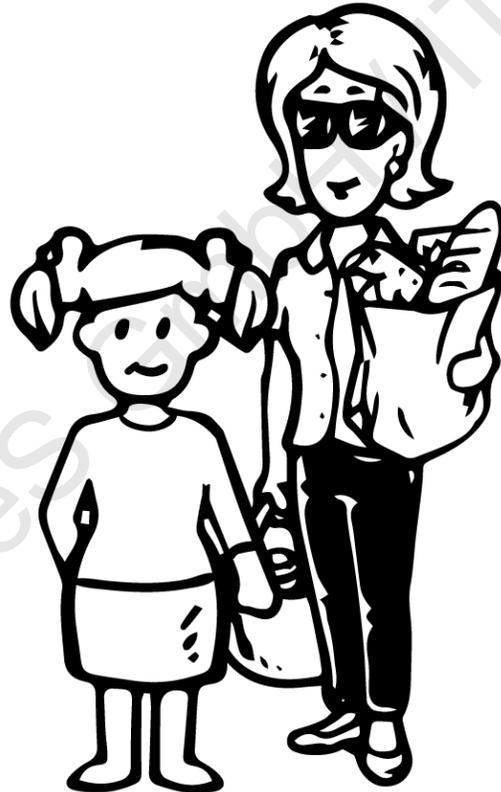
Wir helfen Selbständigen und Unternehmer\*innen mit Familien- sowie Personalverantwortung schnell und passgenau Informationen über finanzielle Hilfen und Betreuungsstätten zu finden, beim Verfassen von Vertretungs- und schnellen Hilfesuchen sowie beim einer Unterstützung bei der Ausgewogenheit ihrer eigenen Work-Life-Balance, damit sie nicht vollkommen überlasten.



# Für die NutzerInnen: ArbeitgeberInnen z. B. Sybille R. – Alleinerziehende, Selbständig

## Hier unser Beispielnutzer:

- Beschreibung: 42, geschieden, 1 Schulkind
- Beruf: Physiotherapeutin, Inhaberin einer Praxis, hat 3 Mitarbeiter
- Umgang mit IT: PC bzw. Laptop im Job, iPad und iPhone privat, kennt auch ältere Systeme



- Probleme: Finanzielle Hürde Vereinbarkeit Familie und Beruf, möchte gern auch mehr Zeit mit dem Kind verbringen, Fehlende Informationen seitens Ämter
- Zielsetzung: Sucht Informationen über finanzielle Hilfen, Verfassen von Stellenausschreibungen (Vertretungen), Informationen über Betreuungsstätten, Wiedereinstieg wie, was, wann?

# Für die NutzerInnen: SozialpartnerInnen: Amtsleiter Jugendamt mit Pflegeaufgabe

Wir helfen Menschen in Pflegeverantwortung für Partner oder Eltern diese mit Ihrem Beruf in Einklang zu bringen durch unkomplizierte Unterstützung von den relevanten Stellen. Auch helfen wir Sozialpartner wie Pflegeunternehmen oder Behörden, diese Unterstützungen im Rahmen unserer digitalen Lösung einfach, unkompliziert, modern, ansprechend, barrierefrei und mehrsprachig anzubieten.



# Für die NutzerInnen: SozialpartnerInnen: z. B. Dr. Bernd S. – Amtsleiter, pflegend, Großvater

## Hier unser Beispielnutzer:

- Beschreibung: 61, pflegt seine Frau (Infarkt), 1 Sohn, 2 Enkelkinder
- Beruf: Leiter Amt für Jugend und Familie von mittelgroßer Stadt
- IT-Umgang: PC im Job auf älteren Windows. Privat iPhone als Geschenk des Sohnes.



- Probleme: Sieht Schwierigkeiten Vereinbarkeit Familie & Beruf aus Alltag Jugendamt, würde gern mehr Unterstützung geben, pflegt seine Frau und kümmert sich um die Enkel
- Zielsetzung: ist sich des Problems der dezentralen Informationen bewusst, sieht aber Gefahren bei zentraler und abhängiger Lösung, hat gerne selbst die Kontrolle über alles. Glaubt nicht wirklich an eine Verbesserung durch digitale Lösung.

# Nutzerzentrierung

## Herausforderungen Arbeitnehmer(innen)



### Informationsqualität

- Oftmals unklare und verstreute Infos im Netz
- Zahlreiche Informationen in gedruckter Form
- Notfälle
- Fehlendes Wissen um Vorsorgeregelungen
- Tragische Geschehnisse bei Lebenspartnern

### Informationszugang

- Informationen oftmals nur in deutscher Sprache verfügbar
- Fehlende Informationen für Unternehmen
- Internetrecherche oft zeitaufwendig
- Papierform kann zu Unübersichtlichkeit führen

# Nutzerzentrierung

## Herausforderungen Arbeitnehmer(innen)



### Kinderbetreuung

- Kindergarten- und Hortplätze (Informationen sowie Erhalt)
- Oftmals nicht genug Betreuer und Erzieher vorhanden

### Betreuung / Pflege

- Betreuung von Alten, Kranken, Verwandten
- Intensivere Betreuung behinderter Menschen

### Finanzen

- Bis zu 3 Jahre Elternzeit möglich
- Zahlung Elterngeld zeitlich begrenzt

### Planung

- Planbarkeit bei langen Bearbeitungszeiten
- Fehlende Informationen für Unternehmerinnen

# Nutzerzentrierung

## Herausforderungen Arbeitnehmer(innen)



### Arbeitsalltag

- Oftmals fehlende Flexibilität bei der Arbeitszeit
- Fehlende Flexibilität bei Arbeitsort
- Räumliche Distanz Familie und Arbeitsplatz
- Berufsbedingte Reisetätigkeiten versus Betreuung

### Unternehmer(innen)

- Schwangerschaftsvertretung
- Fehlende Informationen für Unternehmerinnen
- Herausforderung Selbstständigkeit

### Wahrnehmung und Politik

- Mutterschaft kann Hinderniss bei Jobsuche sein
- Pflegekind und Adoption nur bei Berufsaufgabe einer Person

# Nutzerzentrierung

## Primäre Nutzergruppe Arbeitgeber(innen)



### Hauptaufgaben im Alltag

- Fachkräfte erreichen
- Bedarfslücken füllen
- Spontan um planen können
- Steuersparende Unterstützung
- Mitarbeiter unterstützen
- Mitarbeiter binden
- Personalplanung
- Produktionsplanung

### ▪ Technik und Hilfsmittel

- Desktop PC
- Laptop
- Präsentationsmonitore
- Ggfs. Tablets

### ▪ Umfeld / Umgebung

- Personalabteilung
- Unternehmen

# Nutzerzentrierung

## Primäre Nutzergruppe Arbeitnehmer(innen)



### Hauptaufgaben

- Fürsorge für Familie
- Beruf ausüben
- Auf Notfälle reagieren können
- Finanzsicherheit und Planung
- Unterstützung nutzen
- Betreuungskräfte einsetzen
- Familienplanung
- Anträge und Behördengänge

### ▪ Technik und Hilfsmittel

- Smartphone
- Tablets
- Laptops
- Familien-PC

### ▪ Umfeld / Umgebung

- Unterwegs
- Zuhause

# Nutzerzentrierung

## Weitere Nutzergruppen



### Sekundäre Nutzergruppen

- Behörden und Ämter
- Pflege- und Betreuungskräfte
- Kindergarten und Hort
- Arbeitsagentur / IHK / HWK
- Sozialunternehmen / NGOs
- Ehrenamt und Vereine
- Schule / Berufsausbildung
- Betroffene / Pflegebedürftige

### Weitere Interessenten

- Verwaltung Städte
- Verwaltung Landkreis
- Institutionen Bundesland
- Institutionen Bund
- Werbepartner
- Fachpublikationen
- Fachevents / Konferenzen
- Ggf. Microsoft u. Google

# Dieses Projekt wird gefördert vom Land Sachsen und der EU für die Bürger Dresdens

Als **Gewinner** des Ideenwettbewerbs „**Demografie, Familie und Gesundheit**“ sind wir froh und stolz, dass uns das **Land Sachsen** sowie die **EU** fördert.



Europäische Union

Europa fördert Sachsen.



Europäischer Sozialfonds



Diese Maßnahme wird mitfinanziert durch Steuermittel auf Grundlage des von den Abgeordneten des Sächsischen Landtags beschlossenen Haushaltes.



# Kontaktdaten

HEINRICH & REUTER SOLUTIONS GMBH



DESIGN | DEVELOPMENT | TRAINING

Heinrich & Reuter Solutions GmbH

Scariastr. 9 | 01277 Dresden

0351 - 65615776

<http://www.heires.net>

[info@heires.net](mailto:info@heires.net)



Gemeinnützige GmbH  
IT-Lösungen für Menschen

IT hilft gGmbH

Scariastr. 9 | 01277 Dresden

0351 - 31293064

<http://www.it-hilft.de>

[info@it-hilft.de](mailto:info@it-hilft.de)