



EduCare

Usability & Research // WiSe 2022/23

Team F

Ann-Marie Atzkern
Berfin Berg
Karmen Florentina Bulai
Ilayda Güner
Ece Sutanrikulu



Inhalt



01

Über das Modul

Aufgabenstellung und Ziele
Das Team

02

User Research

Stakeholder Map
Netnographie
Interviewleitfaden
Synthese des Researchs
Haupterkenntnis und Ableitung

03

Umsetzung

Personas
Value Proposition Canvas
Card Sorting
Informationsarchitektur und Ergebnis

04

Zusammenfassung

Fazit

Über das Modul

In dem Modul “Research und Usability” geht es darum, die grundlegenden Research Methoden kennenzulernen und anzuwenden. Die erarbeiteten Research Methoden dienen dabei als Hilfe für das “Projektmodul Web”.

Das Modul beginnt mit einer Einführung in Methoden, um Produkte und Dienstleistungen aus der Nutzungssicht zu betrachten. Dadurch soll das Produkt oder die Dienstleistung im Bezug auf ihre Nutzbarkeit beurteilt werden, indem Felddaten generiert und ausgewertet werden, um vorhandene Probleme zu ermitteln und daraus passende Lösungsansätze abzuleiten.

Das Projekt wird als Teamarbeit durchgeführt und verstärkt somit auch die Teamfähigkeit, Kommunikation und Kooperation innerhalb der Projektgruppe.

Das Team



Ilayda Güner
iguener@hm.edu



Ece Sutanrikulu
ece.sutanrikulu@hm.edu



Berfin Berg
berfin.berg@hm.edu



Ann-Marie Atzkern
atzkern@hm.edu



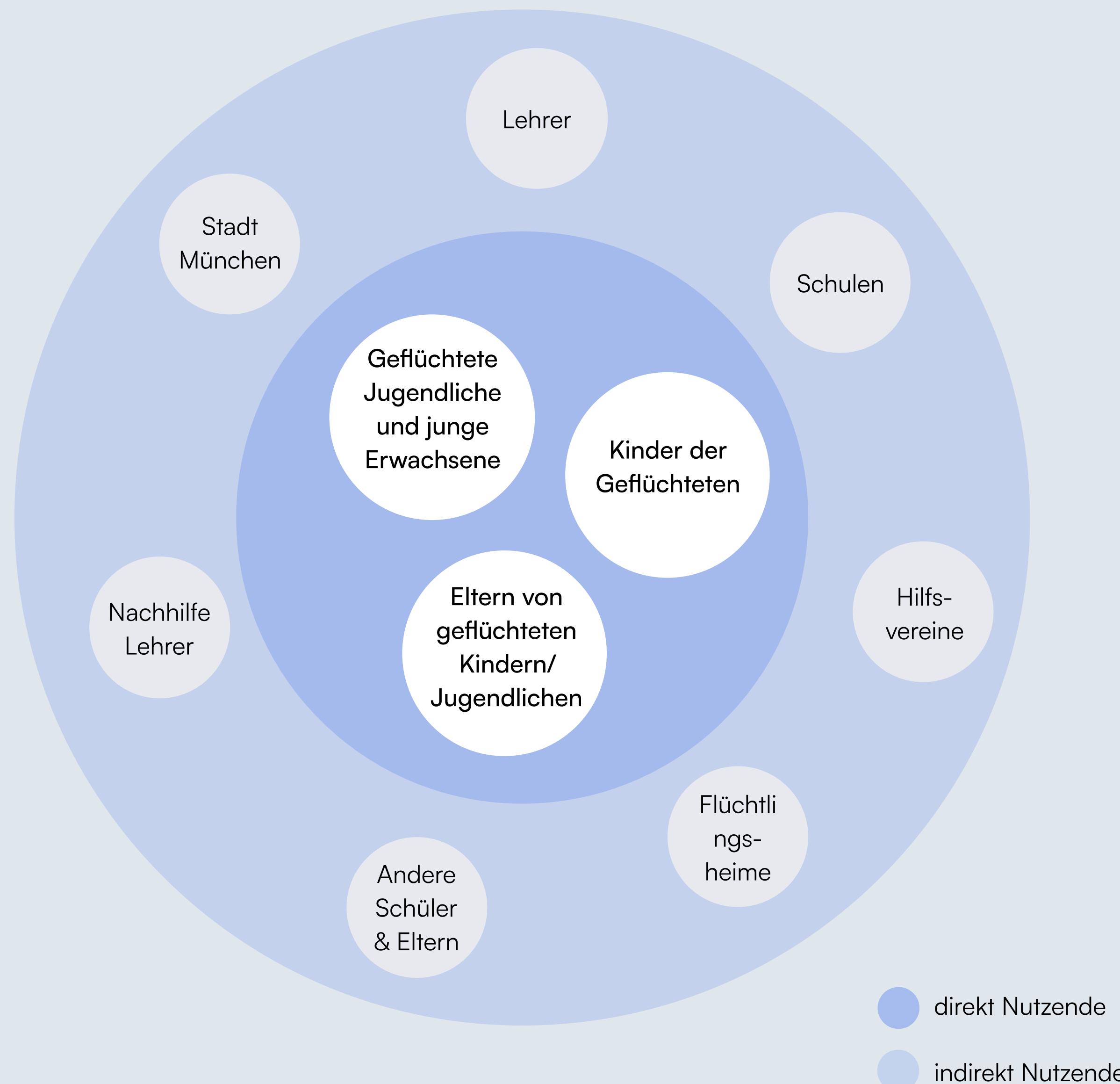
Karmen Florentina Bulai
karmen.bulai@hm.edu

User Research

Stakeholder Map

Die Stakeholder-Map kann helfen, die Beziehungen und Abhängigkeiten zwischen den verschiedenen Interessengruppen zu identifizieren und zu verstehen. Im Zuge dessen können dadurch Prioritäten für die Kommunikation und Zusammenarbeit festgelegt werden.

Die Stakeholder-Map ist ein Werkzeug, um die verschiedenen Interessengruppen (Stakeholder) eines Unternehmens oder eines Projekts zu identifizieren. Zusätzlich hilft sie dabei, die Beziehungen und Abhängigkeiten zwischen den Interessengruppen zu bestimmen, um ihre Auswirkungen auf das Unternehmen oder das Projekt darzustellen. Dies soll bei Entscheidungen und Aktivitäten innerhalb des Unternehmens oder des Projekts berücksichtigt werden.



Stakeholder Map



Eine Stakeholder-Map für Flüchtlingseltern, die kein Deutsch sprechen und deren Kinder deutsche Schulen besuchen, könnte folgende Interessengruppen enthalten:

- **Flüchtlingseltern:** Sie haben ein Interesse daran, dass ihre Kinder eine gute Bildung erhalten und dass sie in der Lage sind, mit der Schule zu kommunizieren.
- **Kinder:** Sie haben ein Interesse daran, erfolgreich in der Schule zu sein und ihre Bildungserfolge zu verbessern.
- **Lehrer und Schulpersonal:** Sie haben ein Interesse daran, dass die Schüler erfolgreich sind und dass sie in der Lage sind, die Kommunikation mit den Eltern und die Unterstützung der Schüler sicherzustellen.
- **Sozialarbeiter und Integrationsbeauftragte:** Sie haben ein Interesse daran, den Eltern und den Schülern bei der Integration in die deutsche Gesellschaft und Schulsystem zu helfen.
- **Regierungsbehörden:** Sie haben ein Interesse daran, dass Flüchtlinge erfolgreich integriert werden und dass die Bildungserfolge der Schüler verbessert werden.
- **Gemeinden und lokale Organisationen:** Sie haben ein Interesse daran, die Integration der Flüchtlingseltern und ihrer Kinder in die Gemeinschaft zu unterstützen und ihnen bei der Bewältigung von Herausforderungen zu helfen.

Leitfaden der Methode Netnographie

Netnographie ist eine spezifische Methode der datenbasierten Social-Media-Forschung, die darauf abzielt, soziale Interaktionen, Handlungen und Verhaltensweisen in digitalen Kommunikationskontexten zu verstehen. Dabei sucht man in sozialen Netzwerken nach passenden Schlagwörtern und untersucht die Meinungen der Interessengruppen hierzu.

In unserem Projekt stehen wirtschafts- und kriegsgeflüchtete Eltern im Fokus. Wir sind an allen Themen interessiert, über die sie sprechen, die sie diskutieren und an denen sie Interesse zeigen, da diese Daten uns helfen, das Leben als Geflüchtete besser zu verstehen.

Obwohl finanzielle Schwierigkeiten oder kulturelle Unterschiede auf den ersten Blick nicht unbedingt direkt mit unserem Hauptthema Kinder und Bildung zusammenhängen, können sie uns dennoch dabei helfen, ein tieferes Verständnis und neue Perspektiven der Erfahrungen von Geflüchteten zu gewinnen. So können wir am Ende eine nützliche Web-Anwendung für geflüchteten Eltern entwickeln.

Der Fokus liegt auf einer einfachen, aber gleichzeitig erfolgreichen Zusammenarbeit zwischen den identifizierten Interessengruppen, um den bestmöglichen Bildungsweg für die Kinder zu schaffen.

Folgende Suchbegriffe wurden verwendet:

#Deutschklasse Bayern

#geflüchtete Familien & Eltern & Kinder

#Migrationskinder

#Bildung für Geflüchtete

Erkenntnisse der Methode Netnographie

Konzept Deutschklassen
Schülerinnen und Schüler mit nichtdeutscher Muttersprache, die nach Deutschland zugewandert sind und keine oder nur geringe Deutschkenntnisse haben, besuchen i. R. zunächst für ein Schuljahr, maximal für zwei Schuljahre, eine Deutschklasse. Die Stundentafel für die Deutschklasse sieht in allen Jahrgangsstufen zehn Wochenstunden Unterricht im Fach Deutsch als Zweitsprache (Daz) auf der Basis des LehrplansPLUS Grundschule bzw. Mittelschule vor, in denen sich die Schülerinnen und Schüler intensiv und systematisch mit dem Erlernen der deutschen Sprache beschäftigen.

Darüber hinaus ist der Spracherwerb wesentliche Aufgabe aller Fächer. In einem sprachsensiblen Unterricht werden anhand der jeweils fachspezifischen Inhalte die erworbenen Sprachkompetenzen aufgegriffen und weiter ausgebaut.

Im Bereich der „Sprach- und Lernpraxis“ werden die erworbenen Fähigkeiten eingebütt, vertieft und in konkreten Handlungssituationen angewandt.

Ziel der Deutschklasse ist es, die Schülerinnen und Schüler zugleich auf den Besuch einer Regelklasse vorzubereiten und so eine möglichst rasche Integration der Kinder und Jugendlichen zu ermöglichen.

die Kinder können doch alle zusammen spielen. Was wäre daran falsch, das wäre doch auch ein erster Schritt in Richtung Integration und für die Kinder mit einer Möglichkeit deutsch zu lernen.

Solange die Älteren nicht auf dem Schulhof rauchen und die Kinder am lernen stören, wäre mir das egal.

Antwort von knuddel-maus am 22.11.2015, 14:50 Uhr
Ich kenne das hier auf 2 Arten!

1. Die alte Grundschule meiner Tochter:
Die Turnhalle ist ebenfalls gesperrt, der halbe Fußballplatz und auch ein Teil der Umkleidemöglichkeiten. Es ist schon mehrfach der Turnunterricht ausgefallen. Die Eltern und auch die Lehrer sind unzufrieden.
Die Kinder werden versucht in den Unterricht zu integrieren, was zur Zeit garnicht klappt, da die Kapazitäten nicht da sind und es an Dolmetschern mangelt. Die Kinder sind diesbezüglich geteilter Meinung. Kinder die sonst schon nicht so gut dem Unterricht folgen können sind frustriert und die Lehrer auch.
Die Mittags-Nachmittagsbetreuung wurde in einen um 2 Drittel kleineren Raum verlegt und auch hier herrscht Unruhe.

Das wurde seitens der Stadt über den Kopf hinweg entschieden und bis Weihnachten wird es so bleiben.

Wie schon erwähnt ist hier keiner richtig glücklich!

2. An der Grundschule meiner Nichte
Hier haben sie sich für 3 Räume im Kellergeschoss (mit Fenster) entschieden. Es waren teils Lagerräume die geleert werden konnten. Sanitäranlagen auch vorhanden. Die Küche wird gemeinsam genutzt und die Flüchtlinge helfen freiwillig in der Schule mit. Die Kinder sind zur Zeit noch in einer Extraklasse , aber sie werden von Zeit zu Zeit in den Unterricht mit andern Kindern integriert.
Die Sportanlagen und Spielmöglichkeiten werden unter Aufsicht gemeinsam genutzt und Probleme werden, sofern möglich, gleich aus der Welt geschafft.

Es geht also so und so!

Ich versteh aber auch die Unruhe wenn solche Dinge nicht kommuniziert werden. Helfen ist gut und recht, aber nicht das andere darunter leiden.

Aufnahme von Flüchtlingen aus der Ukraine
Fiona König - 2022. május 26. ·
Hallo liebe Gruppenmitglieder,
auch wir haben bei uns zu Hause drei ukrainische Flüchtlinge aufgenommen (Oma, Mama und 9-jährige Tochter), weil wir in der Einliegerwohnung viel Platz haben. Da es bei uns noch keine Deutschkurse gibt und die Kleine erst seit Kurzem in die pädagogische Willkommensgruppe gehen darf, habe ich ihr schon einmal zum eigenständigen Deutschlernen das Buch „Wörterbuch Ukrainisch-Deutsch“ von Viktorija Sergeeva besorgt. 😊 Fazit: alle drei sitzen abends am Küchentisch zusammen und fragen sich gegenseitig ab. 😊 Es ist so ein herzlicher Anblick. Danach darf die kleine Maus noch ein Bild in dem Büchlein ausmalen, bevor es ins Bett geht. 😊

Mariel Vega
Давайте, меня зовут Мариэль Бера, и я уже много лет даю уроки английского, немецкого, испанского, итальянского и португальского языков, также предлагаю перевод документов/буферов, а также репетиторство по всем известным школьным предметам, кроме Уровень средней школы. Занятия проходят онлайн через платформы Zoom или WhatsApp. Если вы заинтересованы, пожалуйста, пришлите мне личное сообщение на Facebook. Час языковых занятий стоит менее 11 евро в час. Стоимость репетитора... Mehr anzeigen
Hallo, mein Name ist Mariel Vega und ich unterrichte seit vielen Jahren Englisch, Deutsch, Spanisch, Italienisch und Portugiesisch, ich biete auch Dokumentübersetzung/Puffer und Nachhilfe an alle bekannten Schulfächer außer Gymnasium. Die Kurse finden online über Zoom- oder WhatsApp-Plattformen statt. Wenn Sie interessiert sind, senden Sie mir bitte eine private Nachricht auf Facebook. Eine Stunde Sprachkurse kostet weniger als 11 Euro pro Stunde. Nachhilfe kostet weniger als 15 Euro pro Stunde. Bei Interesse gebe ich auch meine Handynummer nach einer Privatnachricht weiter. Ich freue mich darauf dich kennenzulernen und liebe Grüße, deine Mariel.

Hikmet Cenger Dogan
Herkunftssprachenunterricht in Rheinland-Pfalz
Liebe Eltern,
in Rheinland-Pfalz leben viele Kinder und Jugendliche, die mehrsprachig aufwachsen. Möglicherweise sprechen auch Sie zu Hause eine Familiensprache, die nicht Deutsch ist. Um die Mehrsprachigkeit zu fördern, bietet Rheinland-Pfalz Herkunftsprachenunterricht in 19 Sprachen für Schülerinnen und Schüler der Klassenstufen 1 bis 10 an. Dort lernen sie neben dem Sprechen auch das Lesen und Schreiben in ihrer Familiensprache. Kultur und Landeskunde gehören ebenfalls zu den verbindlichen Themen. Die Leistungen in diesem Wahlfach werden benotet. Sie entscheiden gemeinsam mit Ihrem Kind, ob es teilnehmen möchte und melden es bei der Klassenleitung für den Herkunfts-sprachenunterricht an.

Anmeldung: Jeweils im Frühjahr für das kommende Schuljahr. Die Termine erfahren Sie an der Schule Ihres Kindes oder auf dem Bildungsserver des Ministeriums für Bildung RLP <https://migration.bildung-rp.de/herkunftssprachen>...

Bitte achten Sie unbedingt auf die Anmeldefristen. Spätere Anmeldungen können nur in Ausnahmefällen berücksichtigt werden. Die Schule wird Sie zum Schuljahresbeginn informieren, wann und wo der Unterricht stattfindet.

Bildungsministerin Dr. Stefanie Hubig lädt alle Eltern herzlichst ein, dieses Angebot zu nutzen. Wir sagen Sprache ist der Schlüssel zur Welt.

Dieses ist es von großer Bedeutung das Sprachpotenzial mehrsprachiger Kinder zu fördern. TLV-TÜRKISCHER LEHRERVEREIN RLP/Saarland e.V.

Aufnahme von Flüchtlingen aus der Ukraine
Erich Gstaltner - 2022. április 22. ·
wohin wendet man sich, um unbegleitete Kinder oder Jugendliche aufzunehmen
12 hozzájárás
Tetszik Hozzájárás Megosztás Top-Kommentáre
Verfasse eine Antwort ...
Johanna Liebknecht
Jugendamt, wir haben ein 14-jähriges ukrainisches Pflegekind aufgenommen.
Tetszik Válasz Megosztás 38 hete
Kerstin Haas
Johanna Liebknecht aber ihr war vorher schon Pflegeeltern ? Oder braucht er keine Schulung / Anerkennung ?
Tetszik Válasz Megosztás 38 hete
Johanna Liebknecht
Kerstin Haas ja wir sind seit 14 Jahren Pflegeeltern
Tetszik Válasz Megosztás 38 hete

Deutsches Kinderhilfswerk e.V.
Nach aktuellen Angaben des Bundeskriminalamtes sind derzeit 2.009 Kinder und Jugendliche, die als unbegleitete Flüchtlinge nach Deutschland gekommen sind, als vermisst eingetragen. Das ist der höchste Stand seit drei Jahren!
Als Kinderrechtsorganisation appellieren wir, dass grenzübergreifende und nationale Kinderschutzsysteme sowie die damit verbundenen Erfassungssysteme verbessert werden müssen. Nur so können Kinder und Jugendliche, die nach Europa flüchten, von Anfang an besser unterstützt und geschützt werden.

Anke Grzesik
Das ist so traurig. Wie kann das sein?
Tetszik Válasz 1 hete
Deutsches Kinderhilfswerk e.V.
Anke Grzesik Liebe Frau Grzesik,
danke für Ihr Mitgefühl. Leider sind die Gründe für den Anstieg der vermissten geflüchteten Kinder noch weitestgehend unklar. Deshalb braucht es umfassende Aufklärungsmaßnahmen, da nur so zielgerichtet in Präventionsmaßnahmen investiert werden kann. Zudem sind gut ausgestattete Kinder- und Jugendhilfesysteme, zeitnah gesicherte Aufenthaltsperspektiven und Möglichkeiten des Familienzugs von Bedeutung. Leider sind eben diese Hilfen nicht an die gestiegene Anzahl von unbegleiteten minderjährigen Geflüchteten angepasst, worunter wiederum die Standards bei der Betreuung und Unterbringung leiden.

Dennis Weather
Günstiges Deutschlernen/Sprachenlernen/Hoffnung: Allen ein frohes neues Jahr 2023: Meine Frau gibt schon seit vielen Jahren Sprachen-Unterricht in Englisch, Deutsch, Französisch, Spanisch, Italienisch, Portugiesisch und bietet zudem die Übersetzungen von Dokumenten/Schriftstücken an. Des Weiteren bietet sie Nachhilfe in allen bekannten Schulfächern bis auf die Gymnasial-Ebene an. Der Unterricht findet online über die Plattformen Zoom bzw. WhatsApp statt. Schreibt ihr bei Interesse gerne eine persönliche Nachricht bei Facebook. Sie freut sich auf Euch 😊 und macht den Unterricht gut verständlich und immer wieder humorvoll und ist absolut verlässlich. Eine Stunde Sprachen-Unterricht liegt bei unter 11 Euro die Stunde. Der Preis für die Nachhilfe liegt bei unter 15 Euro die Stunde.

Bei Interesse gebe ich als PN auch die Mobilnummer heraus. Sie sieht bei Dokument-Übersetzungen und dem Sprachen-Unterricht schon auf eine über 30-jährige Erfahrung zurück 😊.

Kreis Migration Bad Aibling
Mit dem Beginn des neuen Schuljahrs begann für die geflüchteten Kinder und Jugendlichen, die in den Containerräumen in Bad Aibling leben, ein neuer Lebensabschnitt. Aus unserer Sicht ist Bildung, insbesondere Lesen, Schreiben und Deutsch lernen eines der wichtigsten Dinge, die wir vom Kreis Migration den Kindern mitgeben können und wollen. Deshalb ist es uns sehr wichtig, die Kinder nicht nur am ersten Schultag zu begleiten, sondern sie und ihre Eltern auch weiterhin zu unterstützen.

Unser Deutsch-Team, das die Kinder bereits spielerisch auf die Schule vorbereitet hat, ist dafür auch weiterhin unermüdlich im Einsatz. Um den Lernprozess der Kinder nun optimal zu unterstützen, sind wir gerade dabei eine Hausaufgabenbetreuung aufzubauen.

Das ist eine große Aufgabe, weshalb wir euch um eure Mithilfe bitten:

Wer kann sich vorstellen bei der Hausaufgabenbetreuung der Kinder mithuzuhelfen?

Wir brauchen dringend Unterstützung!

Lehrer-news.de
https://www.lehrer-news.de/_/lehrerverbandspraesident...
„Wir haben ein Integrationsproblem in Deutschland“ – Mit diesen Worten wendet sich der Präsident des Deutschen Lehrerverbands, Heinz-Peter Meidinger, an die Verantwortlichen aus Politik und Gesellschaft und spricht sich für Quoten von SchülerInnen mit Migrationshintergrund an deutschen Schulen aus. Meidinger zu Folge würde die Klassenleistung ab einem Anteil von 35 Prozent an Kindern mit Migrationshintergrund in einer Klasse die Klassenleistung überproportional abnehmen. Die Bildungsdebatte in Bezug auf Migration und Integration entbrannte seitdem neu auf und fordert die Bildungs- und Sozialpolitik zum Handeln auf.

Migration und Rassismus Stadt Bern
Good News! 🎉 «Deutsch lernen vor dem Kindergarten» geht in die nächste Runde. Die Stadt Bern will, dass alle Kinder die bestmöglich Chancen in der Schule haben. Das Förderprogramm unterstützt die Kinder, die wenig oder gar kein Deutsch sprechen. Mehr Infos gibt es unter: <https://primano.ch/deutsch-lernen/informationen/> Foto: Webseite Stadt Bern Primano

Ablauf «Deutsch lernen vor dem Kindergarten»
Phase 0: Januar → Elternbrief + Fragebögen an alle
Phase 1: Februar → Rückmeldung vom Gesundheitsdienst an alle → Fragebogen
Phase 2: März → Sprachförderberatung (IA) → Bereits in Kita oder Sprachgruppe? → Frequenz beobachten oder erwünscht
Phase 3: April → Sprachförderberatung (IA) → Bereits in Kita oder Sprachgruppe? → Frequenz beobachten oder erwünscht
Phase 4: Mai → Sprachförderberatung (IA) → Bereits in Kita oder Sprachgruppe? → Frequenz beobachten oder erwünscht
Phase 5: Juni → Sprachförderberatung (IA) → Bereits in Kita oder Sprachgruppe? → Frequenz beobachten oder erwünscht
Phase 6: Juli → Sprachförderberatung (IA) → Bereits in Kita oder Sprachgruppe? → Frequenz beobachten oder erwünscht
Phase 7: August → Sprachförderberatung (IA) → Bereits in Kita oder Sprachgruppe? → Frequenz beobachten oder erwünscht
Phase 8: September → Sprachförderberatung (IA) → Bereits in Kita oder Sprachgruppe? → Frequenz beobachten oder erwünscht
Phase 9: Oktober → Sprachförderberatung (IA) → Bereits in Kita oder Sprachgruppe? → Frequenz beobachten oder erwünscht
Phase 10: November → Sprachförderberatung (IA) → Bereits in Kita oder Sprachgruppe? → Frequenz beobachten oder erwünscht
Phase 11: Dezember → Sprachförderberatung (IA) → Bereits in Kita oder Sprachgruppe? → Frequenz beobachten oder erwünscht
Phase 12: Januar → Sprachförderberatung (IA) → Bereits in Kita oder Sprachgruppe? → Frequenz beobachten oder erwünscht
Phase 13: Februar → Sprachförderberatung (IA) → Bereits in Kita oder Sprachgruppe? → Frequenz beobachten oder erwünscht
Phase 14: März → Sprachförderberatung (IA) → Bereits in Kita oder Sprachgruppe? → Frequenz beobachten oder erwünscht
Phase 15: April → Sprachförderberatung (IA) → Bereits in Kita oder Sprachgruppe? → Frequenz beobachten oder erwünscht
Phase 16: Mai → Sprachförderberatung (IA) → Bereits in Kita oder Sprachgruppe? → Frequenz beobachten oder erwünscht
Phase 17: Juni → Sprachförderberatung (IA) → Bereits in Kita oder Sprachgruppe? → Frequenz beobachten oder erwünscht
Phase 18: Juli → Sprachförderberatung (IA) → Bereits in Kita oder Sprachgruppe? → Frequenz beobachten oder erwünscht
Phase 19: August → Sprachförderberatung (IA) → Bereits in Kita oder Sprachgruppe? → Frequenz beobachten oder erwünscht
Phase 20: September → Sprachförderberatung (IA) → Bereits in Kita oder Sprachgruppe? → Frequenz beobachten oder erwünscht
Phase 21: Oktober → Sprachförderberatung (IA) → Bereits in Kita oder Sprachgruppe? → Frequenz beobachten oder erwünscht
Phase 22: November → Sprachförderberatung (IA) → Bereits in Kita oder Sprachgruppe? → Frequenz beobachten oder erwünscht
Phase 23: Dezember → Sprachförderberatung (IA) → Bereits in Kita oder Sprachgruppe? → Frequenz beobachten oder erwünscht
Phase 24: Januar → Sprachförderberatung (IA) → Bereits in Kita oder Sprachgruppe? → Frequenz beobachten oder erwünscht
Phase 25: Februar → Sprachförderberatung (IA) → Bereits in Kita oder Sprachgruppe? → Frequenz beobachten oder erwünscht
Phase 26: März → Sprachförderberatung (IA) → Bereits in Kita oder Sprachgruppe? → Frequenz beobachten oder erwünscht
Phase 27: April → Sprachförderberatung (IA) → Bereits in Kita oder Sprachgruppe? → Frequenz beobachten oder erwünscht
Phase 28: Mai → Sprachförderberatung (IA) → Bereits in Kita oder Sprachgruppe? → Frequenz beobachten oder erwünscht
Phase 29: Juni → Sprachförderberatung (IA) → Bereits in Kita oder Sprachgruppe? → Frequenz beobachten oder erwünscht
Phase 30: Juli → Sprachförderberatung (IA) → Bereits in Kita oder Sprachgruppe? → Frequenz beobachten oder erwünscht
Phase 31: August → Sprachförderberatung (IA) → Bereits in Kita oder Sprachgruppe? → Frequenz beobachten oder erwünscht
Phase 32: September → Sprachförderberatung (IA) → Bereits in Kita oder Sprachgruppe? → Frequenz beobachten oder erwünscht
Phase 33: Oktober → Sprachförderberatung (IA) → Bereits in Kita oder Sprachgruppe? → Frequenz beobachten oder erwünscht
Phase 34: November → Sprachförderberatung (IA) → Bereits in Kita oder Sprachgruppe? → Frequenz beobachten oder erwünscht
Phase 35: Dezember → Sprachförderberatung (IA) → Bereits in Kita oder Sprachgruppe? → Frequenz beobachten oder erwünscht
Phase 36: Januar → Sprachförderberatung (IA) → Bereits in Kita oder Sprachgruppe? → Frequenz beobachten oder erwünscht
Phase 37: Februar → Sprachförderberatung (IA) → Bereits in Kita oder Sprachgruppe? → Frequenz beobachten oder erwünscht
Phase 38: März → Sprachförderberatung (IA) → Bereits in Kita oder Sprachgruppe? → Frequenz beobachten oder erwünscht
Phase 39: April → Sprachförderberatung (IA) → Bereits in Kita oder Sprachgruppe? → Frequenz beobachten oder erwünscht
Phase 40: Mai → Sprachförderberatung (IA) → Bereits in Kita oder Sprachgruppe? → Frequenz beobachten oder erwünscht
Phase 41: Juni → Sprachförderberatung (IA) → Bereits in Kita oder Sprachgruppe? → Frequenz beobachten oder erwünscht
Phase 42: Juli → Sprachförderberatung (IA) → Bereits in Kita oder Sprachgruppe? → Frequenz beobachten oder erwünscht
Phase 43: August → Sprachförderberatung (IA) → Bereits in Kita oder Sprachgruppe? → Frequenz beobachten oder erwünscht
Phase 44: September → Sprachförderberatung (IA) → Bereits in Kita oder Sprachgruppe? → Frequenz beobachten oder erwünscht
Phase 45: Oktober → Sprachförderberatung (IA) → Bereits in Kita oder Sprachgruppe? → Frequenz beobachten oder erwünscht
Phase 46: November → Sprachförderberatung (IA) → Bereits in Kita oder Sprachgruppe? → Frequenz beobachten oder erwünscht
Phase 47: Dezember → Sprachförderberatung (IA) → Bereits in Kita oder Sprachgruppe? → Frequenz beobachten oder erwünscht
Phase 48: Januar → Sprachförderberatung (IA) → Bereits in Kita oder Sprachgruppe? → Frequenz beobachten oder erwünscht
Phase 49: Februar → Sprachförderberatung (IA) → Bereits in Kita oder Sprachgruppe? → Frequenz beobachten oder erwünscht
Phase 50: März → Sprachförderberatung (IA) → Bereits in Kita oder Sprachgruppe? → Frequenz beobachten oder erwünscht
Phase 51: April → Sprachförderberatung (IA) → Bereits in Kita oder Sprachgruppe? → Frequenz beobachten oder erwünscht
Phase 52: Mai → Sprachförderberatung (IA) → Bereits in Kita oder Sprachgruppe? → Frequenz beobachten oder erwünscht
Phase 53: Juni → Sprachförderberatung (IA) → Bereits in Kita oder Sprachgruppe? → Frequenz beobachten oder erwünscht
Phase 54: Juli → Sprachförderberatung (IA) → Bereits in Kita oder Sprachgruppe? → Frequenz beobachten oder erwünscht
Phase 55: August → Sprachförderberatung (IA) → Bereits in Kita oder Sprachgruppe? → Frequenz beobachten oder erwünscht
Phase 56: September → Sprachförderberatung (IA) → Bereits in Kita oder Sprachgruppe? → Frequenz beobachten oder erwünscht
Phase 57: Oktober → Sprachförderberatung (IA) → Bereits in Kita oder Sprachgruppe? → Frequenz beobachten oder erwünscht
Phase 58: November → Sprachförderberatung (IA) → Bereits in Kita oder Sprachgruppe? → Frequenz beobachten oder erwünscht
Phase 59: Dezember → Sprachförderberatung (IA) → Bereits in Kita oder Sprachgruppe? → Frequenz beobachten oder erwünscht
Phase 60: Januar → Sprachförderberatung (IA) → Bereits in Kita oder Sprachgruppe? → Frequenz beobachten oder erwünscht
Phase 61: Februar → Sprachförderberatung (IA) → Bereits in Kita oder Sprachgruppe? → Frequenz beobachten oder erwünscht
Phase 62: März → Sprachförderberatung (IA) → Bereits in Kita oder Sprachgruppe? → Frequenz beobachten oder erwünscht
Phase 63: April → Sprachförderberatung (IA) → Bereits in Kita oder Sprachgruppe? → Frequenz beobachten oder erwünscht
Phase 64: Mai → Sprachförderberatung (IA) → Bereits in Kita oder Sprachgruppe? → Frequenz beobachten oder erwünscht
Phase 65: Juni → Sprachförderberatung (IA) → Bereits in Kita oder Sprachgruppe? → Frequenz beobachten oder erwünscht
Phase 66: Juli → Sprachförderberatung (IA) → Bereits in Kita oder Sprachgruppe? → Frequenz beobachten oder erwünscht
Phase 67: August → Sprachförderberatung (IA) → Bereits in Kita oder Sprachgruppe? → Frequenz beobachten oder erwünscht
Phase 68: September → Sprachförderberatung (IA) → Bereits in Kita oder Sprachgruppe? → Frequenz beobachten oder erwünscht
Phase 69: Oktober → Sprachförderberatung (IA) → Bereits in Kita oder Sprachgruppe? → Frequenz beobachten oder erwünscht
Phase 70: November → Sprachförderberatung (IA) → Bereits in Kita oder Sprachgruppe? → Frequenz beobachten oder erwünscht
Phase 71: Dezember → Sprachförderberatung (IA) → Bereits in Kita oder Sprachgruppe? → Frequenz beobachten oder erwünscht
Phase 72: Januar → Sprachförderberatung (IA) → Bereits in Kita oder Sprachgruppe? → Frequenz beobachten oder erwünscht
Phase 73: Februar → Sprachförderberatung (IA) → Bereits in Kita oder Sprachgruppe? → Frequenz beobachten oder erwünscht
Phase 74: März → Sprachförderberatung (IA) → Bereits in Kita oder Sprachgruppe? → Frequenz beobachten oder erwünscht
Phase 75: April → Sprachförderberatung (IA) → Bereits in Kita oder Sprachgruppe? → Frequenz beobachten oder erwünscht
Phase 76: Mai → Sprachförderberatung (IA) → Bereits in Kita oder Sprachgruppe? → Frequenz beobachten oder erwünscht
Phase 77: Juni → Sprachförderberatung (IA) → Bereits in Kita oder Sprachgruppe? → Frequenz beobachten oder erwünscht
Phase 78: Juli → Sprachförderberatung (IA) → Bereits in Kita oder Sprachgruppe? → Frequenz beobachten oder erwünscht
Phase 79: August → Sprachförderberatung (IA) → Bereits in Kita oder Sprachgruppe? → Frequenz beobachten oder erwünscht
Phase 80: September → Sprachförderberatung (IA) → Bereits in Kita oder Sprachgruppe? → Frequenz beobachten oder erwünscht
Phase 81: Oktober → Sprachförderberatung (IA) → Bereits in Kita oder Sprachgruppe? → Frequenz beobachten oder erwünscht
Phase 82: November → Sprachförderberatung (IA) → Bereits in Kita oder Sprachgruppe? → Frequenz beobachten oder erwünscht
Phase 83: Dezember → Sprachförderberatung (IA) → Bereits in Kita oder Sprachgruppe? → Frequenz beobachten oder erwünscht
Phase 84: Januar → Sprachförderberatung (IA) → Bereits in Kita oder Sprachgruppe? → Frequenz beobachten oder erwünscht
Phase 85: Februar → Sprachförderberatung (IA) → Bereits in Kita oder Sprachgruppe? → Frequenz beobachten oder erwünscht
Phase 86: März → Sprachförderberatung (IA) → Bereits in Kita oder Sprachgruppe? → Frequenz beobachten oder erwünscht
Phase 87: April → Sprachförderberatung (IA) → Bereits in Kita oder Sprachgruppe? → Frequenz beobachten oder erwünscht
Phase 88: Mai → Sprachförderberatung (IA) → Bereits in Kita oder Sprachgruppe? → Frequenz beobachten oder erwünscht
Phase 89: Juni → Sprachförderberatung (IA) → Bereits in Kita oder Sprachgruppe? → Frequenz beobachten oder erwünscht
Phase 90: Juli → Sprachförderberatung (IA) → Bereits in Kita oder Sprachgruppe? → Frequenz beobachten oder erwünscht
Phase 91: August → Sprachförderberatung (IA) → Bereits in Kita oder Sprachgruppe? → Frequenz beobachten oder erwünscht
Phase 92: September → Sprachförderberatung (IA) → Bereits in Kita oder Sprachgruppe? → Frequenz beobachten oder erwünscht
Phase 93: Oktober → Sprachförderberatung (IA) → Bereits in Kita oder Sprachgruppe? → Frequenz beobachten oder erwünscht
Phase 94: November → Sprachförderberatung (IA) → Bereits in Kita oder Sprachgruppe? → Frequenz beobachten oder erwünscht
Phase 95: Dezember → Sprachförderberatung (IA) → Bereits in Kita oder Sprachgruppe? → Frequenz beobachten oder erwünscht
Phase 96: Januar → Sprachförderberatung (IA) → Bereits in Kita oder Sprachgruppe? → Frequenz beobachten oder erwünscht
Phase 97: Februar → Sprachförderberatung (IA) → Bereits in Kita oder Sprachgruppe? → Frequenz beobachten oder erwünscht
Phase 98: März → Sprachförderberatung (IA) → Bereits in Kita oder Sprachgruppe? → Frequenz beobachten oder erwünscht
Phase 99: April → Sprachförderberatung (IA) → Bereits in Kita oder Sprachgruppe? → Frequenz beobachten oder erwünscht
Phase 100: Mai → Sprachförderberatung (IA) → Bereits in Kita oder Sprachgruppe? → Frequenz beobachten oder erwünscht
Phase 101: Juni → Sprachförderberatung (IA) → Bereits in Kita oder Sprachgruppe? → Frequenz beobachten oder erwünscht
Phase 102: Juli → Sprachförderberatung (IA) → Bereits in Kita oder Sprachgruppe? → Frequenz beobachten oder erwünscht
Phase 103: August → Sprachförderberatung (IA) → Bereits in Kita oder Sprachgruppe? → Frequenz beobachten oder erwünscht
Phase 104: September → Sprachförderberatung (IA) → Bereits in Kita oder Sprachgruppe? → Frequenz beobachten oder erwünscht
Phase 105: Oktober → Sprachförderberatung (IA) → Bereits in Kita oder Sprachgruppe? → Frequenz beobachten oder erwünscht
Phase 106: November → Sprachförderber

Erkenntnisse der Methode Netnographie



Aus unseren Forschungsergebnissen haben wir drei Bereiche ermittelt, die Familien und Lehrern besonders wichtig sind: Kinder, Sprachbarriere und kulturelle Unterschiede.

Da wir uns auf geflüchtete Kinder und Jugendliche und ihre Bildung konzentrieren wollten, haben wir uns diese Themen genauer angesehen.

Neben der mangelhaften Bildung von Flüchtlings- und Migrantenkindern, wurde häufig auch der Mangel an Lehrern, Freiwilligen und Dolmetschern genannt.

Die Familien können sich private Nachhilfeangebote und deren hohe Kosten nicht leisten.

Weiterhin wurden auch oft verschwundene Kinder und Kinder ohne Begleitung angesprochen und dabei ihre Situation diskutiert.

Interviewleitfaden - Hilfsvereine

Leitfaden für Hilfsvereine

Hello, vielen Dank, dass Sie sich Zeit genommen haben um das Interview durchzuführen. Mein Name ist ... und ich führe heute das Interview mit Ihnen durch und werde mir nebenbei auch Notizen machen.

Wir werden im Modul "Projektmodul Web" eine Webanwendung für Flüchtlinge erstellen die von Nutzen sein soll. Wir wollen uns in der Gruppe vor allem auf die Schulbildung von Flüchtlings- Kindern und Jugendlichen fokussieren und dafür müssen wir erst einmal wissen was für Probleme häufig auftreten.

Es gibt keine richtigen oder falschen Aussagen! Sie sind der Experten und wir würden gerne von Ihnen lernen.

Das Interview wird ca. 15–20 Minuten dauern.

Interview

Q: Wie und wieviele viele Flüchtlingskinder werden pro Jahr ungefähr auf die bayerische Schulen aufgenommen?

Q: In welchen Alter sind oft die Kinder?

Q: Wer ist für die Schulanmeldung von Flüchtlingskindern zuständig?

Q: Wie verläuft der Prozess der Einschulung ab?

Q: Wie ausführlich werden die Flüchtlings Eltern über das deutsche Schulsystem beraten?

Q: Welche Probleme gibt es bei der Schulanmeldung?

Q: Was für einen Unterschied macht es wenn die Kinder Eltern haben bzw ohne Eltern nach Deutschland kommen, bzgl Schule (wer ist zuständig?)

Q: Wie verläuft die Klasseneinteilung? (Übergangsschule?)

Q: Welches Wissen bringen die Flüchtlinge mit? Haben sie Grundwissen wie schreiben oder rechnen? Sprechen sie Englisch zumindest um sich irgendwie sprachlich zu verständigen?

Q: Wie läuft die "Kommunikation" zwischen Eltern und Caritas ab? Wie verständigen Sie sich?

Q: Denken Sie, es wäre einfacher wenn Sie die Muttersprachen der Kinder beherrschten würden? Oder ein Dolmetscher zur Hilfe haben?

Q: Wie läuft die Einschulungprozess mit Analphabeten ab? In welchen Klasse kommen sie?

Q: Hat ihre Schule, nach Ihrer Erfahrung, die Kapazität und Lehrkräfte die Kinder richtig zu unterstützen?

Q: Haben Sie Ideen oder Wünsche, die die Anmelde- und das Einschulungprozess vereinfachen könnte?

Q: Ist es wichtig für die Eltern, dass die Kinder in guten Schulen kommen, oder sind die beschäftigt mit anderen Sachen (zB Geld verdienen)?

Q: "Mitarbeiter beraten und betreuen Flüchtlinge" > Wäre es sinnvoll eine Webseite zu erstellen wo das deutsche Schulsystem erklart wird?

Q: Was muss besonders gut erklart werden und was soll dabei beachtet werden?

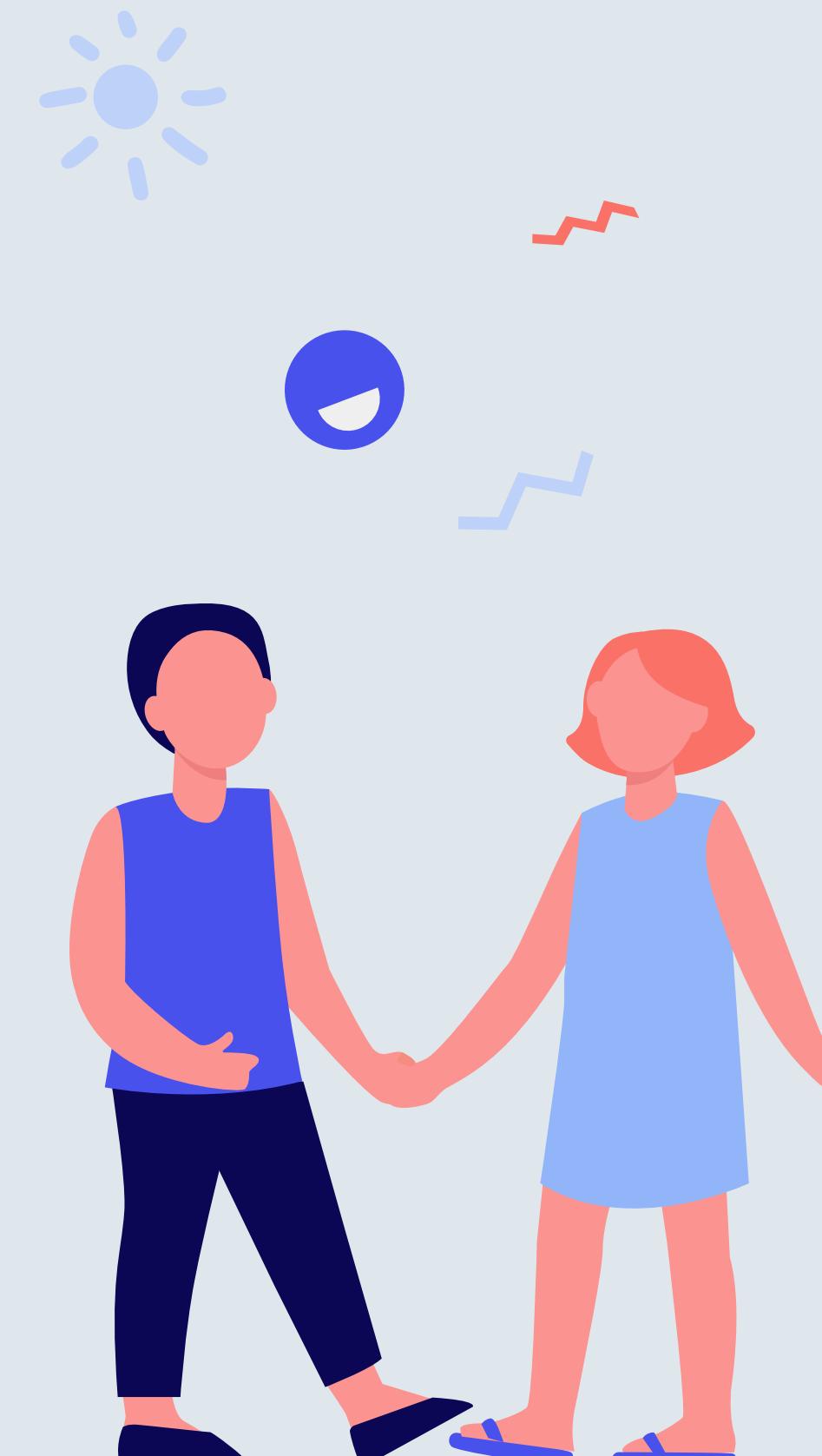
Q: Was genau soll die Webseite anbieten?

Abschluss

Haben Sie noch etwas hinzuzufügen oder noch eine Frage?

Vielen Dank, für Ihre Zeit, Sie haben uns sehr geholfen!

Erkenntnisse - Hilfsvereine



Laut der Caritas (auch Karitas, christliche Nächstenliebe und Wohltätigkeit) werden geflüchtete Eltern über das Schulleben trotz der Sprachbarriere ausführlich beraten.

Hierbei steht ihnen ein sogenannter “Kultur-Dolmetscher” zur Seite. Neben der Übersetzung der deutschen Sprache dient dieser vor allem zur Erläuterung kultureller Unterschiede.

Die Schulanmeldung ist von der jeweiligen Schule und des entsprechenden Bundeslandes abhängig. Wenn die eingeschulten Kinder die deutsche Sprache nicht gut genug beherrschen, werden diese oftmals zurückgestuft, um den Fokus auf das Erlernen der Sprache zu lenken.

Interviewleitfaden -(ehemalige) Kinder

Leitfaden für (ehemalige) Kinder

Hallo, vielen Dank, dass Sie sich Zeit genommen haben um das Interview durchzuführen. Mein Name ist ... und ich führe heute das Interview mit Ihnen durch und werde mir nebenbei auch Notizen machen.

Wir werden im Modul "Projektmodul Web" eine Webanwendung für Flüchtlinge erstellen die von Nutzen sein soll. Wir wollen uns in der Gruppe vor allem auf die Schulbildung von Flüchtlings- Kindern und Jugendlichen fokussieren und dafür müssen wir erst einmal wissen was für Probleme häufig auftreten.

Es gibt keine richtigen oder falschen Aussagen! Sie sind der Experten und wir würden gerne von Ihnen lernen.

Das Interview wird ca. 15–20 Minuten dauern.

Allgemeine Fragen

Q: Wie heißt du?

Q: Wie alt bist du?

Q: Woher kommst du?

Q: Siehst du dich als Wirtschafts- oder Kriegsflüchtling?

Q: Seit wann bist du in Deutschland?

Interview

Q: Hat/Hatte deine Schule, nach deiner Erfahrung, die Kapazität und Lehrkräfte die Kinder, wie dich, richtig zu unterstützen?

Q: Welche Probleme hattest du als Flüchtling bei der Anmeldung an deutschen Schulen?

Q: Hast du Ideen oder Wünsche, die die Anmelde- und das Einschulungsvorprozess vereinfachen könnte?

Q: Welches Wissen hast du mitgebracht? Hattest du Grundwissen wie schreiben oder rechnen? Sprechen sie Englisch zumindest um sich irgendwie sprachlich zu verständigen?

Q: Wie lief die "Kommunikation" zwischen euch ab? Wie habt ihr euch verständigt?

Q: Denkst du, es wäre einfacher gewesen wenn die Lehrer die Muttersprachen der Kinder beherrschten würden? Oder ein Dolmetscher zur Hilfe haben?

Q: Welche Maßnahmen ergreiften die Lehrer, um die geflüchteten Kinder in die Klasse zu integrieren?

Q: Siehst du Schwierigkeiten im Bezug zu Übergangsklasse und Integration?

Q: Welche Schulabschluss hast du erworben? Was hast du danach gemacht?

Abschluss

Haben Sie noch etwas hinzuzufügen oder noch eine Frage?

Vielen Dank, für Ihre Zeit, Sie haben uns sehr geholfen!

Erkenntnisse -(ehemalige) Kinder

“Erstmal keine, jedoch nach einem Umzug haben wir feststellen müssen, dass ich **Schule wechseln** müsste, da es nicht in meinem Landkreis war. Das kam damals sehr überraschend.”

“Vielleicht ein **Dolmetscher zur Verfügung** stellen? Oder die **Dokumente auf mehrere Sprachen** anzubieten,(...).”

“Schreiben und Rechnen konnte ganz gut jedoch **null Englisch**. Ich habe nie Englisch davor gelernt. Ich konnte bisschen Spanisch damals, aber hat das **nicht viel gebracht**.”

“Bisschen. Es hat wirklich Spaß gemacht mit Leuten in einer Klasse zu sein, die in eine sehr ähnliche Situation steckten, jedoch später wo wir in “normale” Klasse waren, gab es schon einen **Kulturschock**.”

“ (...) jedoch hatte natürlich Angst und Bedenken, was die Schule und meine schulische Laufbahn anging, weil ich die **System hier in Bayern nicht ganz verstanden habe.**”

“Vielleicht, dass sie es für Flüchtlinge auch über 18 ermöglichen, um in der Schule sich einschreiben zu können. Ich hatte Glück und war 16, **aber meine Freunde waren über 18 und bekamen nicht die selbe Unterstützung wie ich.**”

“Ich konnte rechnen, schreiben, aber nur in persisch, das heißt ich musste erstmal die Buchstaben lernen, um überhaupt in der Schule klarkommen zu können. Mein **Englisch war damals sehr schwach.**”

“Dazu kann ich nicht vieles sagen, da ich **direkt in einer deutsche Klasse** getan wurde, was natürlich erstmal die reine Hölle war für mich.”

Interviewleitfaden - Eltern

Leitfaden für Eltern

Hello, vielen Dank, dass Sie sich Zeit genommen haben um das Interview durchzuführen. Mein Name ist ... und ich führe heute das Interview mit Ihnen durch und werde mir nebenbei auch Notizen machen.

Wir werden im Modul "Projektmodul Web" eine Webanwendung für Flüchtlinge erstellen die von Nutzen sein soll. Wir wollen uns in der Gruppe vor allem auf die Schulbildung von Flüchtlings- Kindern und Jugendlichen fokussieren und dafür müssen wir erst einmal wissen was für Probleme häufig auftreten.

Es gibt keine richtigen oder falschen Aussagen! Sie sind der Experten und wir würden gerne von Ihnen lernen.

Das Interview wird ca. 15–20 Minuten dauern.

Allgemeine Fragen

Q: Wie heißt du?

Q: Wie alt bist du?

Q: Woher kommst du?

Q: Siehst du dich als Wirtschafts- oder Kriegsflüchtling?

Q: Seit wann bist du in Deutschland?

Interview

Q: Hat die Schule ihren Kindes, nach deiner Erfahrung, die Kapazität und Lehrkräfte die Kinder, wie ihre, richtig zu unterstützen?

Q: Welche Probleme hatten Sie, als Eltern, bei der Anmeldung an deutschen Schulen?

Q: Haben Sie Ideen oder Wünsche, die die Anmelde- und das Einschulungprozess vereinfachen könnte?

Q: Wie lief die "Kommunikation" zwischen Sie und die Lehrern ab? Wie haben Sie sich verständigt?

Q: Denken Sie, es wäre einfacher gewesen wenn die Lehrern die Muttersprachen der Kinder beherrschten würden? Oder ein Dolmetscher zur Hilfe haben?

Q: Denken Sie, es wäre einfacher gewesen wenn die Lehrern die Muttersprachen der Kinder beherrschten würden? Oder ein Dolmetscher zur Hilfe haben?

Q: Welche Maßnahmen ergreiften die Lehrern, um die geflüchteten Kinder in die Klasse zu integrieren?

Q: Sehen Sie Schwierigkeiten im Bezug zu Übergangsklasse und Integration?

Abschluss

Haben Sie noch etwas hinzuzufügen oder noch eine Frage?

Vielen Dank, für Ihre Zeit, Sie haben uns sehr geholfen!

Erkenntnisse - Eltern

“Ich habe nichts verstanden. Ich konnte damals kaum Deutsch und Englisch. Das deutsche Schulsystem war unübersichtlich, ich war schockiert, dass mein Kind nach einer Einschulung im Gymnasium im Ausland, mit zwei Muttersprachen, in einer Hauptschule gehen muss. Und dann noch die Papierarbeiten (...)”

“Elternabende sind bis heute eine Trauma für mich, ich konnte damals kaum deutsch und man musste immer eine Vorstellungsrunde machen, wo ich nie etwas sagen könnte.“

“Ja klar. Aber auf der andere Seite finde, dass der Prozess um Deutschlernen schneller ablief, da sie “gezwungen” waren, sich zu verständigen.”

Synthese Research

Aus den Ergebnissen der Interviews und der Netnographie lassen sich folgende fünf Problemfelder ableiten:

-
- 01** Mangel an Lehrkräften, Nachhilfelehrern und ehrenamtlichen Dolmetschern
 - 02** unterschiedlicher sozialer Hintergrund der Kinder
 - 03** sprachliche Barriere, welche die Bildung der Kinder gefährdet
 - 04** kulturelle Unterschiede, welche zu Missverständnissen führen können
 - 05** fehlende oder teure Hilfeleistungen
-

Haupterkenntnis und Ableitung

Wie schaffen wir einen Webservice, welche den Bildungsweg der Kinder, durch das...

Abschaffen von kulturellen & sprachlichen Barrieren

zwischen Familien und Lehrer unterstützt und
begleitet?

Umsetzung

Personas

Anhand dieser Aussagen haben wir zwei Personas erstellt, welche die zwei Perspektiven, nämlich der Geflüchtete Eltern und Lehrer, repräsentieren.



Eine Persona ist eine fiktive Figur, die einen bestimmten Benutzer- oder Kundentyp repräsentiert. Personas werden in der Benutzerforschung und im Design verwendet, um Teams dabei zu helfen, die Bedürfnisse, Ziele und Verhaltensweisen ihrer Zielgruppe zu verstehen. Sie werden häufig auf der Grundlage von Daten aus Benutzerinterviews, Umfragen und anderen Forschungsmethoden erstellt und können Informationen wie Demografie, Motivationen, Schmerzpunkte und Ziele enthalten. Personas können verwendet werden, um die Entscheidungsfindung während des gesamten Produktentwicklungsprozesses zu leiten, von der ersten Recherche und dem Design bis hin zu Tests und Iterationen.

Personas



Gülsüm Geflüchtet

38 // Mutter

Gülsüm ist vor zwei Jahren mit ihrer Familie von der Türkei nach Deutschland geflüchtet. Sie war in ihrer Heimat Ingenieurin und war auch in Teilzeit tätig.

Die Bildung ihrer Tochter ist ihr wichtig, weshalb sie diesbezüglich immer auf dem neusten Stand sein möchte. Doch oftmals zieht ihr die deutsche Sprache einen Strich durch die Rechnung.

PAINS

- Gülsüm fühlt sich verzweifelt und überfordert, weil sie sich mit der deutschen Sprache schwer tut
- Sie fühlt sich hilfslos, weil ihr auch der Klassenlehrer manche Sachen nicht erklären kann

QUOTE

“ Ich mache alles um meinen Kindern eine bessere Zukunft bieten zu können. ”

Personas



Leonard Stein-Lehrer

34 // Grundschullehrer

Leonard ist Lehrer an einer Münchener Mittelschule. Seit den unschönen Ereignissen auf der Welt, flüchten immer mehr Menschen nach Deutschland und somit gibt es auch immer mehr geflüchtete Kinder in den Klassen. Diese erfordern besondere Aufmerksamkeit.

PAINS

- An manchen Elternabenden nehmen die Eltern geflüchteter Kinder oftmals nicht teil, was aber definitiv notwendig wäre
- An besonderen Anlässen wie z.B. Wichteln, wissen geflüchtete Kinder oftmals nicht, was vor sich geht

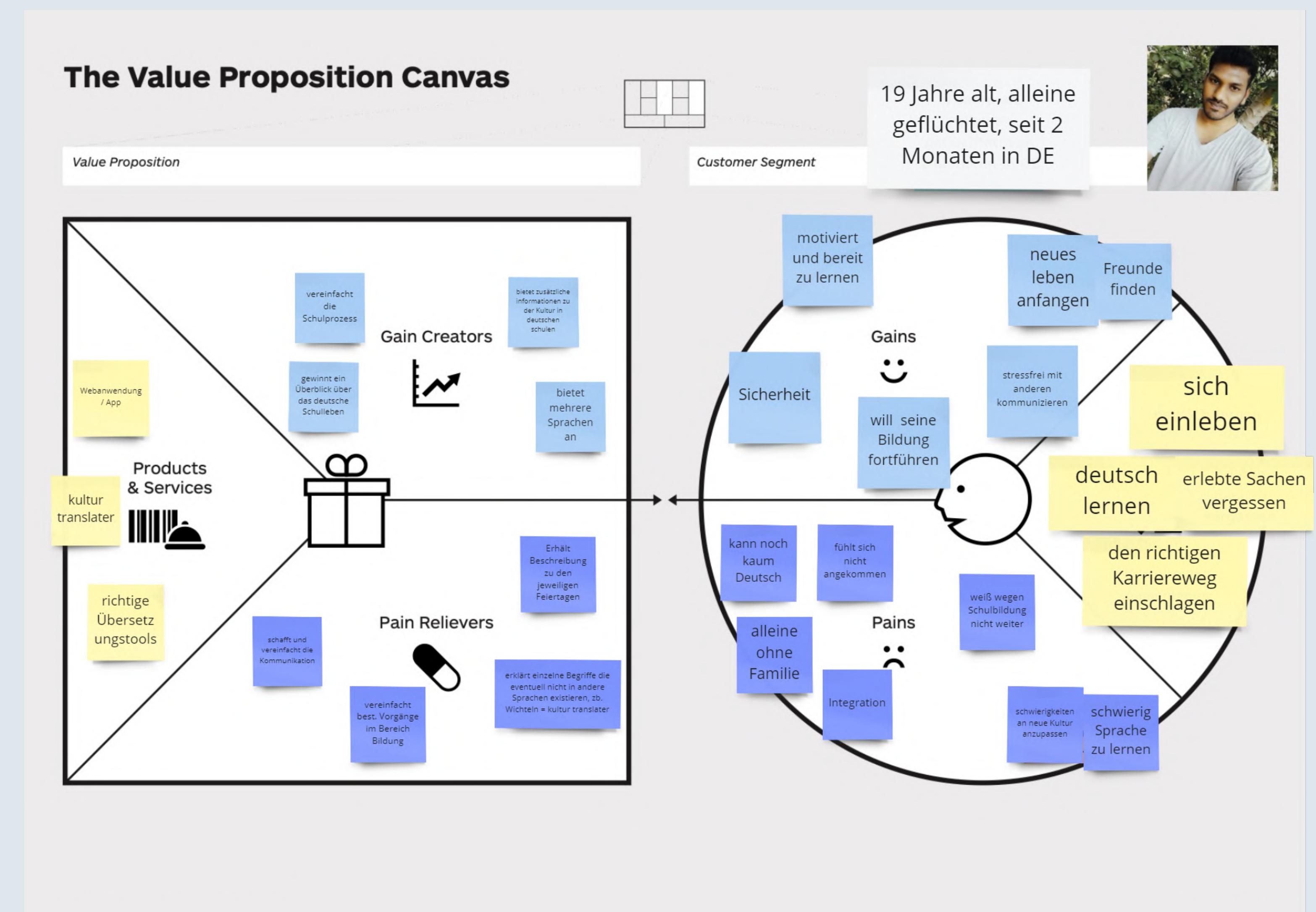
QUOTE

“ Bildung sollte einfach für jeden unkompliziert zugänglich sein! ”

Methode Value Proposition Canvas

Das Value Proposition Canvas ist ein kollaboratives, visuelles Diagramm-Tool zur Entwicklung effektiver Wertversprechen für Produkte oder Dienstleistungen.

Dabei arbeitet man mit Kunden und Stakeholdern zusammen, um ihre Bedürfnisse zu verstehen und Produkte oder Dienstleistungen zu entwickeln, die sie ansprechen. Es kann verwendet werden, um neue Produkte zu schaffen, bestehende zu verbessern und innovative Ideen auf den Markt zu bringen.



Erkenntnisse von Value Proposition Canvas



Das Value Proposition Canvas wurde als Methode genutzt, um die wichtigsten Funktionen des Services zu bestimmen, wodurch die Nutzer:innen bestmöglich unterstützt werden können. Durch die Anwendung des Canvas konnten die Pains und Gains der Zielgruppe eindeutig identifiziert und in klare Ziele für den Service übersetzt werden.

Das Ergebnis der Analyse hat gezeigt, den Fokus mehr auf die Verbesserung der Kommunikation im Schulleben zu legen. Dies beinhaltet sowohl die Unterstützung bei sprachlichen Herausforderungen, als auch bei kulturellen Unterschieden.

Methode Card Sorting

Beim Card Sorting gruppieren Nutzer:innen die Inhalte einer Anwendung, bringen diese in eine für sie logische Reihenfolge und benennen die jeweiligen Oberkategorien. Dies erfolgt anhand von Karten, auf denen die Inhalte geschrieben werden.

Führt man das Card Sorting moderiert durch, bekommt man ein fundiertes Verständnis für die Nutzer und ihr mentales Modell der Inhalte der Anwendung. Man verfolgt hier den qualitativen Ansatz, der in der frühen Phase der User Research geeignet ist, um eine Grundlage für die Gestaltung der Informationsarchitektur zu legen.



Methode Card Sorting

#1

Abwesenheit

Krankmeldungen

Befreiung

#2

Kalender

Kalendereinträge

Sprechstunde

Feiertage

#3

Sprache

Übersetzer

Spracheinstellungen

Übersetzung

#4

Anmeldung

Profil: Eltern,
Lehrer

Login

Registration

#5

Sonstiges

LandingPage

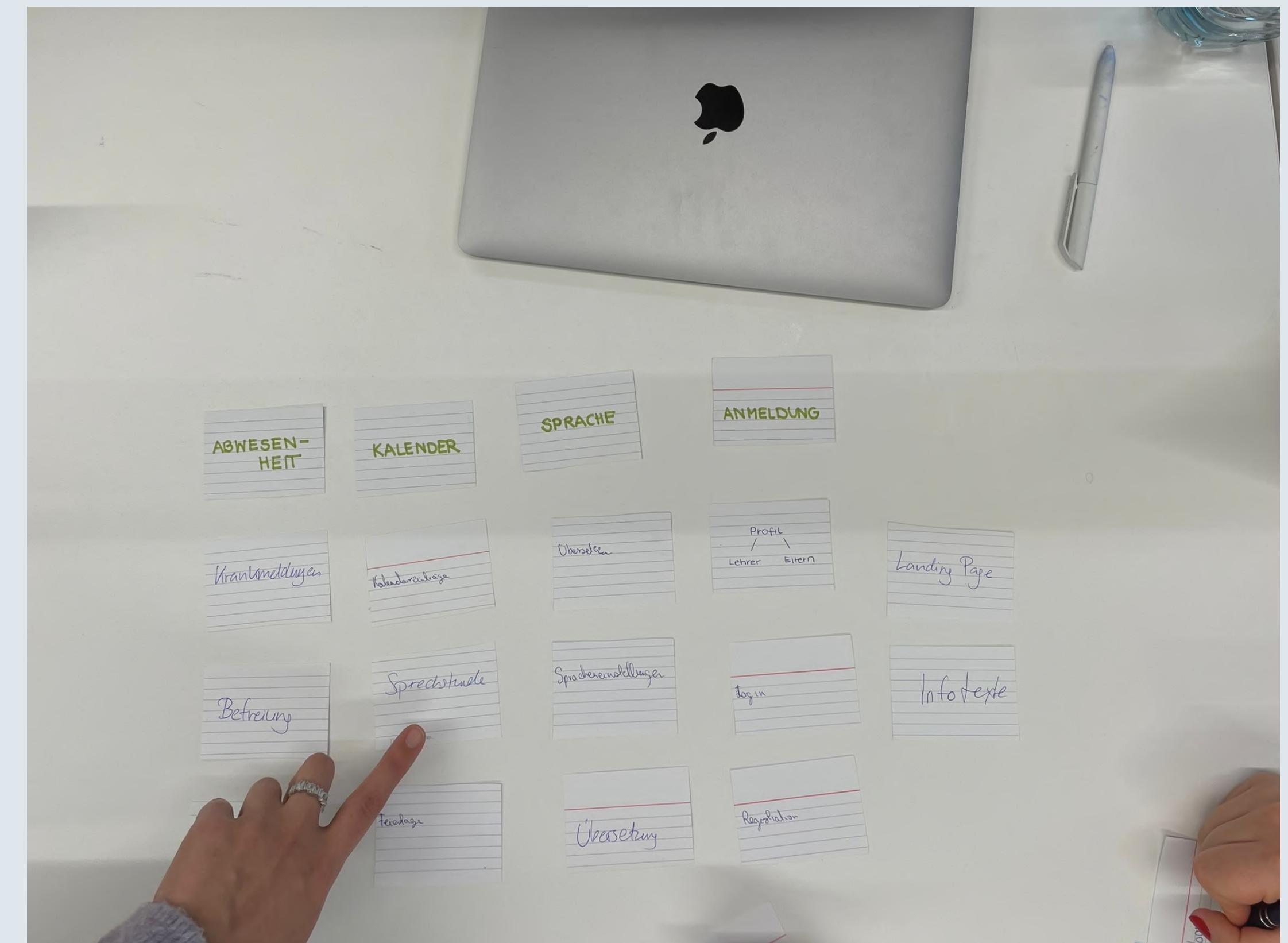
Infotexte

Erkenntisse der Methode Card Sorting

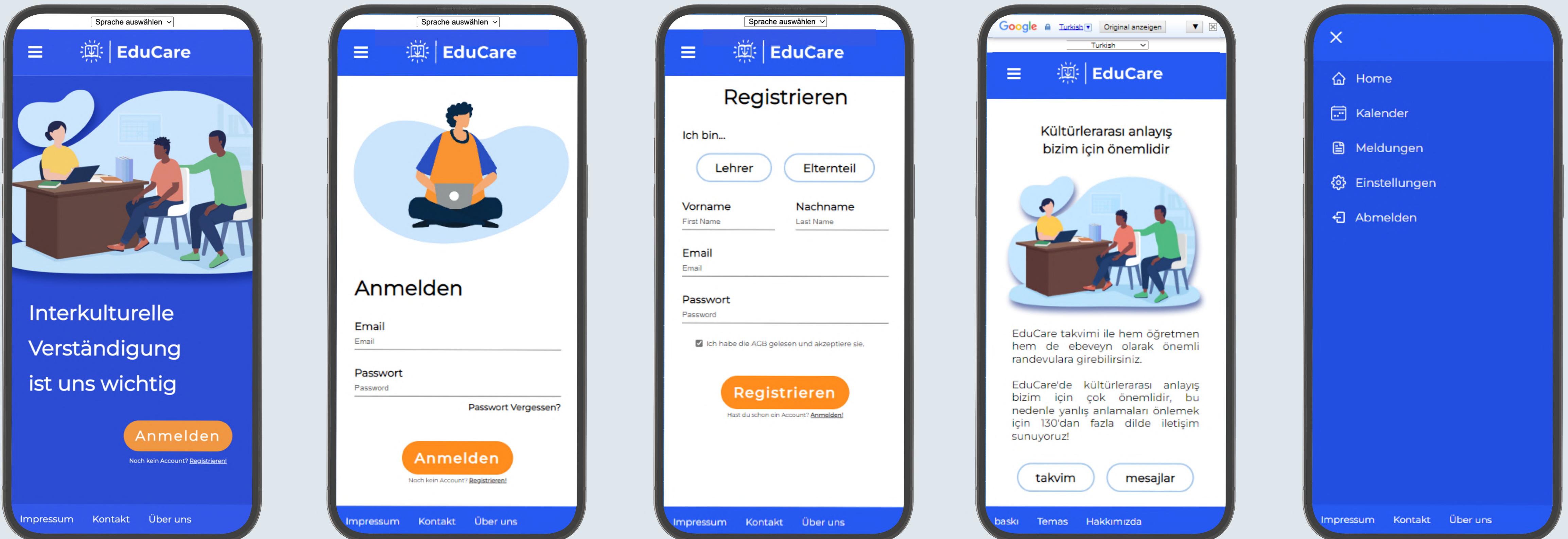
Anhand der Card Sorting Methode konnte die Informationsarchitektur des zu entwickelnden Webservices definiert und optimiert. Es wurden generativ neue Gruppierungsideen hinzugefügt und für die Seite nicht essenzielle Inhalte entfernt.

Nach dem Erstellen des ersten Figmaprototypen wurde die Tree Testing Methode durchgeführt. Dabei mussten Teilnehmer:innen der Testmethode eine definierte Aufgabe lösen, indem sie die Anwendung korrekt bedienen. Zur Evaluation der Nutzerfreundlichkeit werden Informationen zu gewählten Klickpfaden und die benötigte Zeit bis zum Lösen der Aufgabe gesammelt und ausgewertet.

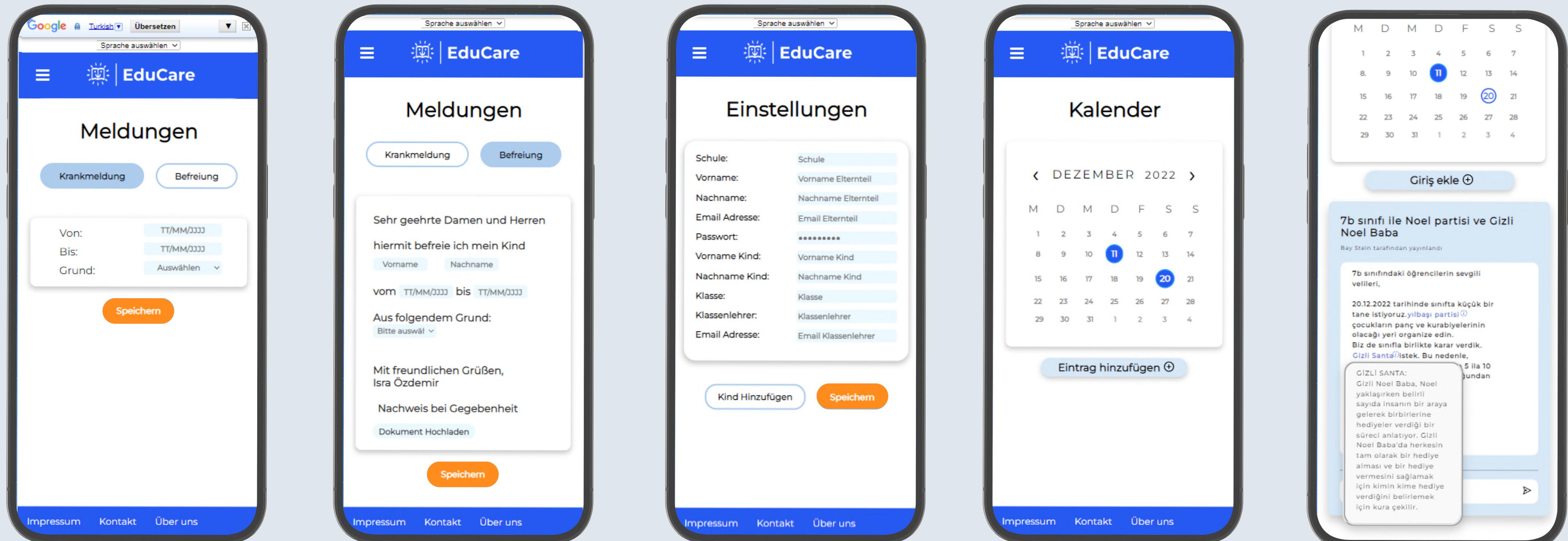
Nachdem die Nutzerfreundlichkeit des Prototypen durch das Tree Testing bestätigt werden konnte, wurde die Implementierung der Anwendung nach dem Vorbild des Figmaprototypen gestartet.



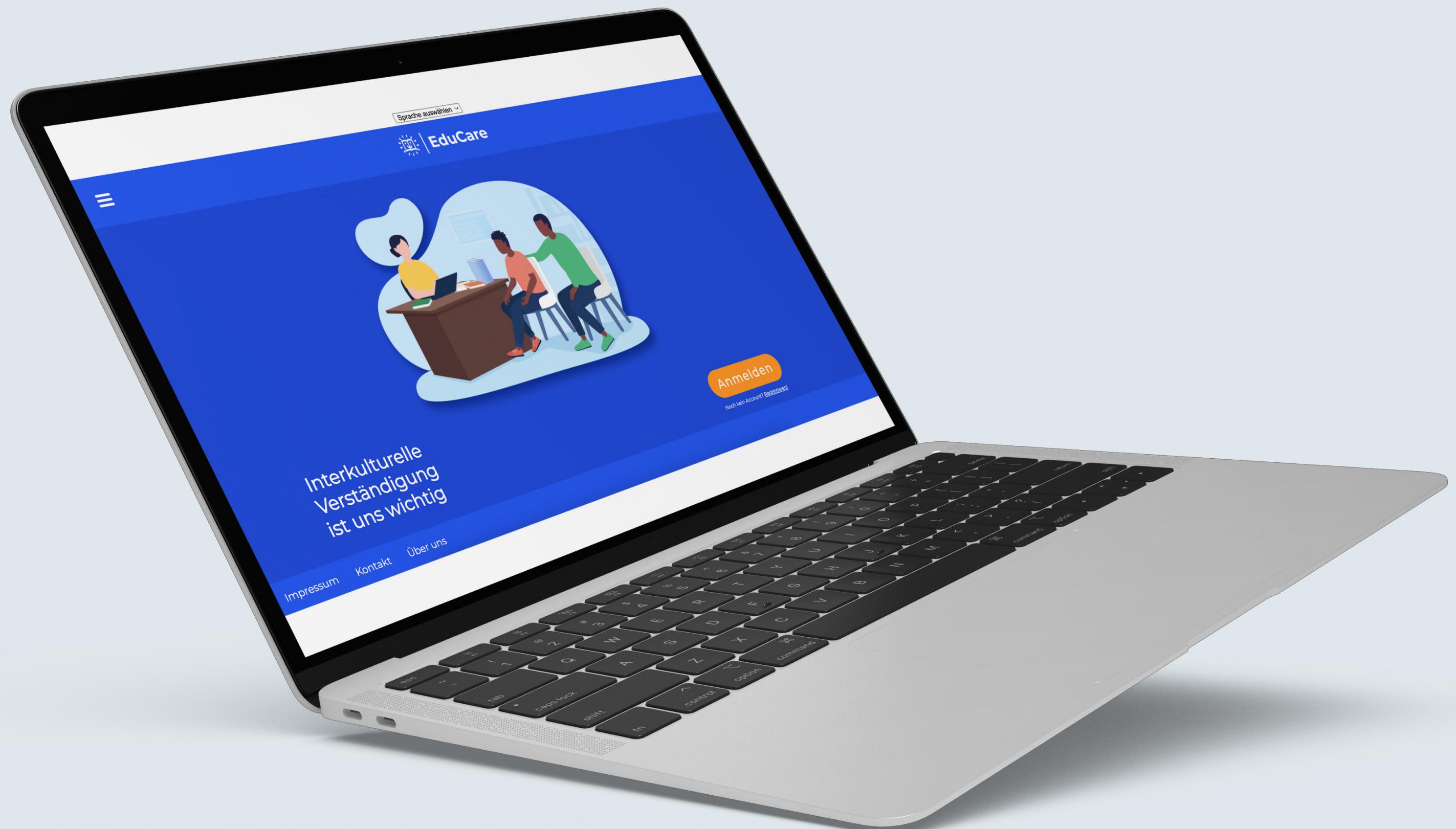
Informationsarchitektur



Informationsarchitektur



Ergebnis



Ergebnis



Zusammenfassung

Fazit - Methoden

Die eingesetzten Research Methoden haben geholfen, das Thema klar zu definieren und einen Einblick in die entsprechenden Zielgruppen zu erhalten.

Die Erkenntnisse aus den durchgeföhrten Interviews haben einen großen Teil zur Definition des Problembereichs beigetragen. Das persönliche Gespräch mit Personen aus den definierten Zielgruppen hat geholfen, verschiedene Perspektiven und Erfahrungen zu sammeln und ein Gesamtbild des Lebens Geflüchteter zu erhalten. Dabei konnten Warm-Up-Fragen und offene Fragen korrekt und effektiv eingesetzt werden, um gewünschte Resultate zu erzielen und sich mit der Thematik rund um Kinder und deren Erziehung vertraut zu machen.

Die Methode der Netnographie war nützlich, um einen groben Überblick über alle möglichen Perspektiven zu bekommen. Dadurch konnten Meinungen zu diversen Themen schnell identifiziert werden. Allerdings waren die Daten sehr umfangreich und schwer zu filtern. Das Finden nützlicher Informationen ist hierbei deshalb sehr zeitaufwändig.

Die Personas sind dafür da, um die Rolle der beiden Benutzergruppen zu definieren, um die Webanwendung aus ihrer Sicht praktischer und klarer zu gestalten. Dabei waren sie sehr wertvoll bei der Fertigstellung der Website, da einige Details übersehen wurden. Hierzu gehört zum Beispiel die Anzahl der Kinder, die der Datenbank hinzugefügt werden können.

Fazit - Allgemein

Oftmals kann es sehr schwer sein, sich in die Lage der Nutzer:innen zu versetzen, weil man selbst unter Umständen wenig bis keine Berührungspunkte mit einer gegebenen Thematik besitzt. In solchen Fällen sind die kennengelernten Research Methoden eine große Hilfe. Dabei benötigen die Methoden unterschiedliche Eingaben und liefern verschiedene Erkenntnisse. Deshalb ist es neben der richtigen Durchführung der Methoden ebenso sehr wichtig, die korrekte Methode für das gewünschte Ergebnis zu wählen. Durch die passende Wahl der Methoden, konnten gewünschte Ergebnisse schnell und unkompliziert gesammelt werden.

Auf der anderen Seite war es nicht immer einfach, die Erkenntnisse passend zu verwerten. Eine übersichtlichere Dokumentation der Ergebnisse der durchgeföhrten Methoden, hätte geholfen, die Informationsarchitektur von Beginn an bereits korrekt zu entwerfen. Dadurch hätten spätere Anpassungen teilweise verhindert werden können. Ein anfänglicher Projektplan mit den durchzuföhrenden Aufgaben inklusive einer Aufwandsschätzung hätte dazu beigetragen, Aufgaben rechtzeitig zu beginnen und sie im Team besser aufzuteilen.



DOKUMENTATION

MUC.DAI - Munich Center for Digital Sciences and AI
Hochschule München University of Applied Sciences
Informatik und Design
Usability & Research
Wintersemester 2022/23

Ann-Marie Atzkern | Berfin Berg | Karmen Florentina Bulai | Ilayda Güner | Ece Sutanrikulu
Prof. Dr. Tina Weisser