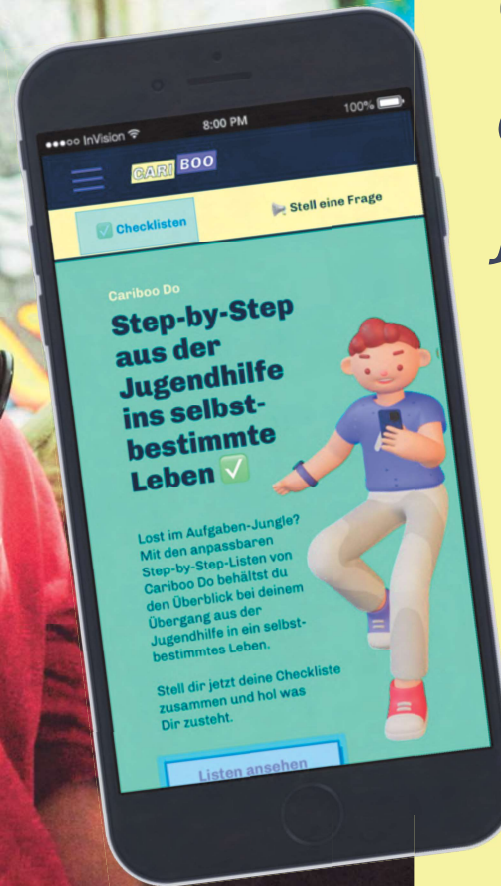


Geht's auch digital in der Jugendhilfe?

5. Juli 2022 / Erfurt
Hannes Meinhardt
Brückensteine Careleaver



Learnings digitaler Produktentwicklung im
Bereich der Jugendhilfe

Wie kann man vulnerable Zielgruppen
in die Entwicklung digitaler Angebote
integrieren?

präsentiert von



Orbit

/thoughtworks

Eine Case Study am Beispiel

CARI BOO

Das Leaving Care Ecosystem

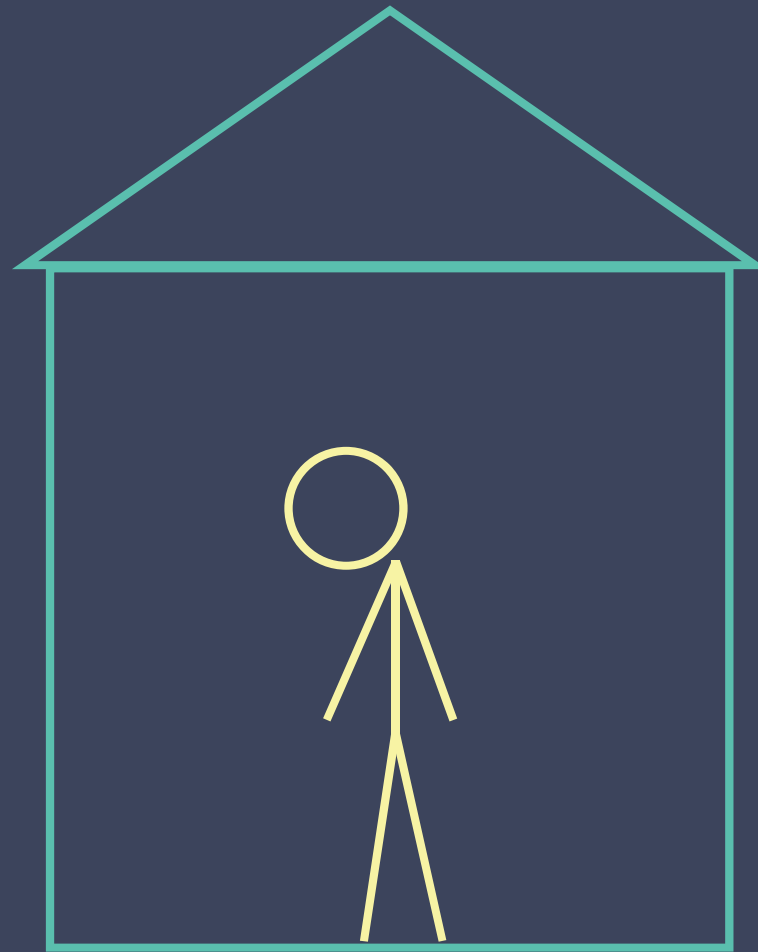
präsentiert von



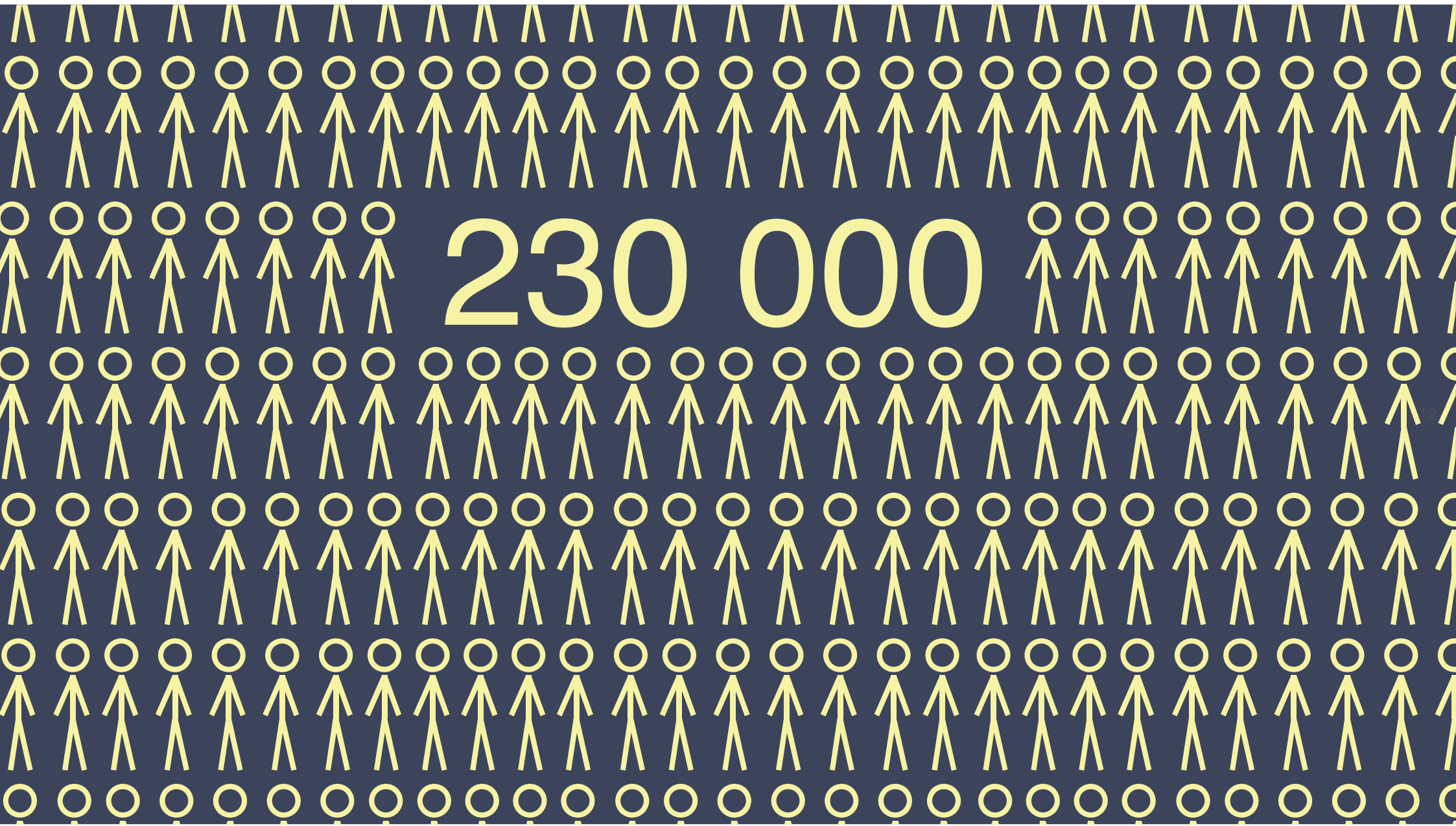
01

Was ist Leaving Care?

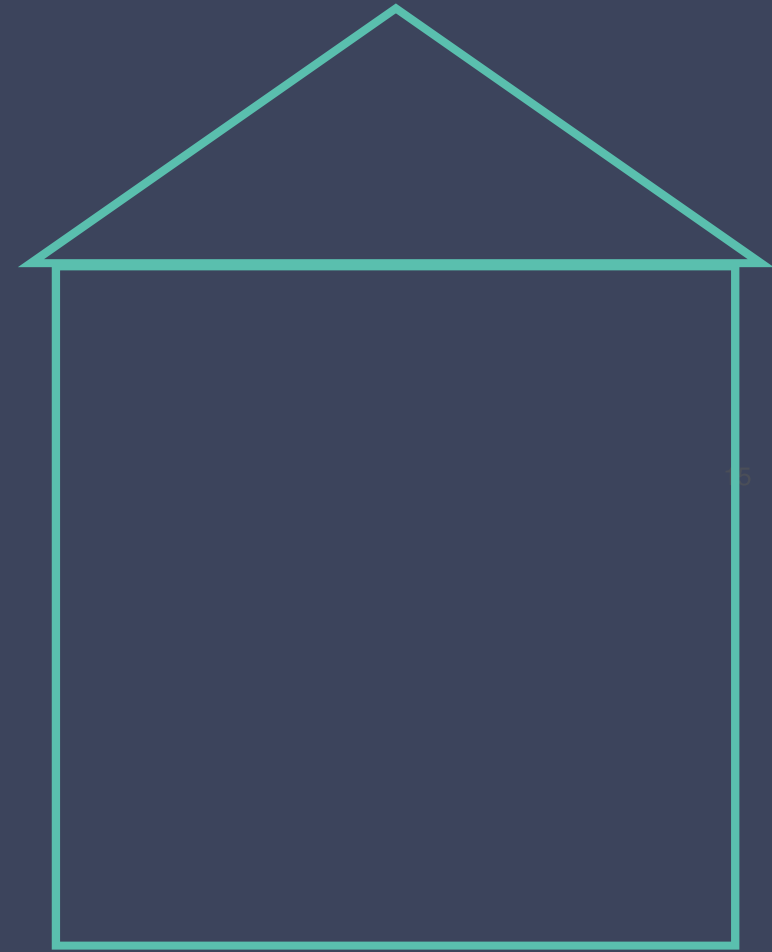




Carereceiver



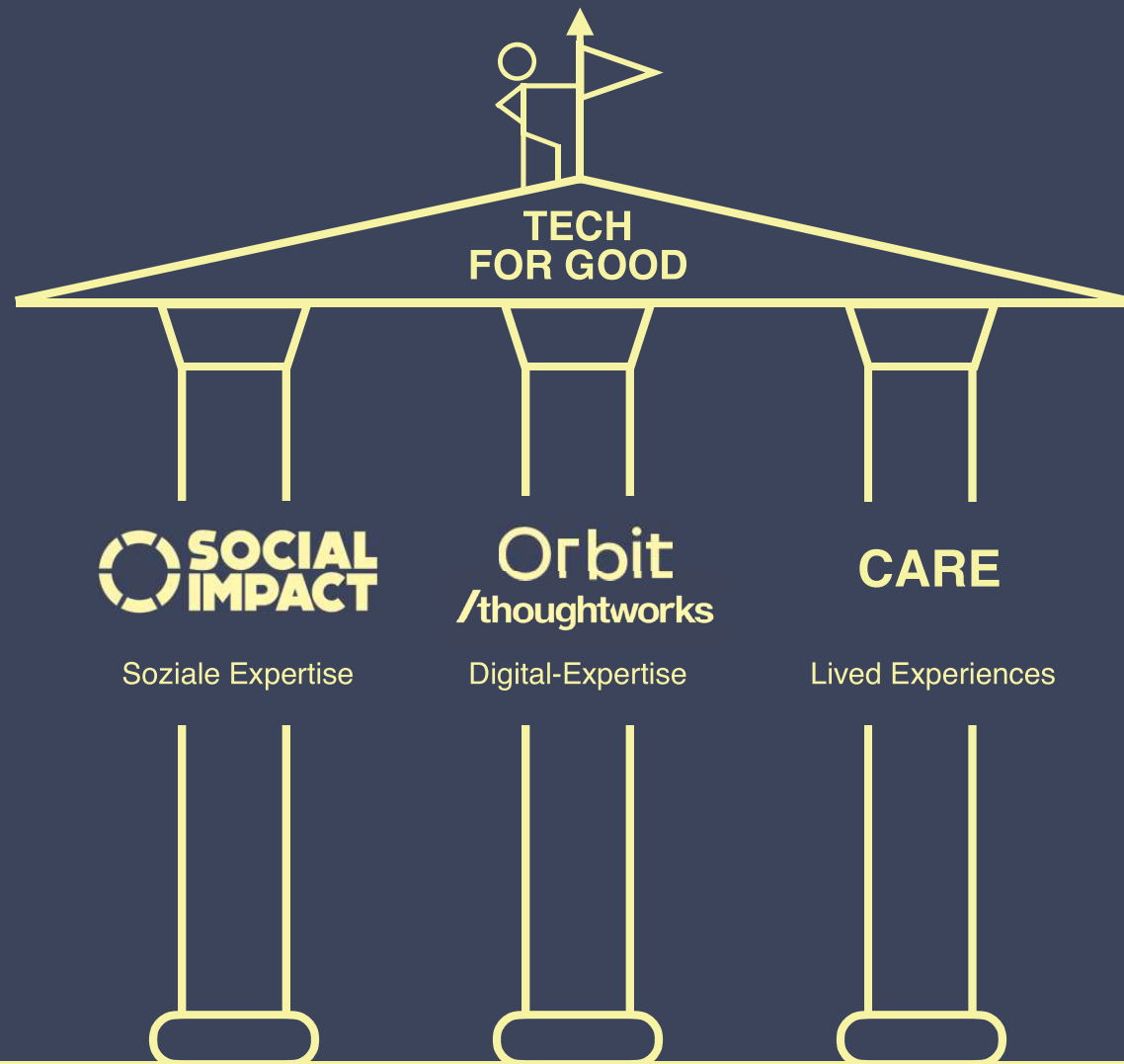
230 000





Careleaver





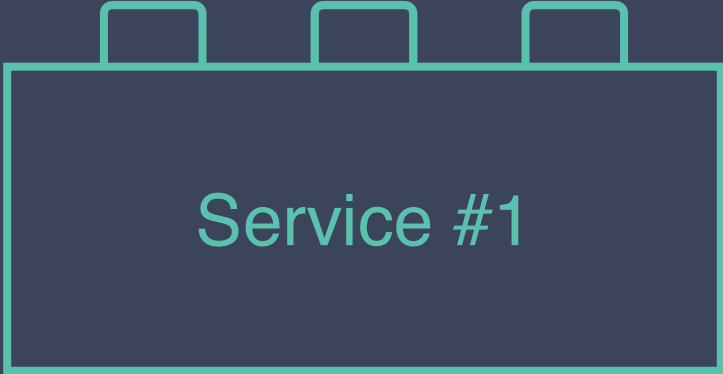




INFORMATION

AUSTAUSCH

BILDUNG



Forum



Toolbox

Forum

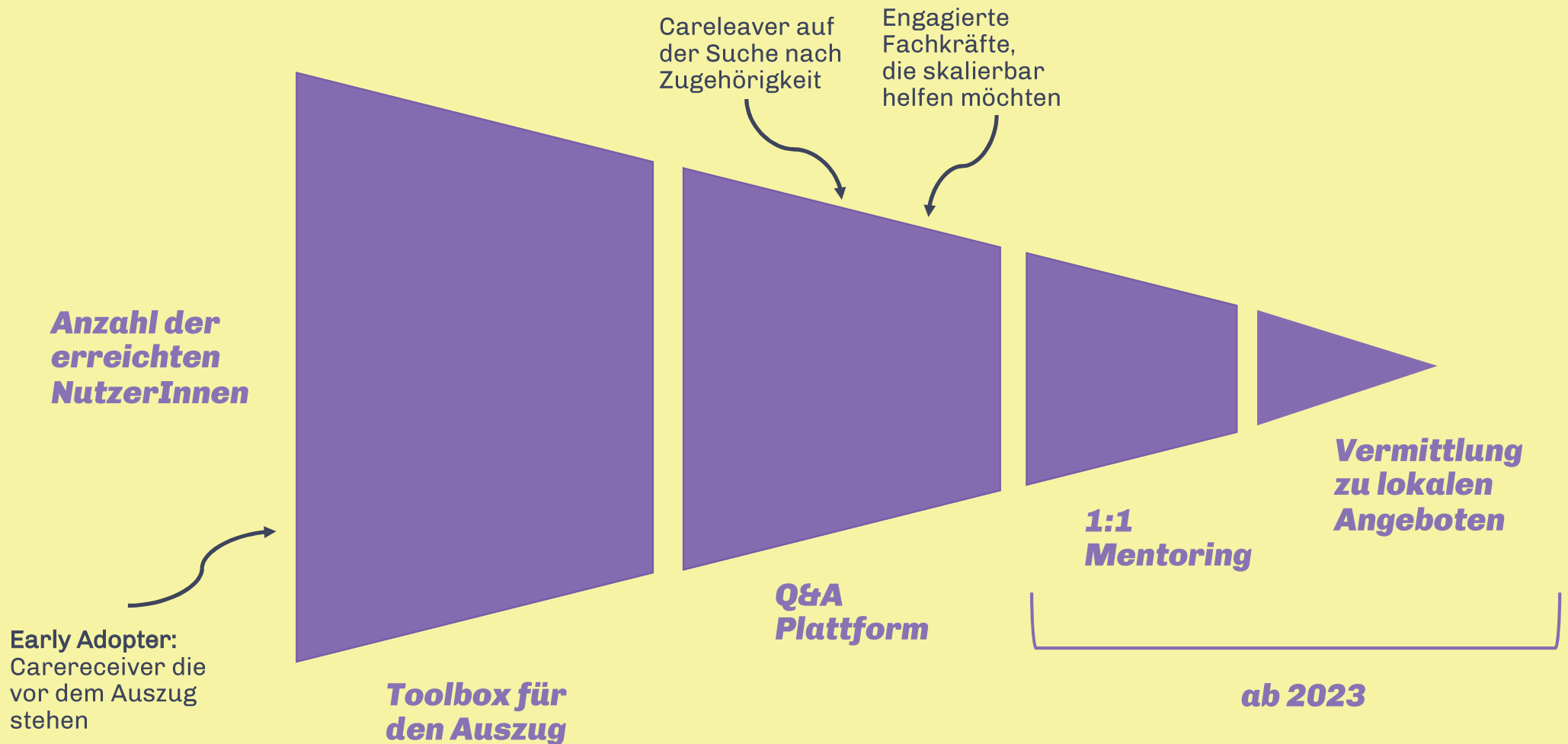


...

Toolbox

Forum

Produkt-Funnel-Strategie



02

Aktivierung

Wie kann man eine vulnerable Zielgruppe für die Zusammenarbeit gewinnen?

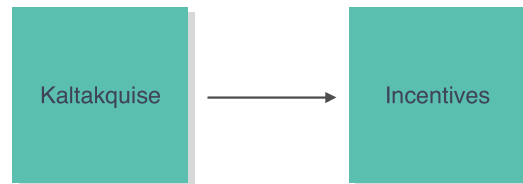


02 Aktivierung

Vorgehen bei der Aktivierung

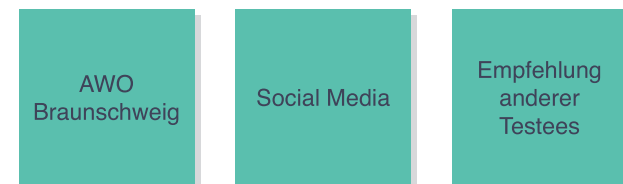
Service 1

Vorgehen bei der Aktivierung



Service 2

Vorgehen bei der Aktivierung



Kernerkenntnisse

“Geschlossenes“ System
Jugendhilfe

Oft großes
Misstrauen

Fehlendes
Verständnis von
Ansprechpartner:innen

Zielgruppe teils
zurückhaltend und
überfordert

Zielgruppe kennt ihren
“Status“ nicht

02 Aktivierung

Vertrauensvorschuss bereits bekannter Partnerorganisationen erleichtert die Aktivierung

- Potenzielle zukünftige Gatekeeper als Partner an Bord holen
- Fachkräfte der AWO Braunschweig empfehlen uns weiter
- Testees aus erstem Test haben uns weiterempfohlen



02 Aktivierung

Zielgruppengerechter Social Media-Auftritt als Aktivierungskanal

- Ein Teil der 600 Instagram-Follower von Brückensteine sind Careleaver
- Uns zugewandte Zielgruppe lässt sich für Testings & Feedback aktivieren
- Regelmässiger Content, um Relevanz zu entwickeln



AppTest

Wir brauchen Dein Feedback für einen Online App-Test!

**15€
45 min**



StoryTime!

Was ging bei Deinem Auszug so richtig schief? Worüber hast Du Dich am meisten geärgert?

WTF?

FRAGILE

Sustainable Earth

02 Aktivierung

Ohne “Safer Space” macht niemand mit

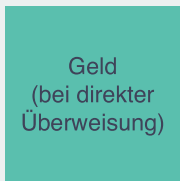
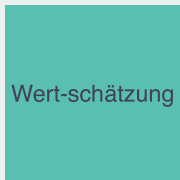
- Transparente Erklärung & Vorbereitung
- Keine großen Gruppen bei sensiblen Themen
- Keine Videoaufzeichnungen der Gespräche
- Flexible Zeiten und Zeitpuffer
- Anonymisierte Dokumentation



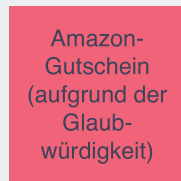
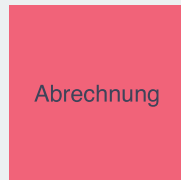
02 Aktivierung

Monetäre Incentivierung klappt besser als Gutscheine

Klappt gut



Klappt nicht gut



CARELEAVER BRAUCHEN ...



... eine Übersicht über Aufgaben und deren Fortschritt, um motiviert und mit Freude Aufgaben und Herausforderungen meistern zu können.

... Hilfe zur Selbsthilfe, um nachhaltig und eigeninitiativ bestehende oder kommende Herausforderungen bewältigen zu können.

... Zugang zu einfachen Informationen, um ohne Überforderung Herausforderungen eigeninitiativ meistern zu können.

... Struktur und Erinnerung an Aufgaben, um sich ohne Ängste und Sorgen ein selbständiges Leben aufzubauen.

... eine Übersicht der Unterstützungsangebote, damit sie die für sie bereits verfügbaren Leistungen und Angebote überhaupt finden können.

... Hilfe bei der Strukturierung und Priorisierung von Aufgaben, um bestehende oder kommende Herausforderungen entspannt zu meistern.



O-Töne

"Je mehr ich darüber nachdenke, desto mehr kann ich mir vorstellen das zu nutzen."

Hatte früher oft Probleme mit Vorlagen von Behörden und Co.

"Das gibt mir Sicherheit" (beim ansehen der To-Do-Liste)

wünscht sich auch bei den ganzen "Ämtersachen" auch Hilfe

Digital auf handy am besten, immer mit dabei

03

Problemanalyse & Ideenfindung

Wie kann man eine vulnerable Zielgruppe gewinnbringend in die Ideenfindung integrieren?



03 Ideenfindung

Service 2 | Workshop 1 & 2 – Probleme verstehen

Carereceiver

Nöte und Sorgen

Mobilität	Finanzen	Mentale Gesundheit	Behörden- & Papierkram
Ausbildung & Studium	Wohnungs-suche	Haushalt	Körperliche Sicherheit
Soziales Netz & Beziehungen	Gesundheit	Bewerbungen	Schulleben



03 Ideenfindung

Service 2 | Workshop 1 & 2 – Probleme verstehen

Carereceiver

Nöte und Sorgen

Primär

Wohnungs- suche	Behörden & Papierkram	Finanzen	Mentale Gesundheit
--------------------	--------------------------	----------	-----------------------

Sekundär

Ausbildung & Studium	Mobilität	Haushalt	Körperliche Sicherheit
Soziales Netz & Beziehungen	Gesundheit	Bewerbungen	Arbeitsleben



03 Ideenfindung

Service 2 | Workshop 1 & 2 – Probleme verstehen

Carereceiver

Nöte und Sorgen

Thema "Auszug"

Wohnungs- suche	Behörden & Papierkram	Finanzen	Mentale Gesundheit
--------------------	--------------------------	----------	-----------------------

Sekundär

Ausbildung & Studium	Mobilität	Haushalt	Körperliche Sicherheit
Soziales Netz & Beziehungen	Gesundheit	Bewerbungen	Arbeitsleben



03 Ideenfindung

Service 2 | Workshop 3 & 4 – Lösungen finden

Carereceiver

Nöte und Sorgen

Thema "Auszug"

Wohnungs-
suche

Behörden &
Papierkram

Finanzen

Mentale
Gesundheit

Ideen

Trainings-
formate
vor Ort

Video-Tutorials

To-do-
Listen



03 Ideenfindung

Service 2 | Workshop 3 & 4 – Lösungen finden

Carereceiver

Nöte und Sorgen

Thema "Auszug"

Wohnungs-
suche

Behörden &
Papierkram

Finanzen

Mentale
Gesundheit

Ideen

Trainings-
formate
vor Ort

Video-Tutorials

To-do-
Listen

App



04

Entwicklung & Testing

Wie kann man mit einer vulnerablen Zielgruppe Produkttestings durchführen?



04 Entwicklung & Testing

Careleaver lösen Probleme unterschiedlich

– es braucht deswegen auch unterschiedliche Lösungen



04 Entwicklung & Testing

Careleaver lösen Probleme unterschiedlich

– es braucht deswegen auch unterschiedliche Lösungen

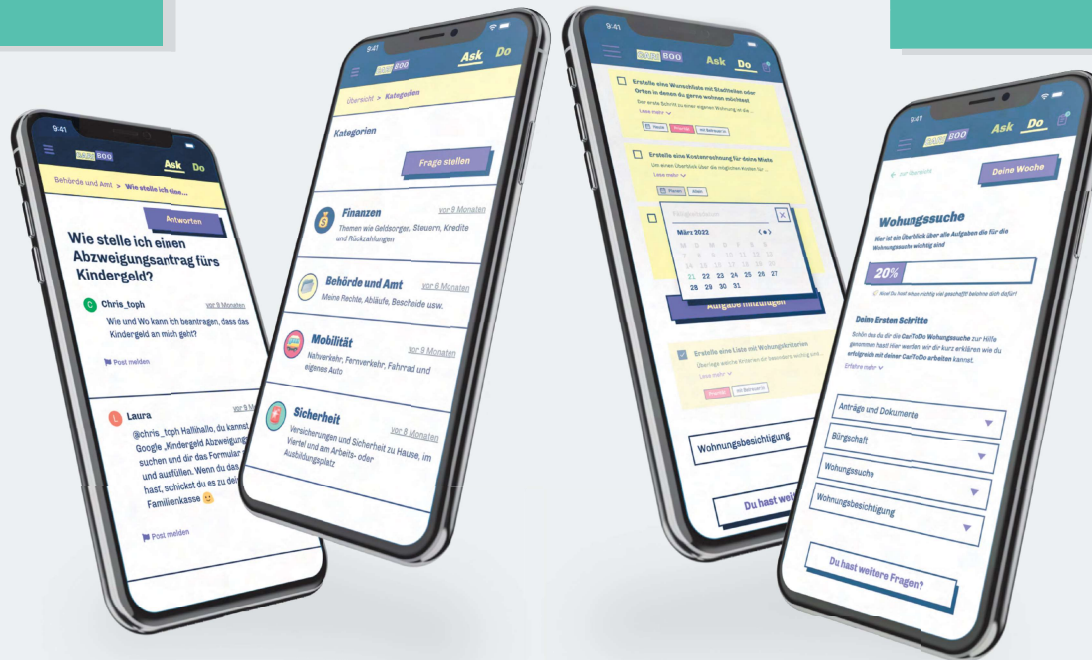
Forum

Toolbox

Fragen stellen, Antworten bekommen ✓

Miteinander vernetzen ✓

Erfahrungen und Wissen einfach teilen ✓



✓ Expert:innen erstellen To-Do-Listen

✓ User können Listen laden

✓ Schritt für Schritt Aufgaben einfach abarbeiten

04 Entwicklung & Testing

In **Idea Testings** finden wir heraus,
ob unsere Ideen gut ankommen

Service 1

Ideen

Mentoring

Forum

Vernetzung

Service 2

Ideen

To-Do-Listen

Planner-
Notizbuch

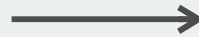
Video-Tutorials

04 Entwicklung & Testing

So führen wir Idea Testings durch

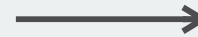
Digitale Prototypen

Zusenden der 3 Prototypen
an Careleaver &
Carereceiver



Digitale Umfrage

Anschließende digitale
Umfrage, um Feedback
einzusammeln



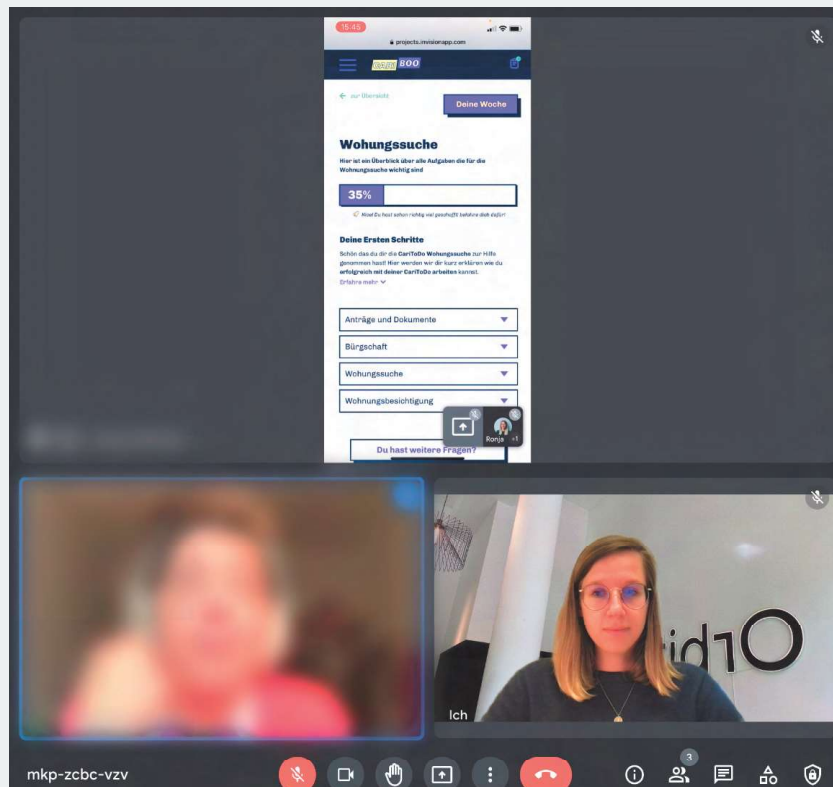
Fokusgruppen- Diskussion

Anreicherung des
quantitativen Feedbacks
durch qualitative
Erkenntnisse

04 Entwicklung & Testing

So führen wir Concept & Usability Testings durch

Tester:in öffnet Click-Dummy und teilt Bildschirm



Team dokumentiert in digitalem Whiteboard



04 Entwicklung & Testing

So führen wir Concept & Usability Testings durch

Tester:in öffnet Click-Dummy und teilt Bildschirm

Team dokumentiert in digitalem Whiteboard

Der Überblick ist optisch noch ein bisschen anstrengend, weil alles so gleich aussieht

#Tester:in 1

Finde ich gut

Eine Wohnung 30% ist die Chance das man überhaupt eine Wohnung zu findet

Auffälliger, wie ein Pop-Up weil wichtig

Bürgschaft wundert sie das das ein Themenbereich ist

Die Themen und jede für dich in einer **ein** Orientiere dich gerne

Lese dir die Aufgaben **Aufgaben** die für dich **relevant** sind.

Nun kannst du deine **Aufgaben ein Datum** bist immer in Time.

Manche Aufgaben sind **versehen**. Diese **Aufg** solltest du immer im

Wir haben dir zusätzl

42%

04 Entwicklung & Testing

Unsere Kernerkenntnisse aus Entwicklung & Testing mit der Zielgruppe

Testing an Lebensrealität der
Personen anpassen

Devices & Tools

Uhrzeiten

Einen Safer Space schaffen

Hintergründe & Vorgehen
erklären

Sensible Sprache

Anonymität aufrecht
erhalten

Testees im Nachgang zeigen, was
die Kooperation bewirkt hat

Newsletter

Einladung zu
Show & Tell

Vorträge & Updates für
Gruppen &
Organisationen

Whatsapp-Gruppe

05

Outcome

Was sind die Vorteile und Ergebnisse dieser Co-Creation mit einer vulnerablen Zielgruppe?



05 Outcome

1.) Du musst deine Zielgruppe erst **kennenlernen**

Status Quo



Annahme, dass die eigene Erfahrung ausreicht, um komplexe Antworten & Lösungen auf vielschichtige Fragen zu haben.



Potenziell falsche Ausgangslage

Neue Welt



Wissen darüber, dass wir selbst eine komplett andere Lebensrealität als unsere Zielgruppe haben. Deswegen müssen wir unsere Annahmen stets überprüfen.



Validierte Ausgangslage auf Datenbasis

05 Outcome

2.) Lass deine Zielgruppe mitgestalten

Status Quo

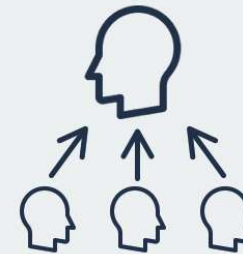


Lösungen werden im stillen Kämmerlein ohne Beteiligung und ohne Feedback entwickelt.



Lösungen, die am Thema vorbei gehen

Neue Welt



Zielgruppe wird durch User Research, Co-Ideation, Co-Creation und fortlaufendes Testing integriert.



Passgenaue und treffsichere Lösungen

05 Outcome

3.) Du musst und kannst nicht alles wissen oder können.
Suche dir **Partner:innen**.

Status Quo



Ungenügendes Netzwerken und der Gedanke, man könne das schon alles selbst.



Fehlende Schlüsselkompetenzen

Neue Welt



Schaffung von Synergien durch Skill-Partnerschaften zwischen Sozial- und Digitalwirtschaft.



Alle Kompetenzen an Bord

4.) Nachhaltige Unterstützung ist agil und **ergebnisoffen**

Status Quo

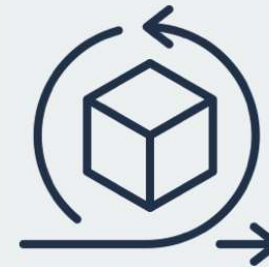


Der vordefinierte Projektumfang passt nicht zum Problemraum, muss aber trotzdem umgesetzt werden.



Geld- und Ressourcenverschwendung

Neue Welt



Das Produkt bzw. der Service kann laufend an Nutzerfeedback angepasst werden.



Effizienter Einsatz vorhandener Ressourcen

05 Outcome

5.) Nachhaltigen Mehrwert bekommst du nur durch eine "neue" Finanzierungslogik

Status Quo



Förderungen erzeugen Abhängigkeiten, binden enorm viel Arbeitskraft in der Beantragung und sind durch die oft kurze Förderdauer wenig nachhaltig.



Nur mittelfristiger Mehrwert

Neue Welt



(Finanzielle) Unabhängigkeit durch eigene Einnahmequellen ermöglicht den unbeeinflussten Fokus auf die Bedürfnisse der Zielgruppe.



Nachhaltiger Mehrwert

***Danke für Deine
Aufmerksamkeit!***
Fragen & Feedback?
Melde Dich direkt!



Hannes Meinhardt
Produktmanagement Cariboo

Mail: meinhardt@socialimpact.eu
Tel: +49 (0)17616113602
Web: www.brueckensteine.de
Plattform: www.cariboo-online.de