



GEFÖRDERT VOM

Bundesministerium
für Bildung
und Forschung

DINTA

Der Digitale Integrationsassistent

Fachcolloquium

„Digitale Unterstützungsmöglichkeiten für
internationale (Pflege-)Fachkräfte“

10.03.2016 Berlin



Ablauf

1. Das Projekt DINTA – Projektplan, Ziele und Vorgehensweise
2. Einsatzmöglichkeiten digitaler Anwendungen in den Migrations- und Integrationsprozessen
3. Die Grundkonzeption des Digitalen Integrationsassistenten
4. Der DINTA-Prototyp
5. Erkenntnisse aus der Erprobung des Prototypen
6. Fazit & offene Fragen



1. DINTA – PROJEKTPLAN, ZIELE UND VORGEHENSWEISE



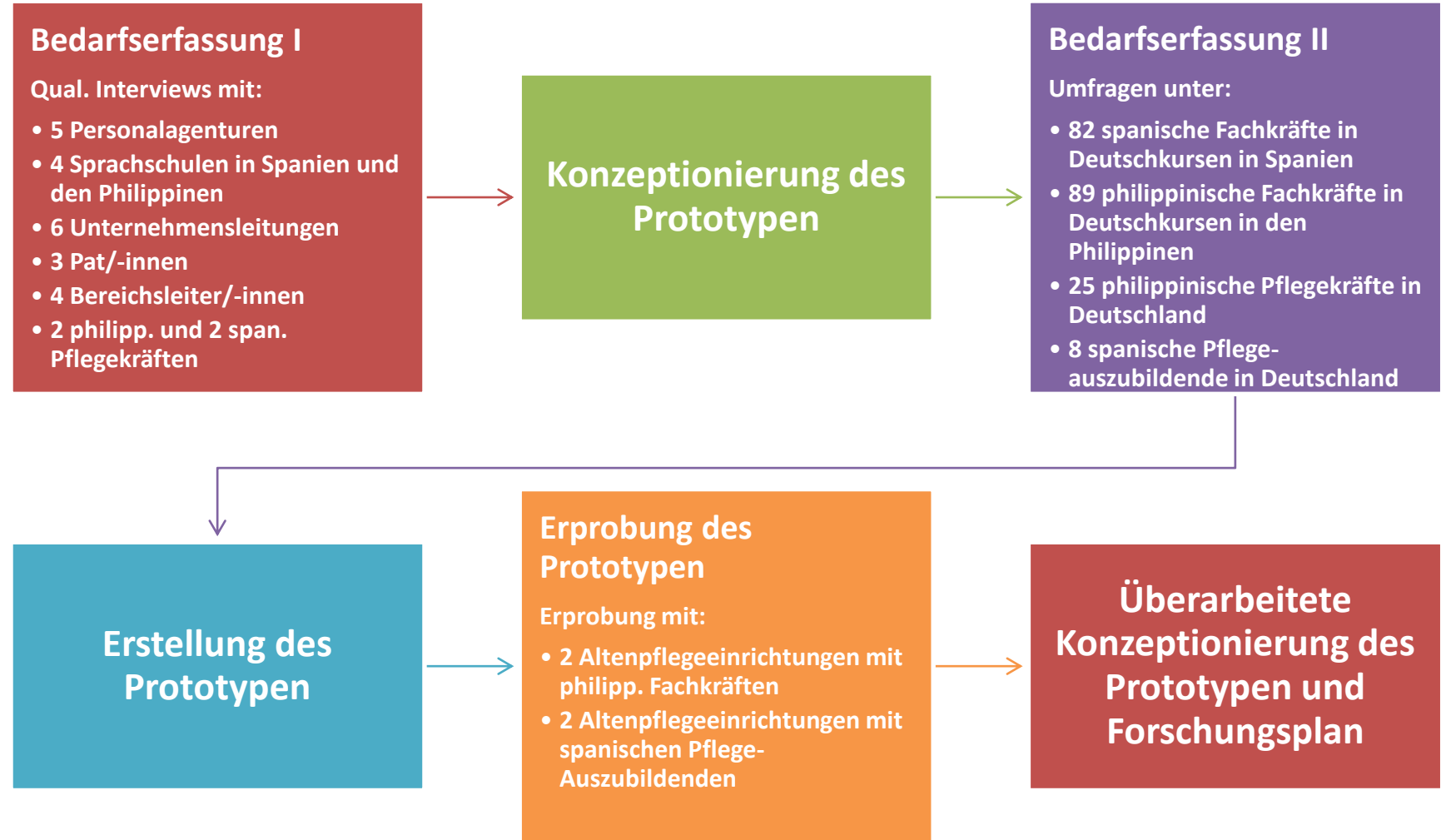
Forschungsprojekt

DINTA – der Digitale Integrationsassistent

- **Zentrale Frage: Wie können digitale Anwendungen die Migrations- und Integrationsprozesse internationaler Fachkräfte und Auszubildender in deutschen Unternehmen unterstützen, um den Integrationsprozess nachhaltiger zu gestalten und Abbruchraten zu reduzieren?**
- Fallbeispiel: internationale Fachkräfte und Auszubildende aus Spanien und den Philippinen in stationären Altenpflegeeinrichtungen
- Beantwortung der Forschungsfrage anhand von Umfragen und der Erprobung des Prototypen eines digitalen Integrationsassistenten
- Förderung: Bundesministerium für Bildung und Forschung
- Zeitraum: November 2014 bis April 2016



Vorgehensweise



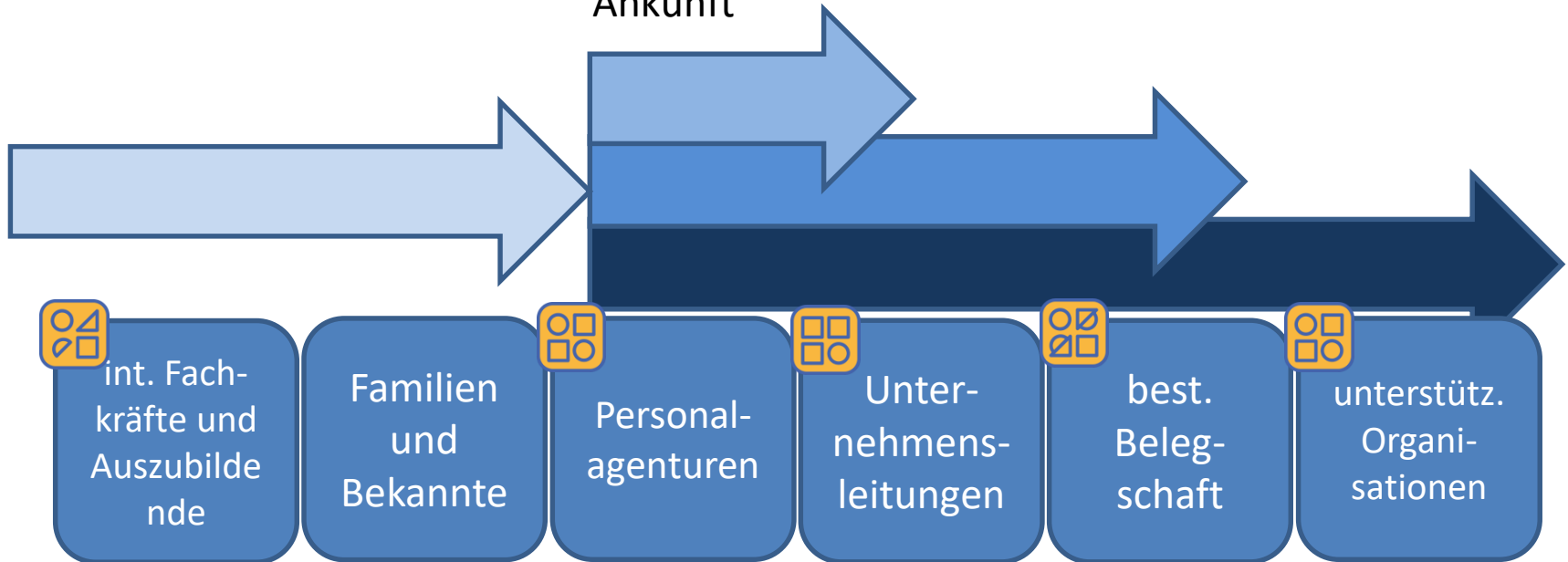


2. EINSATZMÖGLICHKEIT DIGITALER ANWENDUNGEN IM MIGRATIONSPROZESS



Die Migrations- und Integrationsprozesse

Migrationsphase:	Vor-Migrationsphase im Herkunftsland	Ankunft und Orientierung – im Zielland	Verfestigung	Teilhabe
Geschätzte Dauer:	6-12 Monate vor der Abreise	bis zu 6 Monate nach der Ankunft	6 Monate – 3 Jahre	> 3 Jahre



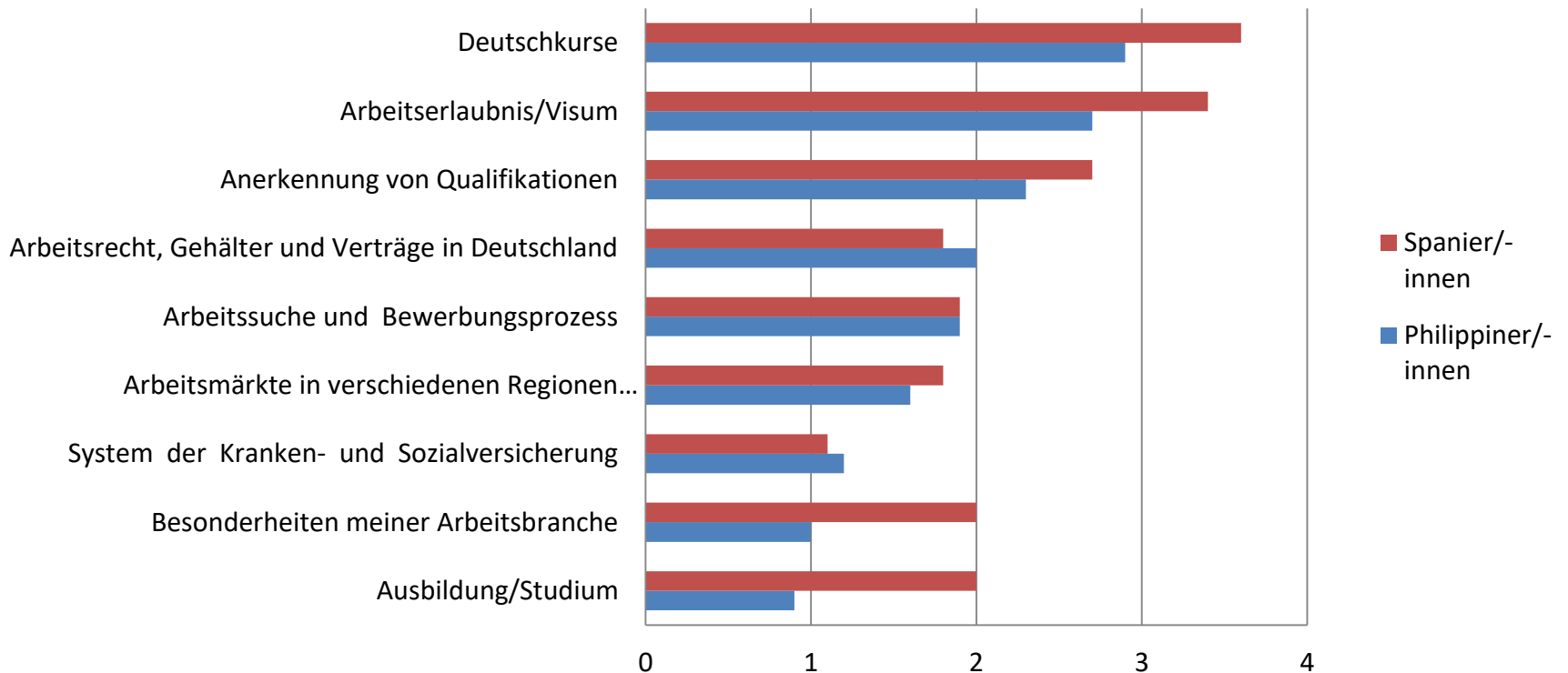
Abgeleitet von Dr. Thomas Liebig im „International Migration Outlook 2014“, OECD 2014



Informationsverhalten vor der Abreise

Durchschnittliche Bewertung von Informationsthemen für die Vorbereitung auf die Arbeit in Deutschland

Mittelwerte, 5 = sehr hohe Bedeutung, 0 = keine Bedeutung
(n = Philippiner/-innen – 66, Spanier/-innen - 39) Quelle: Minor 2016

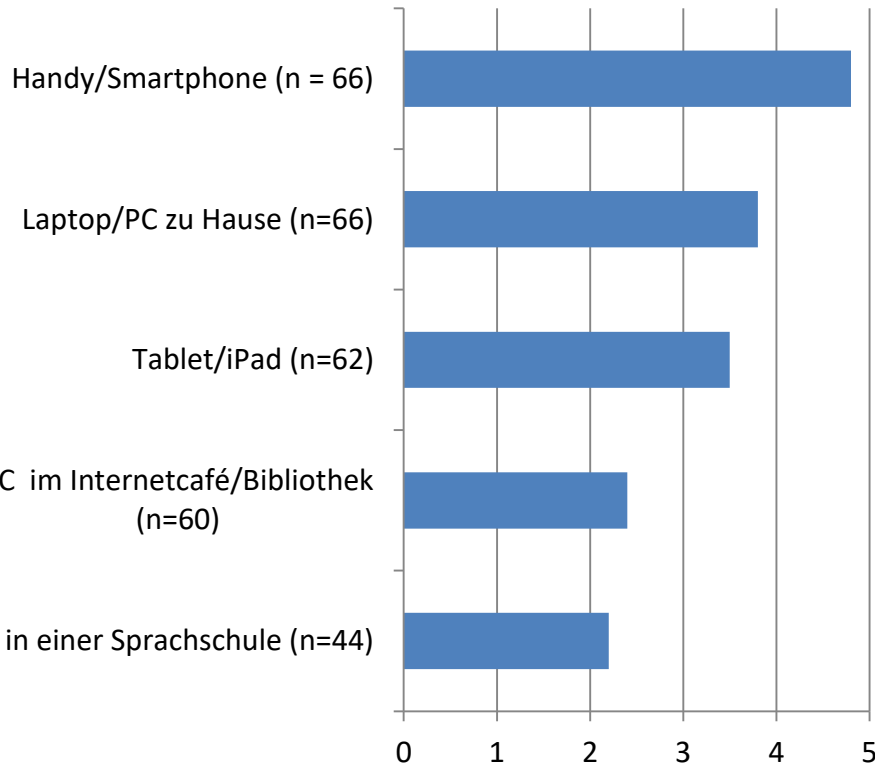




Vergleich der Mediennutzung vor der Abreise

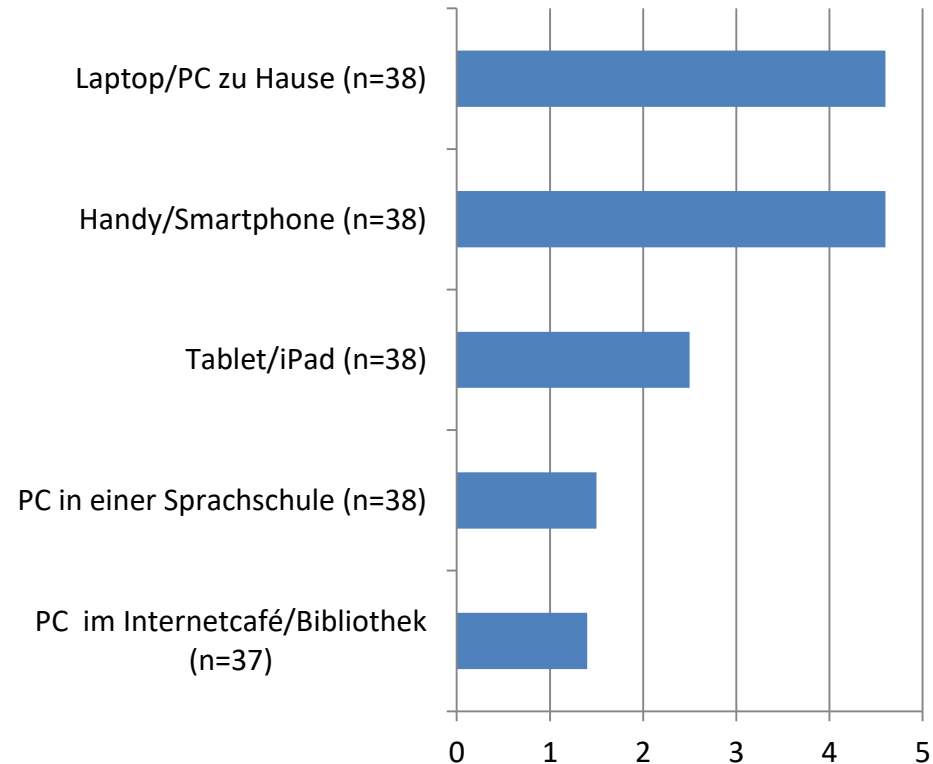
Mediennutzung unter philippinischen Migrant/-innen im Herkunftsland

Mittelwerte, 5 = sehr häufige Nutzung, 0 = keine Nutzung
Quelle: Minor 2016



Mediennutzung unter spanischen Migrant/-innen im Herkunftsland

Mittelwerte, 5 = sehr häufige Nutzung, 0 = keine Nutzung
Quelle: Minor 2016



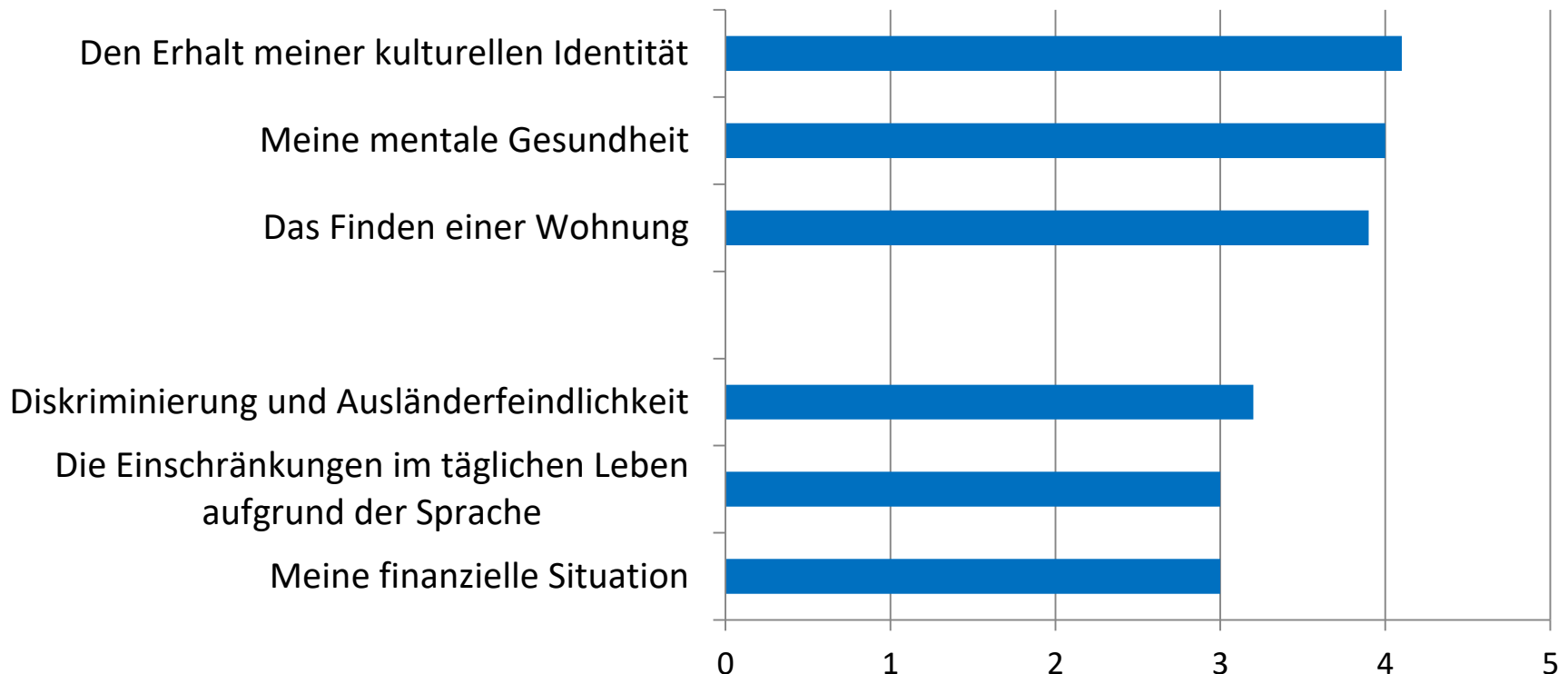


Herausforderungen/Sorgen nach der Ankunft

Welche der folgenden Themen machen Ihnen Sorgen?

Umfrage unter philippinischen Pflegekräfte in Deutschland

Mittelwerte, 5 = sehr große Sorgen, 0 = keine Sorgen, (n = 25) Minor 2016





Ansprechpartner/-innen nach der Ankunft

An welche Ansprechpartner würden Sie sich mit Fragen zu den folgenden Themen wenden? Umfrage unter philippinischen Pflegekräften in Deutschland

Angaben in Prozent, (n = 25) Minor 2016

	Fach- fragen	Übersetz- ungen	Probleme mit Bewohner/ -innen	Probleme mit Kolleg/- innen	Formalien	Arbeits- belast- ungen	Alltags- fragen
Vorgesetzte/-r			42,9	66,7			
Pat/-in	38,1	42,9					
Familie/Bekannte						42,9	57,1
Personalagentur/ unterstütz. Org					33		
andere dt. Kolleg/- innen							
ausländische Kolleg/- innen							



Die Perspektiven der weiteren Akteure

Personalagenturen/unterstützende Organisationen

- „Die Unternehmen müssen sich ausreichend vorbereiten auf die Integration der neuen Mitarbeiter/-innen – in Bezug auf die Integration auf der Arbeit und die Unterstützung außerhalb der Arbeit.“

Unternehmensleitungen

- „Die internationalen Fachkräfte müssen sich bereits vor Ihrer Ankunft im klaren sein, was bei der Pflegearbeit in Deutschland auf sie zu kommt, sonst kommt es leicht zu enttäuschten Erwartungen.“

Bestehende Belegschaft

- „Die Einführung der neuen Mitarbeiter/-innen hat doch wesentlich länger gedauert und mehr Zeit in Anspruch genommen als gedacht“
- „Es wäre sehr gut gewesen, Informationen über die Pflegesystem im Herkunftsland zu haben, um besser zu verstehen, welches Wissen schon da ist“.



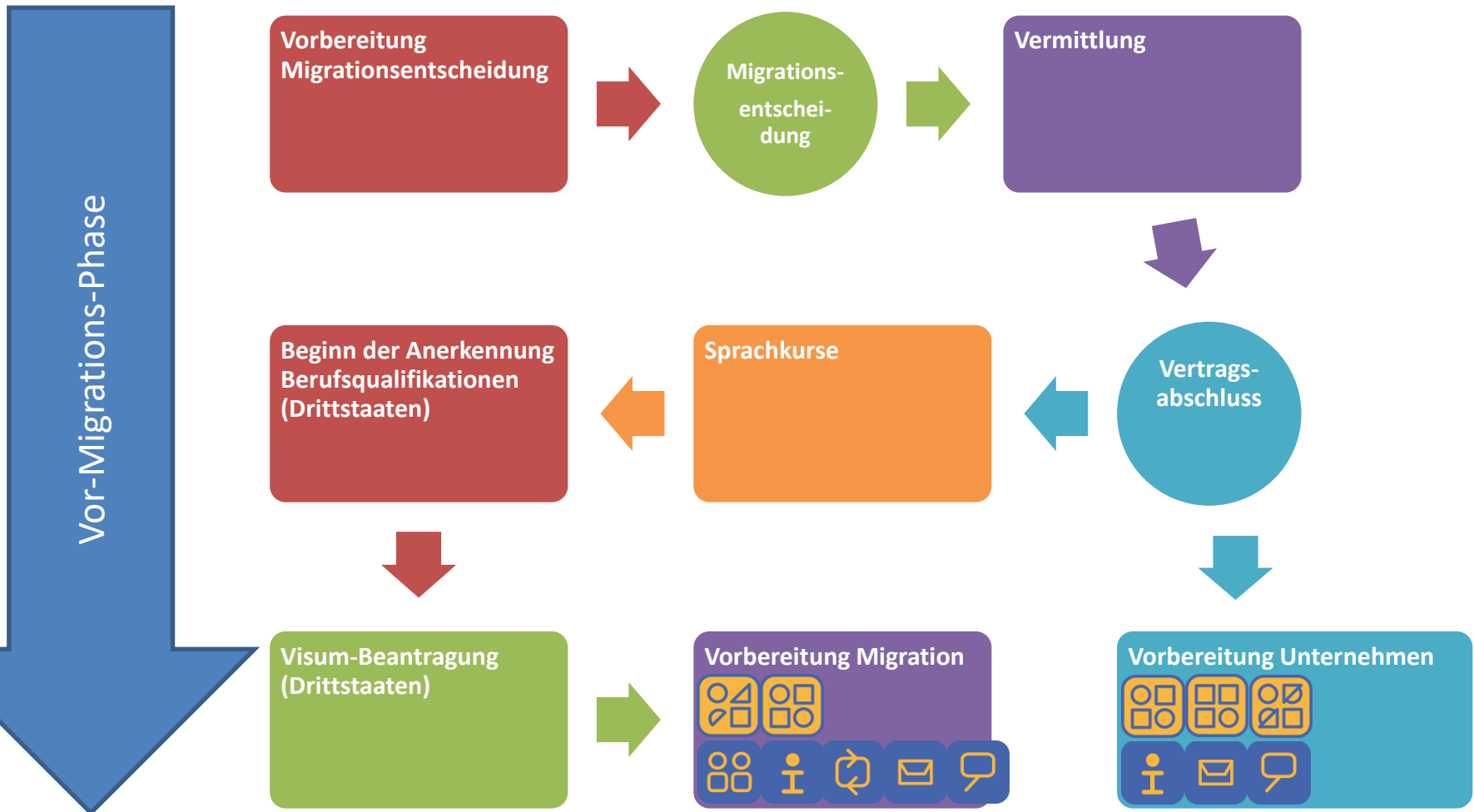
Kategorien der Unterstützungsangebote

	Arten der Angebote	Unterangebote
	Information	<ul style="list-style-type: none">• Informationen über Vorbereitung, Arbeit, Leben, Deutsch für die Pflege, Lokale Kontakte• Lernen & Anleitungen
	Sprache und Übersetzungen	<ul style="list-style-type: none">• Glossar, Bildwörterbuch• mehrsprachige Wissensbasis
	Kommunikation & Zusammenarbeit	<ul style="list-style-type: none">• Austausch zwischen Akteur/-innen• Verbindung mit externen sozialen Medien• Zusammenarbeit bei der Erstellung neuer Informationen





Migrationsprozess internationaler Fachkräfte – Vor-Migrationsphase





3. GRUNDKONZEPTION DES DIGITALEN INTEGRATIONSASSISTENTEN



DINTA – Übersicht über die Funktionalitäten



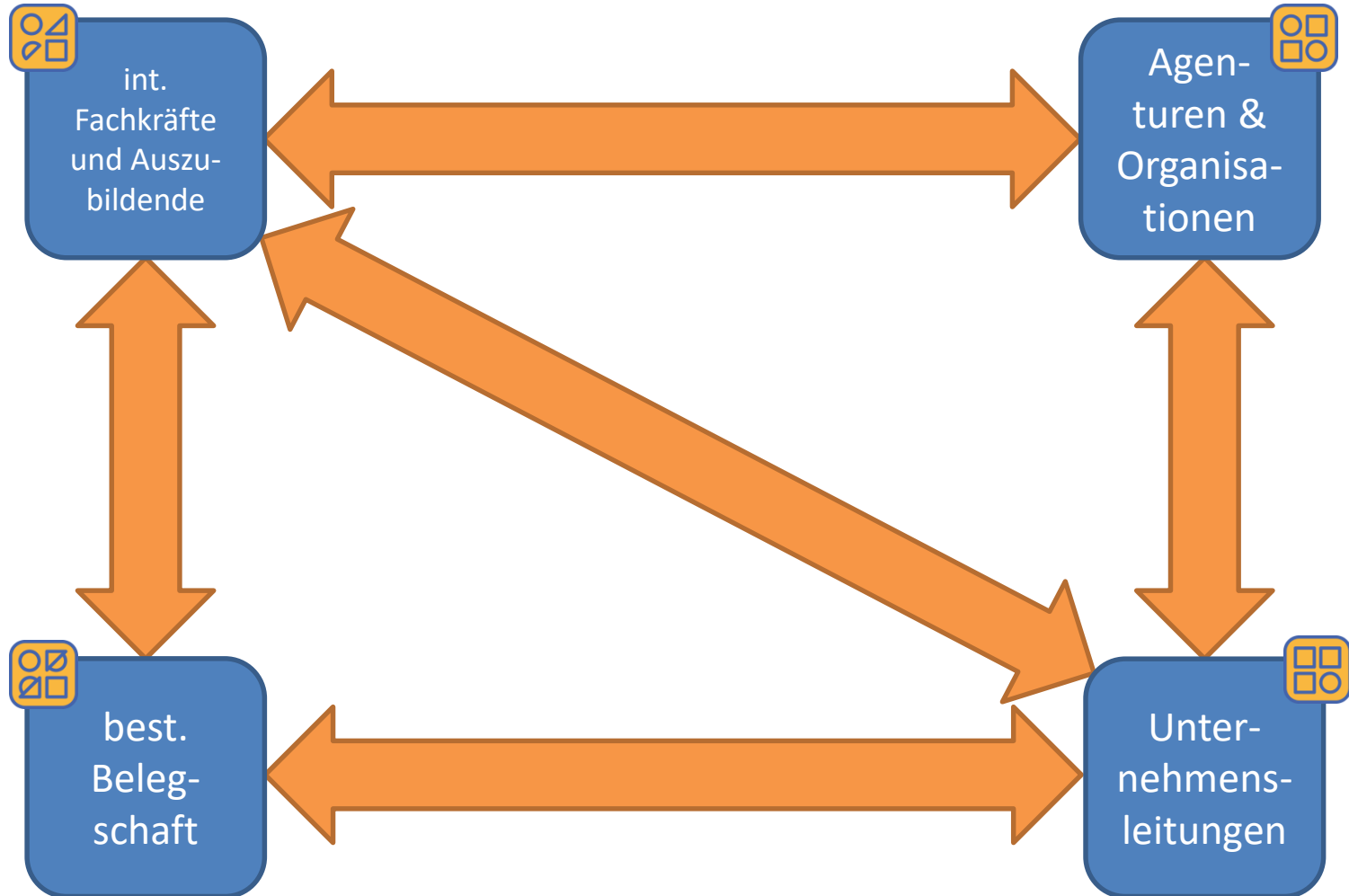
WIKIPEDIA
Die freie Enzyklopädie



Gelbe Seiten



Einsatzmodell – Vernetzung der Akteure



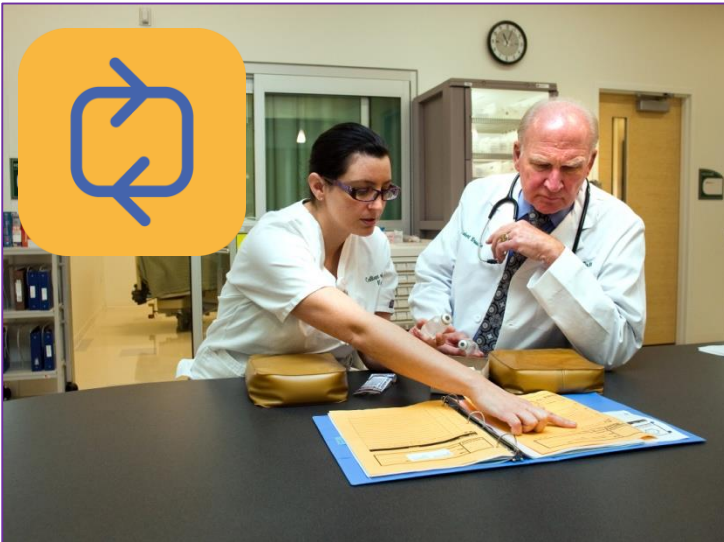


4. DER DINTA-PROTOTYP

WWW.DINTA.DE



Use-Case Szenarien in denen der DINTA-Prototyp erprobt wurde



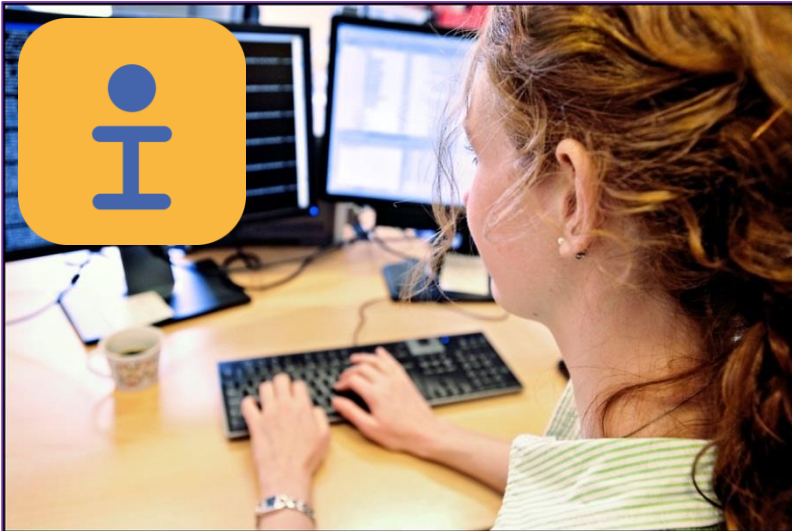
Situation 1 – Übersetzung von Fachbegriffen auf der Arbeit

Der neuen internationalen Mitarbeiterin wird während der Einführung erklärt, wie die Pflegedokumentation zu erledigen ist. Obwohl die Fachkraft sich auf Deutsch verständigen kann, versteht sie das Wort „Pflegedokumentation“ nicht und fragt mehrmals nach, worum es dabei geht.

- *Die/der Bereichsleiter/-in sucht im Glossar auf www.dinta.de nach dem Wort „Pflegedokumentation“ und findet die Übersetzung des Wortes auf Englisch (care work documentation) und zeigt es Ihrer Kollegin. Sobald diese die Übersetzung gesehen hat, versteht sie worum es geht und die Einführung kann weitergehen.*



Use-Case Szenarien in denen der DINTA-Prototyp erprobt wurde



Situation 2 – Anleitungen für die Pflegearbeit vermitteln

Die Bereichsleiterin erklärt der neuen Mitarbeiterin den Ablauf der Pflegevisite und die Checkliste, die man dabei nutzen kann.

Später geht die neue Mitarbeiterin auf www.dinta.de und sucht im Bereich „Deutsch für die Pflege“ den Artikel zum Thema „Pflegevisite“.

Sie liest den Artikel auf Englisch und Deutsch, damit sie sich die Fachvokabeln besser einprägen kann. Bei einigen Punkten merkt sie, dass Ihre Bereichsleiterin noch mehr Punkte erwähnt hat, als in dem Artikel genannt sind. Sie ergänzt diese Punkte noch im Artikel, damit er für die anderen Nutzer aktualisiert ist.



Use-Case Szenarien in denen der DINTA-Prototyp erprobt wurde



Situation 3 – Informationen über Arbeiten und Leben in Deutschland nachschlagen

Kurz nach ihrer Ankunft in Deutschland haben die internationalen Pflegekräfte eine Wohnung gefunden. Beim ersten Besuch in der Wohnung stellen sie erschrocken fest, dass die Wohnung nicht möbliert ist.

Auf DINTA suchen sie im Informationsbereich „Lokal“ nach Informationen über Möbel-Einrichtungshäuser, die auch gebrauchte Möbel zu günstigen Preisen anbieten. Dort finden sie eine Liste mit Adressen und Telefonnummern der Geschäfte und können so das Geschäft in der Nähe besuchen und sich einige Möbel für den Anfang besorgen, damit sie in ihrer Wohnung wohnen können.



Use-Case Szenarien in denen der DINTA-Prototyp erprobt wurde



Situation 4 – Wie internationale Pflegekräfte ihre Fragen auf DINTA beantworten können

Eine internationale Pflegekraft liest den Artikel „Pflegestufe“ im Bereich „Deutsch für die Pflege“ und hat aber noch eine weiterführende Frage zu dem Thema.



Über den Button „Beratung“ auf der DINTA-Startseite können auch Fragen im Beratungs-Forum gestellt werden und von den Kolleg/-innen und Mentoren beantwortet werden.

Die Kolleg/-innen können die persönlichen Nachrichten, die sie erhalten haben, über ihre Nachrichtenseite einsehen und beantworten.

Die Nachrichten im Forum können innerhalb der Foren beantwortet werden.



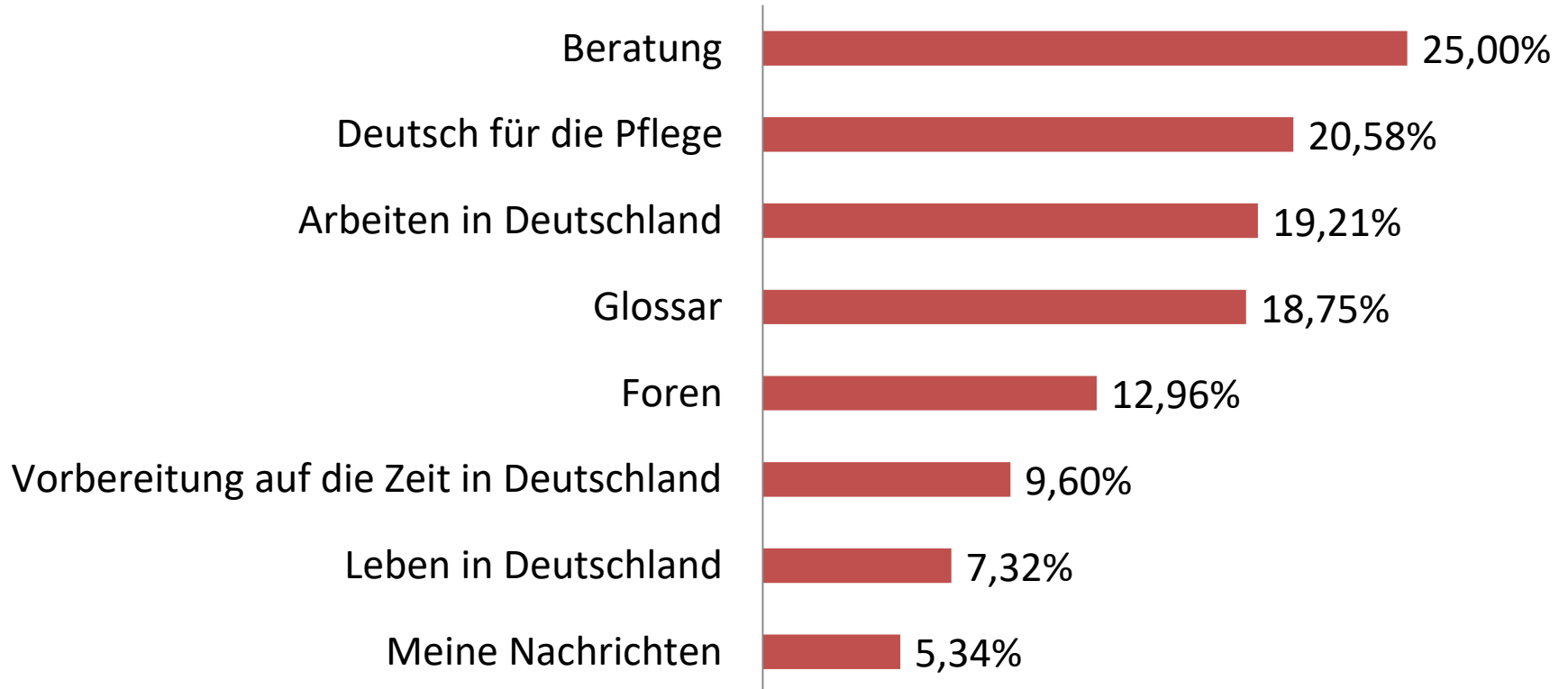
5. ERKENNTNISSE DER ERPROBUNG



Nutzungs-Statistiken I

Meist aufgerufene Seiten auf DINTA.DE und den Subdomains

Häufigkeit der Aufrufe in Prozent, Jan.-Feb. 2016 (n = 656) Quelle: Minor 2016



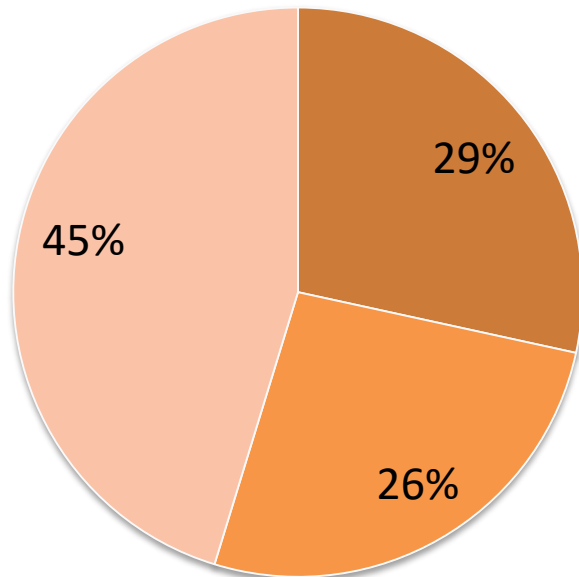


Nutzungs-Statistiken II

Genutzte Geräte

Häufigkeit in Prozent, Jan.-Feb. 2016 (n = 100),
Minor 2016

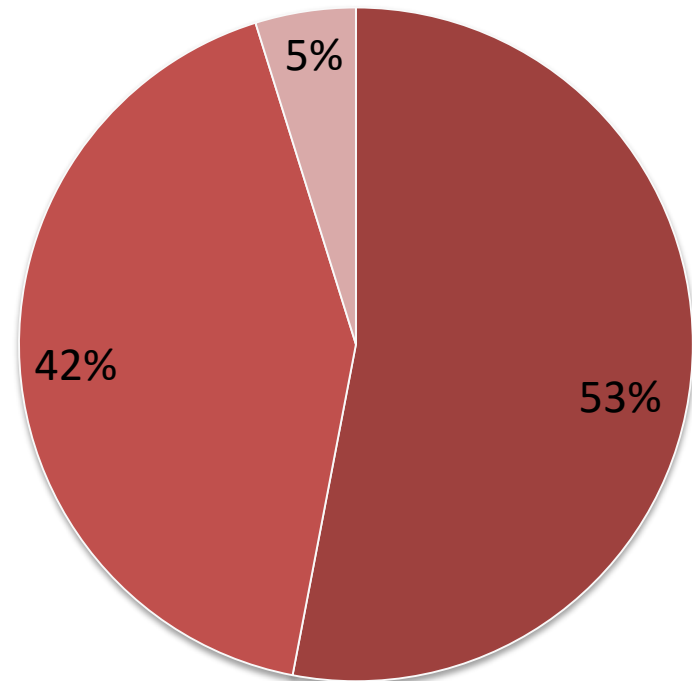
■ Tablet ■ Smartphone ■ PC



Sprachen

Häufigkeit der genutzten Sprachen,
Jan.-Feb. 2016 (n = 100), Minor 2016

■ Deutsch ■ Englisch ■ Spanisch





Nutzerverhalten

Wer hat DINTA wie genutzt?

- internationalen Fachkräfte und Auszubildende nutzten DINTA für das eigenständige Informieren, Lernen, Übersetzen und Orientieren
- die bestehende Belegschaft und die Unternehmensleitungen nutzen DINTA vergleichsweise wenig
- Unterstützende Träger sahen DINTA z. T. als Möglichkeit, Personen an verschiedenen Standorten zu unterstützen

Welche Funktionalitäten wurden kaum oder nicht genutzt?

- Keine Nutzung der „Social Media Sharing“ Buttons – trotz z. T. positiver Bewertung
- Keine Nutzung der Nachrichten-Funktion – trotz z. T. positive Bewertung
- Keine Nutzung der Foren – trotz z. T. positiver Bewertung



Gründe für die Nicht-Nutzung

1. Begrenzter Internet-Zugang (aufgrund eingeschränktem Datenvolumen)
2. Kein Internet-Zugang (z. B. PCs im Unternehmen hatten keinen Zugang)
3. Informations-Angebote waren nicht ausreichend bzw. nicht relevant genug für:
 1. Bestehende Belegschaft
 2. Unternehmensleitungen
 3. Agenturen und unterstützende Organisationen



Qualitative Erkenntnisse aus der Erprobung I

Organisationskonzept und Integrationsplan

- die Zuständigkeiten im Unternehmen für die Pflege der Plattform müssen vor Einsatz geklärt sein

Nutzerfreundlichkeit und Verlässlichkeit

- Inhaltliche Verlässlichkeit und gute Verständlichkeit (leichte Sprache) der Inhalte extrem wichtig

Offenes vs. geschlossenes Netzwerk

- Unternehmen bevorzugen die Plattform als internes, abgeschlossenes Netzwerk
- Unterstützende Organisationen sind eher an einer übergreifenden Vernetzung interessiert



Qualitative Erkenntnisse aus der Erprobung II

Persönliche vs. digitale Interaktionen

- Den Nutzer/-innen war besonders wichtig, dass die digitalen Angebote persönliche Interaktionen auf der Arbeit qualitativ unterstützt, aber nicht ersetzt
- Ein proaktives Online-Mentoring hilft insbesondere am Anfang der Nutzung, um auf die bestehenden Inhalte und die Potentiale der Plattform hinzuweisen
- Einbindung von bestehenden Kommunikationskanälen sehr wichtig

Zeitraum der Nutzung

- Die Nutzer/-innen schätzten die Bedeutung des Angebots am größten vor der Abreise und die ersten 9 Monate nach der Ankunft ein



6. FAZIT & OFFENE FRAGEN



Fazit

Die Potentiale digitaler Anwendungen

1. Digitale Anwendungen bieten vielfältige Möglichkeiten, um die Integration internationaler Fachkräfte und Auszubildender insbesondere **auch in KMU zu ermöglichen**
 2. Es bestehen allerdings z. T. **erhebliche Barrieren für eine intensivere Nutzung digitaler Anwendungen** insbesondere in kleinen und mittelständischen Pflegeunternehmen
 3. Internationale Fachkräfte und Auszubildende können z. T. die Rolle **„digitaler Multiplikator/-innen“** in den Unternehmen spielen
 4. Mithilfe von **Online-Mentoring-Angeboten** können Personen über verschiedene Standorte hinweg effektiv unterstützt werden
 5. Die tatsächliche Wirkung digitaler Anwendungen hängt davon ab, inwieweit dem Einsatz ein **Organisationskonzept/Integrationsplan** zugrunde liegt
-



Fazit

Akteure

6. Für den nachhaltigen Erfolg des Integrationsprozesses ist es wichtig, **alle beteiligten Akteure zu informieren und unterstützen**
7. Digitale Anwendungen können die **persönlichen Interaktionen** der beteiligten Akteure qualitativ verbessern – wenn sie diese Interaktionen ersetzen, entsteht allerdings das Risiko der Entfremdung

Inhalte

8. **branchen-spezifische** Inhalte und **lokal-spezifische** Inhalte haben eine große Bedeutung
9. Die **unterschiedliche Mediennutzung und das Informationsverhalten verschiedener Migranten-Gruppen** macht eine differenzierte Ansprache und Unterstützungs-Strategien notwendig



Offene Fragen

- Wie genau gestalten sich die Einsatzmöglichkeiten zur Vor-Information der internationalen Fachkräfte und Auszubildenden in den Herkunftsländern?
 - Wie können digitale Unterstützungsmöglichkeiten mit bestehenden Angeboten wie Beratung, interkulturelles Training und Kompetenzfeststellung integriert werden?
 - Wie unterscheidet sich die Anwendbarkeit des Konzeptes zwischen großen und kleinen Unternehmen?
 - Wie ist dieses Konzeptes auf andere Branchen anwendbar?
 - Wie genau gestalten sich differenzierte Unterstützungsstrategien für verschiedene Migrantengruppen?
-



VERÖFFENTLICHUNG DES DINTA-FORSCHUNGSPLANS GEPLANT FÜR ENDE APRIL 2016

Tobias Stapf

t.stapf@minor-kontor.de

www.minor-kontor.de/forschung/dinta

www.dinta.de