

Leitfaden für die Ehrenamtspraxis

Digitale Lernangebote gestalten: Für Ehrenamtliche in der Arbeit mit Geflüchteten



UNIVERSITÄT
DUISBURG
ESSEN

Offen im Denken

Projektmanagement & AutorInnen:

Gianna Scharnberg, Thomas Unterholzer

Weitere Projektbeteiligte:

Julia Münzinger, Sophia Krah, Johannes
Wendt, Sven Hartmann

Projektleitung:

Prof. Dr. Michael Kerres

Laufzeit:

09/2016 – 05/2019

GEFÖRDERT VOM



Bundesministerium
für Bildung
und Forschung

Das diesem Bericht zugrundeliegende Vorhaben wurde mit Mitteln des Bundesministeriums für Bildung und Forschung unter dem Förderkennzeichen W142800B gefördert. Die Verantwortung für den Inhalt dieser Veröffentlichung liegt bei den AutorInnen

An die EhrenamtskoordinatorInnen und ProduzentInnen von Lernangeboten zur ehrenamtlichen Arbeit mit Geflüchteten

Im vom BMBF geförderten Projekt ELIF (Förderkennzeichen W142800B), aus dem in Kooperation mit dem Deutschen-Volkshochschulverband e.V. das vhs-Ehrenamtsportal entstanden ist, war es die Aufgaben des Learning Labs der Universität Duisburg-Essen zu untersuchen, wie Ehrenamtliche in ihre Tätigkeit mit digitalen Medien unterstützt werden können. Mit dieser Veröffentlichung möchten wir Ihnen einige Ergebnisse in Form eines Praxisleitfadens zur Verfügung stellen und Sie zur eigenen Erstellung digitaler Unterstützungs- und Lernangebote anregen.

Einer kurzen wissenschaftlichen Einordnung des Lernens im Ehrenamt folgen Erkenntnisse aus der Bedarfsanalyse und der wissenschaftlichen Begleitung des Teams des vhs-Ehrenamtsportals. Parallel dazu finden Sie konkrete Tipps zur Gestaltung digitaler Angebote für Ehrenamtliche, sowie abschließend noch empirisch fundierte Personas, die Ihre Lösungsfindung inspirierend unterstützen können.

Ein besonderer Dank geht an die Vielzahl ehrenamtlicher Personen, die uns Einblick in ihre Arbeit gewährt haben!

Inhaltsverzeichnis

Ehrenamt als Lernort	3
Digitale Lernangebote für Ehrenamtliche entwickeln	4
Was wollen Ehrenamtliche lernen?	5
Welche Bedeutung haben Qualifizierungen für Ehrenamtliche?	6
Wie informieren Ehrenamtliche sich aktuell?	7
Wie finden Ehrenamtliche Angebote?	8
Wie können wir digitale Formate in unsere Qualifizierung einbauen?	8
Personas oder Wer sind die Ehrenamtlichen?	8
Literatur	13

Ehrenamt als Lernort

Ehrenamtliche in der Arbeit mit Geflüchteten haben in der Regel vor allem ein Interesse: Sie wollen Handeln! Die entsprechende ehrenamtliche Tätigkeit wird dabei in den meisten Fällen ohne eine formale Qualifizierung, aber mit großem Engagement, Neugierde und beruflichen sowie persönlichen Kompetenzen ausgeführt. Die neuen Aufgaben und die eigene Rollendefinition können jedoch auch zu empfundenen Kompetenzdefiziten führen. Wer ist schon darauf vorbereitet, ehrenamtlich ein Asylverfahren zu begleiten oder Erwachsene beim Deutschlernen zu unterstützen?

Die Motive der ehrenamtlichen Tätigkeit sind dabei ebenso vielfältig wie die Handlungsfelder. Genau diese Eigenschaften machen Ehrenamtliche zu einer herausfordernden – aber nicht ungewöhnlichen – Zielgruppe für Weiterbildungsangebote des Lebenslangen Lernens. In dem Kontext „Ehrenamt“ treffen somit nicht nur zielgruppenspezifische Lernbedürfnisse aufeinander, hier wird auch das Spannungsfeld der Erwachsenenbildung deutlich, das sich zwischen informeller, formalisierter und non-formaler Bildung bewegt.

Was zeichnet den Lernort Ehrenamt aus?

In ihren unterschiedlichen Zielrichtungen zeichnen Studien und Praxisleitfäden gemeinsam ein vielschichtiges Bild des Ehrenamts, in dem Konsens nicht nur darüber besteht, dass dort gelernt wird, sondern dass das Gelernte ein wichtiges Element der Persönlichkeitsbildung und des Lebenslangen Lernens bildet (siehe hierzu auch Dux & Sass 2015, Reinders 2018).

Bildungspolitisch hat der „soziale Lernort Ehrenamt“ zudem ab Mitte der 1990er Jahre Auftrieb erfahren und wird als wichtige bildungspolitische Institution beschrieben (Bundestag 2002; Gensicke & Geiss 2010). Diese Bedeutungszuschreibung steht dabei im politischen Zusammenhang mit der Förderung des Lebenslangen Lernens sowie einer Aufwertung informeller Bildungskontexte.

Studien legen eine intrinsische und soziale Motivationslage bei ehrenamtlich engagierten Erwachsenen nahe, die charakteristisch für das Aufnehmen und Ausführen solcher Tätigkeiten ist (Clary & Snyder 1999). Womöglich ist es diese spezifische Charakteristik auf Grund derer immer wieder die Bedeutung des informellen Lernens im Ehrenamt herausgestellt wird (Duguid u. a. 2013b; Schugurensky 2015). Informelle Lernprozesse scheinen auch deshalb von großer Bedeutung, da die ehrenamtliche Handlung im Vordergrund steht und sich Lernmotive situativ daraus ergeben. Die Besonderheit des sozialen Lernraumes Ehrenamt zeichnet sich somit nicht zuletzt dadurch aus, dass dieser von den Akteuren nicht unbedingt als solcher wahrgenommen oder strategisch genutzt wird.

Lernen im Ehrenamt erforschen

Auch wenn es bisher keine belastbaren empirischen Studien zum Lernerfolg gibt, so legen Fallstudien eine große Bedeutung des informellen Lernens im sozialen Ehrenamt nahe. Relevant sind hierfür Studien aus ähnlichen oder verwandten Kontexten der Freiwilligenarbeit (Livingstone 2001), in Bezug auf den Erwerb von Sozialkompetenz und gesellschaftlicher Partizipation (Dux & Sass 2015; Dux u. a. 2008; Reinders 2009), Lernbiographien (Hansen 2008) und dem gemeinsamen Lernen in ehrenamtlichen Initiativen (Trumann 2013) sowie konzeptuellen Überlegungen (vgl. Duguid u. a. 2013a). Wichtig im informellen Lernen sind Kommunikationsprozesse und Erfahrungsaustausch. Lernen findet aber auch über die Tätigkeit selbst statt, beispielsweise indem Fachwissen erprobt und Faktenwissen recherchiert wird. Deutlich wird darüber hinaus auch, dass die Intensität der Lernerfahrungen im Ehrenamt von persönlichen als auch von strukturellen Bedingungen abhängt – ohne dass diese bisher genauer untersucht wurden (Dux u. a. 2008; Brödel 2006).

Informelles Lernen bildet dabei einen Gegensatz zu Lernformen, die in Bildungseinrichtungen und -angeboten explizit und strukturiert initiiert und durchgeführt werden. Dabei erscheint dieses Lernen, das häufig als „unsystematisch und zufällig“ (Reifenhäuser & Reifenhäuser 2013, S. 139) beschrieben wird, als wenig greif- und sichtbar. Michael Eraut hat die Schwierigkeiten, die das Erfassen dieser Lernprozesse aufwirft, folgendermaßen zusammengefasst:

- „informal learning is largely invisible, because much of it is either taken for granted or not recognized as learning; thus, respondents lack awareness of their own learning;
- the resultant knowledge is either tacit or regarded as part of a person's general capability, rather than something that has been learned;
- discourse about learning is dominated by codified, propositional knowledge, so respondents often find it difficult to describe more complex aspects of their work and the nature of their expertise.“ (Eraut 2004, S. 249)

Die Flüchtigkeit des informellen oder auch alltäglichen Lernens wird in diesen drei Punkten deutlich. Informelle Lernprozesse werden deshalb häufig darüber definiert, was sie nicht sind: curricular, systematisiert, vergleichbar, geplant.

Es ist jedoch nicht so, dass Lernen im Ehrenamt lediglich informell stattfindet. Laut einer in mehreren Wellen bundesweit angelegten Studie zum ehrenamtlichen Engagement in Deutschland dem Freiwilligen Survey (FWS), wünschen sich über 40% explizit eine Verbesserung der Weiterbildungsmöglichkeit in Bezug auf ihre Tätigkeit, interessanterweise betrifft dieses emp-

fundene Defizit vor allem staatliche, kommunale und andere formal organisierte Einrichtungen (Simonson und Gordo 2017).

Das Handeln von Ehrenamtlichen und damit auch ihr Lernhandeln ist somit durchaus differenzierter zu betrachten: Auch wenn im Lernort Ehrenamt vor allem informelle Lernprozesse stattfinden, ist das Ehrenamt auch im sozialen Bereich ohne formale Weiterbildungsangebote nicht denkbar.

Lernen im Ehrenamt konzeptionell unterstützen

Das beschriebene beiläufige Lernen stößt an die Grenzen der individuellen Handlungskompetenz, wenn geplante und strukturierte Lernprozesse benötigt werden, um eigene Erfahrungen einzuordnen. Wünschenswert sind dann zusätzliche Anleitungen, Qualitätssicherung und geschützte Rahmenbedingungen zum Probehandeln oder für schwierige Kommunikation. „Auch aus den Aktivitäten alltagsgebundenen Lernens im Rahmen bürgerschaftlichen Engagements entsteht daher Bedarf an weiterführender und intensivierender Lernorganisation – allerdings in anderer Weise als dies aus der Sicht von Anbieterorganisationen üblicherweise verstanden und bereitgestellt wird. Angebotsformen institutionalisierten Lernens aus einer Anbieterperspektive sind häufig genug nicht kompatibel mit der Lernkultur bürgerschaftlicher Lernbewegungen“ (Schäffter 2006, S. 25). Die kursbasierten Weiterbildungsangebote treffen im Engagement für Geflüchtete schon deshalb nicht den expliziten Bedarf, weil die Tätigkeiten sich meistens nicht klar abgrenzen lassen. Das Ehrenamt bedeutet stattdessen häufig eine 360° Begleitung, in der Themen unvorhergesehen auftauchen. Eine institutionelle Zuordnung ist für viele Ehrenamtliche nicht gegeben und das Paradigma der Freiwilligkeit steht der verpflichtenden Schulung gegenüber.

Die Herausforderung besteht somit darin, aus dem situativen

Erfahrungshorizont der Engagierten auf kontextübergreifende Verstehenszusammenhänge „hochzutransformieren“. Gelingt dieses Aushandeln, so spricht man von situierter Kompetenzentwicklung (Schäffter 2006).

Für die konzeptionelle Arbeit und Koordination von Ehrenamtlichen ergeben sich daraus 4 Herausforderungen:

1. **Konzeptionell:** Lernen im Ehrenamt besser verstehen in Bezug auf Zielrichtung, Bedeutung, inhärente Eigenschaften.
2. **Methodisch:** Informelles lernen besser herausarbeiten und sichtbar machen
3. **Anerkennen:** Informelles lernen in Organisationen erkennen, sichtbar machen und anerkennen
4. **Pädagogisch:** Informelles lernen unterstützen und bedeutungsvolle Lernangebote gestalten, die Reflexion über die eigene Lernerfahrung ermöglichen.

(Schugurenky u.a. 2010, S. 94)

Den koordinierenden Institutionen kommt die Verantwortung informeller Bildung und die Aufgabe zu, gemeinsam mit Ehrenamtlichen Lernerfahrungen zu gestalten. Die Auseinandersetzung mit diesen kritischen und reflexiven Lernerfahrungen kann nicht nur zu tieferen und intensiveren Erfahrungen führen, sondern auch der koordinierenden Organisation dienen, indem sie effektiver wirken kann und Prozesse demokratisiert werden (Schugurenky u.a. 2010).

Die Zusammenfassung der Bedarfsanalyse und wissenschaftliche Begleitung des vhs-Ehrenamtportals, die Sie auf den nächsten Seiten finden, geben Hinweise darauf, dass digitale Angebote diese Prozesse der Sichtbarmachung und Selbststeuerung unterstützen können.

Digitale Lernangebote für Ehrenamtliche entwickeln

Um Sie auf die Entwicklung digitaler Angebote einzustimmen, möchten wir Ergebnisse unserer Bedarfsanalyse sowie weiterer Evaluationsschritte mit Ihnen teilen.

Die 3-stufige Bedarfsanalyse im Jahr 2017 umfasste Interviews mit Hauptamtlichen, eine Fragebogenerhebung mit Ehrenamt-

lichen sowie die Ausgabe von Ehrenamtstagebüchern und darauf aufbauenden Interviews mit Ehrenamtlichen.

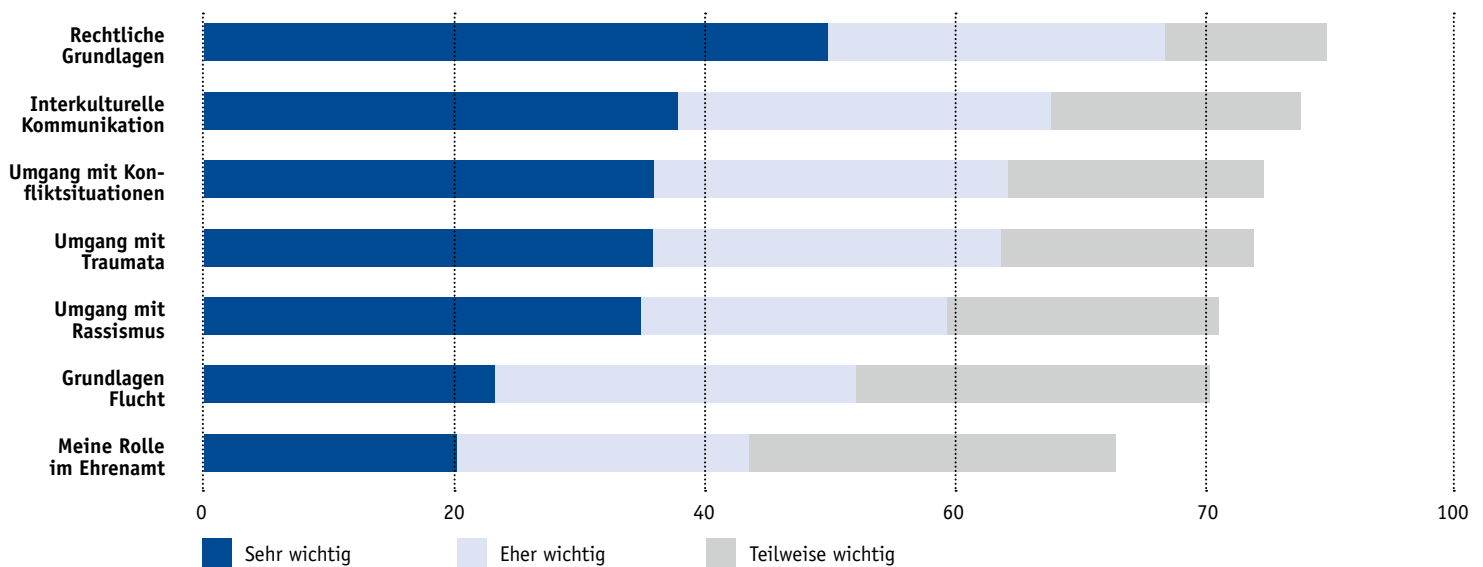
Weitere Erkenntnisse ziehen wir aus der Analyse verschiedener digitaler Lernangebote für Ehrenamtliche, sowie aus dem Testen von Prototypen, Usability-Studien am vhs-Ehrenamtportal etc.

Was wollen Ehrenamtliche lernen?

Eine Abfrage verschiedener thematischer Weiterbildungsbedarfe zeigte keine eindeutige Hervorhebung, sondern einen generellen Bedarf in vielen inhaltlichen Bereichen.

Dieses große Interesse an den verschiedenen Themen lässt sich einerseits durch die herausfordernden Aufgaben erklären, mit denen Ehrenamtliche zwar konfrontiert, aber nicht unbedingt qualifiziert sind (z. B. Sprachkurse, Patenschaften). Andererseits besteht ein Bedarf an aktuellen Informationen durch die sich ständig wandelnde politische und rechtliche Lage.

Zu welchen Themen würden Sie gerne mehr wissen, um sich für Ihr Ehrenamt besser vorbereitet zu fühlen? (N=606)



Quelle: Eigene bundesweite Fragebogenerhebung, 2017.

Hauptamtliche fassten in Interviews zusammen:

Ehrenamtliche haben einen thematisch wechselnden Informationsbedarf durch die Unterstützung bei der Lösung alltagspraktischer Fragen. Das hängt eng damit zusammen, dass sich die Situation verändert, in der die Ehrenamtlichen aktiv sind. In der Alltagsbegleitung tauchen immer wieder neue Herausforderungen und Fragen auf. Routine stellt sich dabei nur langsam ein, vielmehr werden Handlungsstrategien entwickelt.

Für die Entwicklung von Weiterbildungs- und Informationsangeboten stellt sich dabei vor allem die Frage, wie auf beste-

hende Ressourcen zurückgegriffen werden kann. Entscheidend ist dabei, welche Informationen zentral bereitgestellt werden können (z.B. zu Asylrecht, zu Integrationskursen, aber auch zu Herkunftsländern), welche Informationen regional relevant sind und an welchen Stellen spezifische Weiterbildungsangebote konzipiert werden sollten. Auffällig ist sowohl bei Ehrenamtlichen als auch bei Hauptamtlichen oder die Betonung auf Wissensvermittlung (von Faktenwissen) im Gegensatz zur Kompetenzentwicklung (in der Unterstützung im Handeln). Hier gibt es noch Entwicklungsbedarf.

Leitfragen zur thematischen Ausrichtung digitaler Angebote

- Wie können die wechselnden thematischen Bedarfe ohne zu große Verzögerungen durch Angebote unterstützt werden? (Häufige Aussage: „Das hätten wir vor 3 Jahren gebraucht“)
- Welche Angebote können neben redaktionell zeitintensiven Produkten noch entstehen?
- Wie schafft man es von ExpertInnen bestätigtes Wissen schnell und skaliert weiterzugeben?
- Welche sinnvollen Kooperationen sind hier denkbar?

Empfehlungen wertvoller als neues Material

Als Designideen gab die Hälfte der Interviewten uns explizit mit auf den Weg, dass Empfehlungen wertvoller seien als neues Material. Vor dem Hintergrund, dass es schon sehr viel Material gibt, seien redaktionelle Filterfunktionen entscheidend, um gutes Material zu finden.

„Im Ehrenamt plant man so, dass man möglichst viel Input in wenig Zeit bekommt.“

Zitat eines Ehrenamtlichen

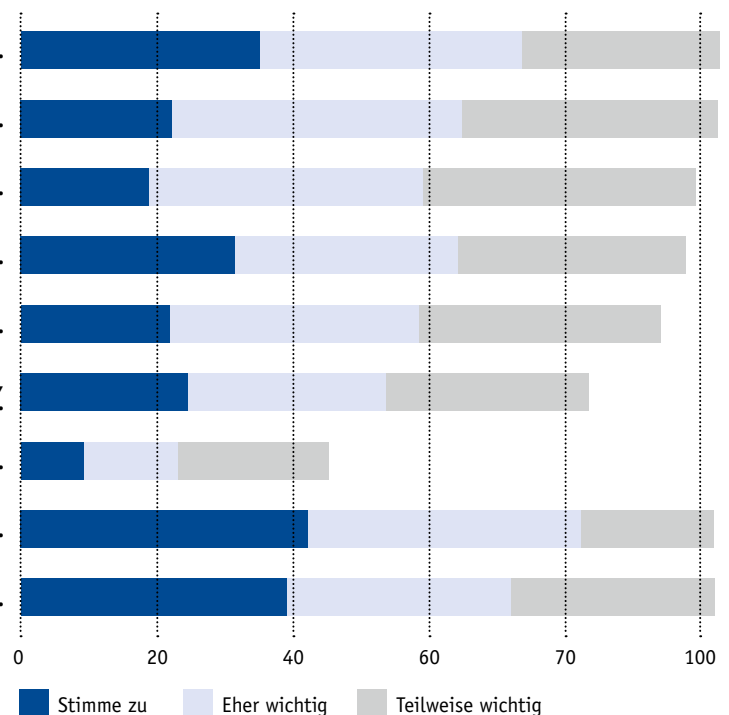
Welche Bedeutung haben Qualifizierungen für Ehrenamtliche?

Aus unserer Erhebung im Projekt ELIF können wir ableiten, dass ehrenamtlich Engagierte durchaus Interesse zeigen, sich für ihre Tätigkeit weiterzubilden (Zustimmung 60,1 %).

Deutlich wird aber auch, dass nicht zu viel Zeit in die traditionell kursbasierte Weiterbildung investiert werden soll. Vor allem sind Formate mit schnellem Mehrwert für die praktische Arbeit gewünscht (z.B. Austausch mit anderen Ehrenamtlichen, Experten-Meinungen).

Ich habe Interesse ...

- an einem (regelmäßigen) Erfahrungsaustausch mit anderen Ehrenamtlichen.
- darin, anderen Ehrenamtlichen bei Fragen und Problemen zu helfen.
- darin, meine eigenen Erfahrungen weiterzugeben.
- an Experten-Meinungen.
- darin, mich selbstständig in die Themen einzuarbeiten.
- an einem (regelmäßigen) Austausch in Form einer Supervision, Problemsprechstunde, etc.
- an Kursen, die über einen längeren Zeitraum stattfinden .
- an kurzen Kursen, die nicht länger als einen Tag dauern.
- darin, mich für meine ehrenamtliche Tätigkeit weiterzubilden.



Quelle: Eigene bundesweite Fragebogenerhebung, 2017.

Was macht eine gute Fortbildung aus?

Beim Beschreiben gelungener Weiterbildungsangebote werden diese als kompakt, interessengeleitet und alltagspraktisch beschrieben. Zudem soll Weiterbildung zum einen gezielt für die Aufgaben weiterbilden, aber auch neue Anregungen und Zugänge ermöglichen. Während die thematische Eingrenzung nicht als problematisch wahrgenommen wurde, waren Formate zum Austausch und zur Reflexion schwerer zu etablieren.

Grundsätzlich scheint die Kombination aus praktischer Information (Praxisbezug sowie der Transfer auf die eigene Tätigkeit) und persönlicher Austausch ebene, durch Identifikation mit anderen Teilnehmenden, gut zu funktionieren. Dabei hinge es, so die Meinung der interviewten Ehrenamtlichen, stark von den ReferentInnen ab. Als Gelingensbedingung für eine gute Weiterbildung wurde neben der Kompetenz der ReferentInnen auch die Möglichkeit hervorgehoben, selbst Ansätze auszuprobieren.

Digitale Weiterbildungsangebote waren rund der Hälfte (49,3 %) der Befragten Hauptamtlichen und Ehrenamtlichen bekannt.

Leitfragen zur Gestaltung digitaler Formate

- Wie gestaltet man einen vertrauensvollen Erfahrungsaustausch im digitalen Raum?
- Was bedeutet Identifikation mit anderen Ehrenamtlichen im digitalen Raum?
- Wie sehen digitale Formate zum Aufbau von gegenseitigem Vertrauen aus?
- Potential von Präsenztreffen für den Austausch (in Blended-Learning Formaten)

Reflexionsmöglichkeiten

- Wie schafft man Irritationsmomente, die Ehrenamtliche zum Reflektieren über die eigene Position anregen?
- Welche eigenständigen Formate können die Reflexion von Ehrenamtlichen gezielt und alltagsbegleitend unterstützen?

Konkrete Tipps zur Gestaltung digitaler Formate

Praxisbezug in digitalen Formaten

- Fließtexte werden von Ehrenamtlichen als zu theoretisch oder wissenschaftlich wahrgenommen.
- Häufig durchsuchen Ehrenamtliche das Informations- oder Lernmaterial direkt nach kompakten Übersichten.
- Fallbeispiele oder Videos (z. B. Schulterblicke) greifen die subjektive Ebene besser auf als reine Informationsseiten.

ReferentInnen

- FachexpertInnen einbinden
- Moderation: Gesicht auch online zeigen und präsent sein (z.B. für Anfragen ansprechbar sein)
- Persönliche Ansprache ist in diesem Kontext besonders wichtig (in Bezug auf Vertrauensaufbau und Wertschätzung).

Zeitaufwand

- Punktuell dürfen Lernaufgaben nicht zu viel Zeit in Anspruch nehmen
- Ein gesamtes Angebot kann sich bei überschaubarem Workload durchaus länger erstrecken

„Das Blended-Learning hätte sich über einen längeren Zeitraum erstrecken können.“

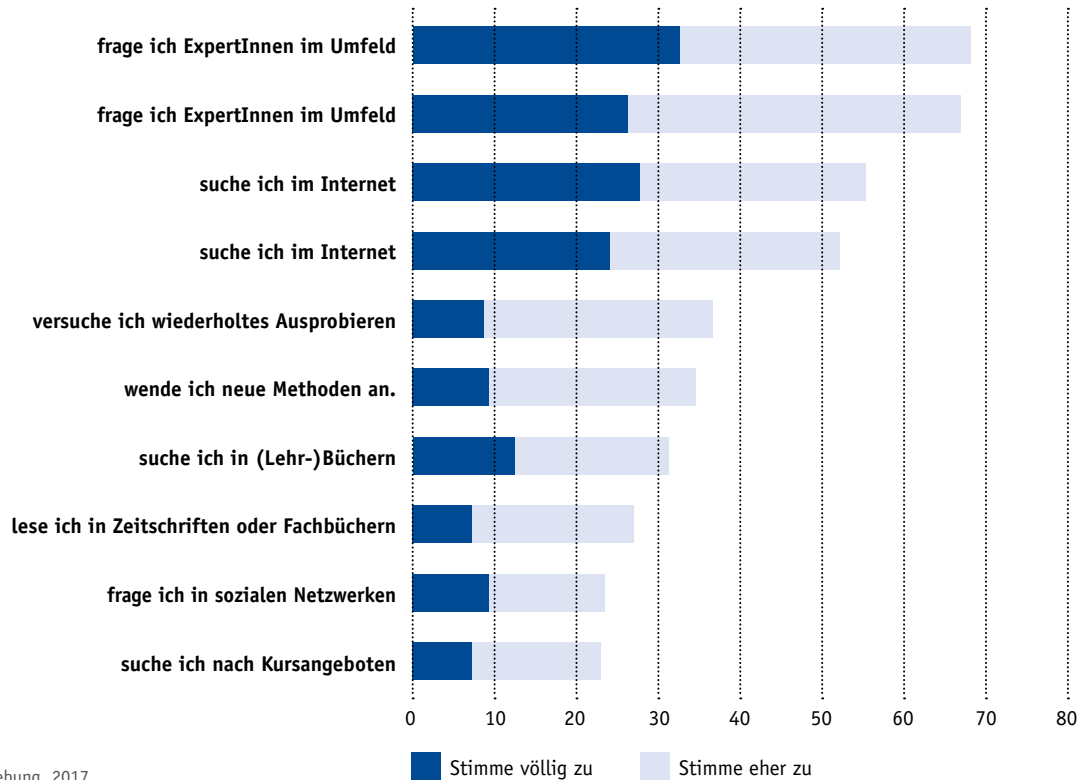
Zitat einer Ehrenamtlichen

Wie informieren Ehrenamtliche sich aktuell?

Die Frage nach aktuellen Such- und Informationsstrategien zeigt wie beschrieben, die entscheidende Rolle des Austauschs mit ExpertInnen, Ehrenamtlichen und der Ehrenamtskoor-

dination. Doch auch die Suche im Internet gehört zu den am meistgenannten Informationsstrategien.

Bei offenen Fragen oder Unsicherheiten... (N=606)



Quelle: Eigene bundesweite Fragebogenerhebung, 2017.

Diese Strategien bestätigten sich auch in den weiteren Erhebungen:

Aus Sicht der Interviewten verfolgen die Ehrenamtlichen drei grobe Suchstrategien bei Problemen. 1) den direkten Kontakt zu ExpertInnen also Hauptamtlichen, KoordinatorInnen oder Ansprechpersonen in der Verwaltung. 2) die eigenständige Suche im Internet und 3) den Zugang zur Community, so würden z.B. bei Ehrenamtscafés bereits Einzelfälle diskutiert.

Regional funktioniert der Austausch auf ehrenamtlicher Ebene unterschiedlich und hängt stark von persönlichen und kommunalen Strukturen ab. Überregional hingegen finde, den Interviewten nach, so gut wie kein Austausch statt. Das betreffe sowohl die ehrenamtlichen als auch die hauptamtlichen Strukturen (zumindest auf Ebene der KoordinatorInnen). Beobachtet wurde aber mehrfach, dass der Austausch, wenn er vereinzelt initiiert wurde, dankbar aufgegriffen wurde und mit gemeinsamen Aufgaben auch gut funktioniere.

Konkrete Tipps zur Verzahnung aktueller Informationsstrategien mit Lerna geboten

- Der online-vermittelte Austausch mit anderen Ehrenamtlichen, muss einen Mehrwert zum aktuellen Austausch im direkten Umfeld liefern, z.B.:
 - Übersicht von Best Practices
 - Entscheidend sind schnelle Antwortzeiten bei Anfragen (z.B. durch die Moderation von FachexpertInnen)
- Mehr Selbststeuerung anbieten:
 - Als Abweichung zu klassischen Kursstrukturen können Module als Lerneinheiten angeboten und somit die Priorisierung den Ehrenamtlichen selbst überlassen werden

Wie finden Ehrenamtliche Angebote?

Weiter wurde von den befragten Hauptamtlichen und KoordinatorInnen beobachtet, dass die Vernetzung der Ehrenamtlichen vor allem bedarfsorientiert gut funktioniert. Kommunikationskanäle sind dafür sowohl persönliche Treffen, z.B. Stammtische oder eMail-Verteiler als auch Facebookgruppen, für alle Formate gab es allerdings auch Beispiele, in denen das Format nicht gepasst hat. Auf die Gründe für oder gegen das Gelingen konnte nicht weiter eingegangen werden.

Möglichkeiten von gezieltem Marketing

Zur Verbreitung des vhs-Ehrenamtsportals wurden verschiedene Marketingansätze ausprobiert, um Ehrenamtliche innerhalb der schwer greifbaren dezentralen Kommunikationsstrukturen anzusprechen.

Am Beispiel des vhs-Ehrenamtsportal konnte z.B. eine deutliche Vergrößerung der Sichtbarkeit sowie Zuwachs der Likes (700%, von 500 auf über 3500) durch eine mehrwöchige Facebook Kampagne erreicht werden.

Konkrete Tipps zu gezieltem Marketing

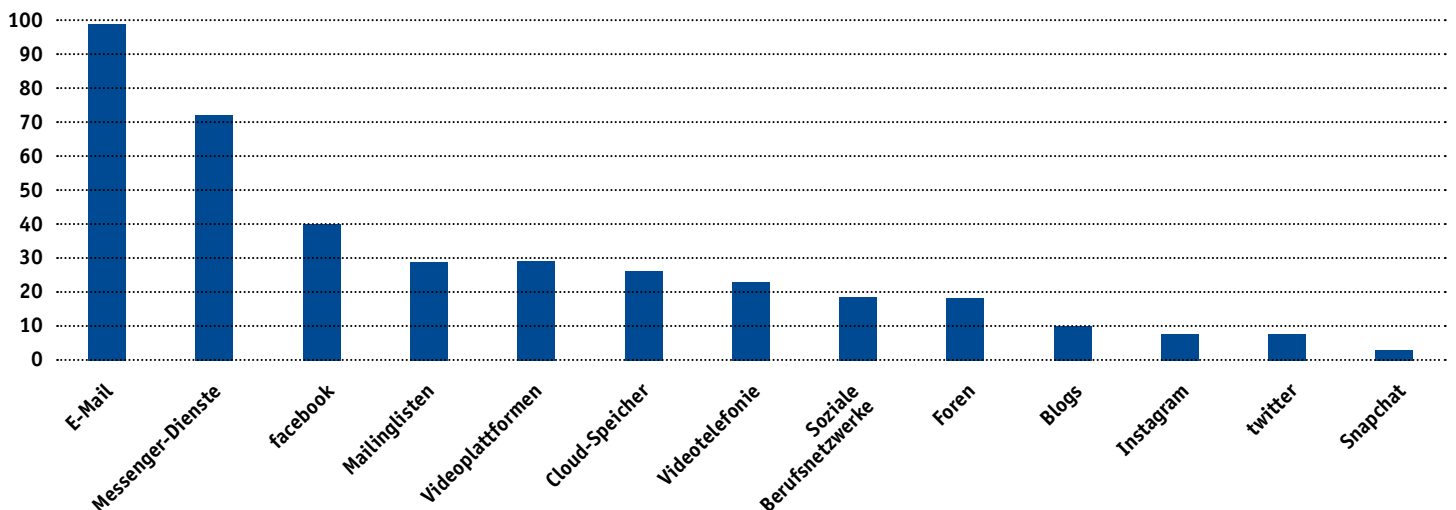
- Aufbau einer facebook-Community
- Gezielte facebook-Kampagne als starke Marketingbasis
- Facebook-Posts mit Links zu neuen Portal-Inhalten erweisen sich als gewinnbringend
- eMail Versand zu einzelnen Inhalten mit deutlich höherer Weiterleitung aufs Portal als klassischer Newsletter
- Kampagne in einem Online-Magazin (an Fachpublikum) erhöhte Nutzerzahlen im Zeitraum deutlich
- Auffindbarkeit bei Google-Suche (häufiges Informationsverhalten) zu gezielten Schlagwörtern durch SEO und Google AdWords erhöhen
- Schlagworte vorab und begleitend analysieren

Wie können wir digitale Formate in unsere Qualifizierung einbauen?

Mediennutzung von EA & wie digital affin sind EA?

Die Befragung ergibt, dass fast allen Ehrenamtlichen einen PC oder einen Laptop zur Verfügung haben. Smartphones besitzen 69,1% der Befragten.

Welche der folgenden Dienste und Anwendungen nutzen Sie? (N=606)



Quelle: Eigene bundesweite Fragebogenerhebung, 2017.

Bei der Nutzung von Anwendungen zeigt sich, dass mit 98,5% fast alle Befragten eMail nutzen. Messenger wie Whatsapp und Threema nehmen mit 70,8% den zweiten Platz ein. Facebook liegt mit 40,1% schon weit zurück. Rund ein Viertel der Befragten nutzt außerdem Videotelefonie, Videoplattformen, Mailinglisten oder Cloud-Speicher. Instagram, Twitter, Blogs oder Snapchat werden kaum genutzt.

Konkrete Tipps zur Beachtung der Medienaffinität Ehrenamtlicher

- Bei ca. 70% Verbreitung von Messenger-Diensten und 40% privater facebook Nutzung zeigt sich, dass viele Ehrenamtliche durchaus mit digitalen Kommunikationsformen vertraut sind
- Es gibt Potential die Nutzung digitaler Medien im Ehrenamt durch gezielte Angebote zu unterstützen und stärker zu etablieren

Dennoch fordern die befragten Hauptamtlichen zurecht, dass technische Produkte möglichst niedrigschwellig zu gestalten sind, um möglichst vielen Ehrenamtlichen einen Zugang zu ermöglichen.

- Man erreicht (fast) alle Ehrenamtliche über Laptops und PCs
- eMail ist durchgängig verbreitet
- Internetnutzung ist Ehrenamtlichen bekannt
- Messenger sind stark in den (Ehrenamts-)Alltag eingebunden

Lessons learned aus Blended-Learning

Im Oktober/ November 2018 wurde vom Deutschen Volkshochschulverband ein Blended-Learning Angebot mit einigen Volkshochschulen pilotiert. Nach der lokalen Akquise von Teilnehmenden und einer Präsenzveranstaltung vor Ort erfolgte die Moderation des Angebots bundesweit innerhalb eines Kursraums der vhs.cloud.

Gerade in den Präsenzveranstaltungen bestätigte sich das von ExpertInnen vermutete geringe technische Vorwissen einiger Ehrenamtlicher. So berichteten TrainerInnen von Problemen beim Umgang mit unbekanntem Browsern, beim mehrstufigen Anmeldeprozess mit der eigenen eMail-Adresse, sowie bei der Orientierung im ebenso nicht niedrigschwellig gestalteten digitalen Kursraum. Hier waren unter anderem verschiedene Funktionen (und Begrifflichkeiten) nicht selbsterklärend.

Weitere Unklarheiten scheinen teilweise bei der parallelen Nutzung des Ehrenamtsportals und der vhs.cloud entstanden zu sein. Für technische NeueinsteigerInnen bzw. Ehrenamtliche, die wenig internetaffin sind, war die parallele Nutzung zweier Plattformen verwirrend. Es wurden aber auch die attraktiven Möglichkeiten der Plattformen erwähnt.

Wichtig war den Teilnehmenden eine starke Praxisrelevanz. So wurde der Wunsch nach tatsächlichem Austausch zu „alltäglichen Problemen in der Flüchtlingsarbeit“ mit den anderen Teilnehmenden deutlich und auch als Wunsch an mögliche reine Online-Angebote aufgeführt. Im Zuge dessen wurde auch mehr „Zeit zum Kennenlernen“ gefordert.

Nicht immer stimmen Anforderung und Nutzung überein. So werden häufig Aufforderungen zum Kommentieren (und Austauschen) nicht angenommen, aber gleichzeitig kritisiert, dass zu wenig Austauschmöglichkeiten bestehen. Das betrifft sowohl digitale wie auch Präsenzformate. Das Einbeziehen der ehrenamtlichen Zielgruppe in die Gestaltung kann hier gewinnbringend sein. Das gilt insbesondere für die Entwicklung digitaler Angebote, mit denen selbstgesteuert gelernt wird.

Konkrete Tipps zur Nutzung digitaler Angebote für Qualifizierungen

- Möglichst niedrigschwellig nutzbare Technik und Klarheit bzgl. der genutzten Infrastruktur
- Enge Begleitung erster Schritte (z.B. Anmeldeprozess) und der Erkundung der Kursumgebung
- Kennenlernen der Teilnehmenden untereinander aktiv unterstützen (nicht nur Posts im Forum, z. B. sozio-metrische Kennenlern-Methoden)
- Sichtbarkeit und Ansprechbarkeit der Moderation online und darüber hinaus (z.B. telefonisch)
- Klare Kommunikation der Erwartungshaltung und des Ablaufs der Qualifizierung
- Theorie IMMER mit Praxisbezug vermitteln
- Balance zwischen motivierender Moderation und Freiräumen für Praxisaustausch

„Das füge ich in so eine interaktive Google Maps Karte. Dann kann jeder praktisch in diese Maps-Karte reingehen, auf das Fähnchen klicken und sieht dann, welches Café an welchem Tag zu welchen Zeiten offen hat. [...] Das hat im Vorfeld schon viel Arbeit gekostet, weil ich kein so großer Technikfreak bin. Aber es fängt einen, ne?“

Zitat einer Ehrenamtlichen

Personas oder Wer sind die Ehrenamtlichen?

Die folgenden Personas basieren auf der Zusammenstellung unserer empirischen Daten. Wir haben die Antworten aus den zahlreichen Interviews, Gesprächen und Fragebögen, in Clustern verdichtet und zu Profilen geformt. Keine der vorgestellten Personas entspricht also einer einzelnen Person, sondern einer Gruppe von Engagierten, die uns geholfen haben, das vhs-Ehrenamtsportal zu entwickeln.

Die Konzentration auf einzelne Nutzungsprofile war in der technischen, konzeptionellen und inhaltlichen Entwicklung und der Ausrichtung von Kampagnen hilfreich. So konnten Funktionen und Inhalte speziell für die Bedürfnisse einer Persona erdacht werden. Die Priorisierung fiel leichter, wenn die Frage beantwortet werden konnte: Für wen stellen wir was in welcher Form zur Verfügung?

Trotzdem gilt zu beachten: Nicht alle Personas sind im Ehrenamt gleich stark vertreten. Zudem haben wir eine Auswahl an Merkmalen und Profilen getroffen.

Das Profil für die Sprachbegleitung beispielweise hat große Übereinstimmung mit der Organisation von Begegnungstreffen, wie das „Erzählcafé“ oder das „Frauenfrühstück“. Ehrenamtliche mit eigener Fluchterfahrung haben wir in den Profilen nicht separat ausgewiesen. Auffällig war jedoch, dass die eigene Biografie häufig als Motivation genannt wurde sich zu engagieren. Eine Untersuchung hierzu wäre Gegenstand einer weiteren Studie.

Konkrete Anwendung:

Überlegen Sie bei der Ideenfindung wie die jeweiligen Personas wohl auf unterschiedliche Ideen reagieren würden oder entwickeln Sie Lösungen gezielt für die Bedürfnisse einer Persona.

Sprachbegleiterin (oder: Begegnungstreffen) Kerstin, 28 Wissenschaftliche Referentin bei einer Stiftung



Abbildung 1 Mentatdgt

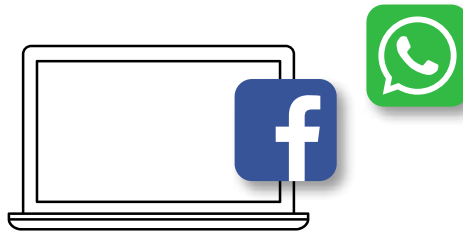
Infos zur Tätigkeit

- Startete vor knapp 2,5 Jahren einen **wöchentlichen Sprachkurs**
- Es soll allen Spaß machen, alltagsnah und nicht wie in der Schule sein... **trotzdem soll der Kurs sich progressiv aufbauen.**
- Der Kurs ist nicht immer einfach, weil die **Niveaus sehr unterschiedlich** sind.
- Viele Geflüchtete sind nicht mehr nur bei ihr im Kurs, sondern auch in offiziellen Integrationskursen

Vorbereitung der Deutschkurse und Wünsche

- Sie hat etwas gebraucht, um passendes Material zu finden. Die vorhandenen Angebote müssten besser zu finden sein.
- Online gibt es alles, was sie für ihren Kurs braucht.
- Sie möchte praxisrelevante **Inspiration** und Material für ihre Sprachangebote.
- Bei schwierigen Fragen hätte sie gerne Kontakt zu **DaZ-ExpertInnen**
- Fachlich hat sie keinen Austausch zu anderen Ehrenamtlichen

Bevorzugte Mediennutzung



Ihr Ehrenamt

Community	eingebunden		frei
Zeitlicher Rahmen	definiert		undefiniert
Abgrenzung zur Tätigkeit	wichtig		unwichtig
Weiterbildung	teilnehmen		nicht teilnehmen

Bezug zur ehrenamtlichen Community

Austausch mit anderen Ehrenamtlichen ist schön, aber **für ihre Tätigkeit nicht essenziell**

Zeitlicher Rahmen

Angebot und Vorbereitung finden regelmäßig wöchentlich statt, manchmal kommen unvorhergesehene persönliche Anfragen von den Teilnehmenden dazu.

Persönliche Abgrenzung zur Tätigkeit

Da die Tätigkeit bereits einen relativ klaren Rahmen vorgibt, ist die persönliche Abgrenzung kein großes Thema.

Weiterbildung

Der Wunsch nach Weiterbildungsangeboten ist grundsätzlich da, hängt jedoch von der konkreten Tätigkeit ab. Die Formate in der Sprachbegleitung und Begegnungsangeboten variieren.

Impulse zu Lernangeboten für Kerstin

- **Spracheinheiten**, auch zielorientiert (z. B. für Prüfungsvorbereitungen)/Impulse für ein Begegnungstreffen (z. B. Gesprächsanlässe, Unternehmungen)
- **Best Practice Beispiele** zur Organisation (z. B. Kinderbetreuung)
- **Klassische Lern- und Kursformate** kann sie gut annehmen. Sie sollten jedoch anwendungsorientiert sein, so dass Kerstin ihr eigenes Angebot wiederfindet und Inhalte darauf anpassen kann.

Freundin Sabine, 48 Angestellte im Pflegedienst



Abbildung 2 Daniil Kuzelev

Bevorzugte Mediennutzung



Infos zur Tätigkeit

- Sie engagiert sich seit 2015 als eine Unterkunft in ihrer Straße aufmachte.
- Anfangs waren die Erwartungen an Ehrenamtliche riesig, inzwischen hat es sich beruhigt.
- Die ersten Schritte sind gemacht und aus manchen Patenschaften sind **Freundschaften** zu „ihren Jungs“ geworden.
- **Sie hat bereits einige Enttäuschungen eingesteckt.** Seitdem vertraut sie mehr auf ihr Gefühl und geht nach ihrer Sympathie.

Informationsverhalten und -hürden

- Wichtige Informationen zu bekommen empfindet sie als sehr schwierig, viele Hauptamtlichen wissen auch nicht Bescheid und es gibt widersprüchliche Antworten.
- Für **bürokratische Fragen** hat sie ihr eigenes kleines Netzwerk
- Braucht **Kontaktinformation** an wen sie sich bei Problemen wenden kann.
- Grundsätzlich wäre sie interessiert an einem Austausch mit anderen Ehrenamtlichen, um gemeinsam Aktivitäten zu organisieren.
- Durch den Alltag hat sie viel zu den verschiedenen kulturellen Eigenschaften und Wertvorstellungen gelernt. Kulturspezifische Informationen bekommt sie im direkten Kontakt zu „ihren Jungs“ oder aus deren Bekanntenkreis.

Ihr Ehrenamt

Community	eingebunden		frei
Zeitlicher Rahmen	definiert		✗ undefiniert
Abgrenzung zur Tätigkeit	wichtig		✗ unwichtig
Weiterbildung	teilnehmen		✗ nicht teilnehmen

Bezug zur ehrenamtlichen Community

Austausch mit „ihren Jungs“, bzw in den **Freundschaften zu Geflüchteten ist ihr wesentlich wichtiger als mit anderen Ehrenamtlichen.**

Zeitlicher Rahmen

Kontakt ist nicht auf regelmäßige Treffen beschränkt, sondern finden spontan oder mit Verabredung auch mehrmals die Woche statt.

Persönliche Abgrenzung zur Tätigkeit

Persönliche Abgrenzung im freundschaftlichen Sinne. Tätigkeit wird aber nicht als formales Ehrenamt wahrgenommen, sondern persönliche Begegnung.

Weiterbildung

Weiterbildungsangebote werden nicht als hilfreich wahrgenommen. Es tauchen immer mal wieder konkrete (z. B. rechtliche) Fragen auf, die müssen jedoch sofort geklärt werden.

Impulse zu Lernangeboten für Sabine

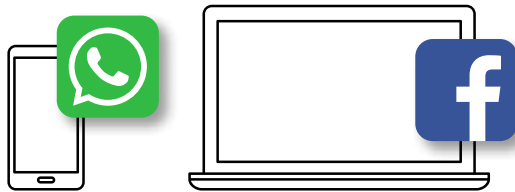
- **Gemeinsame (Freizeit & Lern-) Angebote mit Geflüchteten**
- **Achtung! Keine starke Moderation oder Vorgaben von Hauptamtlichen.** Der Austausch auf Augenhöhe ist wichtig.
- **Information zu Herkunftsländern** sind relevant. Interessant sind vor allem
 - Persönliche Statements
 - Diskussionsformate

Patin Uta, 62 Lehrerin



Abbildung 3 Anthony Metcalfe

Bevorzugte Mediennutzung



Infos zur Tätigkeit

- Sie engagiert sich seit über einem Jahr. Ihre Tätigkeit hat sie sich bewusst gesucht, weil sie sich für andere Kulturen interessiert.
- Ihre Aufgaben umfassen eine Reihe von **alltäglichen Fragen** (Schulbesuch, Handyvertrag, Autokauf, Job-Bewerbung und Wohnungssuche), aber auch **Behördengänge**.

Informationsverhalten

- Recherchiert viel online, dafür hat sie auch schon einige **Facebook-Gruppen entdeckt**.
- Bei speziellen Fragen sucht sie **Kontakt zu fachlichen Experten/Beratungsstellen**, dafür bereitet sie sich systematisch mit einer eigenen Checkliste vor.
- Sie braucht zuverlässige Detailinformationen, konkrete Angaben zu Einzelfällen sind nicht leicht zu bekommen.

Schwierigkeiten

- Die **bürokratischen Hürden**, bringen Sie manchmal an ihre Grenzen.
- Die **eigene Rolle** zu finden war nicht einfach, dafür war der Austausch mit anderen Ehrenamtlichen und ihrer Mentorin wichtig.
- Es ist nicht immer leicht die **Entscheidungen der Paten** zu akzeptieren.

Ihr Ehrenamt

Community	eingebunden		frei
Zeitlicher Rahmen	definiert		undefiniert
Abgrenzung zur Tätigkeit	wichtig		unwichtig
Weiterbildung	teilnehmen		nicht teilnehmen

Bezug zur ehrenamtlichen Community

Austausch mit anderen Ehrenamtlichen hat sie vor allem über einen Stammtisch, das entlastet und **hilft die eigene Rolle zu definieren**. Dort oder im direkten Kontakt bekommt sie hilfreiche Tipps.

Zeitlicher Rahmen

Treffen und Austausch mit Geflüchteten findet mehrmals wöchentlich statt. Der zeitliche Rahmen ist davon abhängig, ob aktuell etwas anliegt.

Persönliche Abgrenzung zur Tätigkeit

Das Bewusstsein sich von der Tätigkeit als Patin auch abzugrenzen ist bei den ehrenamtlichen Paten sehr unterschiedlich. Oft klappt es bei Uta auch nicht so gut, wie sie gerne hätte. Sie denkt im Alltag häufig an ihre Paten und versucht sie im Alltag gut zu unterstützen, damit sie in Deutschland ankommen können.

Weiterbildung

Utas Tätigkeit beschränkt sich nicht auf Teilaspekte, sondern den gesamten Alltag. **Manche Weiterbildungsangebote klingen ganz interessant, passen aber zeitlich nicht oder sind gerade nicht relevant.**

Impulse zu Lernangeboten für Uta

- **MentorInnen** werden von Paten als sehr wertvoll empfunden, um persönliche und inhaltliche Fragen zu besprechen. Sie müssen keine FachexpertInnen sein, sollten sich aber in dem Feld auskennen.
- **Angebote die eigene „Rolle“ zu definieren.** In niedrigschwelligen Reflexionsangeboten können Ziele entwickelt und inhaltliche Themen verknüpft werden.
- **Fachliche Inhalte** als bedarfsorientierte Nuggets (z. B. rechtliche Fragen, Länderinformation)
- **Lösungs-Sprechstunde** (z. B. rechtliche Fragen)
-> Hier könnte auch die **„Freundin“** profitieren

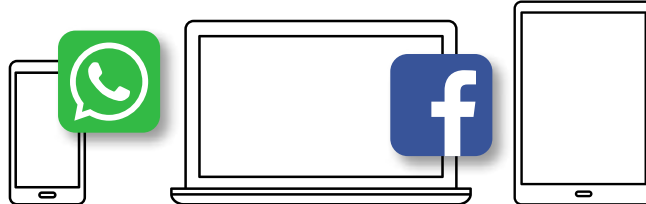
Netzwerker Friedrich, 67

Pensionierter Verwaltungsangestellter



Abbildung 4 Foto von Yerling Villalobos

Bevorzugte Mediennutzung



Infos zur Tätigkeit

- Anfangs Spachkurse, jetzt vor allem bürokratische Unterstützung und Netzwerkarbeit
- Er hält sich auf dem Laufenden, was sich politisch und rechtlich bewegt.
- Geflüchtete unterstützt er gezielt mit verschiedenen und regelmäßigen Angeboten.
- Er **möchte gerne viele Menschen erreichen – auch die, die Schwierigkeiten haben** sich zu integrieren.
- Manchmal ist es schwer Zugang zu einzelnen Gruppen zu bekommen, dann muss man zuhören und Vertrauen aufbauen.
- Überrascht war er über die komplizierte Rechtslage und die Einblicke in die Kommunalpolitik.

Informationsverhalten und -hürden

- Länderinformationen sind wichtig, aber es gibt kaum belastbares Material dazu.
- Durch verschiedene Internetseiten, Newsletter und sein Netzwerk ist er gut informiert.
- Er braucht bessere Information aus der Kommunalpolitik, zuverlässige Informationen zu bürokratischen Fragen.

Sein Ehrenamt

Community	eingebunden	X	frei	
Zeitlicher Rahmen	definiert		X	undefiniert
Abgrenzung zur Tätigkeit	wichtig	X	unwichtig	
Weiterbildung	teilnehmen	X	nicht teilnehmen	

Bezug zur ehrenamtlichen Community

Austausch mit anderen Ehrenamtlichen ist wichtig für gemeinsame Angebote. Zu seinem Netzwerk gehören vor allem auch **viele FachexpertInnen**, die sich teilweise ehrenamtlich engagieren.

Zeitlicher Rahmen

Sein Engagement bezieht sich auf regelmäßige Angebote für Geflüchtete, häufig kommen noch Aktivitäten und Beratungen außer der Reihe dazu. Außerdem investiert er viel Zeit in den **organisatorischen und fachlichen Austausch mit anderen Ehrenamtlichen**, um gemeinsam Projekte umzusetzen.

Persönliche Abgrenzung zur Tätigkeit

In seinem Engagement profitiert er sehr von seinen beruflichen Kompetenzen und hat ein fast professionelles Verhältnis zu seiner Tätigkeit. Es ist dennoch nicht immer einfach, sich von den individuellen Fällen abzugrenzen.

Weiterbildung

Er sagt: „**Gute Weiterbildung ermöglicht mir durch kompakte Darstellung, Themen leichter zu durchdringen als durch eigene Recherche**“. Dementsprechend besucht er zahlreiche Vorträge und kurze Weiterbildungen.

Impulse zu Lernangeboten für Friedrich

- **Informationen zu Herkunftsländern.** Interessant vor allem die Sicht von ExpertInnen.
- **Best Practices zu Wissensmanagement** im Ehrenamt
- **Hintergrundinformationen und kooperativer Austausch mit FachexpertInnen** und Hauptamtlichen

Literatur

- Brödel, R. (2006). *Bürgerschaftliches Engagement und Weiterbildung*. Report. Zeitschrift für Weiterbildungsforschung, 3(29), 70–80.
- Bundestag, D. (2002). *Bürgerschaftliches Engagement: auf dem Weg in eine zukunftsfähige Bürgergesellschaft*. Bericht der Enquete-Kommission „Zukunft des bürgerschaftlichen Engagements“. Verfügbar unter: <http://dipbt.bundestag.de/dip21/btd/14/088/1408800.pdf>, 21, 2011.
- Clary, E. G., & Snyder, M. (1999). *The motivations to volunteer theoretical and practical considerations*. Current directions in psychological science, 8(5), 156–159.
- Düx, W., Prein, G., Sass, E., & Tully, C. J. (2008). *Kompetenzerwerb im freiwilligen Engagement: Eine empirische Studie zum informellen Lernen im Jugendalter*. Springer-Verlag.
- Düx, W., & Sass, E. (2015). *Informelles Lernen im freiwilligen Engagement*. In M. Rohs (Hrsg.), *Handbuch Informelles Lernen* (S. 1–11). Wiesbaden: Springer Fachmedien Wiesbaden. https://doi.org/10.1007/978-3-658-06174-6_42-1
- Duguid, F., Mündel, K. & Schugurensky, D. (Hrsg.) (2013a): *Volunteer work, informal learning and social action*. Rotterdam: Sense Publishers.
- Duguid, F., Mündel, K. & Schugurensky, D. (Hrsg.) (2013b): „*Volunteer work and informal learning: A conceptual discussion*“. In: Duguid, F., Mündel, K. & Schugurensky, D. (Hrsg.) *Volunteer Work, Informal Learning and Social Action* (S. 17–36). Rotterdam: Sense Publishers.
- Eraut, M. (2004). *Informal learning in the workplace*. Studies in Continuing Education, 26(2), 247–273
- Gensicke, T., & Geiss, S. (2010). *Hauptbericht des Freiwilligen surveys 2009. Ergebnisse der repräsentativen Trenderhebung zu Ehrenamt, Freiwilligenarbeit und Bürgerschaftlichem Engagement*. München.
- Hansen, Stefan. 2008. „*Lernen durch freiwilliges Engagement*“ *Eine empirische Studie zu Lernprozessen in Vereinen*. Wiesbaden.
- Livingstone, D. W. (2001). *Adults' Informal Learning: Definitions, Findings, Gaps, and Future Research*. NALL Working Paper# 21.
- Reifenhäuser, C., & Reifenhäuser, O. (Hrsg.). (2013). *Praxishandbuch Freiwilligenmanagement*. Weinheim: Beltz Juventa.
- Reinders, H. (2009). *Bildung und freiwilliges Engagement im Jugendalter: Expertise für die Bertelsmann-Stiftung*. Würzburg: Univ. Würzburg, Lehrstuhl Empirische Bildungsforschung.
- Reinders, H. (2018). *Gemeinnützige Tätigkeit und informelles Lernen*. In: M. Harring, M. Witte, & T. Burger (Hrsg.), *Handbuch informelles Lernen. Interdisziplinäre und internationale Perspektiven* (S. 440–454). Basel.
- Schäffter, O. (2006). *Lernen in der Zivilgesellschaft – aus der Perspektive der Erwachsenenbildung*. In: H. Voesgen, Brückenschläge: neue Partnerschaften zwischen institutioneller Erwachsenenbildung und bürgerschaftlichem Engagement (S. 21–32). Bielefeld.
- Schugurensky, D. (2015). *On Informal Learning, Informal Teaching, and Informal Education: Addressing Conceptual, Methodological, Institutional, and Pedagogical Issues*. In: *Measuring and analyzing informal learning in the digital age* (S. 18–36). IGI Global.
- Schugurensky, D., Duguid, F., & Mündel, K. (2010). *Volunteer work and informal learning: Exploring the connections*. In: *Lifelong Learning in Paid and Unpaid Work: Survey and Case Study Findings*. Routledge Taylor & Francis Group.
- Simonson, J., & Gordo, L. R. (2017). *Qualifizierung im freiwilligen Engagement*. In: J. Simonson, C. Vogel, & C. Tesch-Römer (Hrsg.), *Freiwilliges Engagement in Deutschland* (S. 355–376). Springer Fachmedien Wiesbaden.
- Trumann, Jana. 2013. *Lernen in Bewegung(en): Politische Partizipation und Bildung in Bürgerinitiativen*. Bielefeld: transcript Verlag.

Impressum

Leitfaden für die Ehrenamtspraxis
**Digitale Lernangebote gestalten:
für Ehrenamtliche in der Arbeit mit Flüchtlingen**

Herausgeber:

Learning Lab
Universität Duisburg-Essen
Universitätsstraße 2
45141 Essen

Kontakt:

Gianna.scharnberg@uni-due.de
www.learninglab.uni-due.de

Konzept und Redaktion:

Thomas Unterholzer und Gianna Scharnberg

Projektbeteiligte:

Julia Münzinger, Sophia Krah, Johannes Wendt,
Sven Hartmann

Gestaltung:

Gathmann Michaelis und Freunde GbR
Rosastraße 36 / 45130 Essen
www.gmf-design.de

DOI:

10.17185/duepublico/49140

Learning Lab, Juli 2019



Dieses Werk ist unter cc-by-sa lizenziert –
Weitergabe unter gleichen Bedingungen 4.0
International Lizenz.

Digitale Lernangebote gestalten: Für Ehrenamtliche in der Arbeit mit Geflüchteten

Scharnberg, Gianna; Unterholzer, Thomas

Dieser Text wird über DuEPublico, dem Dokumenten- und Publikationsserver der Universität Duisburg-Essen, zur Verfügung gestellt.

Die hier veröffentlichte Version der E-Publikation kann von einer eventuell ebenfalls veröffentlichten Verlagsversion abweichen.

DOI: <https://doi.org/10.17185/duepublico/49140>

URN: <urn:nbn:de:hbz:464-20190820-151317-1>

Link: <https://duepublico.uni-duisburg-essen.de:443/servlets/DocumentServlet?id=49140>

Lizenz:



Dieses Werk kann unter einer [Creative Commons Namensnennung - Weitergabe unter gleichen Bedingungen 4.0 International](https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/) Lizenz genutzt werden.