

CADS Moving On

Aufsuchende Beratungs- und Informationsarbeit für EU-Zugewanderte im Modellprojekt

Das Modellprojekt „CADS – Community Advisors – Digital Streetwork für EU-Beschäftigte in Deutschland“ baut auf dem bewährten *Digital Streetwork*-Ansatz auf, der in den vergangenen Jahren erfolgreich für die Gleichbehandlungsstelle EU-Arbeitnehmer bei der Beauftragten der Bundesregierung für Migration, Flüchtlinge und Integration zugleich Beauftragte der Bundesregierung für Antirassismus entwickelt wurde. Ziel des Projektes ist, den *Digital Streetwork*-Ansatz in seiner Wirkungsweise weiterzuentwickeln und zu etablieren, um EU-Arbeitnehmende und -Arbeitsuchende in den Sozialen Medien effektiv zu unterstützen.

Dabei leisten die Mitarbeitenden des Projektes aufsuchende Informations- und Beratungsarbeit in den Sozialen Medien für die zehn größten Sprachcommunities von EU-Neuzugewanderten in der jeweiligen Herkunftssprache. Neben der Informations- und Beratungsarbeit liegt das besondere Augenmerk auf der Qualitätssicherung, der Dokumentation und auf der Bekämpfung von Falschinformationen. Die Social-Media-Spaces werden dabei analysiert und die Bedarfe der Zielgruppen ausgewertet. Zur Ergänzung und Optimierung der Informations- und Beratungsarbeit werden außerdem die Entwicklung von Informations- und E-Learning-Angeboten, die Durchführung neuer Kampagnen und die Erforschung von KI-Anwendungen implementiert.

Die Gleichbehandlungsstelle EU-Arbeitnehmer der Beauftragten der Bundesregierung für Migration, Flüchtlinge und Integration zugleich Beauftragte der Bundesregierung für Antirassismus hat die Aufgabe, EU-Zugewanderte bei der Wahrnehmung der Rechte, die ihnen im Rahmen der Arbeitnehmerfreizügigkeit in Deutschland zustehen, zu unterstützen. Sie fördert das Projekt CADS – Community Advisors – Digital Streetwork für EU-Beschäftigte in Deutschland, das von Minor – Digital durchgeführt wird.

Die Fortschritte im Bereich künstlicher Intelligenz und maschinellen Lernen sollen untersucht und für den Ansatz nutzbar gemacht werden. Die temporäre Umsetzung des gesonderten Beratungsangebotes für Arbeitnehmende in prekären Beschäftigungsverhältnissen im Bereich der häuslichen Betreuung in Privathaushalten in Deutschland, wird fortgeführt. Trotz erleichterter Zuwanderung aus anderen EU-Staaten scheitert die beidseitige Integration häufig an schlechten Arbeitsbedingungen und unterqualifizierten Beschäftigungsmöglichkeiten. Dies führte zu einem Anstieg der Abwanderung zwischen 2010 und 2022, wobei 2016 die Zuwanderungsrate am höchsten lag.¹ Insgesamt ist in Hinblick auf EU-Zugewanderte die Nettoeinwanderung im Jahr 2023 im Vergleich zum Vorjahreszeitraum um 5 % zurückgegangen.²

Das Projekt zielt darauf ab die Rechte und Kompetenzen von EU-Arbeitnehmenden am Arbeitsmarkt und bei Integrationsprozessen zu stärken und so einen nachhaltigen Beitrag zur Verbesserung der Lebensbedingungen für EU-Zugewanderte in Deutschland zu leisten. Diese stehen vor zahlreichen Herausforderungen, die ihre Arbeitsmarktintegration erschweren. Trotz erleichterter Zuwanderung aus anderen EU-Staaten fehlen oft angemessene Arbeitsbedingungen und -möglichkeiten, was mittlerweile zu einem Anstieg der Abwanderung führt. Die aktuellen Zahlen zeigen einen Rückgang: Im Jahr 2023 ist die Nettoeinwanderung von EU-Staatsangehörigen im Vergleich zum Vorjahreszeitraum um 3,4 % zurückgegangen³.

Der aktuelle Fachkräftemangel auf dem Arbeitsmarkt verdeutlicht die Notwendigkeit der Fachkräftemigration und die wichtige Unterstützung, die EU-Zugewanderte für den deutschen Arbeitsmarkt bieten. Die Arbeits- und Lebensbedingungen von Zugewanderten müssen so verbessert werden, dass Abbrüche in der Integration minimiert werden und es nicht zur Abwanderung kommt. Arbeitsbedingungen und Beschäftigungsmöglichkeiten, die den Qualifikationen der EU-Bürger*innen entsprechen, sollen eine langfristige Perspektive für ihren Verbleib in Deutschland bieten. Die aufsuchende Informations- und Beratungsarbeit adressiert diese

¹ Bundesministerium des Inneren und für Heimat, Migrationsbericht der Bundesregierung 2022 - Kurzfassung, 10.01.2024, S. 10, abrufbar unter: <https://www.bamf.de/SharedDocs/Anlagen/DE/Forschung/Migrationsberichte/migrationsbericht-2022-kurzfassung.html>, [zuletzt abgerufen am 17.06.2024].

² Graf, J., Freizügigkeitsmonitoring: Migration von EU-Staatsangehörigen nach Deutschland. Halbjahresbericht 2023 (Berichtsreihen zu Migration und Integration), Nürnberg, Bundesamt für Migration und Flüchtlinge, S. 14, <https://doi.org/10.48570/bamf.fz.bericht.r2.d.2024.freizueg.hjb.2023.1.0>, [zuletzt abgerufen am 18.06.2024]

³ Graf, J. (2024), Freizügigkeitsmonitoring: Migration von EU-Staatsangehörigen nach Deutschland, Jahresbericht 2023, Nürnberg, Bundesamt für Migration und Flüchtlinge, S. 11, abrufbar unter: https://www.bamf.de/SharedDocs/Anlagen/DE/Forschung/BerichtsreihenMigrationIntegration/Freizuegigkeitsmonitoring/freizuegigkeitsmonitoring-jahresbericht-2023.pdf?__blob=publicationFile&v=5, [zuletzt abgerufen am 17.06.2024].

Aspekte und trägt dazu bei, Integration zu fördern und Abwanderungstendenzen frühzeitig entgegenzuwirken.

Informations- und Beratungsverhalten von EU-Arbeitnehmenden in Deutschland in den Sozialen Medien

Im Rahmen des Projektes wird aufsuchende Beratung in den sozialen Netzwerken, insbesondere auf Facebook, erprobt. Diese Online-Sprachcommunities sind geprägt von Selbstorganisation, gegenseitiger Hilfe und Orientierung. Dort finden Ratsuchende Unterstützung von anderen Community-Mitgliedern bei gängigen Integrationsfragen zum Leben und Arbeiten in Deutschland sowie aktuellen Herausforderungen, unabhängig vom Standort und in Echtzeit. Der Austausch ist dabei offen, flexibel und in der Muttersprache – man greift auf die Erfahrungen von Landsleuten, die Informationen haben oder denselben Weg gegangen sind, zurück. Dies schafft eine gute Basis für Menschen mit unterschiedlichen Bedarfen und Integrationsstand. Gleichzeitig birgt eine solche laienhafte Beratung Gefahren wie u. a. die fehlende Übertragbarkeit von anderen Einzelfällen auf die eigene Situation.

Im Laufe des Jahres 2023 haben die Projektmitarbeitenden kontinuierlich Beratungs- und Informationsarbeit zur Beantwortung von Fragen in privaten und öffentlichen Kanälen geleistet und die Präsenz auf den verschiedenen sozialen Plattformen aufrechterhalten. Ein dauerhaftes Ziel ist die Präsenz der in Deutschland vorhandenen Beratungsangebote in den jeweiligen Online-Communities zu stärken. Um den sich wandelnden Nutzungstrends in den Sozialen Medien gerecht zu werden, führt das Team regelmäßig Erprobungen durch, auf welchen Plattformen der Austausch zu den Integrationsthemen aktuell stattfindet. Der bisher größte Austausch in allen vom Projekt betreuten Communities findet nach wie vor auf Facebook statt, wo die meisten Fragestellungen generiert werden. **Abbildung 1** zeigt, wie viele Personen aus den Communities potenziell auf Facebook anzutreffen sind. Das Ergebnis wird jedoch dadurch verfälscht, dass Menschen aus dem Ausland den Gruppen beitreten, die nicht in Deutschland gemeldet sind. Weiterhin sind Doppelmitgliedschaften in den Facebook-Gruppen zu berücksichtigen. Nichtsdestotrotz unterstreichen diese Erkenntnisse die Bedeutung und Notwendigkeit, weiterhin aktiv auf Facebook präsent zu sein, um sowohl in Deutschland lebende und gemeldete Personen, bereits in Deutschland lebende EU-Zugewanderte, die noch nicht angemeldet sind und somit keine staatlichen Unterstützungsangebote in Anspruch nehmen können, als auch potenzielle Neuzuwandernde zu erreichen.

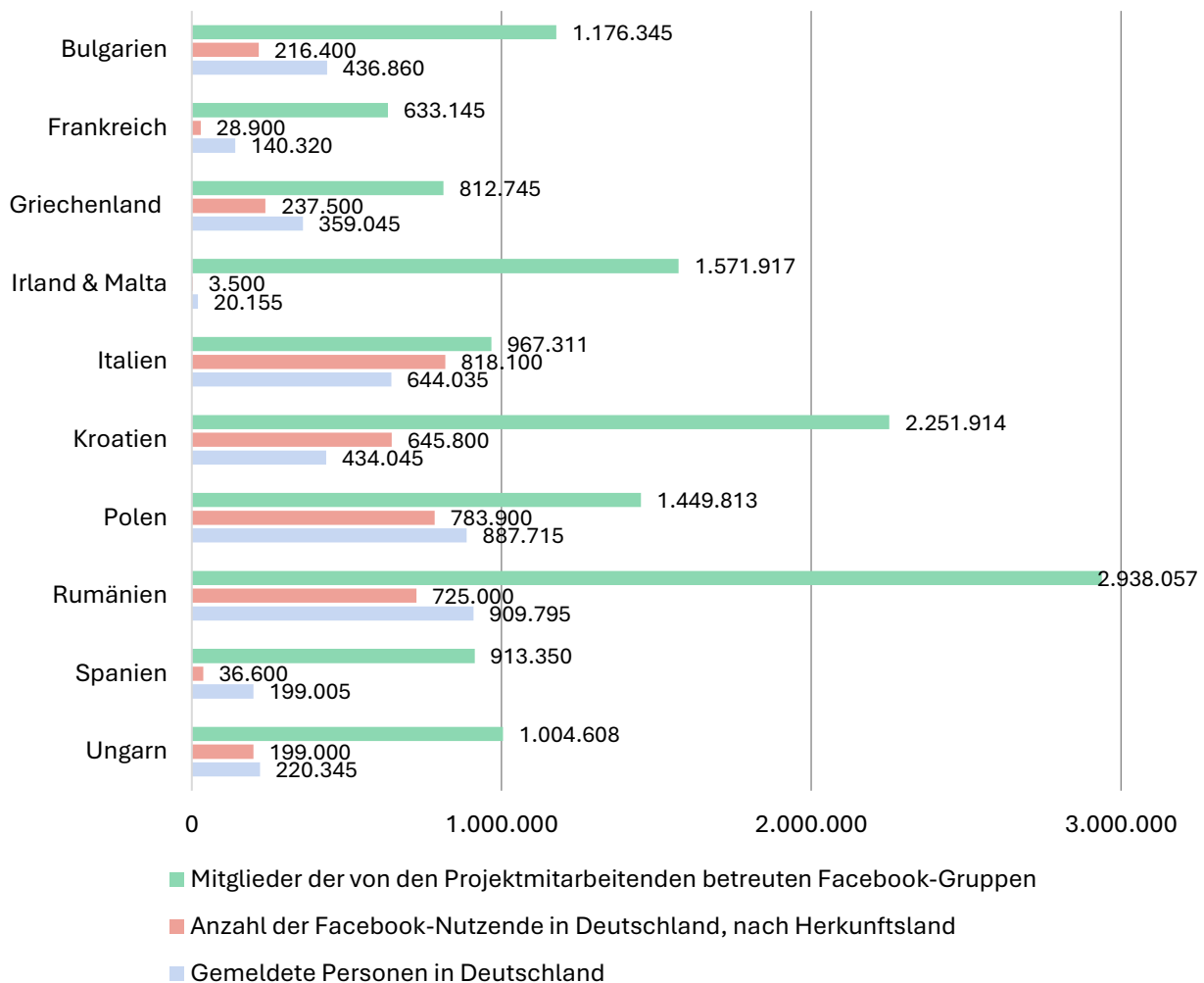


Abbildung 1 : Vergleich zwischen Meldedaten in Deutschland nach Staatsangehörigkeit, den Facebook bereitgestellten Daten nach Herkunftsland und den Mitgliederanzahl betreuten Facebook-Gruppen Stand Dezember 2023, Quelle: Meta, Statistisches Bundesamt, eigene Bearbeitung

Durch ihre aufsuchende Beratungsarbeit haben die Community Advisors in diesem Jahr ihre Reputation weiter aufgebaut, die sich im Laufe des Projektes weiter festigen soll. Dies zeigt sich sowohl in der Anzahl der Folgeberatungen⁴ (siehe **Abbildung 2**) als auch in den zunehmenden Interaktionen, Kommentaren und Anfragen zu den Beiträgen auf den projekteigenen Facebook-Seiten.

⁴ Wird von einer ratsuchenden Person, die bereits durch CADS beraten wurde, erneut eine Frage an die CADS-Berater*innen gerichtet, handelt es sich um eine Folgeberatung.

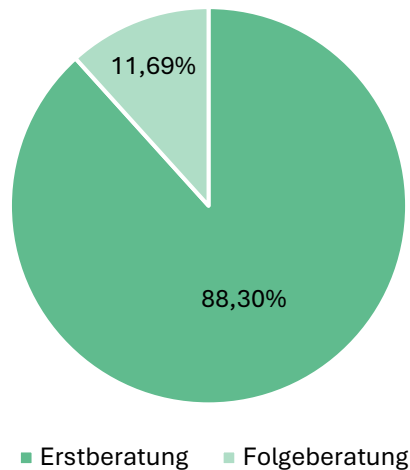


Abbildung 2: Anteil der Folgeberatungen an der Gesamtzahl der Beratungsfälle (n=4.773)
 Stand Dezember 2023, Quelle: Meta, Statistisches Bundesamt, eigene Bearbeitung

Darüber hinaus erfolgte eine signifikante Steigerung der Follower-Zahlen in allen Sprachcommunities (**Abbildung 3**).

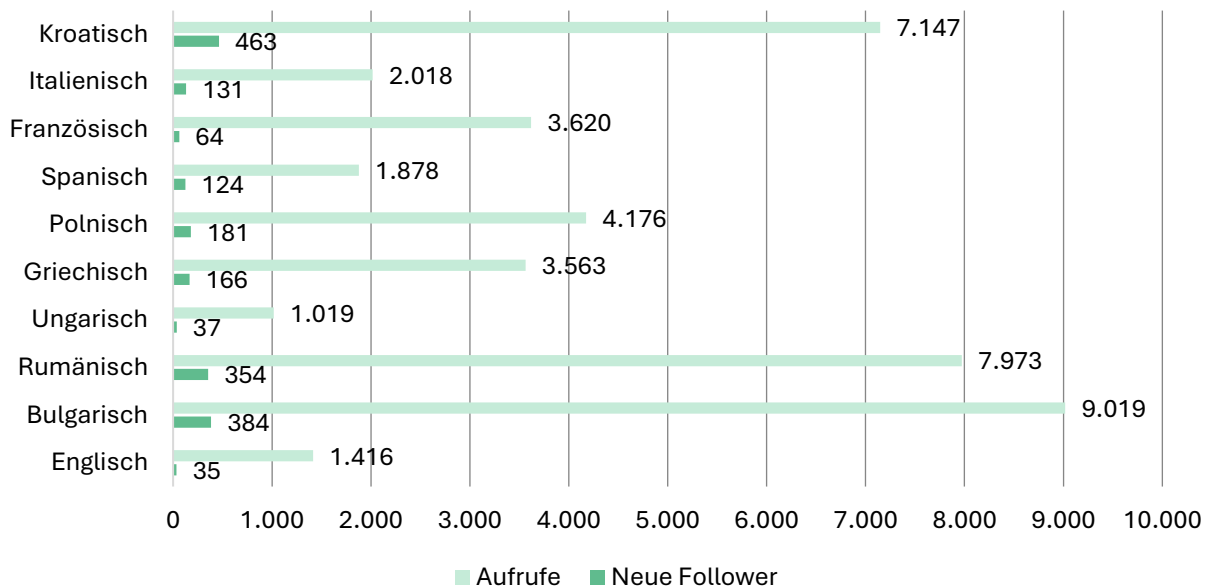


Abbildung 3: CADS-Facebook-Seiten: Aufrufe und neue Follower im Jahr 2023
 Stand Dezember 2023, Quelle: Meta, eigene Bearbeitung

Seit Projektbeginn haben die CADS-Facebook-Seiten insgesamt 1.939 neue Follower⁵ gewonnen. Darüber hinaus verzeichneten sie 41.829 Aufrufe und erreichten mit ihren Informationsangeboten eine Reichweite von insgesamt 1.218.656 Personen (**Abbildung 4**).

Auch auf Instagram zeigt sich die Etablierung der Informationsarbeit durch die gestiegenen Zahlen im Projektzeitraum 2023. Die Instagram-Seiten des Projektes verzeichnen einen Zuwachs von 118 neuen Followern, 473 Profilaufrufen und erreichen eine Gesamtreichweite von 23.631 Personen.

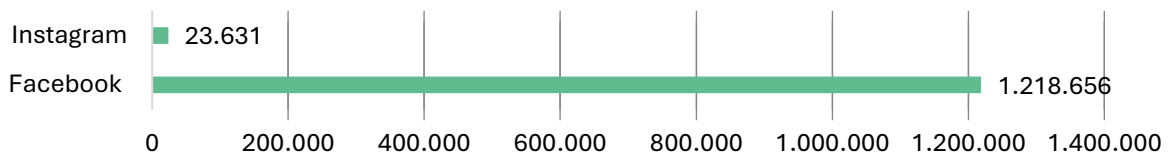


Abbildung 4: Gesamtreichweite der Informationsangebote der CADS-Seiten auf Facebook und der CADS-Profilen auf Instagram im Jahr 2023

Stand Dezember 2023, Quelle: Meta, eigene Bearbeitung

Die thematische Zuordnung der im Projekt dokumentierten Beratungsfragen veranschaulicht das breite Spektrum der Beratungsthemen innerhalb der Zielgruppen. **Abbildung 5** bietet eine quantitative Analyse der Beratungsthemen, die bis Ende Dezember 2023 in den verschiedenen Sprachcommunities aufgetreten sind.

⁵ Personen, die einer Facebook-Seite folgen, erhalten Updates und Beiträge der Seite in ihrem eigenen Feed.

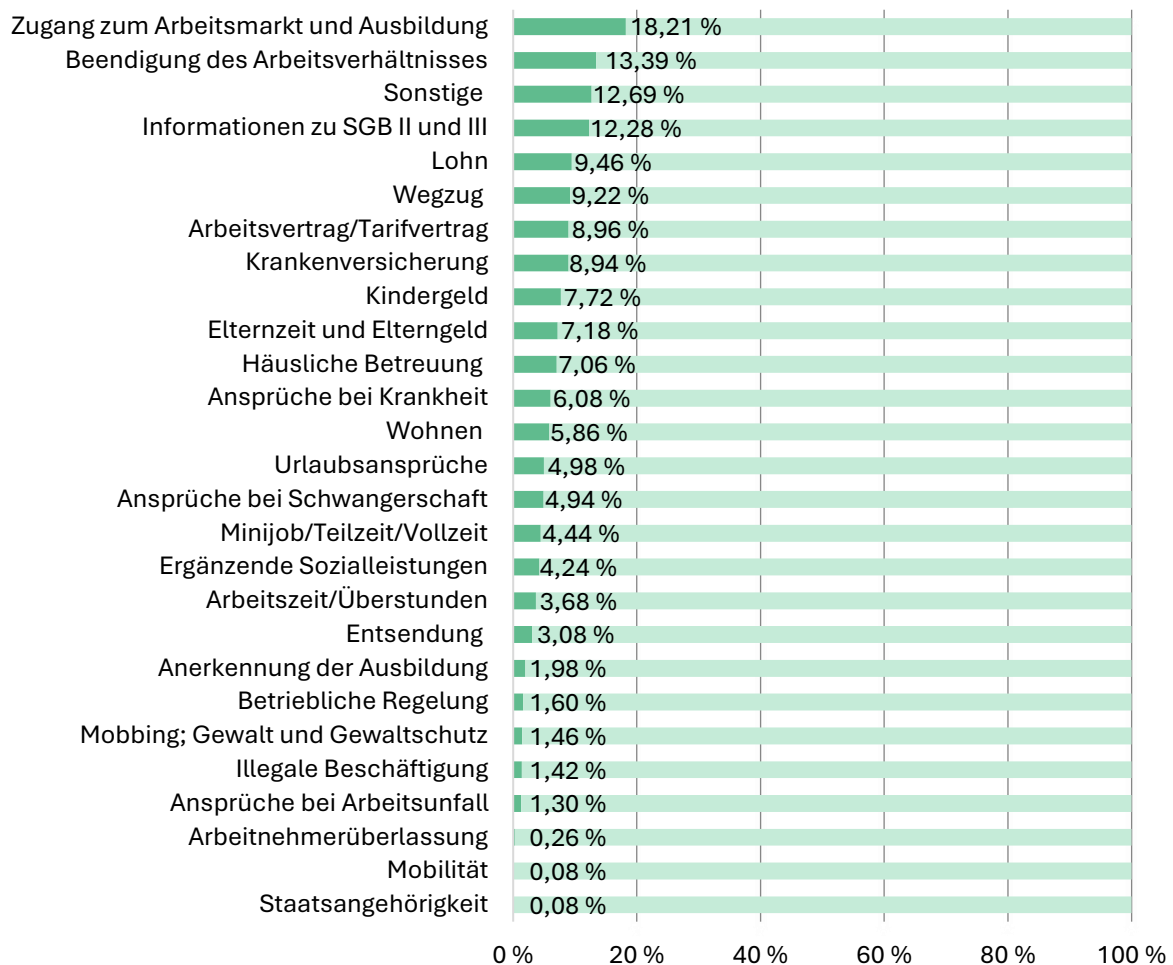


Abbildung 5: Verteilung der Beratungsfälle nach Themen im Jahr 2023 aus allen Online-Communities in Prozent (n=4.773)

Stand Dezember 2023, eigene Bearbeitung

Seit Projektbeginn wurden insgesamt 4.773 Beratungsfragen dokumentiert und beantwortet. Das häufigste Thema ist "Zugang zum Arbeitsmarkt und Ausbildung", welches 18,2 % der Fragestellungen ausmacht. Die präsentierten Ergebnisse legen nahe, dass der Zugang zu Beschäftigungsmöglichkeiten und Bildungsressourcen für zahlreiche Menschen in den betroffenen Communities von entscheidender Bedeutung ist. Zudem lassen sich in diesen Bereichen die größten Herausforderungen für die Communities identifizieren. Auch Themen wie "Beendigung des Arbeitsverhältnisses", "Informationen zum SGB II und III" sowie Fragen zum Arbeitsentgelt, die jeweils etwas mehr als 10 % ausmachen, unterstreichen die Vielschichtigkeit der Herausforderungen, mit denen die Zielgruppen konfrontiert sind, und verdeutlichen die Notwendigkeit einer sozial- und arbeitsrechtlichen Unterstützung vor Ort – dort, wo die Fragen

gestellt werden. Themen wie "Ansprüche bei Krankheit", "Krankenversicherung" und "Arbeitsvertrag/Tarifvertrag" verzeichnen eine mittlere Häufigkeit von 5 % bis 10 %.

Die am dritthäufigsten gestellte Fragenkategorie umfasst Fragen zu „sonstigen“ Themen, die einen Anteil von 12,69 % ausmachen. Dazu gehören Fragen zu Finanzen und Steuern, zur Rente sowie zur Suche nach lokalen Beratungsstellen.

Bulgarisch (n=1008)	Französisch (n=75)	Griechisch (n=517)
Lohn (16,46 %)	Informationen zu SGB II und III (28%)	Zugang zum Arbeitsmarkt und Ausbildung (26,50%)
Zugang zum Arbeitsmarkt und Ausbildung (14,58%)	Zugang zum Arbeitsmarkt und Ausbildung (25,33%)	Sonstige (17,02%)
Häusliche Betreuung (13,79%)	Beendigung des Arbeitsverhältnisses (24%)	Wohnen (11,80%)
Italienisch (n=549)	Kroatisch (n=453)	Polnisch (n=550)
Zugang zum Arbeitsmarkt und Ausbildung (27,68%)	Zugang zum Arbeitsmarkt und Ausbildung (27,37%)	Häusliche Betreuung (37,09%)
Informationen zu SGB II und III (15,49%)	Beendigung des Arbeitsverhältnisses (14,13%)	Arbeitsvertrag/Tarifvertrag (33,09%)
Sonstige (12,75%)	Sonstige (11,70%)	Entsendung (25,27%)
Rumänisch (n=1193)	Spanisch (n=284)	Ungarisch (n=356)
Zugang zum Arbeitsmarkt und Ausbildung (16,43%)	Zugang zum Arbeitsmarkt und Ausbildung (21,83%)	Beendigung des Arbeitsverhältnisses (18,54%)
Informationen zu SGB II und III (14,42%)	Beendigung des Arbeitsverhältnisses (17,61%)	Informationen zu SGB II und III (11,52%)
Wegzug (13,58%)	Informationen zu SGB II und III (14,08%)	Urlaubsansprüche (10,67%)

Abbildung 6: Top drei Beratungsthemen pro Sprachcommunity im Jahr 2023, Stichprobe in Klammern
Stand Dezember 2023, eigene Bearbeitung

Die Tabelle in **Abbildung 6** präsentiert die drei am häufigsten gestellten Beratungsfragen in jeder Sprachcommunity. Die Verteilung der häufigsten Fragestellungen variiert je nach Community. Nach den Erhebungen der Projektmitarbeitenden während der Beratungsarbeit ist der „Zugang zum Arbeitsmarkt und Ausbildung“ in den meisten Sprachcommunities ein anhaltendes Thema. Daneben sind insbesondere in den rumänischen, französischen, italienischen, spanischen und ungarischen Communities Fragen zum Thema „Informationen zum SGB II und III“ relevant. „Lohn“ wird überwiegend in der bulgarischen Community thematisiert. Zu betonen ist, dass die Themen durch die Schwerpunktberatung „Häusliche Betreuung“ in der bulgarischen, kroatischen, polnischen und rumänischen Sprachcommunity beeinflusst sind: So ist dieses Thema in der polnischen und der bulgarischen Community zusammen mit den damit

verbundenen Themen der „Entsendung“ und des „Lohn“, unter den Top drei Beratungsthemen zu finden.

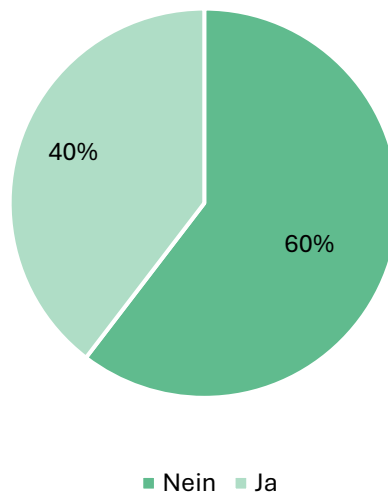


Abbildung 7: Anteil der Verweise auf Beratungsfälle (n=4.773)

Stand Dezember 2023, eigene Bearbeitung

Der Beratungsansatz zielt darauf ab, Menschen in den Online-Communities aufzusuchen und ihnen eine Erst- und Orientierungsberatung anzubieten. Dazu gehört es nach Bedarf auch auf Informationen von vertraulichen Quellen hinzuweisen, z.B. die mehrsprachige Infothek der Gleichbehandlungsstelle EU-Arbeitnehmer (im Folgenden: EU-GS). In Einzelfällen ist der Verweis zu geeigneten Präsenzberatungsstellen sinnvoll (**Abbildung 7**). Mit Hilfe der Beratungsstellensuche der EU-GS⁶ können Ratsuchende passgenau an eine Beratungsstelle an ihrem Wohnort verwiesen werden.

Die besonderen Eigenschaften und Dynamiken der durch die Sprachcommunities selbst geschaffenen digitalen Räume werden genutzt, um eine effektive und bedarfsgerechte Beratung anzubieten. Menschen können in vielfältigen Lebenssituationen entlang des Integrationsprozesses unterstützt werden, indem ihnen verlässliche Wege aufgezeigt werden.

⁶ <https://www.eu-gleichbehandlungsstelle.de/eugs-de/eu-buerger/beratungsstellensuche> (15.01.2024)

Informations- und Beratungskampagnen

Im Jahr 2023 hat das Projektteam unterschiedliche Informationsangebote erstellt und diese in Form von Social-Media-Kampagnen in den Kommunikationsorten verbreitet. Häufige Beratungsthemen und Sachverhalte wurden für die Mitglieder der Communities visualisiert basierend auf der bedarfsnahen aufsuchenden Beratung. Die Wiederholung der Kampagne zielt darauf ab, das Wissen zu den entsprechenden Bereichen nachhaltig zu erweitern oder zu vertiefen. Besonders hervorzuheben ist die signifikante Steigerung der Interaktionen auf den Facebook-Seiten sowie die Zunahme der Followerzahlen. Durch eine kontinuierliche Anpassung und Erweiterung der Informationsangebote soll ein wirksamer Beitrag zur Verbesserung der Arbeitsbedingungen in den von Prekarisierung betroffenen Berufsfeldern geleistet werden.

„Dokumentenvorlagen und Checklisten für EU-Beschäftigte in Deutschland“

Nach der Aufbauphase der Projektarbeit hat das Projektteam die Kampagne Dokumentenvorlagen und Checklisten für EU-Beschäftigte in Deutschland konzipiert und durchgeführt. Die Kampagne soll den Ratsuchenden eine umfassende Unterstützung für die verschiedenen Lebensphasen in Deutschland bieten. Die Unterstützung reichte von neuzugewanderten Ratsuchenden, die gerade in Deutschland angekommen sind und ihren ersten Arbeitsvertrag unterschreiben wollen, über Arbeitnehmende, die zum ersten Mal Urlaub beantragen, bis hin zu Personen, die zum ersten Mal mit Problemen bei der Lohnzahlung konfrontiert sind. Ebenso werden Themen wie Familiengründung, Elternzeit, Kindergeldantrag und der Wegzug aus Deutschland abgedeckt.

Es wurden neun Beiträge erstellt, davon fünf Vorlagen und vier Checklisten, die niedrigschwellige Informationen zu den folgenden Themen für die Zielgruppe zusammenfassen:

- Checkliste „Arbeitsvertrag“
- Vorlage „Aufforderung Lohnzahlung“
- Vorlage „Antrag auf Elternzeit“
- Checkliste „Kindergeld“
- Vorlage „Ordentliche Kündigung“
- Vorlage „Urlaubsantrag“
- Vorlage „Kündigung der Mitgliedschaft in der gesetzlichen Krankenversicherung“
- Checkliste „Willkommen in Deutschland“
- Checkliste „Wegzug aus Deutschland“

Die Kampagne wurde speziell für Facebook konzipiert, da diese Plattform am häufigsten von der Zielgruppe des Projektes genutzt wird. Der Kampagnenzeitraum erstreckte sich vom 12. Juni 2023 bis zum 22. September 2023.



Abbildung 8: Checklisten „Willkommen in Deutschland“, „Wegzug aus Deutschland“, „Kindergeld“ und „Arbeitsvertrag“ auf Deutsch

Stand Dezember 2023, eigene Bearbeitung

Erprobung von E-Learning

Arbeits- und sozialrechtliche Themen sind durch ihre Komplexität schwierig zu erklären, bauen zum Teil auf Vorwissen auf und können daher nicht durch ein einzelnes Informationsmedium vermittelt werden. Für diese Themen wurden deshalb Lernangebote als Erklärungsmaterialien entwickelt. Dabei werden die Begrifflichkeiten und die spezifischen Anforderungen der Zielgruppe berücksichtigt.

In diesem Jahr wurden erstmals solche E-Learning-Angebote im Projekt erprobt. Dabei handelt es sich um drei kurze Informationsvideos (Reels) zum Thema "Beendigung des Arbeitsverhältnisses". Die Reels sind kurz und leicht verständlich konzipiert. Jedes Reel behandelt einen spezifischen Aspekt der Beendigung des Arbeitsverhältnisses (s. **Abbildung 9**) um den Ratsuchenden klare und umsetzbare Informationen zu bieten.



Abbildung 9: Reel zum Thema „Kündigung während der Schwangerschaft“ auf Rumänisch (links) und Deutsch (rechts)

Stand Dezember 2023, Quelle: Meta, eigene Bearbeitung

Die Thematiken sind die folgenden:

- Kündigung
- Zulässige Kündigungsgründe
- Kündigung während Schwangerschaft

Jedes Reel wird von einem entsprechenden Quiz begleitet mit je drei Fragen, mit denen die Lernenden ihr Verständnis des behandelten Themas überprüfen können (**Abbildung 10**). Reel und Quiz wurden als ein Beitrag präsentiert und der Link zum Quiz war im Text des Beitrags enthalten. Die interaktiven Elemente des Quiz zielen darauf ab, die zum Mitmachen zu motivieren. Nach dem Abschluss des Quiz werden die Ratsuchenden darauf hingewiesen, dass sie sich bei Problemen an lokale Beratungsstellen wenden können, die über die Beratungsstellensuche der EU-GS leicht zu finden sind.

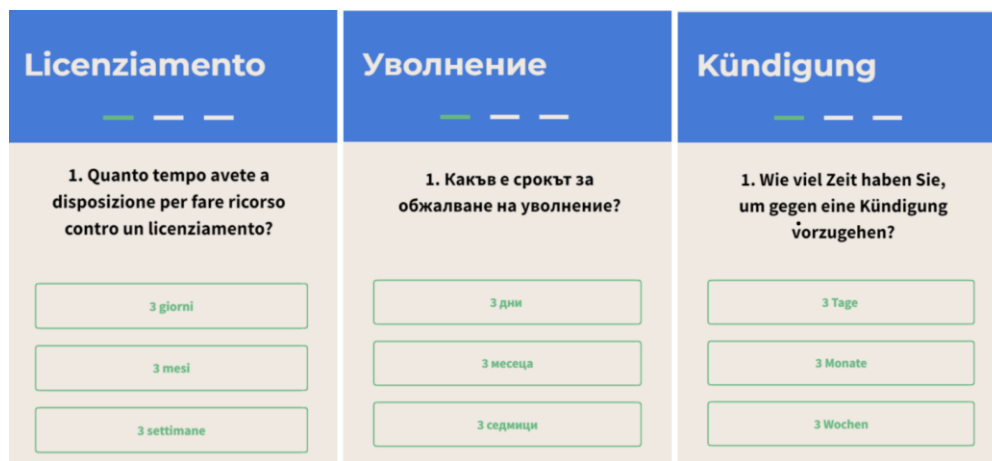


Abbildung 10: Quiz zum Thema Kündigung auf Italienisch (links) Bulgarisch (Mitte) und Deutsch (rechts) auf dem Genial.ly

Stand Dezember 2023, Quelle: Meta, eigene Bearbeitung

Die Reels und zugehörigen Quiz wurden vom 1. bis zum 25. Oktober 2023 auf den Facebook- und Instagram-Seiten von CADS sowie auf den beruflichen Facebook-Profilen der Community Advisors veröffentlicht. Des Weiteren wurden sie vom 6. bis zum 15. Dezember 2023 durch bezahlte Werbung auf allen CADS-Facebook-Seiten erneut veröffentlicht und beworben.

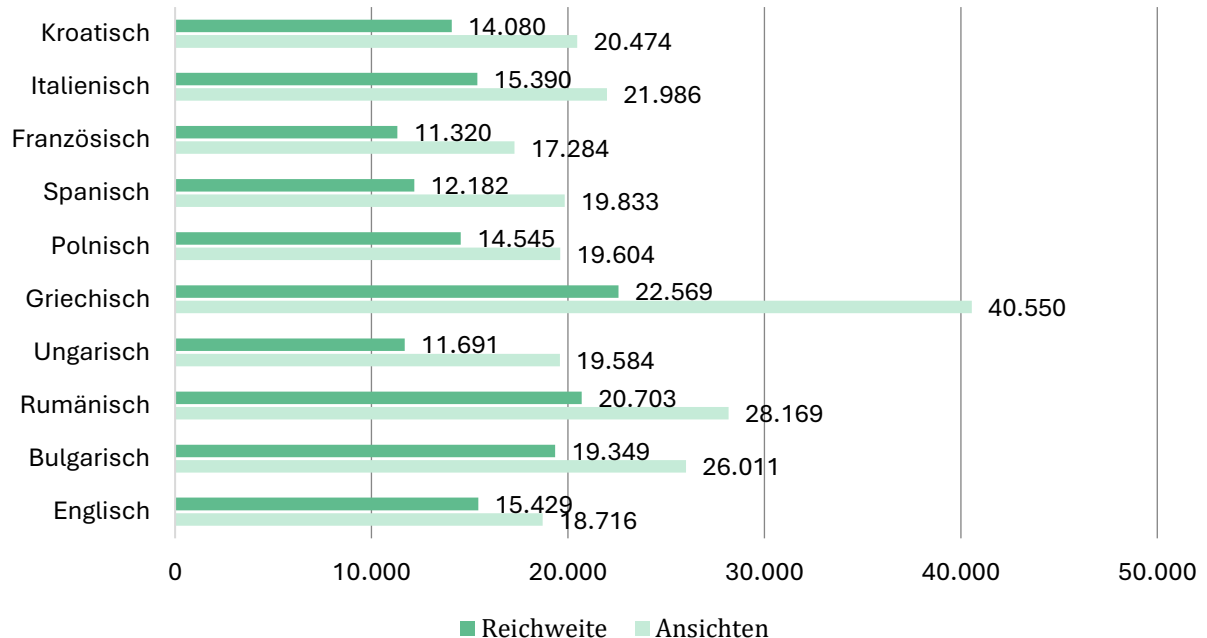


Abbildung 11: Summe der Reichweite und Ansichten der Informationsvideos auf Facebook und Instagram
Stand Dezember 2023, Quelle: Meta, eigene Bearbeitung

Die Erprobung des ersten E-Learning-Angebots kann als erfolgreich gewertet werden. Die Videos wurden von der Community äußerst positiv aufgenommen, was sich in insgesamt 231.181 Aufrufen auf allen projekteigenen Seiten und einer Reichweite von 157.258 Personen zeigt (**Abbildung 11**). Insgesamt wurden die Links zu den Quiz 731-mal angeklickt (**Fehler! Verweisquelle konnte nicht gefunden werden.**). Um diese hohe Anzahl besser einordnen zu können,

ist anzumerken, dass externe Links, die von der Plattform Facebook wegführen, erfahrungsgemäß eher selten angeklickt werden.

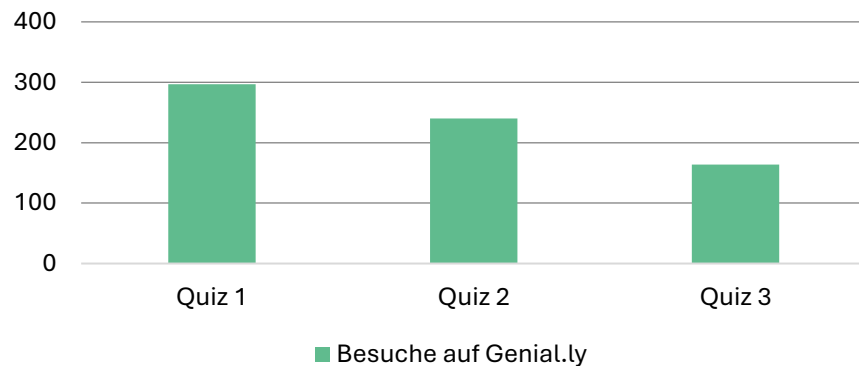


Abbildung 12: Quiz-Besuche auf Genial.ly

Stand Dezember 2023, Quelle Genial.ly, eigene Bearbeitung

Informationskampagne in Zusammenarbeit mit Akteur*innen der Online-Communities

Die Online-Communities werden von Menschen ehrenamtlich organisiert und betreut, die wesentliche Funktion im Integrationsprozess der Zielgruppen einnehmen. Dies sind vor allem Admins von Facebook-Gruppen. CADS strebt daher verschiedene Formen der Zusammenarbeit an und nutzt deren Ansehen und Reichweite, um Themen, die häufig angesprochen werden, gezielt Sichtbarkeit zu verschaffen. So wurde die Vorlagenkampagne vom 1. bis zum 11. November 2023 in Kooperation mit Akteur*innen aus den Online-Communities wiederholt. Die Reichweite, die beim erstmaligen Posten durch die Community Advisors durch die Informationsangebote erreicht wurde, belief sich auf 512.741 nutzende Personen. Zusätzlich erreichte

in Zusammenarbeit mit den Social Media Akteur*innen weitere 213.243 nutzende Personen, wodurch insgesamt eine Reichweite von 725.984 Personen erzielt wurde.

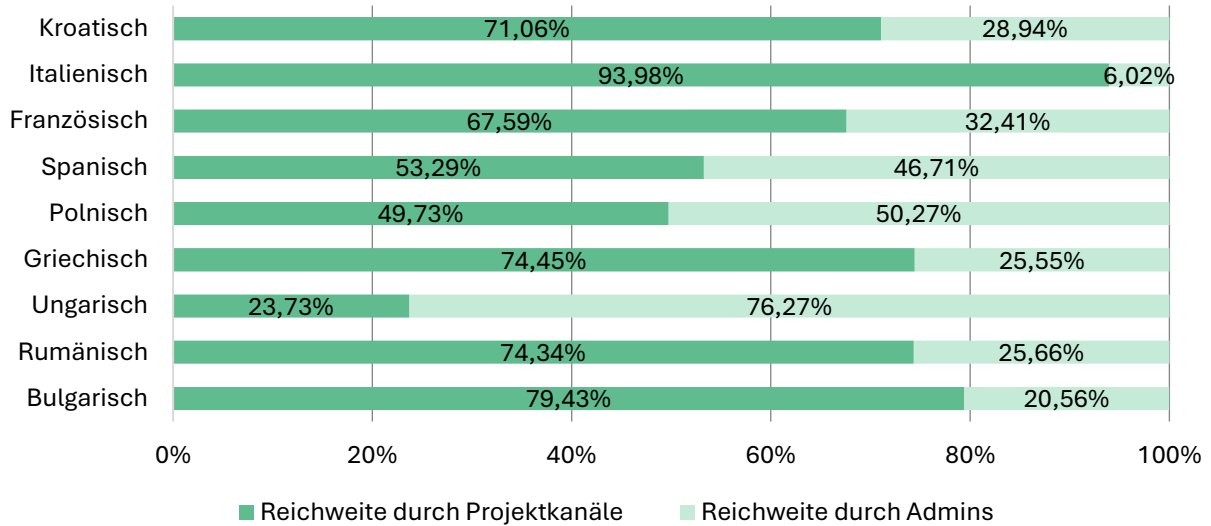


Abbildung 13: Reichweite der Vorlagenkampagne in 9 Communities⁷
 Stand Dezember 2023, Quelle: Meta, eigene Bearbeitung

Abbildung 13 zeigt deutlich, dass sich die Reichweite der Beiträge in Zusammenarbeit mit Akteur*innen der Online-Communities in sieben von neun Sprachen um mehr als 25 % erhöht haben. Besonders auf den polnischen und ungarischen Seiten stieg die Reichweite sogar um über 50 %. Diese Ergebnisse zeigen die Wichtigkeit einer effektiven Zusammenarbeit mit den Akteur*innen der Social Media Communities.

Technische Entwicklungen und Qualitätssicherung

Auftrag des Projektes ist es, die Entwicklungen im Bereich von Technischen Innovationen für die Projektarbeit zu analysieren und für sie nutzbar zu machen. Das Ziel besteht darin, effizientere Methoden für die aufsuchende Beratungsarbeit und den damit verbundenen Prozessen zu finden. Bei der Informationsrecherche in der Beratungsarbeit kann künstliche Intelligenz sowohl die Informationsbeschaffung aus Fremdquellen als auch aus dem eigenen Wissensfundus erleichtern. Im Beratungsalltag spielen besonders frühere Beratungsfälle eine große Rolle. Die Community Advisors können bearbeitete Beratungsfälle aus der Vergangenheit als Wissensgrundlage oder Vorlage verwenden und so eine zeitaufwändige Recherche und Formulierung der Inhalte abkürzen.

⁷ Bei der Ausschreibung der Informationskampagne bewarb sich kein*e Admin aus der englischen Community.

Darüber hinaus arbeitet das Projektteam an der Entwicklung interaktiver Dashboards, die aktuelle Daten aus der Beratungsarbeit des Projektes veröffentlichen und damit Einblicke in die Beratungsarbeit ermöglichen.

Die Qualitätssicherung nimmt ebenfalls einen zentralen Stellenwert in der Beratungsarbeit ein, da sie sicherstellt, dass sämtliche Community Advisors ein hohes Maß an Beratungsqualität bieten können. Sowohl neue als auch erfahrene Projektmitarbeitende werden durch die Troika-Consulting-Methode eingearbeitet und angeleitet. Die Troika-Methode ist ein bewährtes Verfahren, bei dem komplexe Fälle aus der Beratungspraxis eingehend analysiert und besprochen werden.

Darüber hinaus werden die Projektmitarbeitenden, soweit dies bei der Beantwortung von Anfragen im Einzelfall erforderlich ist, von der Volljuristin im Team angeleitet.

Die Ideenentwicklung für TROIKA entstand aus der Notwendigkeit, im Projekt ein Archiv mit bereits beantworteten, juristisch geprüften Fragen zu haben, das als Wissensbasis für die Community Advisors dient und umfangreiche eigene Recherchen zur Beantwortung von Fragen erspart. Dieser Qualitätssicherungsprozess wird kontinuierlich optimiert, um die Qualität der Antworten der Community Advisors auf hohem Niveau zu halten.



Projekt CADS – Community Advisors

Autor*innen: Petronela Bordeianu, Rossina Ferchichi, Nikoletta-Erato Katsanou, Odette Schulz-Kersting, Lia Zlateva



Minor – Digital gemeinnützige GmbH

Paul-Lincke-Ufer 7a, 10999 Berlin

minor@minor-digital.de

www.minor-digital.de