


„Für Menschen, nicht für Institutionen ...“

Working Paper 06/2022

 Förderprogramm „Integration durch Qualifizierung IQ“

**Citizen-Science-Analyse digitaler Informationsangebote
zur Arbeitsmarktintegration für Neuzugewanderte**

www.netzwerk-iq.de

Wenn Sie aus dieser Publikation zitieren wollen, dann bitte mit genauer Angabe des Herausgebers, des Titels und des Stands der Veröffentlichung. Bitte senden Sie zusätzlich ein Belegexemplar an den Herausgeber.

Das Förderprogramm „Integration durch Qualifizierung (IQ)“ wird durch das Bundesministerium für Arbeit und Soziales und den Europäischen Sozialfonds gefördert.



In Kooperation mit:



Impressum

Herausgeber

Fachstelle Einwanderung
Minor – Projektkontor für Bildung und Forschung gGmbH
Alt-Reinickendorf 25
13407 Berlin
www.minor-kontor.de
www.netzwerk-iq.de



Autorinnen

Anna-Elisabeth Hampel
Laura Spitaleri

Redaktionelle Mitarbeit

Marlene Leisenheimer
Samrawit Shibeshi

Stand

Juni 2022

Alle Rechte vorbehalten.
© 2022

Inhalt

Die Citizen-Science-Untersuchung im Überblick	5
1. Ausgangslage.....	6
2. Ziel der Untersuchung.....	6
3. Der Citizen-Science-Ansatz	6
4. Verlauf und Vorgehen.....	7
5. Ausgewählte webbasierte Informationsangebote	8
6. Evaluationskriterien	13
7. Zentrale Ergebnisse der Analyse.....	14
7.1 Bekanntheit	14
7.2 Aufbau und Gestaltung	16
7.3 Inhalte	19
7.4 Sprache.....	32
7.5 Möglichkeiten, Fragen zu stellen	38
8. Fazit und Handlungsempfehlungen	39
Anhang.....	42
Anhang 1: Einzelne Phasen der Untersuchung	42
Anhang 2: Fragebogen	45
Literaturverzeichnis	53
Abbildungsverzeichnis	53

Die Citizen-Science-Untersuchung im Überblick

Laufzeit:	10/2021 – 06/2022
Citizen Scientists:	Rodi Abdullah, Alexandra Adamescu, Iasmin da Costa G. Barbosa, Ewa Barcikowska, Loredana Capricianu, Joanna Czerwinka, Ana Georgieva, Dorota Günzel, María Gonzales, Afraa Jabakhanji, Liana Kazenmeyer, Ismail Kiyak, Vanneck Keumbouk, Iryna Kyrychenko, Aida Montenegro, Valentina Moraru, Catherine Munch, Fatma Gül Nazliaka Özsoy, Violaine Di Pastena, Desilava Rasheva, Anastasia Schäfer, Marina Slavinskaia, Ewa Stańska, Andrea Gordillo Tamayo, Hector Thomas, Veronika Topcheva und acht weitere ¹ .
Workshops:	Auftaktworkshop im November 2021 Schulungsworkshop im Februar 2022 Auswertungsworkshop im April 2022
Evaluationen:	136 Evaluationen zu acht ausgewählten webbasierten Informationsangeboten: <ul style="list-style-type: none">- Webseite „anabin“ der Kultusministerkonferenz- Webseite „Anerkennung in Deutschland“ der Bundesregierung / des Bundesministeriums für Bildung und Forschung- Webseite der Bundesagentur für Arbeit (BA)- Webseite des Bundesamts für Migration und Flüchtlinge – Unterseite zu „Migration und Aufenthalt“ (BAMF)- Webseite des Bundesministeriums für Arbeit und Soziales – Unterseite zu „Fachkräfte und Integration“ (BMAS)- Webseite des Deutschen Akademischen Austauschdiensts (DAAD)- Webseite des IQ Netzwerks- Webseite „Make it in Germany“ der Bundesregierung/ des Bundesministeriums für Wirtschaft und Klimaschutz
Sprachen:	Arabisch, Bulgarisch, Englisch, Deutsch, Französisch, Polnisch, Rumänisch, Russisch, Spanisch und Türkisch

¹ Die nicht namentlich genannten Citizen Scientists haben der Veröffentlichung ihrer Namen nicht zugestimmt.

1. Ausgangslage

Das Internet und die sozialen Medien sind für Neuzugewanderte in Deutschland eine zentrale Informationsquelle, auch bei Fragen rund um das Thema Arbeiten und Aus- und Weiterbildung in Deutschland. Das Informationsangebot ist groß. Neben Kommunen, Landes- und Bundesbehörden, bieten auch Migrant*innenselbstorganisationen, Beratungsstellen und migrantische Aktivist*innen Informationen an. Aber nicht nur die hinter den Informationsangeboten stehenden Akteure, sondern auch die Art und Weise, wie Informationen aufbereitet und präsentiert werden, unterscheiden sich: von der Aufbereitung in Textform über Apps, Podcasts, Übersichtsgrafiken, Erklärvideos bis hin zu eigens dafür eingerichteten YouTube-Kanälen. Für Eingewanderte und Einwanderungsinteressierte kann es eine Herausforderung sein, sich in der Flut der Informationen zu orientieren. So nutzen sie meist Freund*innen und Verwandte, Online-Arbeitsbörsen und Angebote in den sozialen Medien als Informationsquelle, wie eine Umfrage des Projekts „[Neu in Berlin](#)“ unter 9.500 Neuzugewanderten zeigte ([Stapf 2019: 42](#)). Zudem spielen erstsprachliche Angebote in den sozialen Medien für Eingewanderte und Einwanderungsinteressierte eine große Rolle. Dieser Trend hat sich während der Corona-Pandemie noch einmal verstärkt, was sich unter anderem am zunehmenden Beratungsbedarf für digitale Beratungsangebote wie die des Projekts [Migrationsberatung 4.0](#) ablesen lässt ([Bresolin & Calzada Cárdenas 2021: 6 f.](#), [MB 4.0 2020](#)). Die einerseits im Vergleich zu sozialen Medien seltener genutzten Portale von institutionellen Akteuren und der andererseits gestiegene Bedarf an Informationen veranschaulicht, dass Informationen zwar dringend gesucht und gebraucht werden, aber Angebote nicht immer die Zielgruppe erreichen oder für diese nicht leicht zugänglich sind.

2. Ziel der Untersuchung

Ziel der vorliegenden Untersuchung war es daher, die Bedarfe der Zugewanderten aus ihrer Sicht selbst genauer zu erforschen, um Rückschlüsse für die bessere und effektivere Erreichung Eingewanderter und Einwanderungsinteressierter im Kontext Arbeitsmarktintegration gewinnen zu können. Die Untersuchung soll zentrale Anbieter digitaler Informationsangebote dabei unterstützen, ihre Angebote den Bedarfen der Zielgruppe entsprechend anzupassen, um diese bekannter und leichter zugänglich zu machen. Im Vordergrund stand die Perspektive von Neuzugewanderten und Einwanderungsinteressierten, indem der Citizen-Science-Ansatz gewählt und die Zielgruppe als Co-Forscher*innen eingebunden wurde. Die IQ Fachstelle Einwanderung vernetzte die Anbietenden und die Nutzenden von Informationsangeboten und schuf für erstere das Angebot und die Ermutigung, sich in der Weiterentwicklung ihrer Webseiten an der Expertise ihrer Zielgruppen zu orientieren.

3. Der Citizen-Science-Ansatz

Der Citizen-Science-Ansatz beruht auf der Idee eines offenen und partizipativen Forschungsprozesses, in den gesellschaftliche Akteur*innen (einer bestimmten

Gruppe) – und damit explizit auch Nicht-Akademiker*innen – einbezogen werden (siehe [Haklay et al. 2021](#)). Für die vorliegende Analyse bedeutet dies: Die Personen, an die sich die untersuchten webbasierten Informationsangebote richten – also Eingewanderte und Einwanderungsinteressierte – spielen die zentrale Rolle in der Evaluation der Angebote und werden in deren Weiterentwicklung eingebunden. Dabei sind sie nicht nur Tester*innen in einer für sie vorbestimmten Phase des Forschungsvorhabens, sondern bestimmen dessen gesamten Verlauf mit: welche Angebote evaluiert werden, welche Kriterien bei der Evaluation eine Rolle spielen, welche Handlungsempfehlungen aus den Ergebnissen entwickelt und wie diese an die entsprechenden Akteure vermittelt werden. Dies bedeutet, dass das Vorhaben nicht über die Köpfe der Citizen Scientists hinweg, sondern auf Grundlage ihrer Ideen und der gemeinsamen Diskussionen untereinander sowie in Zusammenarbeit mit der Fachstelle Einwanderung abläuft.

Damit bedeutet Citizen Science mehr als die Möglichkeit, Informationen aus der betroffenen Zielgruppe abzuschöpfen, sondern diese auch zu befähigen, ihre Bedarfe und Ideen nicht nur untereinander, sondern auch gegenüber relevanten Akteuren darzustellen.

4. Verlauf und Vorgehen

Das Forschungsvorhaben startete im Oktober 2021 mit der Suche nach interessierten Citizen Scientists, die primär über soziale Medien mehrsprachig zur Teilnahme an der Untersuchung eingeladen wurden. Die Teilnahme stand allen Personen offen, die

- ab 2015 nach Deutschland eingewandert sind,
- Deutschkenntnisse auf mindestens B1 Niveau und
- zusätzlich erstsprachliche Kenntnisse in einer der folgenden Sprachen haben: Arabisch, Bulgarisch, Englisch, Französisch, Polnisch, Rumänisch, Russisch, Spanisch oder Türkisch.

Insgesamt nahmen 34 Neuzugewanderte an der Untersuchung teil, die sich auf die Ausschreibung zurückgemeldet hatten und alle oben genannten neun Sprachen vertraten. Sie kamen sowohl aus EU-Ländern als auch aus Drittstaaten und waren hinsichtlich Geschlecht, Alter, Staatsangehörigkeit, Aufenthaltsdauer und Wohnort in Deutschland sowie Hauptbeschäftigungen divers. Ein Großteil von ihnen besitzt einen in Deutschland oder im Ausland erworbenen Hochschulabschluss und/oder befindet sich im Studium. Für die ehrenamtliche Teilnahme am Projekt erhielten die Teilnehmenden eine geringe Aufwandsentschädigung. Viele sahen das Projekt als Chance, sich in Deutschland weiter zu vernetzen – insbesondere in und nach der Corona-Pandemie –, sich auf Deutsch auszutauschen und neue Projekte und Informationsangebote kennenzulernen. Gleichzeitig waren sie sehr motiviert, ihre Erfahrungen für andere Eingewanderte und Einwanderungsinteressierte nützlich zu machen und mit den Verantwortlichen hinter Informationsangeboten zu teilen. So schrieb ein*e Teilnehmer*in:

„Sehr geehrtes Projektteam,

als ich die Ankündigung über das Projekt las, war ich sehr aufgeregt. [...] Ich habe meinen Job in der Türkei gekündigt, nachdem wir beschlossen hatten, nach Deutschland zu ziehen. Meine erste Priorität ist es, meine Deutschkenntnisse zu verbessern, also lerne ich Deutsch, seit wir nach Deutschland gezogen sind. [...] Ich möchte sagen, dass ich sehr gerne in diesem Projekt mitarbeiten würde. Obwohl mein Fachgebiet nicht akademisch ist, habe ich immer in internationalen Organisationen gearbeitet, wo ich die Gelegenheit hatte, mit vielen Menschen aus vielen verschiedenen Kulturen zusammenzuarbeiten. Ich liebe es, in einem Team zu arbeiten, recherchieren und das Ergebnis zu sehen, wenn es vor allem für die anderen Menschen nützlich ist, und dies ist definitiv das Thema, das mich sehr interessiert.

Ich hoffe, bald von Ihnen zu hören.“

Bei einem ersten Workshop im November 2021 erarbeiteten die Citizen Scientists zentrale Evaluationskriterien und wichtige Informationsangebote, die für die Bewertung ausgewählt und deren Anbieter in den weiteren Prozess eingebunden wurden. Aus dem so entstandenen Kriterienkatalog entwickelte die Fachstelle Einwanderung einen Evaluationsbogen. In einem weiteren Workshop wurden die Citizen Scientists in der Anwendung dieses Bogens geschult, sodass sie im Folgenden jeweils vier Informationsangebote selbstständig bearbeiten und im April 2022 bei einem Abschlussworkshop gemeinsam mit der Fachstelle Einwanderung diskutieren konnten. Eine ausführliche Beschreibung der einzelnen Phasen des Vorhabens findet sich in Anhang 1.

5. Ausgewählte webbasierte Informationsangebote

Während des ersten Workshops sammelten die Citizen Scientists webbasierte Informationsangebote, die sie selbst genutzt hatten, um sich vor ihrer Einreise und in den ersten Monaten und Jahren in Deutschland über Arbeit, Bildung und Qualifizierung zu informieren.

Unter den genannten Informationsangeboten waren Webseiten von deutschen Behörden und Ministerien, Webseiten mit Informationen für internationale Fachkräfte, Webseiten mit Informationen für internationale Studierende (allgemein und von einzelnen Universitäten), Jobbörsen, regionale und communityspezifische Informationsangebote, Webseiten von Beratungsstellen und Migrant*innenselbstorganisationen, soziale Medien, Blogs und Webseiten von Arbeitgebern.

Unter den genannten webbasierten Informationsangeboten wurden diejenigen zur Evaluation ausgewählt, die zum einen von den Citizen Scientists besonders oft genannt wurden und zum anderen bundesweit relevante Informationen anbieten, um einheitliche Evaluationskriterien erarbeiten zu können. Bei beson-

ders umfangreichen und nicht nur auf Eingewanderte ausgerichteten Webseiten, wurde der Fokus der Evaluation auf bestimmte Unterseiten gelegt. Aus diesen Kriterien ergab sich folgende Auswahl der webbasierten Informationsangebote:

WEBSEITE „ANABIN“

Link:	https://anabin.kmk.org/anabin.html
Themen:	Datenbank und Hintergrundinformationen zur Bewertung und Einstufung ausländischer Bildungsnachweise bzw. Qualifikationen als Teil des Anerkennungsprozesses zur Integration in das deutsche Bildungssystem und den Arbeitsmarkt
Zielgruppen:	Privatpersonen (vor allem Eingewanderte und Einwanderungsinteressierte), Arbeitgeber*innen, Behörden, Bildungsinstitutionen
Sprachen:	Deutsch
Verbundene Institutionen:	Kultusministerkonferenz (KMK) – Zentralstelle für ausländisches Bildungswesen

WEBSEITE „ANERKENNUNG IN DEUTSCHLAND“

Link:	https://www.erkennung-in-deutschland.de/html/de/index.php
Themen:	Informationen zur Anerkennung ausländischer Berufsqualifikationen in Deutschland
Zielgruppe:	Fachkräfte aus dem Ausland, Beratende, Forschende, Journalist*innen, Arbeitgeber*innen
Sprachen:	Deutsch, Arabisch, Englisch, Französisch, Griechisch, Italienisch, Polnisch, Rumänisch, Russisch, Spanisch, Türkisch, Leichte Sprache, Gebärdensprache
Verbundene Institution:	Bundesinstitut für Berufsbildung

WEBSEITE DES BUNDESAMTS FÜR MIGRATION UND FLÜCHTLINGE (BAMF) - UNTERSEITE ZU „MIGRATION UND AUFENTHALT“

Link:	https://www.bamf.de/DE/Themen/MigrationAufenthalt/migrationaufenthalt-node.html
Themen:	Informationen für Zuwandernde aus der EU, Zuwandernde aus Drittstaaten, jüdische Zuwandernde sowie Spätaussiedler*innen, Schwerpunktthema Fachkräfteeinwanderung
Zielgruppe:	insbesondere Einwanderungsinteressierte und Neuzugewanderte
Sprachen:	Deutsch, Arabisch, Englisch, Französisch, Russisch, Türkisch, Leichte Sprache
Verbundene Institution:	BAMF

WEBSEITE DER BUNDESAGENTUR FÜR ARBEIT (BA) – UNTERSEITE „FÜR MENSCHEN AUS DEM AUSLAND“

Link:	https://www.arbeitsagentur.de/fuer-menschen-aus-dem-ausland
Themen:	Arbeit, Arbeitssuche, Arbeitslosigkeit, Bildung und berufliche Qualifikation; auf der Unterseite „Für Menschen aus dem Ausland“ insbesondere für Eingewanderte wichtige Themen, z. B. die Anerkennung von Abschlüssen, Deutschlernen, Zulassung zum Arbeitsmarkt usw.
Zielgruppen:	Privatpersonen, Unternehmen und Institutionen
Sprachen:	Deutsch, Englisch, Arabisch, Gebärdensprache, Leichte Sprache
Verbundene Institution:	Bundesagentur für Arbeit (BA)

WEBSEITE DES BUNDESMINISTERIUMS FÜR ARBEIT UND SOZIALES (BMAS) - UNTERSEITE ZU „FACHKRÄFTE UND INTEGRATION“

Link:	https://www.bmas.de/DE/Arbeit/Fachkraeftesicherung-und-Integration/fachkraeftesicherung-und-integration.html
Themen:	Übersicht über Arbeitsfelder des Bundesministeriums für Arbeit und Soziales im Bereich Fachkräfte und Integration mit den Unterrubriken „Fachkräftestrategie“, „Fachkräftemonitoring“, „Fachkräfte-Netzwerke“, „Migration und Arbeit“
Zielgruppen:	divers (interessierte Öffentlichkeit, vor allem von Fachkräfteintegrationspolitik betroffene Bevölkerungsgruppen und Akteure)
Sprachen:	Deutsch, Englisch, Leichte Sprache
Verbundene Institution:	Bundesministerium für Arbeit und Soziales (BMAS)

DEUTSCHER AKADEMISCHER AUSTAUSCHDIENST (DAAD)

Link:	https://www.daad.de/de/ Und folgende Länderseiten: DAAD Spanien: https://www.daad.es/de/ ; DAAD Rumänien: https://www.daad.ro/ro/ ; DAAD Frankreich: https://www.daad-france.fr/de/ ; DAAD Polen: https://www.daad.pl/de/ ; DAAD Russland: https://www.daad.ru/de/ ; DAAD Türkei: https://www.daad-turkiye.org/en/ ; DAAD Ägypten & Sudan: https://www.daad.eg/en/
Themen:	Forschung und Studium in Deutschland und im Ausland, Infos & Services für Hochschulen, Informationen zum DAAD
Zielgruppen:	Studierende und Forscher*innen aus Deutschland und dem Ausland, Hochschulen
Sprachen:	Die Hauptseite ist auf Deutsch, Englisch, Gebärdensprache und Leichter Sprache; die Länderseiten sind auf Deutsch, Englisch und meistens der jeweiligen Landessprache.
Verbundene Institutionen:	DAAD

WEBSEITE DES IQ NETZWERKS

Link:	https://www.netzwerk-iq.de/
Themen:	Informationen zum Förderprogramm IQ, Beratungsangebote zur Anerkennung von im Ausland erworbenen Qualifikationen, Angebote für Kommunen, Arbeitsverwaltung und Unternehmen, Publikationen rund um das Thema Arbeitsmarktintegration
Zielgruppen:	Einwanderungsinteressierte und Neuzugewanderte, Unternehmen und Institutionen
Sprachen:	Deutsch, Englisch
Verbundene Institution:	IQ Netzwerk, betrieben durch das IQ Multiplikatorenprojekt Transfer (MUT IQ), ebb Entwicklungsgesellschaft für berufliche Bildung mbH

WEBSEITE „MAKE IT IN GERMANY“

Link:	https://www.make-it-in-germany.com/de/
Themen:	Arbeiten in Deutschland, Studium und Ausbildung, Visum und Aufenthalt, Leben in Deutschland, Übersicht Beratungs- und Anlaufstellen
Zielgruppen:	insbesondere Einwanderungsinteressierte und Neuzugewanderte
Sprachen:	Die Hauptseite ist auf Deutsch, Englisch, Spanisch und Französisch. Zudem gibt es Länderseiten und sog. „kurze Informationen“ auf diversen Sprachen.
Verbundene Institution:	Bundesministerium für Wirtschaft und Klimaschutz, realisiert durch das Institut der deutschen Wirtschaft

6. Evaluationskriterien

Die Institutionen hinter diesen Informationsangeboten wurden über die Untersuchung informiert und hatten die Gelegenheit, Anregungen und Wünsche für den Evaluationsprozess mit einfließen zu lassen. Die Anregungen und Wünsche der Akteure wurden, wenn möglich, als Ergänzungen aufgenommen. Die von den Citizen Scientists im ersten Workshop erarbeiteten Evaluationskriterien standen allerdings im Vordergrund. Diese Kriterien waren:

- **Aufbau** der Webseite: z. B. eine klare Struktur und verständliche, leicht bedienbare Systematik
- **Inhalte** der Webseite, z. B.:
 - systematische und konkrete Erläuterungen von Prozessen und Lösungsschritten für typische Herausforderungen für Migrant*innen im deutschen Arbeits- und Bildungswesen
 - Vorhandensein von Beispielen und Erfolgsgeschichten
 - zielgruppenspezifische Aufarbeitung der Informationen
 - angemessener Umfang der Inhalte sowie Zusammenfassungen von Informationen
 - Links zu anderen Webseiten sowie Verweise auf weitere Informationen und Anlaufstellen
 - Informationen zu berufsspezifischen Fragen, finanziellen Unterstützungsmöglichkeiten, Unterschieden zwischen dem deutschen System und dem der Herkunftsländer
- **Sprache und Vermittlungsformen**
 - einfache (deutsche) Sprache
 - Mehrsprachigkeit (auch bei zentralen Begriffen) und gute Qualität der Übersetzungen
 - gleicher Informationsstand bei den Übersetzungen
 - Ergänzung der Textbausteine durch multimediale Inhalte zum besseren Verständnis, insbesondere für Personen ohne gute Deutschkenntnisse
- **Verlässlichkeit und Transparenz der Informationsquelle**
- **Möglichkeit, Fragen zu stellen**
 - unterschiedliche Kommunikationskanäle für Rückfragen
 - kurze Wartezeit bei Fragen

Anregungen und Wünsche der Akteure waren z. B.:

- neben der Hauptseite des DAAD auch die Länderseiten begutachten zu lassen.
- diverse Funktionen begutachten zu lassen:
 - Kürzlich entwickelter Chatbot auf der Seite der BA
 - [Anerkennungs-Finder](#) auf der Seite „Anerkennung in Deutschland“
 - [QuickCheck](#) auf der Seite „Make it in Germany“

- [MigraThek](#) auf der Seite des BAMF

Der vollständige, aus diesen Kriterien und den Anregungen der Informationsanbieter entwickelte Fragebogen befindet sich im Anhang 2. Jede*r Citizen Scientist erstellte Gutachten für vier Informationsangebote, wobei auf eine Ausgewogenheit der Gutachter*innengruppen hinsichtlich Sprachkenntnisse, Aufenthaltsdauer in Deutschland, Alter und Beschäftigung geachtet wurde. So entstanden insgesamt 136 Gutachten. Neben den deutschen Seiten erprobten die Citizen Scientists auch die Versionen der Seiten in ihren Erstsprachen, sofern diese Übersetzungen vorhanden waren.

7. Zentrale Ergebnisse der Analyse

Im Folgenden werden basierend auf den 136 Gutachten die wichtigsten Ergebnisse der Evaluationen der Citizen Scientists für die acht ausgewählten webbasierten Informationsangebote zusammengefasst. Die Darstellung orientiert sich nach den zentralen Kriterien zur Bewertung der Informationsangebote:

- Bekanntheit
- Aufbau und Gestaltung
- Inhalt
- Sprache
- Möglichkeiten, Fragen zu stellen

Dabei liegt der Fokus auf den Ergebnissen, die angebotsübergreifend festzustellen sind. Die Ergebnisse geben die subjektive Wahrnehmung und Einschätzung der Citizen Scientists wieder, die individuell durch unterschiedliche Perspektiven hinsichtlich der Erwartungen an das Informationsangebot, eigener Erfahrungen und Vorkenntnissen, Bedeutung der Themen nach Interesse sowie Bedeutung für bereits Eingewanderte oder noch Einwanderungsinteressierten geprägt sind. Die Ergebnisse spiegeln somit die Diversität von Wahrnehmungen und Ansprüchen wider und zeigen lediglich sich häufende Tendenzen in den Evaluationen. Die Anbieter erhielten zusätzliche interne Auswertungspapiere, die nur die Ergebnisse der Auswertung ihres Angebots enthalten.

7.1 Bekanntheit

Nur ein Drittel der Citizen Scientists kannte die von ihnen evaluierte Webseite bereits vor der Durchführung der Untersuchung (siehe Abbildung 1). Darunter gaben die meisten an, die Webseite erst nach ihrer Einwanderung kennengelernt zu haben. Dies deutet darauf hin, dass Menschen, die sich auf die Einwanderung nach Deutschland vorbereiten und nach Informationen suchen, meist noch nicht die Informationsangebote der zentralen Institutionen auf Bundesebene im Themenfeld kennen. Um eine gute Vorbereitung und damit auch eine leichtere Integration in Deutschland zu ermöglichen, ist es erforderlich, die Angebote gezielt unter Einwanderungsinteressierten, die sich noch nicht in Deutschland befinden, bekannter zu machen.

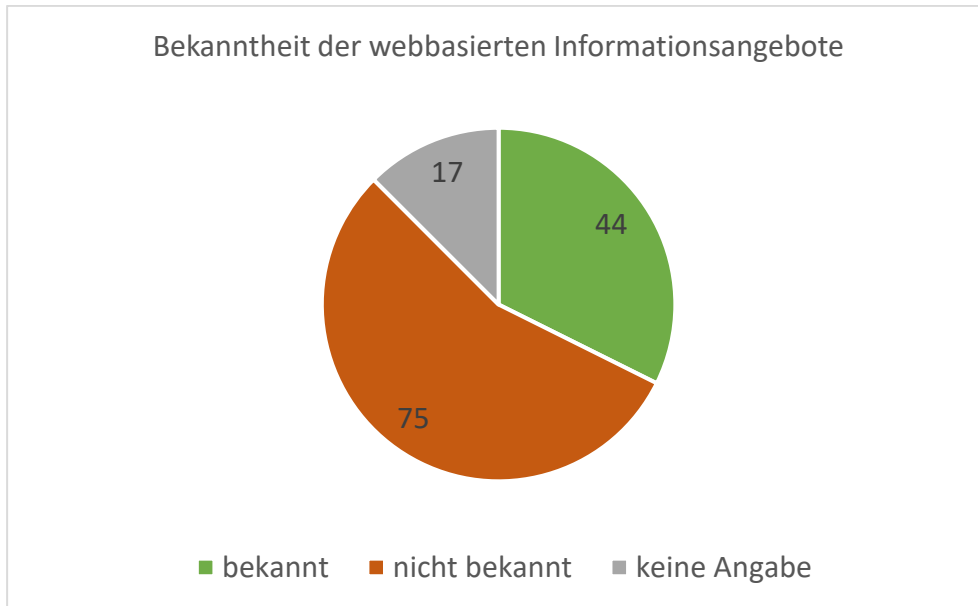


Abbildung 1: Bekanntheit aller ausgewählten Informationsangebote unter den Citizen Scientists

n = 136 © Minor 2022

Dafür wurde unter anderem eine stärkere und mehrsprachige Bekanntmachung in den sozialen Medien – vor allem in digitalen Austauschräumen von Eingewanderten und Einwanderungsinteressierten – vorgeschlagen. So startete z. B. das IQ-Landesnetzwerk Sachsen-Anhalt die Kampagne „[Humans of Saxony-Anhalt](#)“ über Instagram (Abbildung 2). Durch die persönlichen Geschichten von Eingewanderten werden Follower auf die Webseite des IQ Netzwerks und die dort zur Verfügung gestellten Informationen und Beratungsangebote aufmerksam.

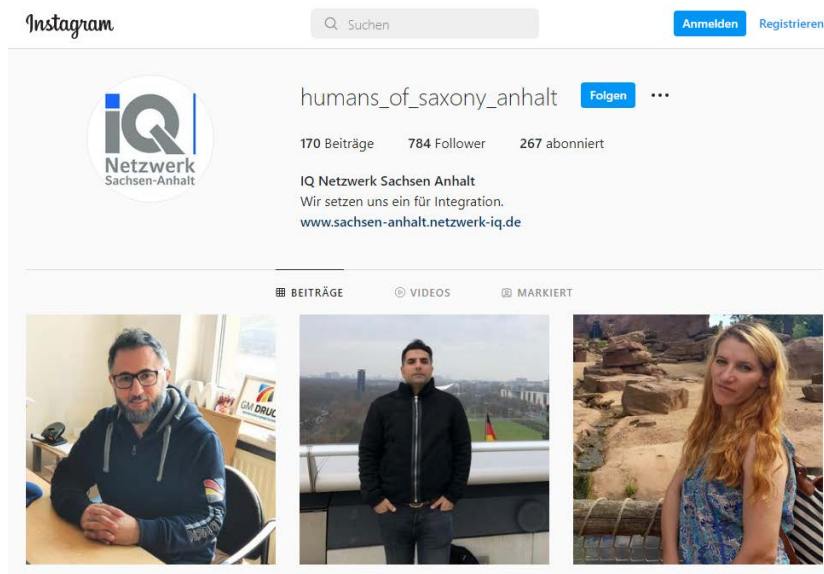


Abbildung 2: Instagram-Auftritt des IQ-Landesnetzwerks Sachsen-Anhalt mit der Kampagne „Humans of Saxony-Anhalt“

Link: https://www.instagram.com/humans_of_saxony_anhalt/?hl=de
(16.06.2022)

Bei Auftritten in den sozialen Medien zählt aber nicht nur das bloße Vorhandensein eines Profils. Es ist auch wichtig, Brücken in die digitalen Austauschräume von Eingewanderten und Einwanderungsinteressierten zu schlagen und sie dort mit den für soziale Medien aufbereiteten Inhalten aufzusuchen.

Eine weitere Idee der Citizen Scientists war, auf bestehende Informationsangebote stärker in Behörden und Institutionen hinzuweisen, die ohnehin besucht werden: bei der Visumsbeantragung in der Botschaft, bei der Anmeldung im Bürgeramt, beim Antrag oder Erhalt einer Beschäftigungserlaubnis in der Ausländerbehörde, in Sprachkursen, Schulen, Kindergärten usw. Dazu schreibt ein Citizen Scientist in einem Gutachten:

„Meine einzige Beschwerde ist, dass ich nicht früher von dieser Webseite erfahren habe. Es wäre hilfreich gewesen, wenn mir z. B. die Ausländerbehörde bei der Erteilung der Arbeitserlaubnis eine Liste von Stellen gegeben hätte, über die ich mich informieren kann, bevor ich meinen Job kündige oder was ich im Falle einer Entlassung tun soll usw.“

7.2 Aufbau und Gestaltung

Die Bewertungen der Citizen Scientists zum Vorhandensein verschiedener Informationen und Elemente (Multimedia, Beispiele, Erfolgsgeschichten, Corona-Infos usw.) fielen für dieselben Angebote zum Teil sehr unterschiedlich aus (siehe Kapitel 7.3). Oft ist die Frage also weniger, ob bestimmte Informationen und Elemente vorhanden sind, sondern ob diese auch leicht zu finden sind.

Ein intuitiv verständlicher und übersichtlicher Aufbau der Webseiten ist demnach zentral. Andernfalls passiert, was eine Person in einem ihrer Gutachten beschreibt:

„Die Webseite ist ohne Zweifel hilfreich, aber um diese Hilfe zu erhalten muss man sehr geduldig sein. Man muss wissen, was man sucht. Wenn ich eine Information suchen müsste, würde ich leider diese Webseite verlassen und würde versuchen, ein besseres Ergebnis über Google zu finden.“

Allgemein nach dem Aufbau der Webseiten und der Verknüpfung der einzelnen Webseitenelemente befragt, fiel das Urteil der Citizen Scientists meistens gut aus. Fast alle Gutachter*innen schätzten den Aufbau als (sehr) übersichtlich und gut verständlich ein (Abbildung 3).

Ausschlaggebend für eine gute Struktur ist in der Regel, dass vom Menü und der Startseite aus schnell ersichtlich ist, welche Themen behandelt werden. Wegen des klaren Menü-Designs und der simplen grafischen Unterstützung wurde z. B. die Unterseite „[Für Menschen aus dem Ausland](#)“ der Bundesagentur für Arbeit besonders positiv beurteilt (Abbildung 4).

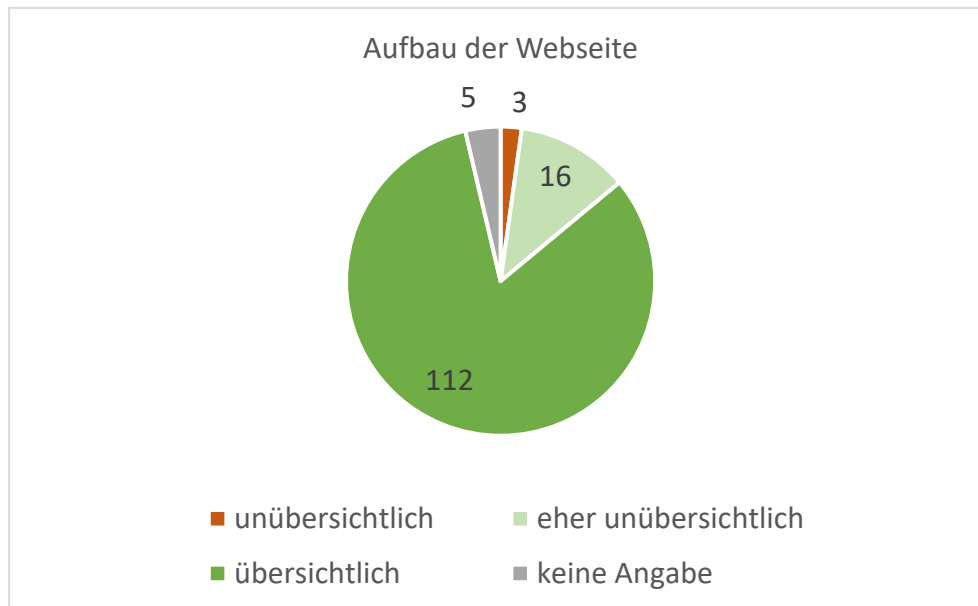


Abbildung 3: Einschätzung zur Übersichtlichkeit und verständlichen Struktur aller ausgewählten Informationsangebote

n = 136 © Minor 2022

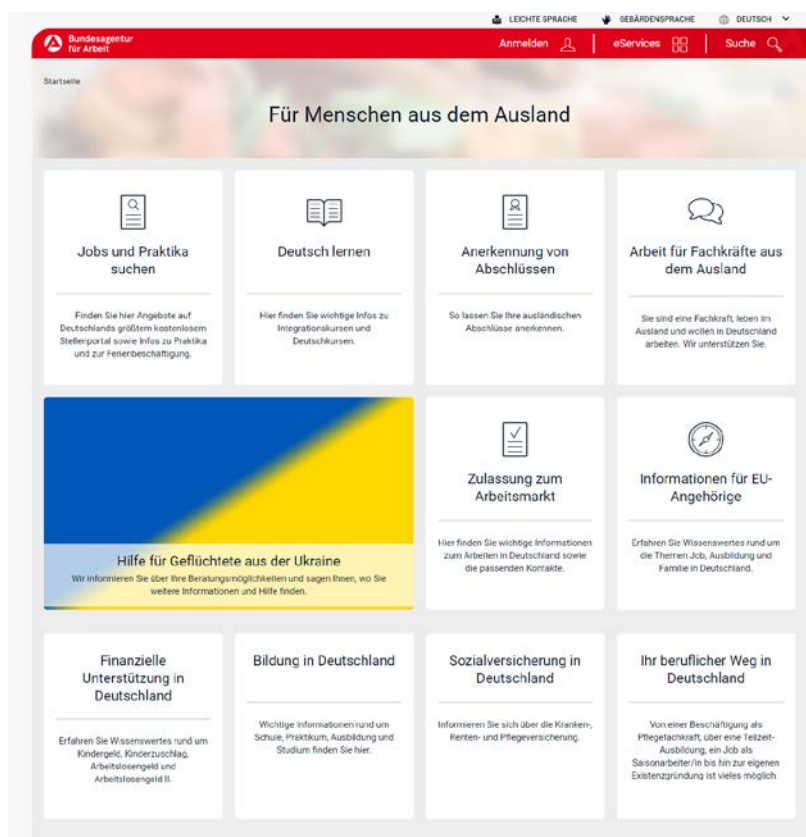


Abbildung 4: Startseite des Bereichs „Für Menschen aus dem Ausland“ der Bundesagentur für Arbeit

Link: <https://www.arbeitsagentur.de/fuer-menschen-aus-dem-ausland>
(16.06.2022)

Viele Citizen Scientists schätzten es auch als hilfreich ein, wenn durch die Navigation schnell ersichtlich wird, welche Informationen für welche Zielgruppen relevant sind. So ist es z. B. auf der Überblicks- und Startseite „[Migration & Aufenthalt](#)“ des Bundesamts für Migration und Flüchtlinge der Fall, auf der die Informationen bestimmten Zuwanderungsgruppen zugeordnet werden (Abbildung 5). Eine weitere Möglichkeit wäre aus Sicht der Gutachten, den Einstieg in die Seite für Einwanderungsinteressierte und bereits Eingewanderte unterschiedlich zu gestalten.

Migration & Aufenthalt im Überblick

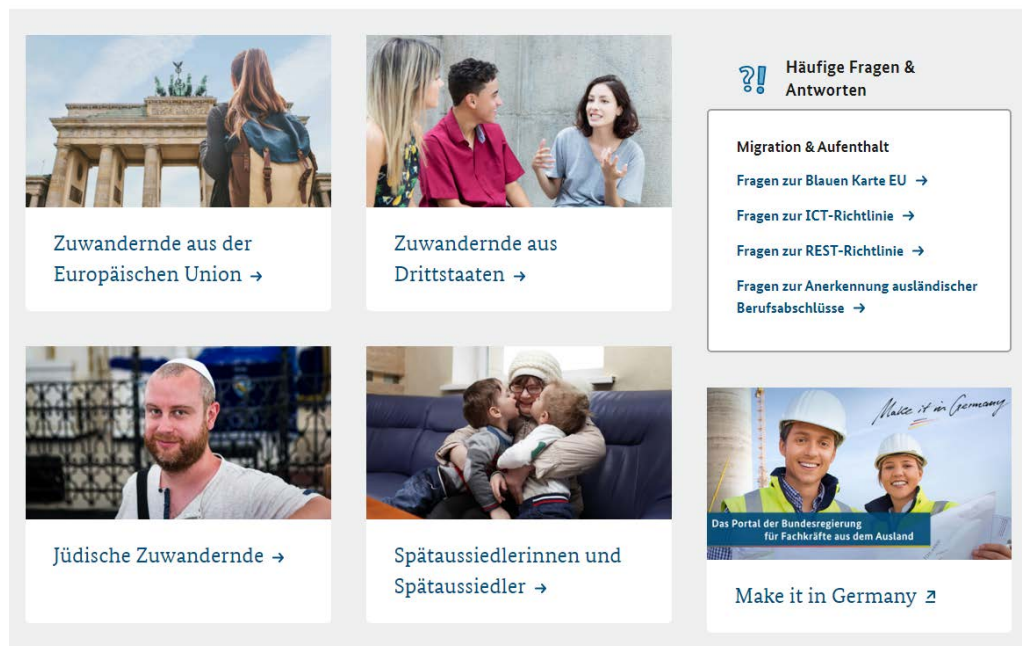


Abbildung 5: Startseite des Bereichs „Migration & Aufenthalt“ auf der Webseite des BAMF

Link: <https://www.bamf.de/DE/Themen/MigrationAufenthalt/migrationaufenthalt-node.html> (16.06.2022)

Ebenfalls wichtig ist, dass die verschiedenen Bereiche der Webseite miteinander verknüpft sind, damit es für Nutzer*innen kein langer Weg zu verwandten oder abhängigen Themen und Erklärungen ist. Zu viele Links und zu lange Navigationswege werden als verwirrend eingestuft. Bei komplexen Seiten schlagen viele Citizen Scientists Hilfsmittel zum Verständnis der Struktur vor, z. B. Erklärvideos, Pop-Up-Fenster bzw. Touren durch die Seite, FAQs oder Anleitungen zum Aufbau und zur Nutzung der Webseiten.

Eine weitere Hilfe, um die benötigte Information schnell zu finden, ist eine Suchfunktion. Eine Hürde kann hier aber sein, dass diese zu spezifische Kenntnisse der Suchbegriffe und Vorberatungen voraussetzt. Wer das gesuchte Thema nur umschreiben kann oder das spezifische Vokabular nicht kennt, geht mit der Suchfunktion häufig leer aus, auch wenn Erklärungen eigentlich vorhanden sind.

den wären. Deswegen sollten die Suchfunktionen so gebaut sein, dass die Inhalte auch dann angezeigt werden, wenn nicht nach den konkreten Begriffen in z. B. deren Titeln gesucht wird.

„Es ist ein langer Weg, um die gesuchte Information, die nützlich für Migranten ist, zu finden. Die Suchfunktion funktioniert ganz gut, aber erst wenn man die richtigen Begriffe für seine Suche kennt und schon von jemanden beraten worden ist.“

Ein häufig vorkommendes Problem ist zudem, dass sich die Navigation und Struktur der unterschiedlichen Sprachversionen einer Seite unterscheiden: Wer zwischendurch eine Seite in einer anderen Sprache lesen will, landet oft wieder auf der Startseite, die anders aussieht als die der deutschen „Eingangsversion“. Von dort aus finden viele aufgrund der unterschiedlichen Struktur nicht wieder zu der Ausgangsseite zurück. Viele wünschen sich daher, dass der Aufbau der Webseite in den verschiedenen Sprachen gleichbleibt (siehe Kapitel 7.4). Zusammenfassend ergeben sich aus den Evaluationen drei Grundeigenschaften, die eine im Aufbau zugängliche Seite ausmachen: ein modernes und ansprechendes Design, eine intuitive Struktur und eine gute Balance zwischen Ausführlichkeit und Übersichtlichkeit.

7.3 Inhalte

Hinsichtlich der Inhalte und ihrer Aufbereitung legten die Citizen Scientists in den Vorbereitungsworkshops diverse Kriterien fest, die zur Qualität eines Informationsangebots beitragen (siehe Kapitel 6). Dazu zählen z. B. die Klarheit und Relevanz der Erklärungen im Allgemeinen, aber auch die spezifischen Kriterien wie das Vorhandensein von Beispielen, multimedialen Inhalten usw. Die Unterkriterien des Evaluationsbereichs „Inhalt“ hängen häufig miteinander zusammen und bedingen sich gegenseitig.

7.3.1 Klarheit von Informationen und Zielstellungen

Aufgrund der Vielzahl von webbasierten Informationsangeboten ist es für Nutzende wichtig, schnell erkennen zu können, welche Informationen sie wo finden können – und diese dann auch zu finden. Dieses Kriterium erfüllten die meisten im Rahmen der Untersuchung begutachteten Angebote. Für die meisten Gutachter*innen wurde (schnell) klar, welche Informationen die von ihnen evaluierten Webseiten bereitstellen wollen (Abbildung 6). Ein Großteil fand auch die Informationen vor, die sie erwartet hatten.

Auch wurden die Erklärungen auf den Webseiten im Allgemeinen als größtenteils klar und verständlich eingestuft (Abbildung 7).

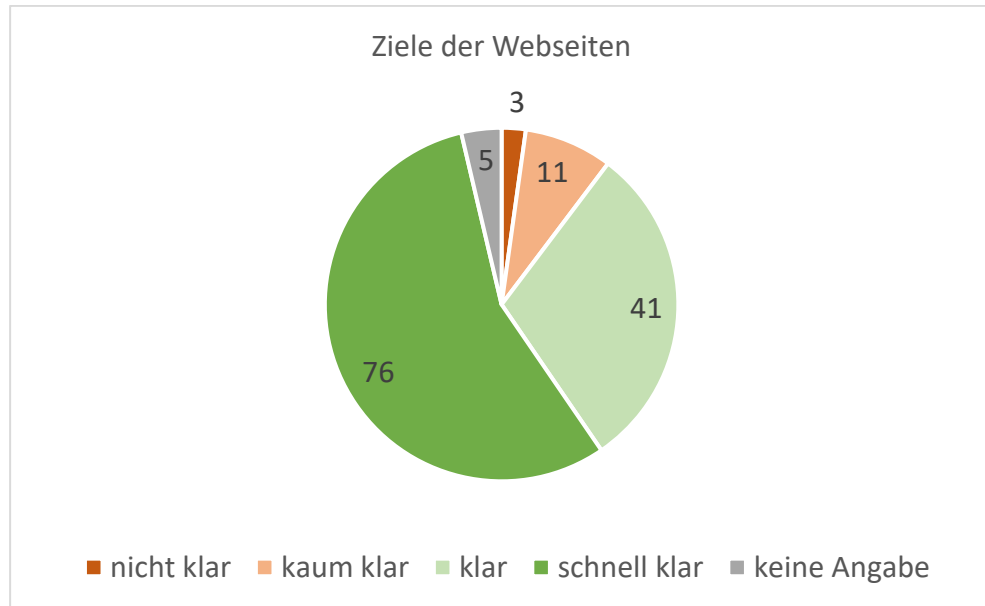


Abbildung 6: Antworten auf die Frage, ob beim Besuch der Webseite klar ist, welche Informationen sie vermitteln möchte
 Ergebnisse aller ausgewählten Informationsangebote. n = 136 © Minor

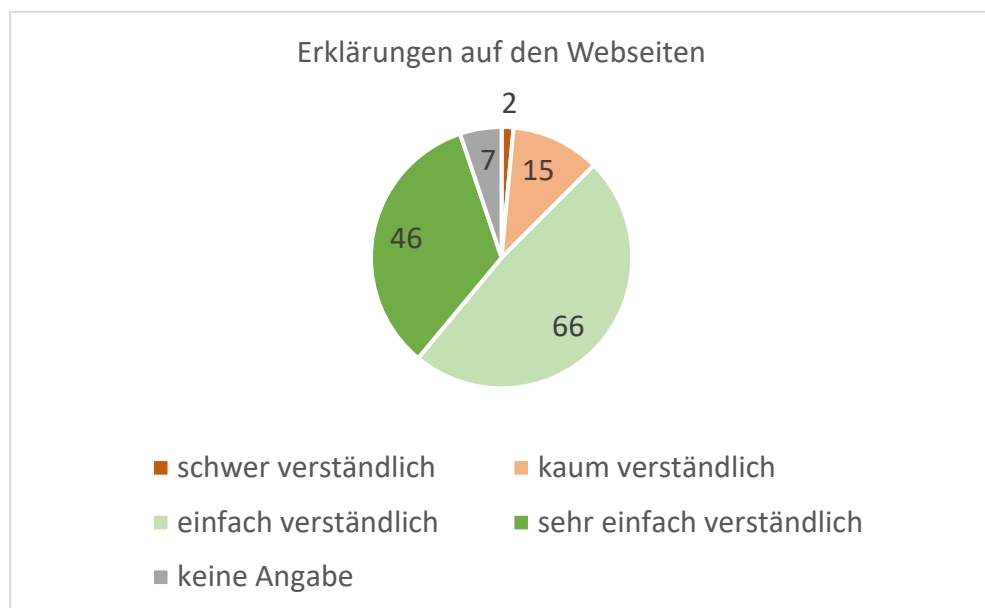


Abbildung 7: Antworten auf die Frage, ob die Erklärungen auf der Webseite klar und einfach zu verstehen sind
 Ergebnisse aller ausgewählten Informationsangebote. n = 136 © Minor

7.3.2 Transparenz und Verlässlichkeit der Quelle

Klare Informationen und Zielsetzungen waren eines der Kriterien, von dem die Gutachter*innen auf die Verlässlichkeit der Informationen und damit ein weiteres im Vorhinein festgelegtes Kriterium schlossen. Denn nur, wenn die Nutzer*innen das Gefühl haben, dass die vorgefundenen Informationen aus einer verlässlichen Quelle stammen, aktuell und mit den Gesetzen und rechtlichen

Rahmenbedingungen übereinstimmend sind, nutzen sie das Angebot auch. Zu­träglich für das Vertrauen in die bereitgestellten Informationen ist es daher auch, wenn die Informationsquellen (z. B. verlinkte Gesetze und Rechtsvor­schriften) und die hinter dem Angebot stehende Institution klar erkennbar sind. So ist z. B. auf der Startseite der Webseite des [Deutschen Akademischen Aus­tauschdiensts](#) (DAAD) dessen Logo zweisprachig oben erkennbar platziert (Ab­bildung 8). Kritisch wird hingegen wahrgenommen, wenn nicht leicht ersichtlich ist, von wem Informationen zur Verfügung gestellt werden. Auch die Art der Aufbereitung der Informationen spielt hier für einige eine Rolle: So schließen von einem von ihnen als „veraltet“ wahrgenommenen Design und unübersicht­lichen Informationen darauf, dass diese unzuverlässig oder nicht aktuell sein könnten.

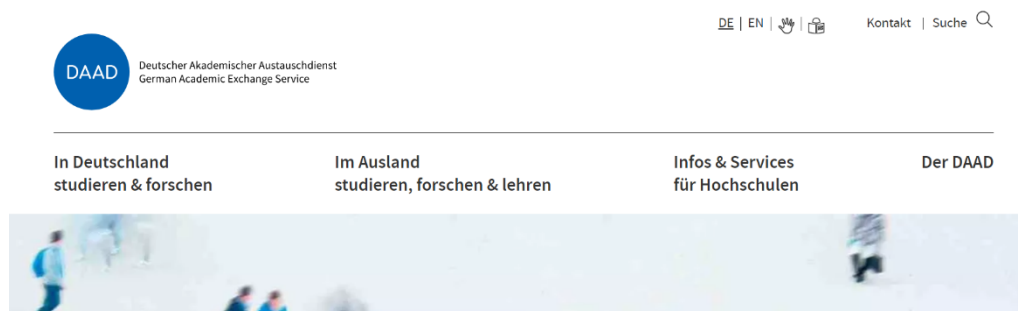


Abbildung 8: Startseite der Webseite des DAAD mit dem zweisprachigen Logo
Link: <https://www.daad.de/de/> (16.06.2022)

7.3.3 Beispiele, Erfolgsgeschichten und Schritt-für-Schritt-Anleitungen

Das allgemein positive Bild, das sich aus den Evaluationen hinsichtlich der Ver­ständlichkeit von Zielen und Erklärungen der Webseiten ergibt, differenziert sich aus, sobald man den Blick auf spezifische Elemente richtet, die von den Citizen Scientists in Vorbereitung auf die Evaluationsphase als wichtig für die Qualität eines webbasierten Informationsangebots genannt und im Bewer­tungsbogen erfragt wurden. Dazu gehört ihrer Ansicht nach, dass für gängige Prozesse im Integrationsverlauf **Schritt-für-Schritt-Anleitungen** oder **Checklis­ten** zur Verfügung gestellt, die allgemeinen Informationen durch Beispiele und Erfolgsgeschichten ergänzt, Inhalte auch multimedial vermittelt werden und auf Quellen für benötigte Hintergrundinformationen verwiesen wird. Es geht den Nutzenden der Webseiten dabei oft darum, dass Informationen nicht nur allgemein und abstrakt dargestellt werden, sondern durch Beispiele und Ange­bote zu konkreteren Informationen greifbar und mit den eigenen Fragen in Be­zug gesetzt werden können.

So benannten die Citizen Scientists es als hilfreich, wenn für gängige Prozesse in der Vorbereitung auf die Immigration oder nach der Einwanderung konkrete Schritt-für-Schritt-Anleitungen oder Checklisten auf den Webseiten zur Verfü­gung gestellt werden, so z. B. für die Beantragung eines Visums, die ersten Schritte in Deutschland (Anmeldung, Krankenversicherung usw.), die Bewer­bung um einen Studiums- oder Ausbildungsplatz oder die Anerkennung von be­ruflichen Qualifikationen. In knapp drei Viertel der Gutachten gaben die Citizen

Scientists an, auf den bewerteten Informationsangeboten **konkrete Schritte und Lösungen** gefunden zu haben (Abbildung 9). Viele wünschten sich jedoch, dass davon noch mehr zur Verfügung gestellt werden, weil sie als sehr hilfreich erachtet werden.

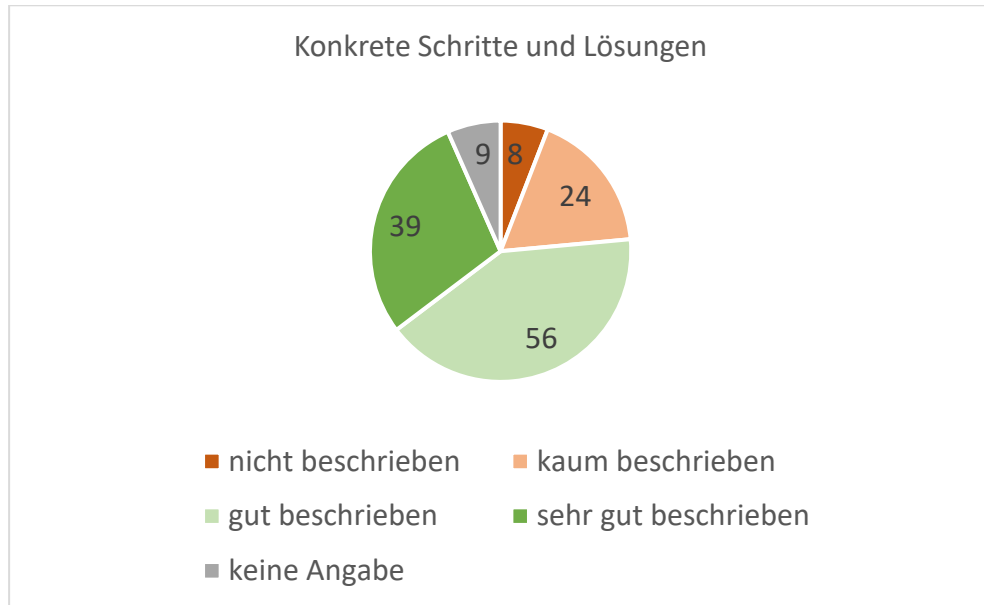


Abbildung 9: Antworten auf die Frage, ob auf der Webseite konkrete Schritte und Lösungen beschrieben werden

Ergebnisse aller ausgewählten Informationsangebote unter den Citizen Scientists. n = 136 © Minor 2022

Vielen ist bewusst, dass sich Phasen von Integrationsprozessen in den meisten Fällen nicht verallgemeinern lassen und von individuellen Bedingungen abhängen. Dass zum Teil aber auch allgemeine Erklärungen möglich sind, zeigt z. B. das BAMF auf der Seite „[Erste Schritte in Deutschland](#)“ mit Text, Video und Übersichtsgrafik (Abbildung 10).



Abbildung 10: Übersichtsgrafik „Wo mache ich was?“ auf der Unterseite "Erste Schritte in Deutschland" des BAMF

Link: <https://www.bamf.de/DE/Themen/MigrationAufenthalt/ZuwandererDrittstaaten/Migrathek/ErsteSchritte/ersteschritte-node.html> (16.06.2022)

Eine weitere Möglichkeit ist es, die erforderlichen Schritte anhand der Angaben zur spezifischen Situation der Eingewanderten und Einwanderungsinteressierten darzustellen, wie es z. B. beim [Anerkennungsfinder](#) auf der Seite „Anerkennung in Deutschland“ oder mit dem [QuickCheck](#) auf der Seite „Make it in Germany“ der Fall ist (Abbildung 11 und Abbildung 12).

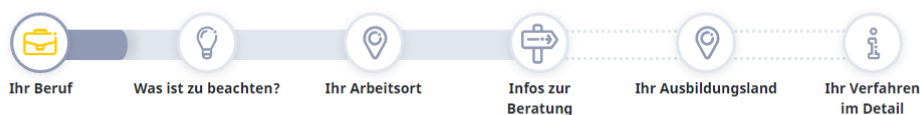


Abbildung 11: Übersicht der Schritte des Anerkennungsfinders mit Fortschrittsanzeige auf der Seite „Anerkennung in Deutschland“

Link: <https://www.anerkennung-in-deutschland.de/de/interest/finder/profession> (16.06.2022)



Abbildung 12: Quick-Check auf der Seite „Make it in Germany“

Link: <https://www.make-it-in-germany.com/de/visum-aufenthalt/quick-check> (16.06.2022)

Ein weiteres wichtiges Kriterium, dass von den Citizen Scientists als gewinnbringend für die Verständlichkeit der Inhalte einer Webseite genannt wurde, ist die Ausgestaltung allgemeiner Erklärungen mit Beispielen zu den erklärten Themen, anhand derer der Bezug der allgemeinen Informationen zur eigenen Situation leichter hergestellt werden kann. Solche Beispiele fanden die Gutachter*innen in ungefähr der Hälfte der Fälle auf den Informationsseiten vor (Abbildung 13).

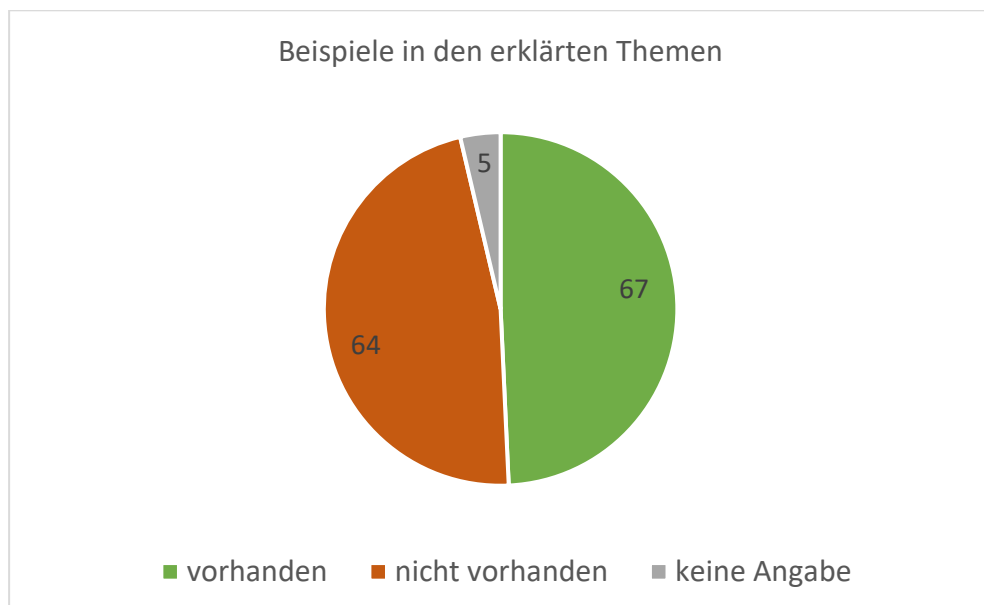


Abbildung 13: Antworten auf die Frage, ob die Texte der Webseite Beispiele enthalten

Ergebnisse aller ausgewählten Informationsangebote unter den Citizen Scientists. n = 136 © Minor 2022

Als besonders hilfreich und darüber hinaus motivierend bewerteten die Citizen Scientists **positive Beispiele und Erfolgsgeschichten**. Diese fanden sie aber auf den Webseiten noch seltener vor als Beispiele im Allgemeinen (Abbildung 14).

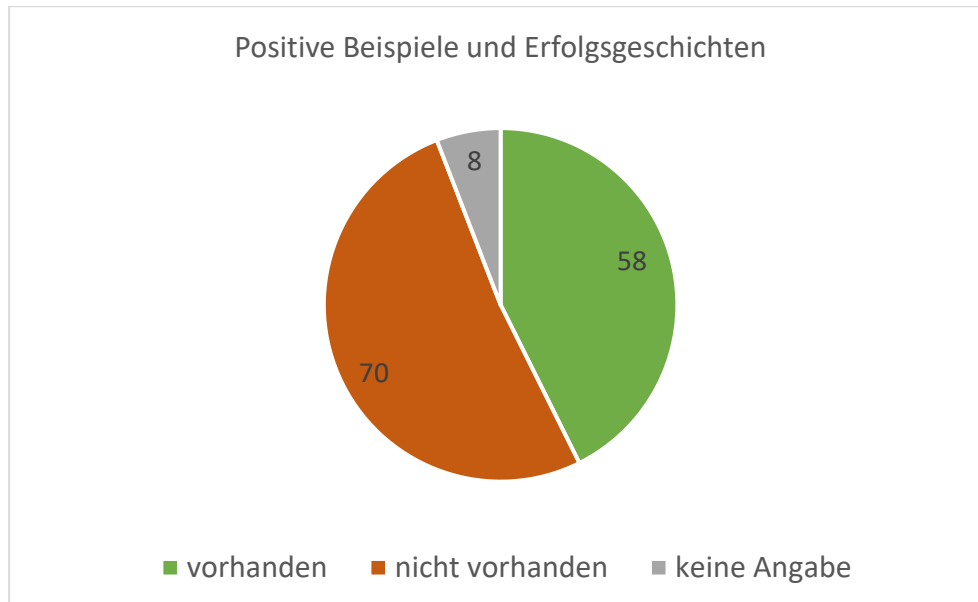


Abbildung 14: Antworten auf die Frage, ob es auf der Webseite positive Beispiele und Erfolgsgeschichten zur Motivation gibt

Ergebnisse aller ausgewählten Informationsangebote unter den Citizen Scientists. n = 136 © Minor 2022

So zeigt beispielsweise die Bundesagentur für Arbeit die [Erfolgsgeschichte von Olfa Ouhaibi](#), die als alleinerziehende Mutter erfolgreich ihre Ausbildung zur Feinwerkmechanikerin abschloss; die Webseite „Anerkennung in Deutschland“ enthält eine ganze [Unterseite mit Erfahrungsberichten](#) und diversen Erfolgsgeschichten der beruflichen Anerkennung ausländischer Fachkräfte (Abbildung 15 und Abbildung 16).

Die Erklärung allgemeiner Inhalte mit Beispielen, Erfolgsgeschichten und Schritt-für-Schritt-Anleitung erleichtert nicht nur das Verständnis und den Bezug zur Situation der einzelnen Nutzer*innen, sondern erweckt auch den Eindruck, dass die Seiten wirklich für die Zielgruppe gedacht und aus deren Blickwinkel und Erfahrungen heraus konzipiert sind. Viele Citizen Scientists schätzen es und vertrauen einer Seite mehr, wenn sie das Gefühl haben, dass Eingewanderte und ihre Erfahrungen in die Aufbereitung der dort gezeigten Inhalte eingebunden wurden und werden.

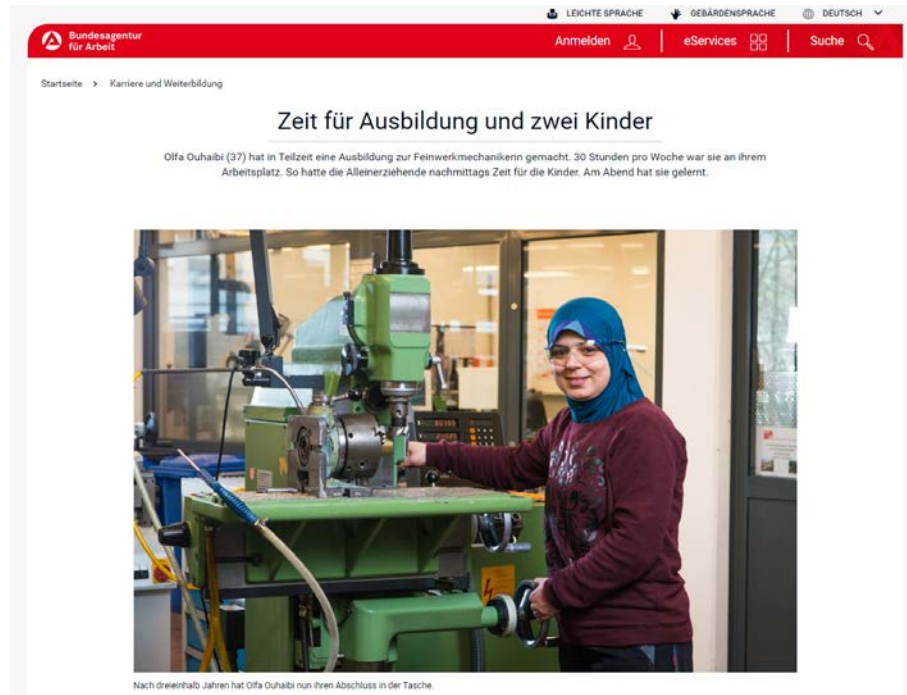


Abbildung 15: Beitrag mit Erfolgsgeschichte auf der Seite der BA
 Link: <https://www.arbeitsagentur.de/karriere-und-weiterbildung/erfolgsgeschichte-olfa> (16.06.2022)

Erfahrungsberichte

Ihr Weg zur beruflichen Anerkennung. Ausländische Fachkräfte erzählen ihren persönlichen Werdegang.

Nach Berufsfeld filtern

Alles (53)

Lehramt, Erziehung und Soziales (3)

Wirtschaft und Management (5)

Gesundheit (16)

Ingenieurwesen (6)

Handwerk und Technik (23)



Gesundheits- und Krankenpflegerin

Edchel Grace Cortez kam 2020 von den Philippinen nach Deutschland. Nach erfolgreicher Kenntnisprüfung erhielt sie die Anerkennung und arbeitet heute als Pflegekraft im DRK Krankenhaus Alzey.

[Erfahrungsbericht lesen →](#)



Medizinisch-technischer Radiologieassistent

Aus Syrien brachte Mohammad Ibrahim Berufserfahrung als Medizinisch-technischer Radiologieassistent (MTRA) mit. Dank der Anerkennung arbeitet er heute in einer Praxis für Strahlentherapie in Neuwied.

[Erfahrungsbericht lesen →](#)

Abbildung 16: Ausschnitt der Unterseite mit Erfahrungsberichten auf der Webseite „Anerkennung in Deutschland“

Link: <https://www.anerkennung-in-deutschland.de/html/de/erfahrungsberichte-.php> (16.06.2022)

7.3.4 Multimediale Inhalte

Als ebenfalls sehr hilfreich für das Verständnis sowie visuell ansprechend wurden **multimediale Inhalte** bewertet, insbesondere für Personen mit geringen Sprachkenntnissen. Bei ungefähr einem Drittel der Gutachten wurde angegeben, dass die bewerteten Webseiten multimediale Inhalte enthalten (Abbildung 17). Dabei wurde jedoch zwischen rein illustrativen Medienelementen ohne großen Bezug zum Text und jenen unterschieden, die die Textinhalte tatsächlich visuell – in Videos und Audios, als Überblicksgrafiken oder auf interaktiven Karten – darstellen. Während Erstere zwar als Auflockerung wahrgenommen werden, wird vor allem Letzteren attestiert, zu einem besseren Verständnis beizutragen. „Kindliche“ Bilder werden als problematisch und nicht hilfreich wahrgenommen, da sie bei einigen Nutzenden suggerieren, dass ihnen wegen (noch) mangelnder Deutschkenntnisse generell fehlende kognitive Fähigkeiten unterstellt werden.

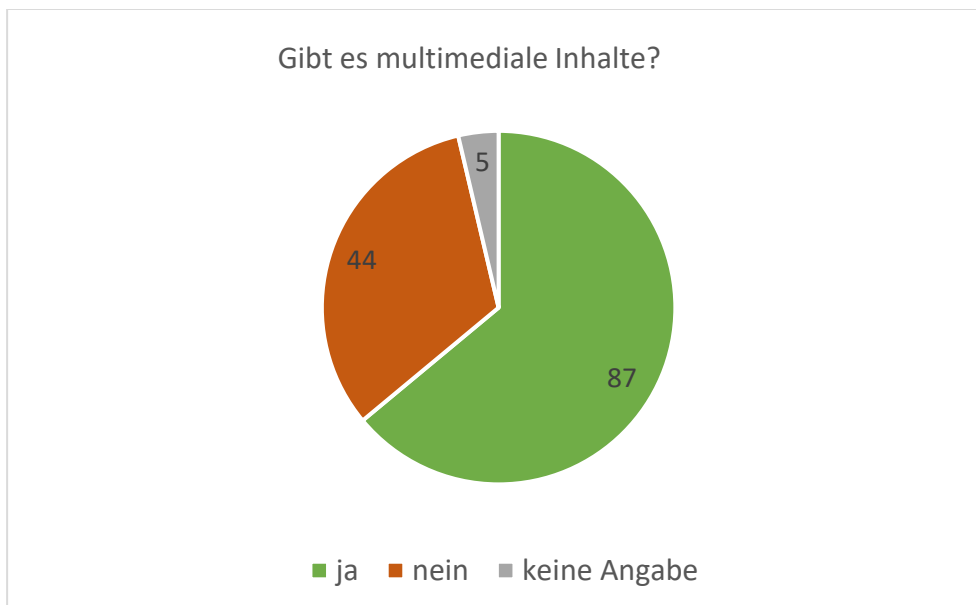


Abbildung 17: Antworten auf die Frage, ob die Webseite multimediale Inhalte enthält

Antworten zur Gesamtheit aller ausgewählten Informationsangebote. n = 136
© Minor 2022

Besonders engagiert in der Verfügbarmachung multimedialer Inhalte ist z. B. die Seite „Make it in Germany“, die z. B. einen eigenen [Youtube-Kanal](#) mit Erklärvideos zu vielen Themen rund um die Einwanderung und Integration in Deutschland, Erfolgsgeschichten, Erfahrungsberichten zum Fachkräfteeinwanderungsgesetz, Webinaren u. a. hat, der von über 23.000 Personen² abonniert wird (Abbildung 18).

² Stand Juni 2022.

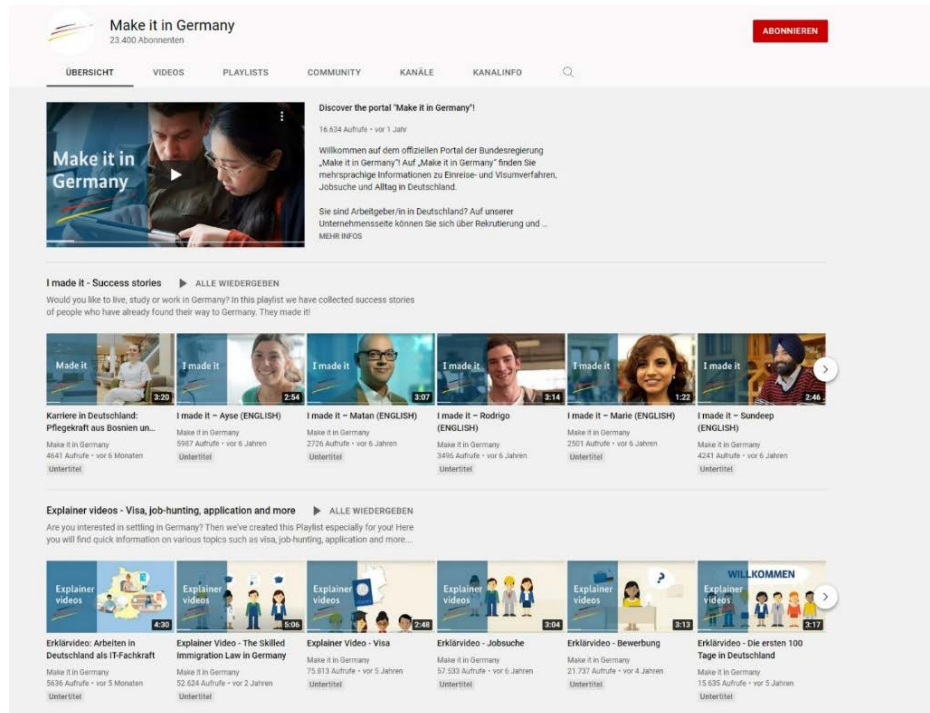


Abbildung 18: Youtube-Kanal von „Make it in Germany“

Link: <https://www.youtube.com/c/MakeitinGermanycom> (16.06.2022)

Auch interaktive Karten wie die zur Übersicht der [Anerkennungs-, Qualifizierungs-, und Existenzgründungsberatungsstellen](#) auf der Seite des IQ Netzwerks erhielten positives Feedback von den Citizen Scientists (Abbildung 19).

Infografiken, auf denen komplexe Prozesse und Zusammenhänge übersichtlich dargestellt werden, sind als Ergänzung zu Texten ebenfalls hilfreich. Beispielhaft sei hier eine [Übersichtsgrafik](#) des Bundesministeriums für Arbeit und Soziales zum Ablauf des Anerkennungsverfahrens nach Bundesrecht gezeigt (Abbildung 20).

Die Co-Forschenden raten im Allgemeinen, solche Elemente auf den Webseiten prominent zu platzieren.

Anerkennungs-, Qualifizierungs- (grün), und Existenzgründungsberatungsstellen (orange)

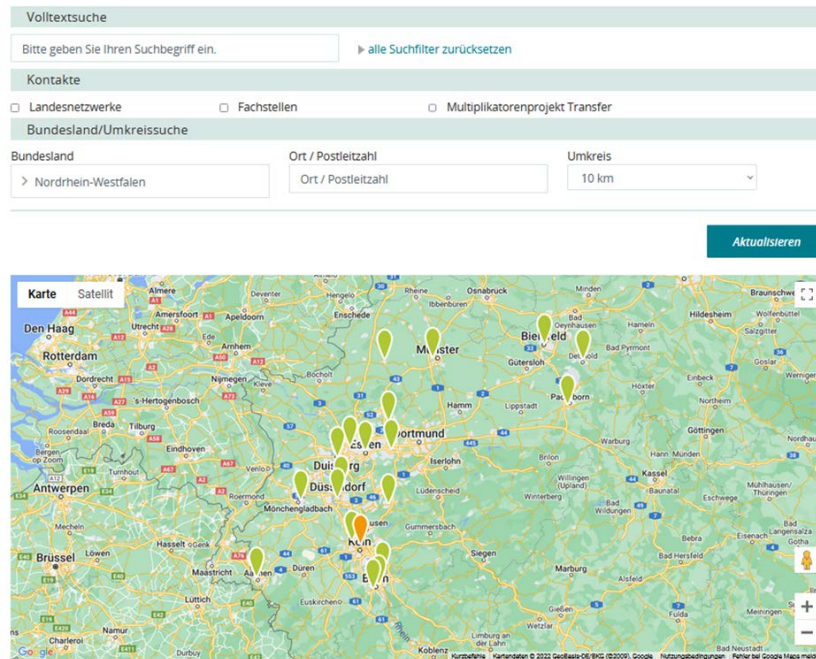


Abbildung 19: Interaktive Karte der Anerkennungs-, Qualifizierungs- und Existenzgründungsberatungsstellen auf der Seite des IQ-Netzwerks

Link: https://www.netzwerk-iq.de/angebote/eingewanderte/beratungsangebote?tx_camaliga_pi1%5Baction%5D=search&tx_camaliga_pi1%5Bcontroller%5D=Content&cHash=e36de1ca181f5e7a480364cab18515db (16.06.2022)

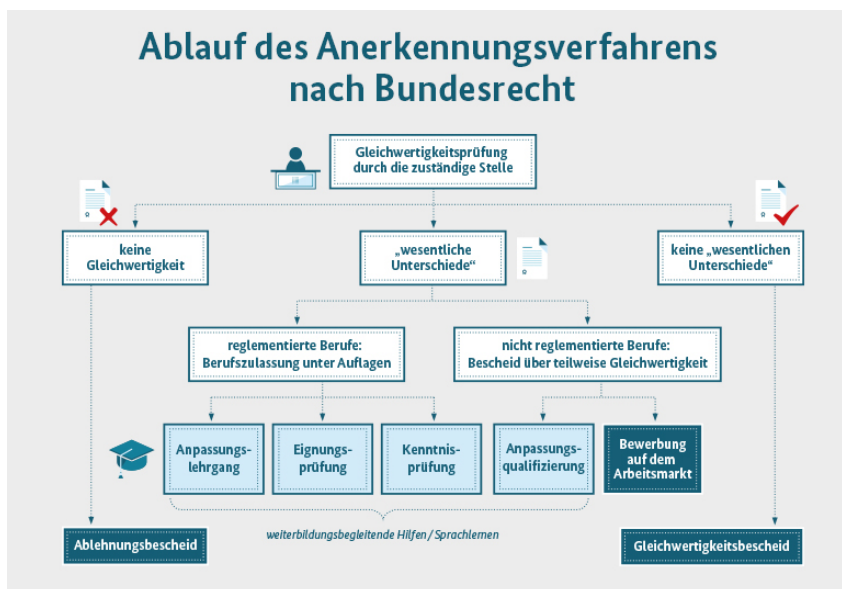


Abbildung 20: Übersichtsgrafik des Bundesministeriums für Arbeit und Soziales zum Ablauf des Anerkennungsverfahrens nach Bundesrecht

Link: https://www.bmas.de/SharedDocs/Downloads/DE/Arbeitsmarkt/sp-fluechtlinge-grafik-ablauf-des-anerkennungsverfahrens-nach-bundesrecht.pdf?sessionId=A21153B24E630F8CD80E276CC6744517.delivery2-master?__blob=publicationFile&v=1 (16.06.2022) © BMAS

7.3.5 Verknüpfungen und Verweise

Ein weiteres von den Citizen Scientists festgelegtes Kriterium für die Nützlichkeit einer Webseite ist die Verknüpfung zusammengehöriger Informationen und Verweise auf benötigte weiterführende Informationsangebote sowie Anlaufstellen für Rückfragen. Fast alle evaluierten Webseiten erhalten Links zu Webseiten mit weiterführenden Informationen: Diese wurden grundsätzlich als hilfreich eingeschätzt, bei vielen aber auch als überfordernd. Es gilt somit, ein gutes Maß an Verweisen zu finden und Klarheit darüber zu verschaffen, welche Informationen auf welchen Seiten zu erwarten sind, um sich nicht zu verlieren. Wenn aber Informationen isoliert dargestellt werden und der Weg zu benötigten zusammenhängenden Themen selbst und lange gesucht werden muss, führt dies auch zu Frustration. So schreibt eine Person:

„Über die Grundrente weiß ich jetzt alles, aber wie man einen Job finden soll, damit man die Beiträge 33 Jahre zahlen kann, nicht mehr...“

7.3.6 Umfang der Texte

Auch wenn Checklisten, Beispiele, Erfolgsgeschichten und Verweise aus Sicht der Citizen Scientists zum Baukasten einer guten Info-Webseite gehören, sollten die einzelnen Textseiten eine angemessene Länge haben. Was angemessen ist, liegt – wie so Vieles – stark im Auge des*der Betrachter*in. Hinsichtlich des Umfangs der Texte auf den Webseiten beschieden 70 % der Gutachten eine angemessene Länge (Abbildung 21).

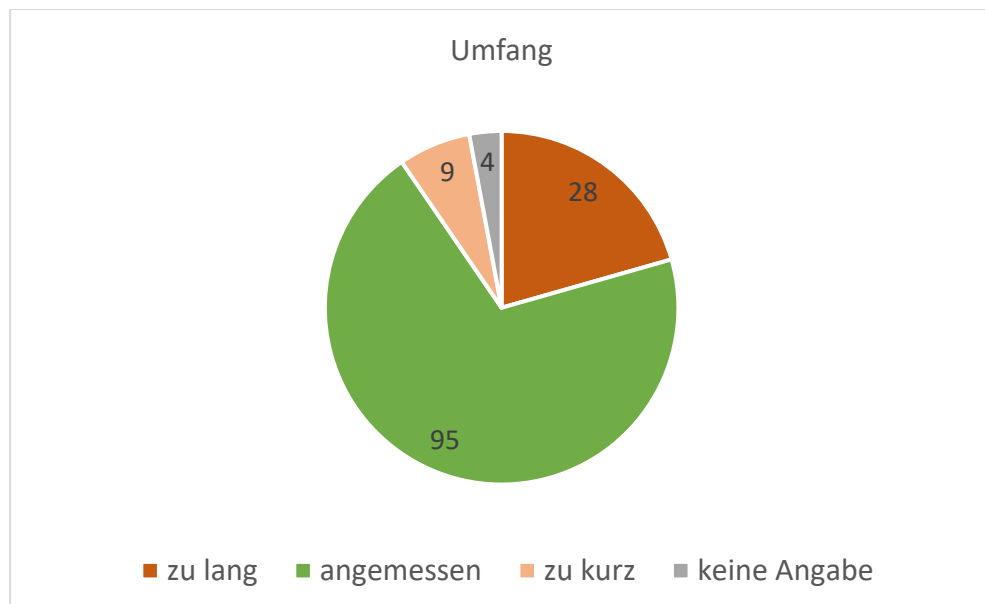


Abbildung 21: Einschätzung zum Umfang der Texte auf allen ausgewählten Webseiten

n = 136 © Minor 2022

Während einige die Texte zu lang fanden, kam es nur selten vor, dass Texte als zu kurz eingestuft wurden. Insbesondere bei Texten mit mittlerem oder langem

Umfang wiesen die Citizen Scientists darauf hin, dass Zusammenfassungen der wichtigsten Informationen hilfreich sind. Anabin bietet z. B. auf jeder Unterseite in einer Art Infokasten („Kurz und knapp“) kurze Zusammenfassungen der Informationen (Abbildung 22). Da nur in 29 Gutachten das Vorhandensein solcher Zusammenfassungen attestiert wurde, besteht in diesem Bereich noch Handlungsspielraum.

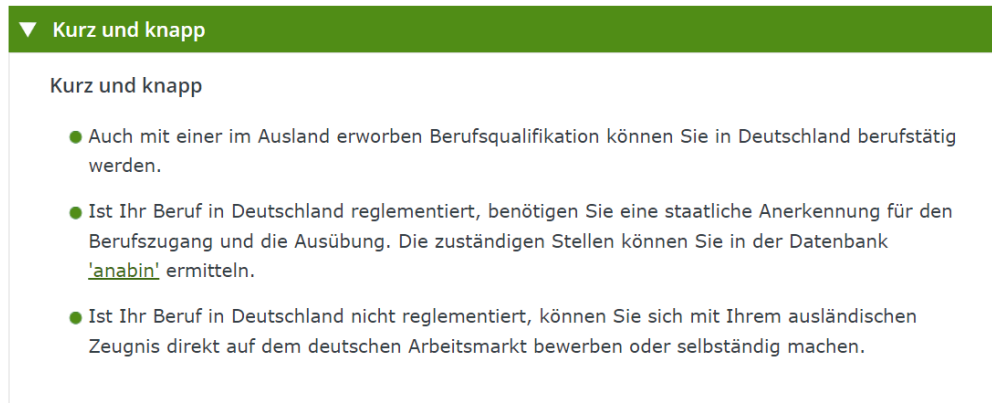


Abbildung 22: Zusammenfassung der Inhalte einer Unterseite von anabin mit Funktion „Kurz und knapp“

Link: <https://www.kmk.org/zab/zentralstelle-fuer-auslaendisches-bildungswesen/allgemeines-zur-erkennung/erkennung-im-beruflichen-bereich.html> (16.06.2022)

7.3.7 Relevanz der Inhalte

Ob die auf einer Webseite zur Verfügung gestellten Informationen von den Nutzenden als nützlich und relevant für ihren Einwanderungsprozess eingeschätzt werden, hängt stark von deren Interessen und Fragen, aber auch von der Ausrichtung der Webseiten ab. Insgesamt wurde die Relevanz der auf den Webseiten zur Verfügung gestellten Inhalte jedoch als hoch eingeschätzt. Positiv beeinflusst wird diese Einschätzung durch klare Zielsetzungen der Webseite, eine gut verständliche Aufbereitung (siehe oben) und durch ein breites, aber übersichtliches Angebot von Informationen, sodass viele Nutzende Antworten auf ihre spezifischen Fragen finden können und Menüstrukturen, die unterschiedliche Gruppen (je nach Staatsangehörigkeit, Einwanderungsgrund usw.) zu den Informationen leiten, die für sie relevant sein dürften (siehe 7.2). Kontraproduktiv ist hingegen, wenn Nutzende die von ihnen gebrauchten Informationen nicht finden oder der Bezug zu ihrer eigenen Lebensrealität durch eine zu allgemeine Darstellung nicht klar wird. Es fällt zudem auf, dass für Einwanderungsinteressierte die auf den untersuchten Webseiten zur Verfügung gestellten Informationen zum Teil als etwas weniger relevant als für bereits Eingewanderte beurteilt werden (Abbildung 23 und Abbildung 24). Hier lässt sich ein Zusammenhang mit der geringen Bekanntheit der untersuchten Angebote vor der Einwanderung (siehe Kapitel 7.1) vermuten: Eine stärkere Ausrichtung der Informationsangebote auf Fragen von Einwanderungsinteressierten könnte auch die Bekanntheit unter dieser Gruppe erhöhen.

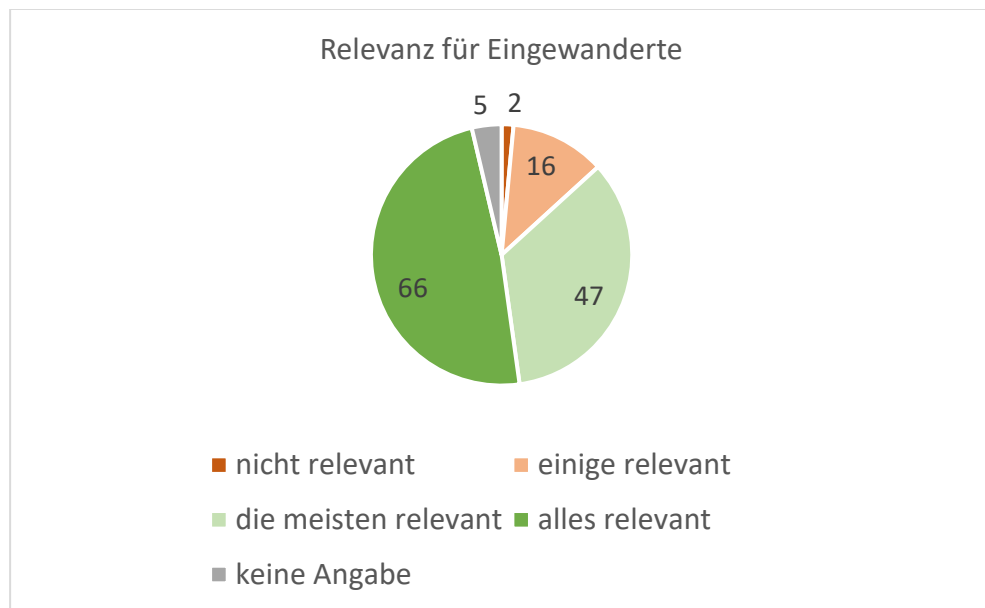


Abbildung 23: Einschätzungen zur Relevanz der Informationen für Eingewanderte

Antworten zur Gesamtheit aller ausgewählten Informationsangebote. n = 136
 © Minor 2022

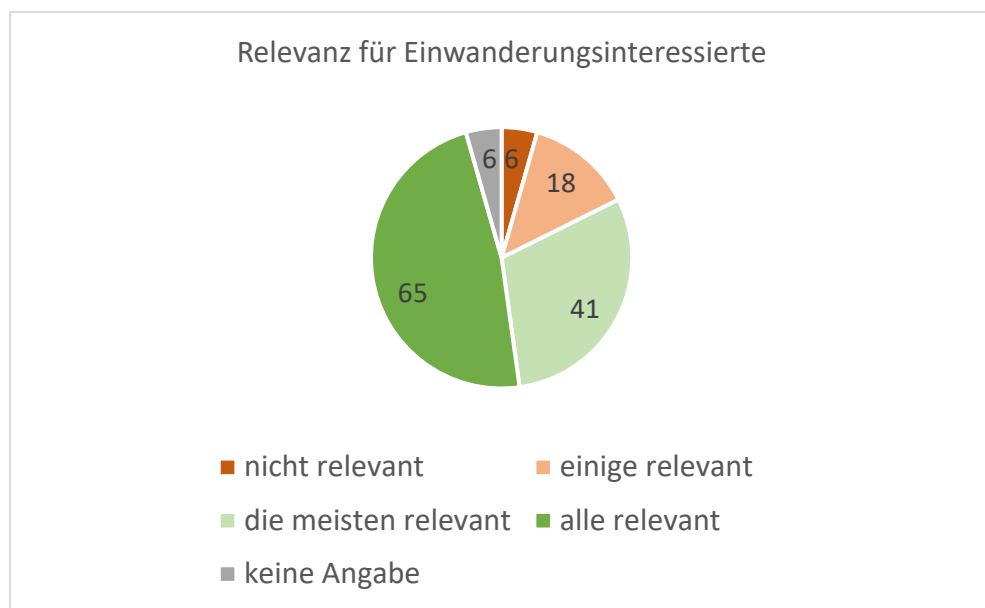


Abbildung 24: Einschätzungen zur Relevanz der Informationen für Einwanderungsinteressierte

Antworten zur Gesamtheit aller ausgewählten Informationsangebote. n = 136
 © Minor 2022

7.4 Sprache

Sprachliche Zugänglichkeit wurde von vielen der Citizen Scientists als wesentlicher Faktor für die Nützlichkeit eines Informationsangebots festgestellt. Für die

Zielgruppe von Einwanderungsinteressierten und Eingewanderte – insbesondere denjenigen mit noch geringen Deutschkenntnissen – überrascht es nicht, dass lange, komplizierte Sätze und Behördenterminologie für mehr Verwirrung als Aufklärung sorgen.

7.4.1 Deutsche Sprache

Die an der Untersuchung beteiligten Eingewanderten hatten alle Deutschkenntnisse auf mindestens B1-Niveau und konnten somit die Zugänglichkeit der deutschen Sprache gut einschätzen. Insgesamt befand ein Großteil von ihnen die deutsche Sprache auf den Webseiten als eher oder als sehr gut verständlich (Abbildung 25). Allerdings kommt ca. drei Viertel der Gutachten zu dem Schluss, dass die auf den untersuchten Webseiten verwendete deutsche Sprache für Menschen mit geringen Deutschkenntnissen nur schwer verständlich ist (Abbildung 26).

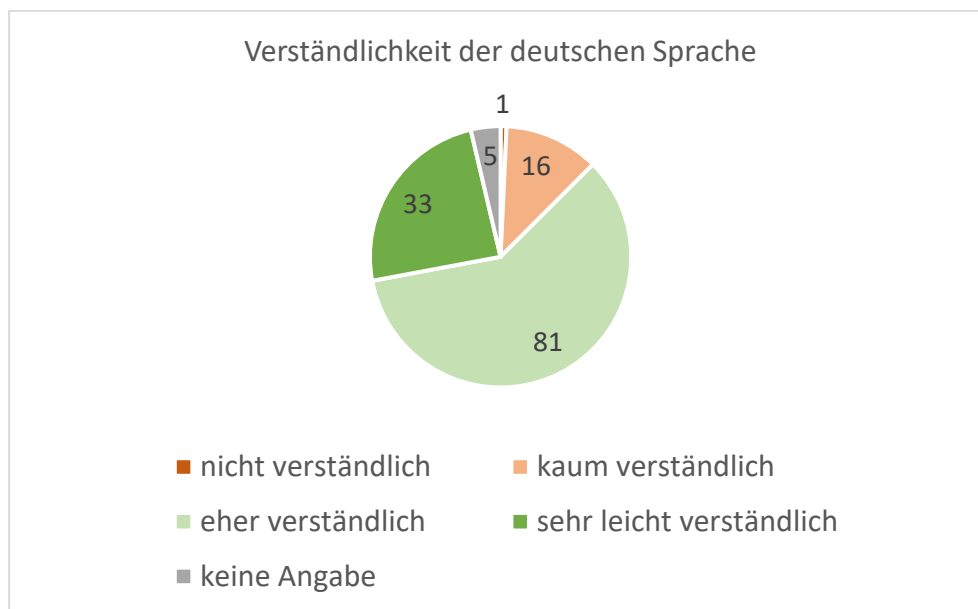


Abbildung 25: Bewertungen der Verständlichkeit der deutschen Sprache zu allen ausgewählten Informationsangeboten

n = 136 © Minor

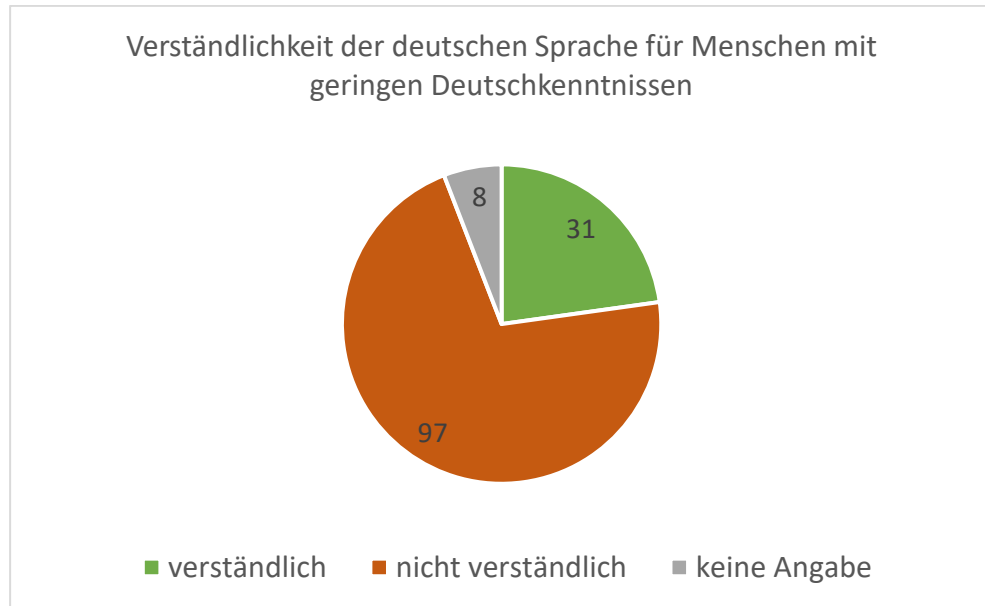


Abbildung 26: Bewertungen der Verständlichkeit der deutschen Sprache für Menschen mit geringen Deutschkenntnissen (A1-A2) zu allen ausgewählten Informationsangeboten

n = 136 © Minor 2022

Auf vielen Webseiten befindet sich zum Zweck der Barrierefreiheit – nicht nur für Eingewanderte ohne erstsprachliche Deutschkenntnisse – mittlerweile ein Bereich in **Leichter Sprache**³, so z. B. auf der Seite des Bundesministeriums für Arbeit und Soziales (Abbildung 27). Diese schätzen die Gutachter*innen zwar als hilfreich für Personen mit geringen Deutschkenntnissen ein. Oft bildet dieser Bereich aber nur einen Bruchteil der Informationen auf der Seite ab und erklärt lediglich, wie die Seite aufgebaut ist, sodass diese Funktion nur begrenzt hilfreich ist. Kommt man zu den eigentlichen Inhalten, ist man wieder auf die Standardversion angewiesen. Außerdem führt der Klick auf „Leichte Sprache“ oft zu einer Startseite und veränderter Navigationsstruktur, was als verwirrend wahrgenommen wird. Der Weg zurück zum vorher besuchten Inhalt muss dann erst wieder gefunden werden. Viele wünschen sich daher, dass mehr Inhalte auf Leichter Sprache zur Verfügung gestellt werden. Dies wird als wichtiger empfunden als zu erklären, was Leichte Sprache ist.

³ <https://www.leichte-sprache.org/leichte-sprache/das-ist-leichte-sprache/>



Abbildung 27: „Leitfaden in Leichter Sprache“ auf der Webseite des Bundesministeriums für Arbeit und Soziales

Link: <https://www.bmas.de/DE/Leichte-Sprache/leichte-sprache.html>
(16.06.2022)

7.4.2 Übersetzungen

Wichtiger als die Übertragung in Leichte Sprache finden aber die meisten Citizen Scientists die möglichst umfangreiche Übersetzung der Webseiten in möglichst viele Sprachen. Viele webbasierte Informationsangebote sind nur in wenige Sprachen, nur auf Englisch oder auch gar nicht übersetzt. Dies wird von vielen Gutachter*innen problematisiert. Es ist zu vermuten, dass hierin auch ein Grund dafür liegt, warum diese Seiten in Austauschforen unter Eingewanderten aus denselben Sprachcommunities z. T. wenig genutzt werden, auch wenn die dort ausgetauschten Informationen vielleicht weniger verlässlich sind. Sollten (noch) keine oder nur wenige Übersetzungen zur Verfügung stehen, empfehlen einige Citizen Scientists, darauf hinzuweisen, dass es die Möglichkeit gibt, mit dem Browser Seiten übersetzen zu lassen. Dann sollte aber auch darauf hingewiesen werden, dass diese Übersetzungen ungenau und fehlerhaft sein können.

Aufgrund der Vielfalt der durch die Citizen Scientists gesprochenen Erstsprachen konnte ein breites Spektrum an Übersetzungen evaluiert werden. Die vorhandenen Übersetzungen werden von fast allen als gut oder sehr gut verständlich eingeschätzt. Allerdings entstehen Probleme oft, wenn nicht alle Inhalte übersetzt sind oder sich die Struktur der übersetzten Seite von der deutschen Seite unterscheidet. Nur weniger als die Hälfte der Gutachter*innen konnte den übersetzten Versionen der Webseiten eine inhaltliche Äquivalenz zur deutschen Seite bestätigen (Abbildung 28).

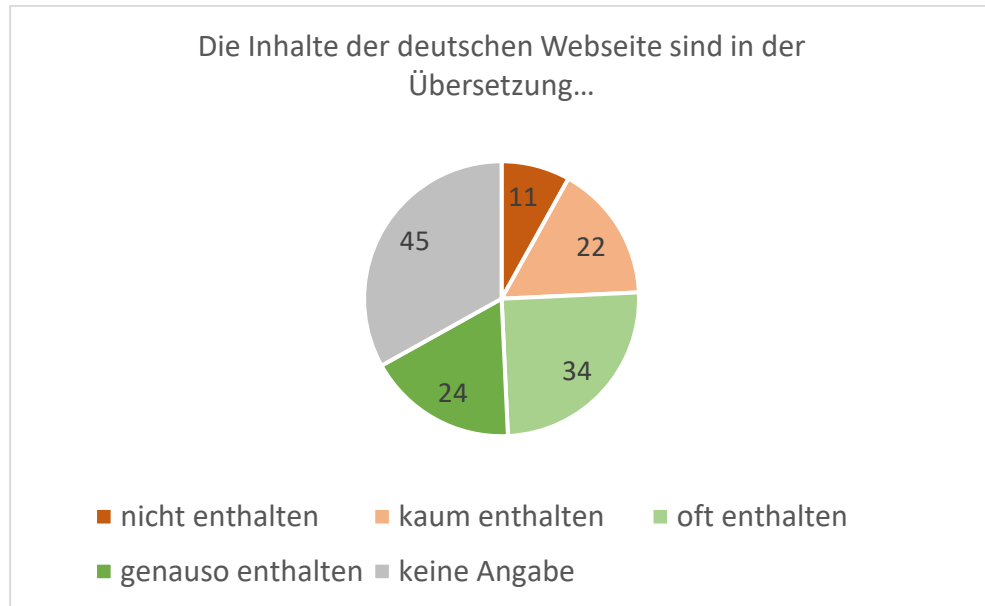


Abbildung 28: Bewertungen der Äquivalenz der Informationen in den deutschen und übersetzten Versionen aller bewerteten Informationsangebote
 n = 136. Der hohe Anteil fehlender Angaben ist auf den Anteil der Gutachten zurückzuführen, auf deren Bezugsseite keine zu evaluierende Übersetzung vorhanden war. © Minor 2022

Mit Blick auf die schriftlichen Anmerkungen liegt die Annahme nahe, dass sich die positiven Bewertungen der Äquivalenz eher auf die Ähnlichkeit der Inhalte, die überhaupt übersetzt wurden, beziehen als auf die Breite der Informationen im Ganzen. Denn vielen fällt auf, dass nur ein Bruchteil der Informationen auch in anderen Sprachen zu finden ist und sich das Gezweig der Seitennavigation beim Klick auf die andere Sprachversion stark lichtet. Das führt zum Teil zu hoher Frustration – auch verbunden mit der Erkenntnis, dass die Auswahl der übersetzten Informationen mit den mutmaßlichen Eigenschaften der mit der Sprache identifizierten Zielgruppe einhergeht. So schreibt z. B. eine Person zur arabischen Übersetzung einer Webseite:

„Wenn man die arabische Version der Webseite liest, hat man im Vergleich zur deutschen Version das Gefühl, dass sie sich mehr auf Flüchtlinge und Asylsuchende als auf allgemeine Einwanderer konzentriert.“

Vom unterschiedlichen Umfang der Übersetzungen schließen einige sogar auf die Ungleichbehandlung unterschiedlicher Communities:

„Ich habe wirklich das Gefühl, dass mir mit der Übersetzung Informationen vorenthalten werden. Ich sehe eine fast leere Seite. Es ist nur von Asyl und Schutz die Rede. Die englische Version hingegen ist übersetzt. Ist die Bereitschaft (vollständige Informationen zu geben) für Franzosen geringer?“

Neben dieser symbolischen Ebene ist es vor allem ein pragmatisches Problem, wenn Informationen in der Übersetzung abhanden gehen. Dass eine Person

schreibt, sie hätte „lieber keine Übersetzung als zu oberflächliche Informationen“, lässt neben anderen Aussagen in den Workshops vermuten, dass viele Nutzer*innen zwischen der deutschen Version und den übersetzten switchen: Abschnitte, die auf Deutsch nicht gut verständlich sind, werden in der Übersetzung gesucht. In diesem Fall ist es besonders ungünstig, wenn man beim Klick auf den Übersetzungsbutton nicht auf derselben Seite in der gesuchten Übersetzung, sondern auf einer Startseite mit völlig anderer Struktur landet. In solchen Fällen legen die Gutachter*innen nahe, dass es besser ist, die Information zu erhalten, dass die gesuchte Seite nicht übersetzt wurde. In der Regel ist es hilfreich, an prominenter Stelle darauf hinzuweisen, welche Elemente der Seite – ggf. auch nur Handreichungen, Formulare u. a. zum Download – in welchen Sprachen verfügbar sind.

Das Problem, dass einige deutsche Begriffe, die für Aufenthaltsrecht, Bildung und Arbeitsmarktintegration relevant sind, nicht einfach in andere Sprachen zu übersetzen sind (und andersherum), wird von einigen Citizen Scientists berücksichtigt: Sie empfehlen die Erstellung eines Glossars mit Erklärungen solcher Begriffe. So wurde z. B. das [Glossar](#) von Namen und Begriffen aus internationalen Bildungssystemen auf dem Infoportal anabin als hilfreich wahrgenommen (Abbildung 29).

The screenshot shows the 'anabin' logo (Das Infoportal zu ausländischen Bildungsabschlüssen) and the 'KULTUSMINISTER KONFERENZ Zentralstelle für ausländisches Bildungswesen' logo. Below is a search bar with 'abschluss' and 'Syrien' selected. The results table is as follows:

Begriff	Übersetzung	Erläuterung des Begriffs	Land
Diblum taqani (دبلوم تقني)	Technisches Diplom	"Diblum taqani" (Technisches Diplom) ist der nicht-akademische Abschluss einer zweijährigen beruflichen Ausbildung. In seltenen Fällen kann die Ausbildung auf ein akademisches Studium in der gleichen Fachrichtung angerechnet werden.	Syrien
Idjaza (إجازة)	Lizenz/Bachelor	"Idjaza" ist der grundständige Hochschulabschluss auf der ersten akademischen Qualifikationsstufe im syrischen Hochschulsystem nach einem vier- bis sechsjährigen Studium.	Syrien
Madjistir (ماجستير)	Master	"Madjistir" ist der Hochschulabschluss auf der zweiten Qualifikationsstufe im syrischen Hochschulsystem nach einem zweijährigen postgradualen Studium.	Syrien

Abbildung 29: Ausschnitt aus dem Glossar des Infoportals zur Anerkennung internationaler Abschlüsse anabin

Link: <https://anabin.kmk.org/filter/glossar.html> (16.06.2022)

Nicht zuletzt wird beim Thema Sprache auch immer auf das Thema Multimedialität verwiesen: Für viele sind gut gemachte und verständnisfördernde Videos und Grafiken eine wichtige Ergänzung zu Texten, um die Inhalte zu verstehen, gerade wenn die deutsche Sprache nicht leicht und Übersetzungen nicht umfassend vorhanden sind.

Niedrigschwellige deutsche Sprache, umfassende Übersetzungen und multimediale Zugänge sollten daher immer Hand in Hand gehen, um Informationen so zugänglich wie möglich aufzubereiten.

7.5 Möglichkeiten, Fragen zu stellen

Die Citizen Scientists suchten im Laufe des Evaluationsprozesses verschiedene Möglichkeiten der Kontaktaufnahme und probierten diese zum Teil auch aus. Viele von ihnen fanden diverse Möglichkeiten der Kontaktaufnahme, darunter vor allem Kontaktformulare, E-Mailadressen, Telefonnummern und zum Teil auch Chatbots. Diese Diversität der Möglichkeiten zur Kontaktaufnahme wurde geschätzt, solange klar war, an welche Stelle man sich mit welchem Anliegen richten muss. Hinderlich fanden einige, wenn die direkten Ansprechmöglichkeiten für spezifische Fragen „hinter allgemeinen FAQs versteckt“ waren. Außerdem wurde für viele nicht deutlich, ob sie Fragen nur auf Deutsch oder auch in anderen Sprachen stellen können und beantwortet bekommen würden. Wie hilfreich und wie schnell Antworten auf Fragen über Kontaktmöglichkeiten waren, lässt sich nicht pauschal beurteilen.

Die Citizen Scientists erprobten auch automatisierte Instrumente wie den Chatbot der [Bundesagentur für Arbeit](https://web.arbeitsagentur.de/portal/kontakt/de/arbeitslos-und-arbeitfinden) (Abbildung 30) oder den zweisprachigen des [DAAD](https://www.daad.de/en/). Im Allgemeinen empfanden die Citizen Scientists Chatbots für einfache Fragen und wegen der prompten Antwort hilfreich, betonten aber, dass für komplexere Fragestellungen eine Beratung durch geschultes Personal essenziell sei.

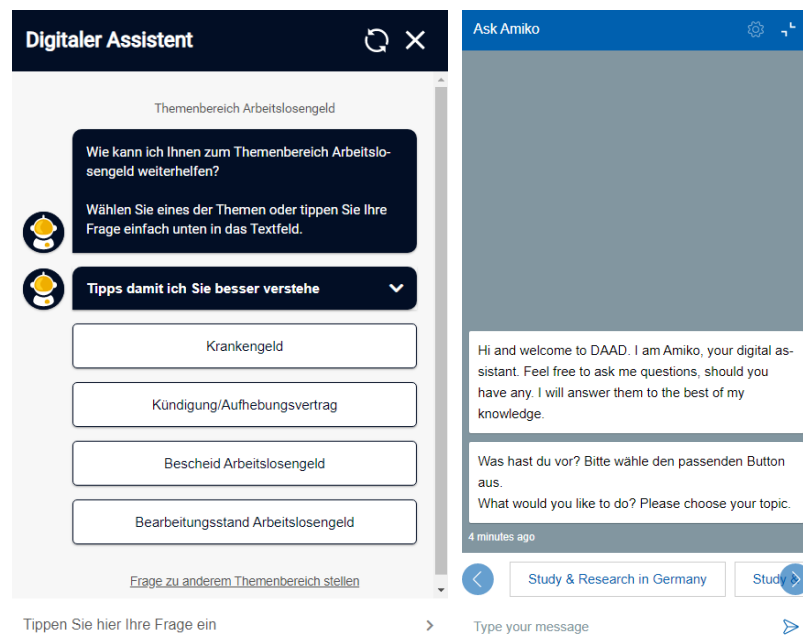


Abbildung 30: Chatbot/Digitaler Assistent auf der Seite der Bundesagentur für Arbeit (links) und der Seite des Deutschen Akademischen Austauschdiensts (rechts)

Links: <https://web.arbeitsagentur.de/portal/kontakt/de/arbeitslos-und-arbeitfinden> (16.06.2022), <https://www.daad.de/en/> (16.06.2022)

8. Fazit und Handlungsempfehlungen

An Angeboten webbasierter Informationsangebote für Einwanderungsinteressierte und Eingewanderte mangelt es nicht: Die meisten Citizen Scientists, die an der Untersuchung teilgenommen haben, waren überrascht, wie viele öffentliche Institutionen und staatliche Stellen hilfreiche und relevante Informationen auf ihren Webseiten aufbereiten. Ein häufiges Feedback war:

„Schade, dass ich bisher noch nicht von der Seite wusste. Ich werde sie nutzen und empfehlen.“

Hieraus ergibt sich zum einen, dass schon Vieles gut gemacht wird: Auf vielen Webseiten sind verlässliche Informationen für die Zielgruppe gut strukturiert, leicht erklärt und transparent aufbereitet. Oft werden dafür auch multimediale Elemente, Hinweise auf weiterführende Informationen, Kontaktmöglichkeiten, Leichte Sprache und Übersetzungen genutzt. Damit werden die acht im Rahmen des Vorhabens evaluierten Webseiten bereits vielen Kriterien gerecht, die aus Sicht der durch die Citizen Scientists vertretenen Zielgruppe die Qualität und Nützlichkeit webbasierter Informationsangebote ausmachen.

Allerdings zeigt das Feedback auch, dass viele Angebote unter Einwanderungsinteressierten und Eingewanderten nicht bekannt sind. Hieraus ergibt sich ein Bedarf an mehr Bekanntmachung. Es ist außerdem zu vermuten, dass die Angebote mehr genutzt und empfohlen werden würden, wenn sie noch zugänglicher gestaltet werden, in den Worten einer Gutachterin: „für Menschen, nicht für Institutionen“. Trotz der Verschiedenheit der acht evaluierten Webseiten kamen in den Evaluationen hierzu immer wieder ähnliche Aspekte und Empfehlungen auf, die zu Handlungsempfehlungen an den webseitenbetreibenden Akteuren zusammengefasst werden:

- Die auf Webseiten zur Verfügung gestellten Informationen sollten übersichtlich dargestellt sein und durch einen klaren Aufbau, eine intuitive Navigation und intelligente Suchfunktionen leicht auffindbar sein.
- Bestehende Angebote sollten unter Einwanderungsinteressierten und Eingewanderten bekannter gemacht werden, und zwar in den Räumen, in denen sie sich ohnehin aufhalten. Das betrifft sowohl digitale Austauschräume in den sozialen Medien als auch Behörden, Bildungseinrichtungen, Meldeämter usw.
- Insbesondere für Einwanderungsinteressierte sollten webbasierte Angebote leichter auffindbar und inhaltlich stärker auf ihre Anliegen ausgerichtet sein, um ihnen eine gute Vorbereitung auf die Migration und damit auch eine leichtere Integration in Deutschland zu ermöglichen.
- Dazu gehört auch ein modernes und ansprechendes Design. Davon wird – neben der Aktualität der Informationen, ersichtlichen Quellen und webseitenverantwortlichen Akteuren – auch auf die Verlässlichkeit der Informationen geschlossen.

- Bei der Aufbereitung der Informationen und beim Verweis auf weitere Informationsquellen und Anlaufstellen sollte auf eine Balance zwischen Ausführlichkeit bzw. Vollständigkeit und Überschaubarkeit geachtet werden. Sowohl bei internen als auch bei externen Inhalten ist es daher wichtig klarzustellen, welche Informationen wo zu erwarten sind und diese kurz zusammenzufassen.
- Gängige Prozesse sollten in Schritt-für-Schritt-Anleitungen und Checklisten dargestellt werden.
- Die behandelten Themen sollten nicht nur allgemein, sondern auch mit Beispielen beschrieben werden, weil dadurch das Verständnis für die oft abstrakt wirkenden Prozesse erleichtert wird. Insbesondere Erfolgsgeschichten bzw. gute Beispiele schaffen außerdem Motivation.
- Um beschriebene Themen leichter und schneller verständlich zu machen, sollten multimediale Elemente verwendet werden. Allerdings ist es nicht damit getan, sie zum Selbstzweck oder zur „Dekoration“ einzusetzen. Vielmehr sollten ihre spezifischen Erklärungspotenziale zum besseren Verständnis genutzt werden. Dabei sollten sie nicht als Ersatz, sondern als sinnvolle Ergänzung zu Textelementen gedacht werden.
- Deutsche Sprache sollte – auch für Menschen mit geringen Deutschkenntnissen – leicht verständlich geschrieben sein. Dafür können z. B. noch mehr Seiteninhalte in Leichte Sprache übertragen werden. Für „schwer übersetzbare“ Begriffe sind Erklärungen in Form von z. B. Glossaren oder Pop-Up-Fenstern hilfreich.
- Neben einer zugänglichen deutschen Sprache ist es aber auch wichtig, die Angebote in möglichst viele Sprachen zu übersetzen. Die Inhalte und Strukturen der verschiedenen Sprachversionen sollten dabei möglichst stark angeglichen werden.
- Es ist gut, für spezifische Rückfragen diverse Kontaktmöglichkeiten anzubieten. Dabei sollte deutlich gemacht werden, in welchen Sprachen Kontakt aufgenommen werden kann.

Durch die Einbeziehung der Zielgruppe in die Weiterentwicklung webbasierter Informationsangebote ist es möglich, „blinde Flecken“ auszuleuchten und Aspekte einzubeziehen, die die Zugänglichkeit erleichtern und dadurch auch die Vielfalt der bestehenden Angebote bekannter und benutzter zu machen. Dabei ist es wichtig, die Heterogenität der Zielgruppe und ihrer Bedarfe zu beachten. In Zukunft sollten verstärkt Menschen mit einbezogen werden, die noch nicht eingewandert sind, keine oder nur geringe Deutschkenntnisse (A1-A2) haben oder nicht über Hochschulabschlüsse/hohe Qualifikationen verfügen, um nur einige Aspekte zu benennen. In Anbetracht der Fülle an Informationsangeboten empfiehlt es sich außerdem, sich untereinander abzustimmen, Erfahrungen und gute Praxisbeispiele auszutauschen, und für die Zielgruppe deutlich zu machen, wo sie in der Fülle der Angebote die benötigten Informationen finden.

Offizielle Informationsangebote nicht parallel, sondern mit digitalen Austauschräumen von Einwanderungsinteressierten und Eingewanderten und anderen Angeboten – u. a. von Beratungsstellen, Arbeitgebern, Universitäten, Jobbörsen – weiterzudenken, würde es vielen erleichtern, schnell an verlässliche Informationen zu kommen und somit auch einfacher ihren Weg in das deutsche Arbeits- und Bildungssystem zu finden.

Anhang

Anhang 1: Einzelne Phasen der Untersuchung

1. Gewinnung der Co-Forschenden:

Über Werbung für das Vorhaben in sozialen Netzwerken sowie bei Trägern, Organisationen und Initiativen, die im Feld der Arbeitsmarktintegration von Neuzugewanderten arbeiten, wurden insgesamt 34 Co-Forschende gewonnen. Voraussetzungen für die Teilnahme waren, dass die Co-Forschenden Neuzugewanderte sind, also frühestens ab 2015 nach Deutschland eingewandert sind; Deutschkenntnisse auf mindestens B1 Niveau; zusätzlich ersprachliche Kenntnisse in einer der folgenden Sprachen haben: Arabisch, Bulgarisch, Englisch, Französisch, Polnisch, Rumänisch, Russisch, Spanisch oder Türkisch.

Insgesamt nahmen 34 Neuzugewanderte an der Untersuchung teil, die sich auf die Ausschreibung zurückgemeldet hatten und alle oben genannten neun Sprachen vertraten. Sie kamen sowohl aus EU-Ländern als auch aus Drittstaaten und waren hinsichtlich Geschlecht, Alter, Staatsangehörigkeit, Aufenthaltsdauer und Wohnort in Deutschland sowie Hauptbeschäftigungen divers. Dadurch wurden verschiedene Perspektiven auf webbasierte Informationsangebote für Einwanderungsinteressierte und Eingewanderte eingebracht. Außerdem konnten alle Citizen Scientists sowohl an den deutschsprachigen Workshops teilnehmen – wobei auf die Verwendung einfacher Sprache geachtet wurde – und die deutschen Versionen der Webseiten begutachten, als auch diverse Übersetzungen der Webseiten mit in die Begutachtung einbeziehen.

Nachdem sich die Co-Forschenden schriftlich auf die Ausschreibung zurückgemeldet hatten und bevor sie sich final für eine Teilnahme entschieden, fanden telefonische Einzelgespräche statt, um genauer über den Verlauf der Untersuchung, die Aufgaben der Citizen Scientists und die Voraussetzungen zu sprechen sowie Rückfragen stellen zu können.

Für die ehrenamtliche Teilnahme erhielten die Citizen Scientists eine Aufwandsentschädigung.

2. Auftaktworkshop mit den Co-Forschenden: Im November 2021 wurde ein Auftaktworkshop durchgeführt, in dem sich die Co-Forschenden kennenlernen und austauschen konnten. Aufgrund der pandemischen Lage und der verschiedenen Wohnorte der Teilnehmenden fand der Workshop digital statt. Im Vordergrund des Austausches stand die Frage nach den Informationsangeboten, die sie nutzten, um sich vor und nach der Einwanderung zum Thema Arbeit und Aus- und Weiterbildung zu informieren. Zudem erarbeiteten die Co-Forschenden in Kleingruppen Kriterien, die aus ihrer Sicht die Qualität eines webbasierten Informationsangebots ausmachen und in die Evaluation eingebunden werden sollten. Auf Grundlage des Workshops wurden sowohl die zu untersuchenden webbasierten Informationsangebote ausgewählt als auch der Bewertungsbogen für die Evaluation entwickelt (siehe Anhang 2).

3. Auswahl und Einbindung der Akteure: Unter den genannten Informationsangeboten waren Webseiten von deutschen Behörden und Ministerien, Webseiten mit Informationen für internationale Fachkräfte, Webseiten mit Informationen für internationale Studierende (allgemein und von einzelnen Universitäten), Jobbörsen, regionale und communityspezifische Informationsangebote,

Webseiten von Beratungsstellen und Migrant*innenselbstorganisationen, soziale Medien, Blogs und Webseiten von Arbeitgebern.

Unter den genannten webbasierten Informationsangeboten wurden acht Webseiten zur Evaluation ausgewählt, die zum einen von den Citizen Scientists besonders oft genannt wurden und zum anderen bundesweit relevante Informationen anbieten, um einheitliche Evaluationskriterien erarbeiten zu können (siehe Kapitel 5). Bei besonders umfangreichen und nicht nur auf Eingewanderte ausgerichteten Webseiten wurde der Fokus der Evaluation auf bestimmte Unterseiten gelegt. Die Fachstelle Einwanderung kontaktierte die Anbieter der ausgewählten Informationsangebote, informierte sie über die Untersuchung und lud diese dazu ein, Aspekte einzubringen, die sie selbst für die Untersuchung relevant finden. Die Akteure wurden zudem zu einem zukünftigen Austausch mit den Citizen Scientists eingeladen. Sechs von acht Akteuren zeigten Interesse für die Untersuchung und wurden im Weiteren eingebunden.

4. Erarbeitung eines Leitfadens zu Erstellung der Gutachten: Basierend auf den Kriterien, die von den Co-Forschenden im Auftaktworkshop erarbeitet wurden, ergänzt durch die von den Anbietern angeregten Kriterien, entwickelte die Fachstelle Einwanderung einen einheitlichen Evaluationsbogen, den die Citizen Scientists für die Bewertung aller ausgewählter Webseiten benutzen sollten. Der Bewertungsbogen enthielt sowohl Multiple-Choice-Fragen zur (subjektiven) Einschätzung und zum Vorhandensein spezifischer Elemente als auch Freifeldfunktionen für Anmerkungen und Verbesserungsvorschläge. Die Fragen widmeten sich den Hauptthemen Aufbau, Inhalte, Bewertung der genutzten deutschen Sprache, Bewertung der Übersetzung, Verlässlichkeit der Quelle und Möglichkeiten, Fragen zu stellen. Der vollständige Fragebogen ist in Anhang 2 zu finden. Unter Beachtung der Evaluationsinteressen der Akteure hinter den Webseiten, wurden bei einigen Webseiten auch spezifische Elemente der Webseiten wie z. B. Chatbots oder Quick-Checks begutachtet, sodass das Feedback für die Weiterentwicklung dieser spezifischen Funktionen von den Akteuren genutzt werden kann.

5. Einarbeitung und Anleitung der Co-Forschenden zur Gutachtenerstellung: Im Februar 2022 wurden die Co-Forschenden in einem weiteren Online-Workshop über die Auswahl der Webseiten informiert und ausführlich in die Handhabung des Bewertungsbogens eingeführt. Hierbei erprobten die Co-Forschenden in Kleingruppen das Tool anhand eines regionalen webbasierten Informationsangebots, sodass sie Fragen zum Umgang mit dem Bewertungsbogen stellen und letzte Änderungsvorschläge machen konnten.

6. Erstellung der Gutachten: Im Februar und März 2022 erstellten die Co-Forschenden Gutachten zu den ausgewählten Angeboten. Jede*r Citizen Scientist erstellte Gutachten für vier Informationsangebote, wobei auf eine Ausgewogenheit der Gutachter*innengruppen hinsichtlich Sprachkenntnissen, Aufenthaltsdauer in Deutschland, Alter und Beschäftigung geachtet wurde. So entstanden insgesamt 136 Gutachten. Neben den deutschen Seiten erprobten die Citizen Scientists auch die Versionen der Seiten in ihren Erstsprachen, sofern diese Übersetzungen vorhanden waren. Je nach Bedarf wurden die Co-Forschenden durch die Fachstelle Einwanderung unterstützt.

7. Kurzanalyse der Gutachten: Die Fachstelle Einwanderung sichtete die Gutachten und leitete erste Kernergebnisse in einer Auswertung her.

8. Workshop zur Analyse und Diskussion der Ergebnisse: Die Fachstelle Einwanderung stellte die Kurzanalyse vor und die Co-Forschenden präsentierten ihre Gutachten und diskutierten die Ergebnisse. Außerdem entwickelten sie gemeinsam Handlungsempfehlungen für Schwerpunktaspekte, die sich aus ihren Gutachten ergeben hatten.

9. Erstellung einer Publikation: Die zentralen Ergebnisse der Gutachten und Workshops und die darauf basierenden Handlungsempfehlungen wurden in der vorliegenden Publikation aufbereitet. Zusätzlich wurden interne Ergebnis-papiere mit den Untersuchungsergebnissen zu den einzelnen ausgewählten Webseiten erstellt und deren Anbietern zur Verfügung gestellt.

10. Fachveranstaltung: Mit aktiver Beteiligung der Co-Forschenden wurden die Ergebnisse und Handlungsempfehlungen auf einer Fachveranstaltungen präsentiert und mit den Anbietern der ausgewählten Webseiten diskutiert. Ziel der Fachveranstaltung war es, die Ergebnisse sowohl mit der Zielgruppe als auch mit einem breiten Kreis von Akteuren zu diskutieren und letztere für die Informationsbedarfe der Zielgruppe zu sensibilisieren und Weiterentwicklungsmöglichkeiten aufzuzeigen.

Anhang 2: Fragebogen

Gutachter*in: Klicken oder tippen Sie hier, um Text einzugeben.

Webseite: Klicken oder tippen Sie hier, um Text einzugeben.

Kannten Sie die Seite bereits?

Ja Nein

Falls Sie die Seite bereits kannten: Wann haben Sie diese besucht?

- Vor meiner Einwanderung nach Deutschland.
- Nach meiner Einwanderung nach Deutschland.
- Vor und nach meiner Einwanderung nach Deutschland.
- Das weiß ich nicht mehr.

Stellen Sie sich vor, Sie würden auf der Seite Informationen zu Fragen suchen, die für Sie rund um Leben und Arbeiten in Deutschland wichtig waren/sind.

Ihre Angaben beziehen sich im Allgemeinen auf die ganze Seite. Falls Sie spezifische Anmerkungen haben, notieren Sie bitte unter „Anmerkungen“, worauf sich diese beziehen, z. B. auf einen Abschnitt, einer Unterseite, ein Tool innerhalb der Seite.

Schauen Sie sich bitte die deutsche Version der Webseite an.

Aufbau der Webseite

- Die Website ist unübersichtlich und nicht gegliedert.
- Die Website wirkt unübersichtlich, man vermisst eine klare Gliederung.
- Die Website ist übersichtlich und gegliedert.

Verknüpfung der Inhalte

- Die Inhalte sind nicht miteinander verknüpft.
- Die dargestellten Inhalte sind kaum miteinander verknüpft.
- Die dargestellten Inhalte sind miteinander verknüpft.

Anmerkungen:

Klicken oder tippen Sie hier, um Text einzugeben.

Verbesserungsvorschläge:

Klicken oder tippen Sie hier, um Text einzugeben.

Inhalte der Webseite

Ziel der Webseite

- Es ist bei Besuch der Website nicht klar, welche Informationen sie geben will.
- Es ist bei Besuch der Website kaum klar, welche Informationen sie geben will.
- Es ist bei Besuch der Website klar, welche Informationen sie geben will.
- Es ist bei Besuch der Website schnell klar, welche Informationen sie geben will.

Welche Informationen und Angebote verspricht die Webseite?

Klicken oder tippen Sie hier, um Text einzugeben.

Welche Informationen waren für Sie besonders interessant?

Klicken oder tippen Sie hier, um Text einzugeben.

Haben Sie die Informationen erhalten, die Sie erwartet haben?

- Ja Nein

Erklärungen

- Die Erklärungen sind sehr unklar und schwer zu verstehen.
- Die Erklärungen sind unklar und kaum zu verstehen.
- Die Erklärungen sind klar und einfach zu verstehen.
- Die Erklärungen sind sehr klar und einfach zu verstehen.

Konkrete Schritte und Lösungen

- Konkrete Schritte oder Lösungen werden nicht beschrieben.
- Konkrete Schritte oder Lösungen werden kaum beschrieben.
- Konkrete Schritte oder Lösungen werden gut beschrieben.
- Konkrete Schritte oder Lösungen werden sehr gut beschrieben.

Enthalten die Texte Beispiele?

- Ja
 - Die Beispiele sind hilfreich, weil [Klicken oder tippen Sie hier, um Text einzugeben.](#)
 - Die Beispiele sind nicht hilfreich, weil [Klicken oder tippen Sie hier, um Text einzugeben.](#)
- Nein

Werden die Informationen am Ende kurz zusammengefasst?

- Ja Nein

Gibt es Erfolgsgeschichten / positive Beispiele zur Motivation?

- Ja Nein

Gibt es neben Texten auch multimediale Inhalte, also zum Beispiel Bilder oder Videos?

Ja

Die multimedialen Inhalte sind hilfreich, weil Klicken oder tippen Sie hier, um Text einzugeben.

Die multimedialen Inhalte sind nicht hilfreich, weil Klicken oder tippen Sie hier, um Text einzugeben.

Nein

Gibt es Informationen zur Auswirkung der Corona-Pandemie auf Arbeiten und Leben in Deutschland?

Ja

Die Informationen sind hilfreich, weil Klicken oder tippen Sie hier, um Text einzugeben.

Die Informationen sind nicht hilfreich, weil Klicken oder tippen Sie hier, um Text einzugeben.

Nein

Gibt es Links zu anderen Webseiten mit weiteren Informationen?

Ja

Die Links sind hilfreich, weil Klicken oder tippen Sie hier, um Text einzugeben.

Die Links sind nicht hilfreich, weil Klicken oder tippen Sie hier, um Text einzugeben.

Nein

Relevanz der Inhalte

Die dargestellten Inhalte sind für Personen, die nach Deutschland eingewandert sind, nicht relevant.

Einige der dargestellten Inhalte sind für Personen, die nach Deutschland eingewandert sind, relevant.

Die meisten dargestellten Inhalte sind für Personen, die nach Deutschland eingewandert sind, relevant.

Alle dargestellten Inhalte sind für Personen, die nach Deutschland eingewandert sind, relevant.

Relevanz der Inhalte

Die dargestellten Inhalte sind für Personen, die nach Deutschland einwandern möchten, nicht relevant.

Einige der dargestellten Inhalte sind für Personen, die nach Deutschland einwandern möchten, relevant.

Die meisten dargestellten Inhalte sind für Personen, die nach Deutschland einwandern möchten, relevant.

Alle dargestellten Inhalte sind für Personen, die nach Deutschland einwandern möchten, relevant.

Länge der Texte

- Die Texte sind zu lang.
- Die Texte haben eine gute Länge.
- Die Texte sind zu kurz.

Anmerkungen:

Klicken oder tippen Sie hier, um Text einzugeben.

Verbesserungsvorschläge:

- Diese Informationen haben mir gefehlt: Klicken oder tippen Sie hier, um Text einzugeben.
- Diese Informationen hätte ich nicht gebraucht: Klicken oder tippen Sie hier, um Text einzugeben.
- Sonstige Verbesserungsvorschläge: Klicken oder tippen Sie hier, um Text einzugeben.

Bewertung der deutschen Sprache

- Die verwendete Sprache ist nicht verständlich. Die Sätze sind kompliziert und unklar.
- Die verwendete Sprache ist kaum verständlich. Die Sätze sind eher kompliziert und unklar.
- Die verwendete Sprache ist eher verständlich. Die Sätze sind größtenteils einfach und klar.
- Die verwendete Sprache ist sehr leicht verständlich. Die Sätze sind einfach und klar.

Ist die Seite auch für Personen mit geringeren Deutschkenntnissen, also A1 und A2, verständlich?

- Ja Nein

Gibt es die deutschsprachige Webseite auch in „Leichter Sprache“? Das sieht



meistens so aus:

- Ja Nein

Finden Sie die Informationen in „Leichter Sprache“ hilfreicher als die auf der „normalen“ Webseite?

- Ja, weil Klicken oder tippen Sie hier, um Text einzugeben.
- Nein, weil Klicken oder tippen Sie hier, um Text einzugeben.

Anmerkungen:

Klicken oder tippen Sie hier, um Text einzugeben.

Verbesserungsvorschläge:

Klicken oder tippen Sie hier, um Text einzugeben.

Schauen Sie sich bitte die übersetzte Version der Webseite an.

Welche Übersetzung wird bewertet?

Klicken oder tippen Sie hier, um Text einzugeben.

- Die Übersetzung ist nicht verständlich.
- Die Übersetzung ist schwer verständlich.
- Die Übersetzung ist gut verständlich.
- Die Übersetzung ist sehr gut verständlich.

- Die Inhalte der deutschen Webseite sind nicht in der Übersetzung enthalten.
- Die Inhalte sind in der Übersetzung kaum so wie in der deutschen Webseite.
- Die Inhalte sind in der Übersetzung oft so wie in der deutschen Webseite.
- Die Inhalte sind in der Übersetzung genauso wie in der deutschen Webseite.

Wenn Sie die deutsche und die übersetzte Seite vergleichen: Fühlen Sie sich bei beiden Webseiten gleich gut informiert?

- Ja.
- Nein, die übersetzte Seite gibt mir weniger Informationen.
 - Grund: Klicken oder tippen Sie hier, um Text einzugeben.
- Nein, die deutsche Seite gibt mir weniger Informationen.
 - Grund: Klicken oder tippen Sie hier, um Text einzugeben.

Anmerkungen:

Klicken oder tippen Sie hier, um Text einzugeben.

Verbesserungsvorschläge:

Klicken oder tippen Sie hier, um Text einzugeben.

Verlässlichkeit der Quelle

Haben Sie Vertrauen darin, dass die dargestellten Informationen richtig sind?

- Ja, weil Klicken oder tippen Sie hier, um Text einzugeben.
- Nein, weil Klicken oder tippen Sie hier, um Text einzugeben.

Wissen Sie, von welcher Institution die Informationen sind?

- Ja, von: Klicken oder tippen Sie hier, um Text einzugeben.
- Nein

Anmerkungen:

Klicken oder tippen Sie hier, um Text einzugeben.

Verbesserungsvorschläge:

Klicken oder tippen Sie hier, um Text einzugeben.

Möglichkeit, Fragen zu stellen

Gibt es die Möglichkeit, Fragen zu stellen?

Ja, über:

- E-Mail
- Kontaktformular
- Telefon
- Chatbot
- Sonstiges: Klicken oder tippen Sie hier, um Text einzugeben.

Nein

Können Sie Fragen nur auf Deutsch oder auch in einer anderen Sprache stellen?

- Nur auf Deutsch
- Auf Deutsch und auf [Klicken oder tippen Sie hier, um Text einzugeben.](#)

Probieren Sie bitte eine dieser Möglichkeiten aus und beschreiben Sie Ihre Erfahrung.

Ich habe eine Frage gestellt über:

- E-Mail
- Kontaktformular
- Telefon
- Chatbot
- Sonstiges: Klicken oder tippen Sie hier, um Text einzugeben.

Haben Sie eine Antwort erhalten?

- Ja, ich habe nach ___ Minuten, ___ Stunden, ___ Tagen eine Antwort bekommen.
- Nein.

Falls Sie eine Antwort erhalten haben:

Die Antwort war:

- Hilfreich, weil [Klicken oder tippen Sie hier, um Text einzugeben.](#)
- Nicht hilfreich, weil [Klicken oder tippen Sie hier, um Text einzugeben.](#)

Anmerkungen:

[Klicken oder tippen Sie hier, um Text einzugeben.](#)

Verbesserungsvorschläge:

[Klicken oder tippen Sie hier, um Text einzugeben.](#)

Abschließende Bewertung der Webseite

Wie hilfreich finden Sie die Webseite, um sich über Arbeit und Leben in Deutschland zu informieren?

- Nicht hilfreich
- Kaum hilfreich
- Hilfreich
- Sehr hilfreich

Kurze Begründung:

Klicken oder tippen Sie hier, um Text einzugeben.

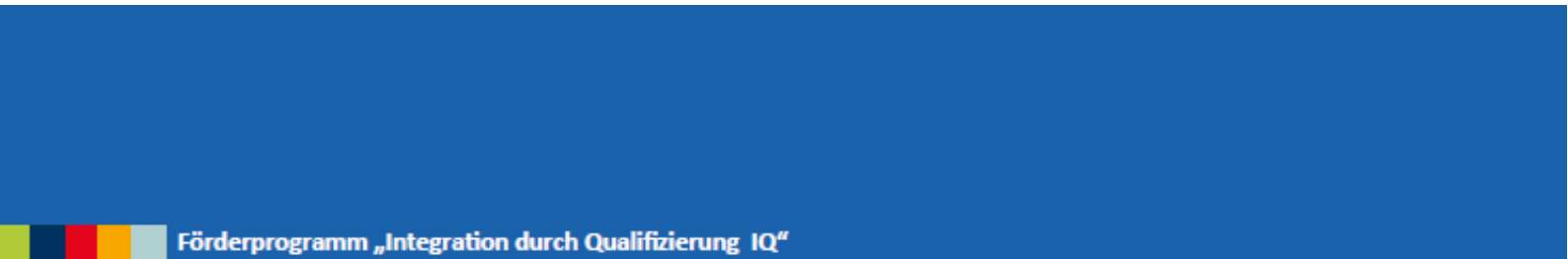
Literaturverzeichnis

- Bresolin, E., Calzada Cárdenas, A., 2021: Einblicke in die Beratungsarbeit des Projekts „MB 4.0 – Gute Arbeit in Deutschland“. https://minor-kontor.de/wp-content/uploads/2021/08/Minor_MB_4.0_Einblicke-in-die-Beratungsarbeit-des-Projekts_2021-1.pdf (17.05.2022).
- Haklay, M. / Dörler, D. / Heigl, F. / Manzoni, M. / Hecker, S. / Vohland, K., 2021: What Is Citizen Science? The Challenges of Definition, S. 13-33 in: Vohland, K. et al., The Science of Citizen Science. Basel: Springer.
- MB 4.0, 2020: Auswirkungen der Corona-Krise auf das Kommunikationsverhalten ausgewählter Communities im Rahmen des Projektes MB 4.0. https://minor-kontor.de/wp-content/uploads/2020/05/Minor_MB4.0_Zwischenbericht-Corona-April_2020.pdf (17.05.2022).
- Stapf, T., 2019: Migration / Digital. Die Bedeutung der sozialen Medien für Ankommen, Orientierung und Teilhabe von Neuzugewanderten in Deutschland. Berlin: Mensch & Buch. https://minor-kontor.de/wp-content/uploads/2020/09/NiB_Migration_Digital_Text_Web_20-09-29.pdf (17.05.2022).

Abbildungsverzeichnis

Abbildung 1: Bekanntheit aller ausgewählten Informationsangebote unter den Citizen Scientists.....	15
Abbildung 2: Instagram-Auftritt des IQ-Landesnetzwerks Sachsen-Anhalt mit der Kampagne „Humans of Saxony-Anhalt“	15
Abbildung 3: Einschätzung zur Übersichtlichkeit und verständlichen Struktur aller ausgewählten Informationsangebote	17
Abbildung 4: Startseite des Bereichs „Für Menschen aus dem Ausland“ der Bundesagentur für Arbeit.....	17
Abbildung 5: Startseite des Bereichs „Migration & Aufenthalt“ auf der Webseite des BAMF.....	18
Abbildung 6: Antworten auf die Frage, ob beim Besuch der Webseite klar ist, welche Informationen sie vermitteln möchte	20
Abbildung 7: Antworten auf die Frage, ob die Erklärungen auf der Webseite klar und einfach zu verstehen sind	20
Abbildung 8: Startseite der Webseite des DAAD mit dem zweisprachigen Logo	21
Abbildung 9: Antworten auf die Frage, ob auf der Webseite konkrete Schritte und Lösungen beschrieben werden	22
Abbildung 10: Übersichtsgrafik „Wo mache ich was?“ auf der Unterseite "Erste Schritte in Deutschland" des BAMF	23
Abbildung 11: Übersicht der Schritte des Anerkennungsfinders mit Fortschrittsanzeige auf der Seite „Anerkennung in Deutschland“	23
Abbildung 12: Quick-Check auf der Seite „Make it in Germany“	24
Abbildung 13: Antworten auf die Frage, ob die Texte der Webseite Beispiele enthalten	24

Abbildung 14: Antworten auf die Frage, ob es auf der Webseite positive Beispiele und Erfolgsgeschichten zur Motivation gibt	25
Abbildung 15: Beitrag mit Erfolgsgeschichte auf der Seite der BA	26
Abbildung 16: Ausschnitt der Unterseite mit Erfahrungsberichten auf der Webseite „Anerkennung in Deutschland“	26
Abbildung 17: Antworten auf die Frage, ob die Webseite multimediale Inhalte enthält.....	27
Abbildung 18: Youtube-Kanal von „Make it in Germany“	28
Abbildung 19: Interaktive Karte der Anerkennungs-, Qualifizierungs- und Existenzgründungsberatungsstellen auf der Seite des IQ-Netzwerks.....	29
Abbildung 20: Übersichtsgrafik des Bundesministeriums für Arbeit und Soziales zum Ablauf des Anerkennungsverfahrens nach Bundesrecht	29
Abbildung 21: Einschätzung zum Umfang der Texte auf allen ausgewählten Webseiten.....	30
Abbildung 22: Zusammenfassung der Inhalte einer Unterseite von anabin mit Funktion „Kurz und knapp“	31
Abbildung 23: Einschätzungen zur Relevanz der Informationen für Eingewanderte.....	32
Abbildung 24: Einschätzungen zur Relevanz der Informationen für Einwanderungsinteressierte.....	32
Abbildung 25: Bewertungen der Verständlichkeit der deutschen Sprache zu allen ausgewählten Informationsangeboten	33
Abbildung 26: Bewertungen der Verständlichkeit der deutschen Sprache für Menschen mit geringen Deutschkenntnissen (A1-A2) zu allen ausgewählten Informationsangeboten.....	34
Abbildung 27: „Leitfaden in Leichter Sprache“ auf der Webseite des Bundesministeriums für Arbeit und Soziales.....	35
Abbildung 28: Bewertungen der Äquivalenz der Informationen in den deutschen und übersetzten Versionen aller bewerteten Informationsangebote	36
Abbildung 29: Ausschnitt aus dem Glossar des Infoportals zur Anerkennung internationaler Abschlüsse anabin	37
Abbildung 30: Chatbot/Digitaler Assistent auf der Seite der Bundesagentur für Arbeit (links) und der Seite des Deutschen Akademischen Austauschdiensts (rechts).....	38



Förderprogramm „Integration durch Qualifizierung IQ“