

## » Datenbasierte Zielgruppenorientierung: das Instrument der Personas



Samuel Olbermann

Bildungs- und  
Kulturmanagement  
Mehrere Jahre  
Leitungsposition in einer  
Einrichtung der kirchlichen  
Erwachsenenbildung  
solbermann@aol.com

Zwei Entwicklungen beeinflussen die kirchliche Erwachsenenbildung derzeit besonders stark: Mit der fortschreitenden Digitalisierung des Berufsfeldes ändern sich die Anforderungen für die Mitarbeitenden und Kooperationspartner.

Gleichzeitig gibt es Bestrebungen des Gesetzgebers, nur noch berufsbezogene Qualifikationen als förderungswürdig anzuerkennen. In Zeiten, in denen es mehr denn je darum geht, auch die allgemeine Erwachsenenbildung auszuweiten und zu fördern, stellt sich für die kirchliche Erwachsenenbildung daher die Frage, wie sie programmatisch auf diese Herausforderungen reagiert. Die Entwicklung eines *attraktiven Kursangebotes* hat nicht nur Priorität in wirtschaftlicher Hinsicht, sondern plausibilisiert immer auch den Auftrag kirchlicher Erwachsenenbildung. Vom Auftrag her ist kirchliche Erwachsenenbildung breit angelegt, es geht darum, wie es beispielsweise die Arbeitsgemeinschaft für Evangelische Erwachsenenbildung in Bayern formuliert, „... den Menschen in seinem heutigen Lebenskontext anzusprechen ...“. So weit so gut, doch wie kann dies heute am besten gelingen?

Sollte in der Erwachsenenbildung mit „People Analytics“ stärker analysiert werden, welche sozialen Kompetenzen in der Arbeitswelt benötigt werden – also umfassende digitale Erfassungen und Auswertungen der Kompetenzen und Persönlichkeitsmerkmale von Arbeitnehmern und Arbeitnehmerinnen sowie Bewerberinnen und Bewerbern die Regel werden? Sollte verstärkt auf berufsbezogene Qualifikationen gesetzt werden, wie es der Gesetzgeber in immer neuen Anläufen zu favorisieren scheint? Oder sollten Hauptamtliche Pädagogische Mitarbeitende beziehungsweise Studien- und Referatsleiter/innen aufgrund ihrer gesammelten Erfahrung und ihres Verständnisses von kirchlicher Erwachsenenbildung weiterhin Kursangebote entwickeln – ganz nach dem Motto: „Ich weiß schon, welche Veranstaltungen bei den Teilnehmenden ankommen und benötigt werden“?

Fraglich ist bei all diesen Optionen, ob dadurch tatsächlich neue, innovative und bedarfsgerechte

Angebote entstehen können. Denn zu sehr könnten Hauptamtliche Pädagogische Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter versucht sein, am bisherigen Themenkonzept festzuhalten, ohne zu hinterfragen, ob die Seminare und Kurse nur deshalb angenommen werden, weil es keine Alternativen gibt. Ein Immerweiter-so träfe aber irgendwann nicht mehr die Interessen der potenziellen Teilnehmenden, weil sich deren Wünsche und Anforderungen im Lauf der Zeit ändern könnten und wahrscheinlich auch ändern werden. Auch gilt es, immer wieder zu überprüfen, ob die Kurse zu sehr nur auf die Arbeitswelt fokussiert sind, obwohl dies vielleicht eher den Wünschen des Gesetzgebers entspricht als denen der potenziellen Kursteilnehmenden. Die entscheidende Frage muss doch lauten: Was wollen eigentlich die Teilnehmenden? Sie sollen doch in ihrem Lebenskontext angesprochen werden. Verfolgt man diesen Gedankengang stringent weiter, lässt sich schlussfolgern, dass es in der gegenwärtigen Situation der (kirchlichen) Erwachsenenbildung darauf ankommt, bei der Programmentwicklung die Teilnehmenden nicht aus dem Blick zu verlieren beziehungsweise neu in den Blickpunkt zu rücken.

Ein möglicher Ansatz zur Überprüfung und Neujustierungen der Programmarbeit bietet das „Personas-Verfahren“, das bislang mehr zur Zielgruppenerreichung von Bibliotheken oder auch Museen eingesetzt wird. Grundlagen des Verfahrens sind empirische Daten wie beispielsweise Geschlecht, Alter, Bildungsgrad, Wohnort, Anzahl besuchter Kurse sowie Schwerpunkte der besuchten Kurse oder die Medienaffinität und anderes. Natürlich sind die verwendeten Daten anonymisiert und werden im Einklang mit der Datenschutz-Grundverordnung ausgewertet. Solche Daten dürften den Einrichtungen bereits durch die Kursverwaltungsprogramme (KuferSQL, LISSY.net, Kiribati, Pegasus etc.) oder durch Evaluationen zur Qualitätssicherstellung vorliegen. In Nordrhein-Westfalen beispielsweise hat auch die Einführung des Online-Berichtwesens das Erheben neuer Teilnehmenden-Merkmale erforderlich gemacht. Weitere Daten lassen sich durch eine einmalige Teilnehmendenbefragung erheben.

Die empirischen Daten bilden die Grundlage für die Entwicklung verschiedener „Personas“. Hierbei wird versucht, die Daten zu clustern und daraus empirisch fundierte Prototypen zu erstellen. Es gilt also, die zahlreichen Daten in fiktiven Charak-

teren zu bündeln. Diese sind Voraussetzung für die Diskussion und Entscheidungsfindung unter den Hauptamtlichen Pädagogischen Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern. Mithilfe der fiktiven Charaktere lassen sich Produkte und Dienstleistungen, sprich in der Erwachsenenbildung Kursangebote, entwickeln und anbieten, die bestmöglich auf die Wünsche und Bedürfnisse der Zielgruppe ausgerichtet sind.

Im Ergebnis zeigen dann sechs bis maximal zwölf „Personas“ die unterschiedlichen Teilnehmendenscharaktere einer Einrichtung auf. Bei der künftigen Angebotsentwicklung lässt sich dann überprüfen, ob die bisherigen Angebote ein oder auch mehrere Personas ansprechen, und neue Angebote sind nun direkt auf der Grundlage einer oder mehrerer Persona zu entwickeln. Die Anzahl und das Spektrum an Menschen, die sich für kirchliche Erwachsenenbildung interessiert, ließe sich so *systematisch* erhöhen.

Eine beispielhafte „Persona“ könnte folgendermaßen aussehen: Maria, 67 Jahre alt, ledig, Bankkauffrau, kennt die Einrichtung durch Bildungsurlaube, ist gerade aus dem Berufsleben ausgeschieden, wohnt am Stadtrand. Aufgrund dieser Angaben entsteht ein detailliertes Profil, mit dem sich überprüfen lässt, ob die bisherigen Angebote die „Persona“ ansprechen würden beziehungsweise ob neue Angebote so zu entwickeln sind, dass sie die Interessen der oder am besten mehrerer „Personas“ ansprechen. Im Fall der beispielhaft beschriebenen „Persona“ Maria ist klar, dass berufsbezogene Qualifikationen kein Bildungsinteresse wären. Die „Persona“ ist aufgrund der Pensionierung gerade dabei, ihren Tagesablauf neu zu sortieren und hätte unter der Woche Zeit. Von Interesse sind für sie womöglich besonders die Gewinnung neuer Kontakte, da der Freundes- und Bekanntenkreis gegebenenfalls noch berufstätig ist. Aufgrund des erst kürzlich erfolgten Renteneintritts kann von einer hohen Mobilität und Offenheit für neue Themen ausgegangen werden. Für die „Persona“ Maria könnten also etwa Exkursionen an Werktagen eher ein interessantes Angebot darstellen. Das genaue Thema für ein attraktives Exkursionsangebot könnte mittels weiterer Informationen über die „Persona“ noch spezifiziert werden. Wichtig könnte etwa auch sein, darauf zu achten, dass der Startpunkt der Exkursion vom Stadtrand mit dem ÖPNV und dem Auto gut erreichbar ist.

Einerseits also stellt das „Personas-Verfahren“ eine zunächst einmal zeitintensivere Methode der Programmentwicklung dar; andererseits ist diese datenbasierte Programmarbeit, einmal etabliert, eine



einfach zu handhabende und sehr verlässliche Methode der zielgruppenspezifischen Arbeit. Die jeweiligen „Personas“ der Einrichtung müssen jedenfalls nicht jährlich neu erstellt werden, eine Aktualisierung alle vier bis fünf Jahre ist ausreichend. Das Verfahren ist sowohl in sehr kleinen Einrichtungen mit womöglich nur einer/m hauptamtlichen Mitarbeiter/in als auch in großen Einrichtungen mit Teams und Zweigstellen zu etablieren. Es ist eine Möglichkeit, das Kerngeschäft der Erwachsenenbildung, ihre Angebotsgestaltung und -entwicklung, datenbasierter, systematischer und strategischer aufzustellen.

Für eine weitere Auseinandersetzung mit dem „Personas-Verfahren“ seien die Veröffentlichungen von Landis, Falk und Schweibenz empfohlen. Praxisbezogen beleuchten sie das Verfahren im Bereich von Museen und Bibliotheken:

Falk, J. (2009): *Identity and the Museum Visitor Experience*. New York.

Landis, W. E. (2006): *Personas and Archetypes*. *Envisioning the 21st-Century Special Collections Professional*. In: *RBM: A Journal of Rare Books, Manuscripts, and Cultural Heritage*, 7, S. 40–48.

Schweibenz, E. (2013): *Gibt es typische Museumsbesucher? Eine Einführung in das Personas-Verfahren und die Arbeit mit typischen Publikumsrepräsentanten*. In: *LWL-Freilichtmuseum Hagen (Hrsg.): Das Publikum im Blick. Besucherforschung als Impuls für besucherorientierte Museumsarbeit*. Hagen, S. 30–43.

» **schwerpunkt – sharing cultures verändern Bildungslandschaften**

*Bernhard Schmidt-Hertha*

Weiterbildung als Qualifizierungsgenerator der Digitalisierung? ..... 15

Digitalisierung ist gegenwärtig das Stichwort für vielfältige technologische und gesellschaftliche Entwicklungen. Weiterbildung wird dabei vor allem als Qualifizierungsgenerator adressiert, der über die digital erweiterten Lernwelten immer neue Zielgruppen erschließen kann. Doch bietet die Erwachsenenbildung sich nicht auch als ein Ort an, wo gravierende technologische Veränderungen der Arbeits- und Lebenswelt persönlich reflektiert, kritisch begleitet und nachhaltig gehandhabt werden?

*Andreas Mayert*

Warum sind Open Educational Resources in der evangelischen Erwachsenenbildung zurzeit irrelevant? ..... 19

Trotz bildungspolitischem Hype spielen Open Educational Resources in der allgemeinen (evangelischen) Erwachsenenbildung kaum eine Rolle. Der Beitrag verbindet die Suche nach den Ursachen für diesen Zustand mit der Frage, warum überhaupt Einrichtungen und Erwachsenenbildner in diesem Bereich aktiver sein sollten. Während schwerpunktmäßig die wirtschaftliche Lage und die wirtschaftlichen Motive von Einrichtungen und Lehrenden in den Blick genommen werden, wird auch der ideologisch aufgeladene Diskurs um Open Educational Resources kritisch diskutiert.

*Sebastian Lerch*

Mobiles Wissen und Lernen als erwachsenenpädagogische Herausforderung ..... 23

Mobiles Wissen und mobiles Lernen sind aktuell *die* Herausforderungen für die organisierte Erwachsenen- und Weiterbildung. Die weiter wachsende Verfügbarkeit, Qualität und Attraktivität digitalen Wissens und Lernens bringt öffentliche Anbieter zusehends in die Defensive und lässt vor allem mit Blick auf junge Erwachsene weniger nach technischen Equipment, sondern vielmehr nach neuen Formaten des organisierten Lernens und Lehrens und den entsprechenden Fähigkeiten und Kompetenzen in den Einrichtungen fragen.

*Freimut Schirrmacher*

„Mit dem Zweiten sieht man besser“!? Digitalisierung als Verdoppelungsstrategie in der Erwachsenenbildung ..... 27

Welchen Einfluss hat der Umgang mit digitaler Technik auf unser Menschenbild? Wie ist theologisch zu beschreiben, dass wir uns immer umfassender auf digitalen Wegen mitteilen und ausdrücken? Neben den methodisch-didaktischen Herausforderungen und der ethisch-politischen Fragestellungen der Digitalisierung ist die Evangelische Erwachsenenbildung angehalten, sich auch eine anthropologisch-theologische Sichtweise zu erarbeiten. Der Artikel gibt hierfür Impulse und weist damit auch aktuelle gesellschaftliche Desintegrationstendenzen in die Schranken.

*Konstanze Marx*

Sharing – die Herstellung empathischer Zuwendung auf digitalem Wege ..... 32

Schicksalhafter oder selbstverschuldetes Leiden – an Krankheit, Verlust, Diskriminierung und Gewalt – ist sehr schwer zu teilen. Man will sich nicht beklagen und keine gesellschaftlichen Tabuthemen anfassen. Doch dies führt auch zu hohem Leidensdruck. Anhand von Beispielen zeigt der Artikel auf, wie soziale Medien als geschützte Räume genutzt werden, um private Inhalte an- und aussprechbar zu machen, um intime Aushandlungsprozesse zu initiieren, die nur schwer in der direkten Face-to-Face-Interaktion entstehen können.

*Matthias Rohs*

Die Verantwortung der öffentlichen Erwachsenenbildungsanbieter in einer postdigitalen Gesellschaft ..... 36

Was ist zu tun angesichts der Digitalen Transformation der Erwachsenenbildung? Will man den technologischen Entwicklungen nicht hinterherlaufen, gibt es nur die Möglichkeit, eigene Zukunftsentwürfe zu entwickeln. Dazu aber muss es eine Rückbesinnung auf erwachsenenpädagogische Ziele und Werte und eine intensive Auseinandersetzung mit den bildungstechnologischen Entwicklungen geben.



» **editorial**

Steffen Kleint Liebe Leserin, lieber Leser .....	3
---	---

» **aus der praxis**

<i>David Röthler</i> Webinare in der Familienbildung .....	6
---	---

<i>Tobias Albers-Heinemann</i> Mikrofortbildungen, Beratungen und kollegialer Austausch per Videokonferenzsoftware .....	8
---	---

<i>Samuel Olbermann</i> Datenbasierte Zielgruppenorientierung: das Instrument der Personas.....	10
--	----

<i>Petra Klug</i> Teilhabe durch Orientierungs- und Gestaltungswissen: Wenn Digitalisierung auf den Alltag älterer Menschen trifft.....	12
---	----

» **europa**

<i>Silke Bettray</i> Die Europäische Agenda für Erwachsenenbildung – Zusammen mit der Community die Erwachsenenbildung stärken .....	14
--	----

» **einblicke**

<i>Stephanie Simon, Jessica Prigge, Werner Thole</i> Viel Programm, wenig Gesten Zu den sozial- und bildungspolitischen Anforderungen an Einrichtungen der frühen Kindheit, sozialen Ungleichheiten entgegenzuwirken .....	40
---	----

<i>Monika Tröster, Beate Bowien-Jansen</i> Digitalisierung trifft Grundbildung .....	43
---	----

<i>Hans-Christian Günther</i> Digitale Totalüberwachung und Religionsrepression in China .....	45
---	----

» **jesus – was läuft?**

<i>Hans Jürgen Luibl</i> A Mordsgaudi. Oberammergau for ever .....	47
---	----

» **service**

Filmtipps .....	49
-----------------	----

Publikationen .....	50
---------------------	----

Impressum .....	54
-----------------	----



## Mehr **forum erwachsenenbildung**?

Hat dieser Artikel Ihnen gefallen?

Wenn Sie regelmäßig über Bildung im Lebenslauf aus wissenschaftlicher, praxisnaher, bildungspolitischer und evangelischer Perspektive informiert werden möchten, abonnieren Sie **forum erwachsenenbildung**:

### Abo bestellen Print oder online

(öffnet eine E-Mail-Vorlage an [info@waxmann.com](mailto:info@waxmann.com))

- Print:** 4 Ausgaben pro Jahr, Jahresabo 25,- € zzgl. Versandkosten, inkl. Online-Zugang (freier Zugriff auf alle Ausgaben ab 2015)
- Online:** 4 Ausgaben pro Jahr (PDF), Jahresabo 20,- € (freier Zugriff auf alle Ausgaben ab 2015)



[www.waxmann.com/forumerwachsenenbildung](http://www.waxmann.com/forumerwachsenenbildung)

DEAE WAXMANN