

Praktikumsbericht

Praktikum im Bereich Kommunikation in der Öffentlichkeitsarbeit der Universität Luzern

(Juli 2016 bis Juni 2017)

Universität Luzern Kultur- und Sozialwissenschaftliche Fakultät
Masterstudiengang Kulturwissenschaften mit Major Soziologie

UNIVERSITÄT
LUZERN



Alessia Trezzini

alessia.trezzini@stud.unilu.ch

Inhaltsverzeichnis

1. Einleitung	3
2. Die Universität Luzern	4
2.1 Öffentlichkeitsarbeit	4
3. Arbeitsbereich	6
3.1 Meine Aufgaben	6
4. Erlernte Kompetenzen	9
5. Rückblick	10
6. Quellen	12

1. Einleitung

Nach Abschluss meines Bachelorstudiums der Gesellschafts- und Kommunikationswissenschaften im Frühjahrssemester 2016 an der Universität Luzern wollte ich ein Jahr Arbeitserfahrung sammeln, bevor ich ein Masterstudium der Kulturwissenschaften in Angriff nehmen würde. Obwohl ich wusste, dass Studierende der Kulturwissenschaften auf Masterstufe ausseruniversitäre Praktika anrechnen lassen können, war dies nicht ein Hauptgrund für mich, ein Praktikum zu absolvieren. Vielmehr wollte ich erlernte Kompetenzen aus dem Studium praktisch anwenden, mögliche Berufsfelder in der Kommunikationsbranche kennenlernen und für eine bestimmte Zeit einfach mal etwas anderes machen als studieren.

Ich begann mein Praktikum in der Öffentlichkeitsarbeit der Universität Luzern im Juli 2016, rund ein Monat nach meinem Bachelorabschluss. Ich arbeitete während eines Jahres zu einem 100%-Pensum. Da mich die Bereiche Unternehmenskommunikation und Public Relations schon während des Studiums sehr interessierten, schätzte ich umso mehr, Einblick in das Tätigkeitsfeld der Öffentlichkeitsarbeit meiner Universität zu erhalten.

Der vorliegende Erfahrungsbericht gab mir die Möglichkeit, mein Praktikum detailliert zu reflektieren und festzuhalten, welche Erfahrungen und Kompetenzen ich für meinen Berufseinstieg und die berufliche Zukunft sammeln durfte. Der Bericht soll zudem aufzeigen, in welchen Bereichen Studierende der Kultur- und Sozialwissenschaftlichen Fakultät während oder nach ihrer Ausbildung arbeiten und auf welche Kompetenzen, die sie während des Studiums erworben haben, sie in der Arbeitswelt zurückgreifen können.

Auf den folgenden Seiten werde ich zuerst die Universität Luzern und im genaueren die Stelle für Öffentlichkeitsarbeit vorstellen. Anschliessend gehe ich auf meine Aufgaben während des Praktikumsjahres ein sowie auf die Erworbenen Kompetenzen, zum Schluss werde ich in einem Rückblick meine gesammelten Erfahrungen zusammenfassen.

2. Die Universität Luzern

Die Universität Luzern ist mit ihren knapp 3000 Studierenden die kleinste Universität der Schweiz. Durch die Zustimmung der Luzerner Bevölkerung zum Universitätsgesetz im Jahr 2000 und die damit verbundene Befürwortung der Gründung der Universität Luzern ist sie auch die jüngste Universität der Schweiz. Die Bildungsinstitution verfügt über vier Fakultäten, welchen zahlreiche Institute, Seminare und Forschungsstellen zugeordnet sind. Sie ist Arbeitgeberin von über 500 Festangestellten und beherbergte im Herbstsemester 2016 76 Professuren.¹ Die Tätigkeit der Universität ist auf drei Aufgabenfelder ausgerichtet: Forschung, Lernen und Lehre und entsprechende Dienstleistungen. Im Hinblick auf andere Forschungs- und Bildungseinrichtungen will die Universität Luzern «eine anerkannte Gesprächspartnerin mit eigenständigem Profil sein; im Blick auf die Gesellschaft will sie Bedürfnisse wahrnehmen und analysieren, um für langfristige Veränderungsprozesse Impulse zu geben. Angehörige der Universität engagieren sich in internationalen Zusammenschlüssen, in schweizerischen Hochschulgremien und in regionalen Netzen der tertiären Bildung, insbesondere im «Campus Luzern».²

Im September 2011 konnte die Universität Luzern das neue Hauptgebäude an der Frohburgstrasse 3 direkt beim Bahnhof und neben dem KKL beziehen. Somit ist die Universität auch durch ihre Lage schweizweit einzigartig.³

Als Bachelorabsolventin der Universität Luzern kannte ich vor Antritt des Praktikums meine spätere Arbeitgeberin bereits sehr gut, dies jedoch aus der Perspektive einer Studentin. Ich profitierte während meines Studiums vor allem von der Lage und der geringen Grösse der Universität: Die Lage in unmittelbarer Bahnhofsnähe ist optimal für Pendler und Pendlerinnen wie mich. Und weil an der Universität Luzern nur wenige Tausend studieren, fiel mir das Knüpfen von Kontakten leicht.

2.1 Öffentlichkeitsarbeit der Universität Luzern

Die Öffentlichkeitsarbeit vereint verschiedene Tätigkeitsfelder: Einerseits übernimmt sie die universitätsinterne und -externe Kommunikation, andererseits pflegt sie Kontakte zu den

¹ Vgl. www.unilu.ch/universitaet/portraet/zahlen-und-fakten (Zugriff: 06.12.2017)

² www.unilu.ch/universitaet/portraet/leitbild (Zugriff: 06.12.2017)

³ Vgl. <https://www.unilu.ch/universitaet/portraet/geschichte> (Zugriff: 06.12.2017)

Medien und ist zuständig für das Marketing. Die Öffentlichkeitsarbeit nimmt Medienanfragen entgegen, vermittelt diesbezüglich Expertinnen und Experten, veröffentlicht regelmässig News und Medienmitteilungen rund um das Universitätsgeschehen und betreibt den Facebook- Twitter- und YouTube-Kanal der Universität und im Rahmen einer Bachelorkampagne die Facebookseite «Mein Talent hat Zukunft», welche vor allem an Maturandinnen und Maturanden und Studienanfängerinnen und -anfänger gerichtet ist. Ausserdem gibt die Öffentlichkeitsarbeit vier Mal im Jahr das Magazin «uniluAKTUELL» heraus, welches über Lehre, Forschung, studentisches Leben und die Entwicklung der Universität berichtet.⁴ Die Öffentlichkeitsarbeit steht in ständigem Austausch mit der Universitätsleitung, den Fakultäten und den angegliederten Seminaren und Professuren, mit verschiedenen Kommissionen und mit Stellen wie Personaldienst, Finanz- und Rechnungswesen, IT und Facility Management.

Während meines Praktikums arbeiteten neben mir sechs Personen in der Öffentlichkeitsarbeit: Der Kommunikationsbeauftragte und Leiter der Öffentlichkeitsarbeit, welcher zugleich mein Vorgesetzter und engste Bezugsperson war. Ein redaktioneller Mitarbeiter, welcher sich vor allem um Medienanfragen, interner Newsletter, Wissenschaftskommunikation und um die Redaktion des «uniluAKTUELL» und des Jahresberichts kümmerte. Weiter zwei Grafiker, welche auch Marketingmassnahmen übernahmen, eine Webpublisherin, tätig vor allem in den Bereichen Schulung und Support bezüglich Web, Controlling und Weiterentwicklung des Webauftritts sowie eine Mitarbeiterin, zuständig vorwiegend für Studienwahanlässe und die Organisation von universitären Anlässen. Zur Praktikumsstelle gelangte ich über eine Ausschreibung im Frühling 2016. Damit war ich die erste Praktikantin in der Öffentlichkeitsarbeit der Universität Luzern.

Die Vielseitigkeit der Arbeitsbereiche und die Verbindung der verschiedenen Tätigkeiten macht aus meiner Sicht die Öffentlichkeitsarbeit zu einem sehr spannenden und interessanten Arbeitsfeld. Da die Öffentlichkeit der Universität Luzern engen Kontakt mit anderen Stellen und Diensten der Verwaltung und den Fakultäten pflegt, erhielt ich auch Einsicht in zahlreiche andere Bereiche, was meine Perspektive auf die Bildungsinstitution, welche ich vor allem als Studentin kannte, massiv veränderte. Andererseits konnte ich während des Praktikums von meinen Erfahrungen als Studienabsolventin profitieren, da oftmals Themen, welche Studierende direkt betreffen oder involvieren, in der Öffentlichkeitsarbeit behandelt wurden. Im folgenden Kapitel werde ich detailliert auf meine Aufgaben während des Praktikums eingehen.

⁴ www.unilu.ch/universitaet/dienste/verwaltung/oeffentlichkeitsarbeit/ (Zugriff: 08.12.2017)

3. Arbeitsbereich

Im Grossraumbüro der Öffentlichkeitsarbeit im vierten Stock, den ich als Studentin nicht besonders wahrgenommen habe, hatte ich einen eigenen Schreibtisch mit Computer, Telefon und grosser Arbeitsfläche. Mein Arbeitsplatz ermöglichte mir, mich einfach und schnell mit meinem Vorgesetzten und meinen Kolleginnen und Kollegen auszutauschen, was ich sehr schätzte, denn meistens kamen Ideen und Anregungen in Gesprächen zu Tage. Da sich das Büro der Öffentlichkeitsarbeit in einem Teil der Universität befindet, wo auch andere Verwaltungsstellen angesiedelt sind, erleichterte dies die Kommunikation zwischen den verschiedenen Abteilungen sehr. Zudem sah ich täglich andere Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter auf dem Korridor oder im Pausenraum, was den Austausch untereinander zusätzlich erleichterte. Ich hatte von Anfang an das Gefühl, bestens in das Team der Öffentlichkeitsarbeit integriert worden zu sein, nicht zuletzt, weil meine Kolleginnen und Kollegen mir dies sehr leicht gemacht haben und stets ein offenes Ohr für Fragen oder Anliegen hatten.

3.1 Aufgaben

Während meines Praktikumsjahres erhielt ich einen breiten Einblick in alle Tätigkeitsfelder der Öffentlichkeitsarbeit. In die Arbeit eingeführt wurde ich mit dem Erstellen des Medienspiegels. Die Universität Luzern nutzt einen Softwareanbieter, welcher Medienbeiträge sammelt, die die Universität erwähnen. Berücksichtigt werden dabei Beiträge aus den Bereichen Print, Fernsehen, Radio und Blog. Meine Aufgabe war es, jeweils am Anfang der Woche alle relevanten Beiträge in einem Medienspiegel zu sammeln, zu ordnen und an die Empfängergruppe zu versenden. So erhielt ich bereits am Anfang des Praktikums eine Vorstellung davon, wie und was die Medien von der Universität berichten und welche Aspekte der Universität Luzern jeweils aktuell in den Medien behandelt werden. Dies war besonders hilfreich im Hinblick auf laufende Forschungsprojekte oder Expertenauskünfte von Professoren, Lehrbeauftragten, Forschenden oder anderen Mitarbeitenden der Universität. Das Erstellen des Medienspiegels wurde zu meiner wöchentlichen Routinearbeit, jedoch war es jede Woche spannend zu sehen, welche Geschehnisse an der Universität aktuell und presserelevant waren und wie sie von den Medien aufgenommen wurden.

Meine Hauptaufgabe während des Praktikums bestand vor allem im Redigieren und Verfassen von verschiedensten Texten: Newsmeldungen, Medienmitteilungen und Beiträge für

«uniluAKTUELL», Texte für die Website und Posts auf Facebook oder Twitter. Damit verbunden war natürlich auch immer die Recherche und Beschaffung von Informationen und Bildmaterial. Einer meiner ersten grösseren Textbeiträge war ein Bericht über ein Forschungsprojekt, welches ein Geschichtsprofessor der Universität Luzern in Zusammenarbeit mit Forschenden anderer Schweizer Universitäten betrieben hat. Dazu interviewte ich den Luzerner Professor, bei welchem ich zu Studienzeiten auch schon Vorlesungen besucht habe. Während des Jahres kamen dann mehrere Texte dieser Art dazu. Mein Vorgesetzter und ein Kollege unterstützen mich während des Schreibens mit Ideen und hilfreichen Ratschlägen und nach dem Fertigstellen des vorläufigen Texts mit Korrekturen und Anregungen. Mit der Zeit wurde ich immer selbstständiger und benötigte weniger Hilfe. Die fertigen Texte stellte ich dann mittels dem Contentmanagement System (CMS) «Typo3» in die Website ein. Am Anfang des Praktikums erhielt ich diesbezüglich eine Schulung durch die Webpublisherin im Team. Zunächst musste ich mich an den Umgang mit dem CMS gewöhnen, lernte jedoch relativ schnell die wichtigsten Funktionen und nach wenigen Monaten bereiteten mir Arbeiten im CMS keine grösseren Probleme. Bei allfälligen Schwierigkeiten konnte ich mich aber natürlich immer an meine Kollegin wenden.

Beinahe wöchentlich übernahm ich Posts auf dem Facebook- oder Twitterkanal der Universität. Diese Art von Text unterschied sich natürlich stark von Beiträgen für die Website oder das Universitätsmagazin, da die Hauptaussage durch wenige Sätze vermittelt werden musste. Auf Social Media musste des Weiteren schnell reagiert werden, einerseits auf aktuelle Geschehnisse und andererseits Kommentare von Abonentinnen oder Abonenten der Facebook- oder Twitterseite sowie auf private Nachrichten auf Facebook.

Im Verlaufe des Jahres wurde ich auch in Marketingmassnahmen involviert. Zunächst wurde ich in die Betreuung der Facebookseite «Mein Talent hat Zukunft» eingeführt. Die Seite hat das Ziel, Maturandinnen und Maturanden sowie Studierende in den ersten Semestern das Uni-leben nahe zu bringen und jungen Studierenden den Studieneinstieg zu erleichtern. Dabei berichten Studierende, die als Botschafterinnen und Botschafter agieren, über ihr Unileben und stellen hilfreiche Tipps bereit. Die Koordination der Beiträge, welche die Botschafterinnen und Botschafter auf Facebook posten, übernimmt die Öffentlichkeitsarbeit. An einem Treffen lernte ich die Handvoll Studierenden, welche für «Mein Talent hat Zukunft» arbeiten, kennen und bald darauf übernahm ich die Betreuung der Botschafterinnen und Botschafter. Ich lieferte auch selbst Ideen und Texte für die Seite. Neue Botschafterinnen oder Botschafter werden auf der Seite jeweils mit einem kurzen Video vorgestellt, welches professionell gedreht wird. Da während meines Praktikums gleich drei neue Studierende als Botschafter bzw.

Botschafterin engagiert wurden, konnte ich beim ersten Dreh dabei sein sowie beim kurzen Drehbuch für das Video mithelfen. Die zwei weiteren Videos gleiste ich dann fast selbstständig auf, nahm Kontakt mit den beiden Botschafterinnen sowie mit dem Videoproduzenten auf, schrieb das Drehbuch und kümmerte mich um die Drehorte.

Für einige Aufgaben arbeitete ich auch mit anderen Abteilungen der Universität zusammen, beispielsweise beim Redigieren des Jahresberichts des Hochschulsports, welcher an die Universität Luzern angegliedert ist. Ich konnte selbstständig den vorläufigen Jahresbericht korrigieren und Anregungen und Ideen einbringen, dabei arbeitete ich eng mit dem Leiter der Administration des Hochschulsports zusammen, welcher für den Jahresbericht verantwortlich ist. Ungefähr im letzten Drittel meines Praktikums wurde mir das Erstellen und Versenden des internen Mitarbeitenden-Newsletters der Universität übertragen. Ich verfasste und redigierte meist kleinere Beiträge, welche ich zu einem wöchentlichen Newsletter zusammentrug und jeweils am Donnerstag verschickte. Das Zusammenstellen des Newsletters bedurfte einer genauen und aufmerksamen Arbeitsweise, da die Informationen, welche ich von verschiedenen Abteilungen erhielt, korrekt und knapp gehalten werden mussten und nachträgliche Änderungen nach Verschicken des Newsletters zum Teil nicht mehr möglich waren.

Während meinen letzten Monaten meines Praktikums übernahm ich konzeptionelle Arbeiten wie das erstellen eines Konzepts für die Einführung eines neuen Social Media-Kanals oder für eine Strassenkampagne, die das Ziel hat, die öffentliche Wahrnehmung der Universität zu erhöhen. In das Verfassen von Konzepten wurde ich von meinem Vorgesetzten und einem Grafiker eingeführt. Die fertigen Konzepte stellte ich dann meinem Team vor und fügte ihre Anregungen und Ideen nachträglich ein.

Das ganze Jahr hindurch erledigte ich zudem organisatorische Aufgaben, wie zum Beispiel die Koordination von Beiträgen für den Jahresbericht der Universität Luzern. Auch fotografierte ich an universitären Events oder Vorträgen, bearbeitete Bilder mit dem Programm «Photoshop» und half bei der Durchführung von Anlässen mit, etwa beim Stand der Universität Luzern an der Zentralschweizer Bildungsmesse (Zebi).

Gelegentlich nahm ich auch Medienanfragen entgegen, vermittelte Expertinnen und Experten für Auskünfte, nahm an Medienkonferenzen teil und unterstützte das Team bei kleineren Marketingmassnahmen wie dem Erstellen der alljährlichen Festtagskarte.

4. Erlernte Kompetenzen

Ich konnte in vieler Hinsicht von meinem Praktikum in der Öffentlichkeitsarbeit der Universität Luzern profitieren. Am meisten sicherlich, was das Verfassen von Texten angeht. An der Universität verfasste ich vor allem Texte in einem sachlichen Schreibstil, oftmals auch längere Texte wie Essays und Seminararbeiten, in der Öffentlichkeitsarbeit hingegen musste die Kernbotschaft meist in wenigen Sätzen auf den Punkt gebracht werden. Dies förderte mein Abstrahierungsvermögen und kam auch dem vernetzten Denken zugute, da wichtige Elemente und Aussagen in Presstexten prägnant formuliert sein müssen und in den jeweiligen bestimmten Kontext eingebettet sein mussten. Auch mein Verständnis der Funktionsweisen und Dynamiken der Medien wurde erweitert, da ich die Art und Weise, wie Medienmitteilungen und Presstexte von Medien aufgenommen und weiterverwendet werden, an Praxisbeispielen sehen konnte. Dies stellte eine optimale, praktische Ergänzung zum theoretischen Medienwissen aus dem Studium dar. Wenn ich Fragen hatte oder zu einem spezifischen Medienthema mehr wissen wollte, konnte ich auch einfach meinen Vorgesetzten fragen, was ich sehr schätzte.

Des Weiteren lernte ich viel hinsichtlich des Umgangs mit Social Media, vor allem wenn es darum geht, jene Themen auszuwählen, welche für den jeweiligen Kanal geeignet sind und diese dann dem Publikum in zwei bis drei Sätzen vorzustellen und «schmackhaft» zu machen. Völlig neu war für mich der Umgang mit dem Content Management System. Ich wurde aber von Beginn weg hervorragend geschult und betreut, was die Handhabung von «Typo3» vereinfachte und mit der Zeit ziemlich unkompliziert machte. Dennoch schätzte ich es, dass meine Kolleginnen oder Kollegen vor der Veröffentlichung einer meiner erfassten Texte noch einen Blick darauf warfen und allfällige Fehler korrigierten.

Da ich zuvor noch nie im Marketingbereich gearbeitet habe, profitierte ich in umfassender Weise von den Projekten, in die ich miteinbezogen wurde. Ich lernte die Planung, Organisation und Kontrolle von Marketingmassnahmen kennen und konnte vom Wissen meiner Kollegen lernen.

Im Praktikum lernte ich auch bei ganz grundlegenden Dingen wie einer effizienten Arbeitsplanung, Teamwork oder dem Einbringen von Ideen ins Plenum dazu. Auch völlig grundlegende Dinge, wie ein Jahr lang zu einem 100%-Pensum angestellt zu sein, brachten mir auf einer persönlichen Ebene extrem viel, da ich, im Vergleich zum Studium, in eine neue Arbeitsweise eingeführt wurde.

5. Rückblick

Während eines Jahres erhielt ich umfassende Einsicht in die Welt der Öffentlichkeitsarbeit und der Public Relations. Ich lernte auf professioneller und persönlicher Ebene extrem viel dazu. So war ich sehr nahe am Universitätsgeschehen dran und erhielt Einblick in einen staatsnahen Betrieb. Ich entwickelte eine völlig neue Sichtweise meiner Universität. Als Studentin nahm ich gewisse Seiten der Universität täglich und intensiv wahr, andere hingegen kaum oder gar nicht, beispielsweise die Verwaltung, wo die Öffentlichkeitsarbeit angesiedelt ist. Meine jetzige Perspektive auf die Universität Luzern ist eine spezielle, da ich zu meinen Erfahrungen als Studentin eben auch jene als Mitarbeiterin dazuzählen kann.

Ich konnte meine Eindrücke und mein Wissen um das Studierendenleben auch in die Öffentlichkeitsarbeit einbringen. Vor allem im Marketing, da es oft darum ging, Studierende direkt zu adressieren und ihre Präferenzen und Vorlieben zu ermitteln. Auch wenn es um die Rekrutierung von Studierenden für verschiedene Marketingmassnahmen ging, kamen mir meine Kontakte aus dem Studium zugute. Bei der Festtagskarte beispielsweise benötigten wir für das Fotosujet rund zwei Dutzend Studierende. Dass ich viele Freunde und Bekannte hatte, die an der Universität studierten, war daher von Vorteil.

Sehr dankbar bin ich dem Team der Öffentlichkeitsarbeit. Sie unterstützten mich vor allem zu Beginn des Praktikums sehr, liessen mir aber auch meine Freiheiten und übertrugen mir Verantwortung, was ich vor allem meinem Vorgesetzten hoch anrechne. Manchmal ins «kalte Wasser» geworfen zu werden tat gut und ich lernte extrem viel dabei. Ich wurde mutiger, was beispielsweise das referieren vor Fremden anbelangt und finde es heute einfacher, auf Leute zuzugehen und mich in Gruppen einzubringen. Rückblickend hätte ich während des Praktikums vielleicht noch mehr Fragenstellen und neugieriger sein sollen, vor allem was Situationen des Issue Managements anbelangt. Natürlich konnte ich mich immer erkundigen und nachfragen, wenn an der Uni etwas Ausserordentliches passierte, meist verrichtete ich jedoch einfach meine Arbeit, ohne «nach zu hacken» und den Arbeitsfluss in der Öffentlichkeitsarbeit zu unterbrechen.

Ich fand es für mich persönlich wichtig, nach drei Jahren Studieren einmal etwas anderes zu machen und die erlernten Kompetenzen und Fähigkeiten aus dem Studium in einem Praktikum anzuwenden. Ein ganzes Jahr empfand ich als eine gute Zeit, um alles Wichtige zu lernen und auch in alle Bereiche der Öffentlichkeitsarbeit einen Einblick zu erhalten. Im Verlaufe des Jahres wurde mir immer mehr Selbstständigkeit und Verantwortung zugetraut, so

konnte ich auch meine Arbeitsentwicklung recht gut beobachten. Ich fand es spannend, mit der Zeit neue Arbeitsfelder und Aufgaben kennen zu lernen, dadurch konnte ich auch das ganze Jahr hindurch etwas neues lernen und war die restlichen Monate nicht einfach mit Routinearbeiten beschäftigt. Diesbezüglich hatte ich den Eindruck, dass das Team sehr darum bemüht war, mir stets etwas Neues beizubringen und mich zu fordern. Hätte mein Praktikum beispielsweise nur ein halbes Jahr gedauert, hätte ich das eher einschränkend und ineffizient gefunden.

Das Praktikum in der Öffentlichkeitsarbeit war für mich eine hervorragende Möglichkeit, ein mögliches, zukünftiges Arbeitsfeld kennen zu lernen. Da mich auch die Bereiche NGOs und Unternehmenskommunikation gemeinnütziger Organisationen interessieren, denke ich, war das Praktikum eine gute Basis. Die Öffentlichkeitsarbeit der Universität Luzern bietet weiterhin Praktika an, wer Interesse an Public Relations, Verwaltung und interner und externer Kommunikation einer Bildungsinstitution hat, profitiert bestimmt auch von diesem Praktikum.

6. Quellen:

Universität Luzern:

www.unilu.ch/universitaet/portraet/zahlen-und-fakten (Zugriff: 06.12.2017)

www.unilu.ch/universitaet/portraet/leitbild (Zugriff: 06.12.2017)

www.unilu.ch/universitaet/portraet/geschichte (Zugriff: 06.12.2017)

www.unilu.ch/universitaet/dienste/verwaltung/oeffentlichkeitsarbeit/ (Zugriff: 08.12.2017)