



Lehrforschungsprojekt Master Beratung und Vertretung im Sozialen Recht

Digitalisierungsprozesse und KI in Praxisfeldern der Sozialen Arbeit

Empirische Studie im Sommersemester 2024

Dr. Claudia Roller; <https://orcid.org/0009-0008-0690-3688>

Dipl.-Soz.Wiss. Petra Wiedemann; <https://orcid.org/0009-0005-4091-3511>

Mit Beiträgen von Deborah Baier, Tanja Grüb-Okkan, Anina Darleen Havertz, Lelia Kapplinghaus,
Christa Marie Münzberg, Jana Plaum, Theresa Quadflieg, Nikolas Reineck,
Christin Spannenkrebs

Köln, 08.06.2026

Inhalt

1	Einleitung und Bezug zur Studie vom Sommersemester 2018.....	5
	Vorschau auf zentrale Befunde	6
2	Konzeption des Lehrforschungsprojekts	9
2.1	Ausgangslage, Forschungsstand und -methodologie, Zeitraum	9
2.2	Forscher:innenteam und Vorbereitung der Studie	10
3	Quantitative Erhebung: Onlinebefragung	11
3.1	Auswahl der Methode und Erhebungssituation	11
3.2	Aufbau des Fragebogens	11
3.3	Darlegung zur Auswertung und Darstellung der quantitativen Daten	12
4	Auswertung der Onlinebefragung	13
4.1	Grundlegende Ergebnisse der Auswertung.....	13
	4.1.1 Darstellungen zum Tätigkeitsfeld und zur Praxisbegleitung von Studierenden	13
	4.1.2 Allgemeine Angaben zu den Befragten.....	16
	4.1.3 Angaben zum Arbeitsplatz	16
4.2	Zusammenfassende Auswertung zur Mediennutzung der Praxisanleiter:innen	17
	4.2.1 Einsatz der digitalen Medien	17
	Nutzung sozialer Netzwerke und Social Media	20
	4.2.2 Nutzung von Messenger-Diensten	21
	4.2.3 Nutzung von KI und deren Bewertung	24
	4.2.4 Konzeptionelle Einbindung	31
	4.2.5 Mediennutzungspraxis und –kompetenz.....	33
4.3	Zusammenfassende Bewertung der Befragung	36
5	Expert:innen-Interviews	37
5.1	Sampling und Zugang zu den Feldern	37
5.2	Schritte, Methodologie und Fragestellungen: Problemzentrierte Expert:innen-Interviews	37
	Für folgende Themenblöcke wurden exmanente Fragen formuliert:.....	38
5.3	Arbeit mit MAXQDA 2024 und anderen digitalen Hilfsmitteln zur Datenerhebung, Dokumentation und Transkription.....	38
5.4	Auswertungsschritte: Fallanalysen und Deutungshypothesen	39
6	Auswertung der Expert:innen-Interviews in den Arbeitsfeldern	41
6.1	Wohnungslosenhilfe (Deborah Beier, Tanja Grüb-Okkan, Theresa Quadflieg)	41
	a) Für den Bereich der Fachberatungsstelle mit Begegnungsstätte (Deborah Baier) ...	42
	b) Prävention zur Erhaltung von Wohnraum (Tanja Grüb-Okkan)	45
	c) Wohnungslosenhilfe Notschlafstelle (Theresa Quadflieg)	51
6.2	Schuldnerberatung (Christa Marie Münzberg und Nikolas Reineck)	55
6.3	Migrationsberatung im Kommunalen Integrationsmanagement (Anina Darleen Havertz)	60
6.4	Rechtliche Betreuungen (Jana Plaum)	64
6.5	Jobcoaching für Menschen mit Behinderungen (Lelia Kapplinghaus)	66
7	Zusammenführung der Ergebnisse und Fazit	70
7.1	Forschungsfragen und Antworten aus der Praxis	71
7.2	Fazit und Ausblick.....	74
8	Quellen.....	76
9	Anhang.....	81
9.1	Codier-System (Codebuch) der Interviews.....	81
9.2	Vereinbarte Schritte im Forschungsprozess.....	82

Vor der Kontaktaufnahme.....	82
Vorbereitung des Interviews: Vorgespräch per Telefon /Zoom /persönlich:	82
Zum Interview-Termin:	83
Fragen zur Selbstpräsentation der Erzählperson:	83
9.3 Leitfaden für das Expert:innen-Interview	83
Folgende Fragen und Themenblöcke wurden für exmanente Fragen zusammengestellt:	83
Digitalisierung adressat:innenbezogener Prozesse	83
Technische Ausstattung (Soft- und Hardware).....	83
Dokumentation und Umgang mit Daten (Datenschutz).....	84
Nutzen, Vorteile und Wünsche an digitale Tools bzw. Erweiterung digitaler Formate.....	84
Fort- und Weiterbildungsbedarf	84
Technikskepsis oder Technikvertrauen	84
Zum Abschluss:	84
9.4 Empirische Herleitung der Deutungshypothesen von Deborah Baier	85
9.5 Empirische Herleitung der Deutungshypothesen von Tanja Grüb-Okkan (Interview Wohnungslosenhilfe 2)	94
9.6 Fragebogen	98

Darstellungsverzeichnis

1. Darstellung: Praxiszentrum	13
2. Darstellung: Welche Tätigkeiten leiten Sie bei Praxisstudierenden an?	14
3. Darstellung: Leiten Sie zum ersten Mal ein:e Praxisstudierende:n an?	14
4. Darstellung: Anleitung der Praxisstudierenden	15
5. Darstellung: Welche Tätigkeiten werden von Ihnen wahrgenommen?	15
6. Darstellung: Adressat:innengruppe	16
7. Darstellung: Zugehörigkeit und Organisation der Einrichtung	17
8. Darstellung: Einsatz von Programmen/Apps/Medien bei organisationsbezogenen Arbeitsprozessen.....	17
9. Darstellung: Einsatz von Programmen/Apps/Medien bei adressat:innenbezogenen Arbeitsprozessen.....	18
10. Darstellung: Einsatz von Programmen/Apps/Medien bei adressat:innenbezogenen Arbeitsprozessen.....	19
11. Darstellung: Gibt es weitere nicht genannte Arbeitsprozesse/Aufgaben, bei denen Programme bzw. Apps oder digitale Medien in Ihrer Einrichtung eingesetzt werden?	19
12. Darstellung: Nutzen Sie für Ihre Arbeit Soziale Netzwerke?.....	20
13. Darstellung: Wofür nutzen Sie die Sozialen Netzwerke?	20
14. Darstellung: Nutzen Sie für Ihre Arbeit Messenger-Dienste?	21
15. Verwendete Messengerdienste	22
16. Darstellung: Wofür nutzen Sie die Messenger Dienste?.....	23
17. Darstellung: Auswirkungen auf Gestaltungs- und Kontaktangebote	24
18. Darstellung: Werden textgenerierende KI-Tools an Ihrem Arbeitsplatz offiziell eingesetzt?.....	25
19. Darstellung: Nutzen Sie generative KI-Tools an Ihrem Arbeitsplatz?.....	26
20. Darstellung: Aufgabenbereiche, für die Unterstützung durch textgenerierende KI-Tools gewünscht wird.....	27
21. Darstellung: Wie oft nutzen Sie die textgenerierenden KI-Tools?	27
22. Darstellung: Zu welchem Zweck nutzen Sie die textgenerierenden KI-Tools?.....	28
23. Darstellung: Schreibtool – Bewertung Teil 1	28
24. Darstellung: Schreibtool – Bewertung Teil 2.....	29
25. Darstellung: Weshalb haben Sie noch nicht mit einem KI-Schreibtool gearbeitet?	29
26. Darstellung: In welchen Bereichen würden Sie sich KI-Tools zur Unterstützung wünschen?....	30
27. Darstellung: Wie wird das Thema „Digitalisierung“ eingebunden?	31
28. Darstellung: Welche Geräte werden Ihnen von der Einrichtung zur Verfügung gestellt?.....	32
29. Darstellung: Welche privaten Geräte nutzen Sie für Ihre berufliche Tätigkeit?.....	33
30. Darstellung: Wie ist Ihr Arbeitsplatz gestaltet?	33
31. Darstellung: Nutzen Sie mobile Endgeräte für Arbeitszwecke außerhalb der Arbeitszeit?	34
32. Darstellung: Wann nutzen Sie die digitalen Geräte für Arbeitszwecke?	34
33. Darstellung: Einschätzung der eigenen Medienkompetenz.....	35

1 Einleitung und Bezug zur Studie vom Sommersemester 2018

Im Sommersemester 2018 befragten wir Studierende im Praxissemester und deren Anleiter:innen zum Stand von Digitalisierungsprozessen in der Praxis mit einer standardisierten Onlinebefragung. Im Jahr 2024 schließen wir eine Nachfolgestudie an unter Berücksichtigung bis dahin vollzogener soziotechnischer Entwicklungen. Zur Einschätzung der Bedeutung des Themas „Digitalisierung“ sowie Einsatz von „KI-Anwendungen“ für die Praxis und der Rahmung im Studium wurden Praxisanleiter:innen zu deren Erfahrungen, Bedarfe und Wünsche befragt. Die quantitative Onlinebefragung wurde mit problemzentrierten Interviews mit Expert:innen aus verschiedenen Arbeitsfeldern ergänzt. Dieses umfangreiche Forschungsprojekt wurde als Lehrforschung mit einer Gruppe von vierzehn Studierenden aus dem Masterstudiengang Beratung und Vertretung im Sozialen Recht umgesetzt. Die von den studentischen Forscher:innen verantworteten Texte und Passagen sind jeweils namentlich in der Überschrift gekennzeichnet.

Als im November 22 der US-Konzern OpenAI mit Chat-GPT eine sogenannte generative KI-Anwendung allen Internetnutzer:innen zur „freien“ und leicht zugänglichen Verfügung gestellt hat, entstanden über Nacht neue Dimensionen im Verhältnis zwischen Mensch und Maschine im öffentlichen und privaten Raum. „Generative KI“ produziert automatisiert neue Inhalte (Texte, Bilder, ...) in einer Qualität, bei der oftmals nicht mehr erkennbar ist, dass diese rein maschinell erzeugt worden ist. Diese Entwicklungen zeigen, dass eine grundlegende Auseinandersetzung mit den Wechselwirkungen zwischen Mensch und Maschine erforderlich ist. (vgl. Dt. Ethikrat, 2023: Mensch und Maschine – Herausforderungen durch Künstliche Intelligenz, Stellungnahme, S. 78). Zwischen Datenerhebung und Auswertung im September 2024 und der Veröffentlichung des Berichts im März 2026 sind soziotechnische Entwicklungen in hohem Tempo vorangeschritten, Fachkräfte in der Praxis Sozialer Arbeit nutzen dies und die Trägerverbände der Sozialen Arbeit reagieren mit Weiterbildungsangeboten. Der Diözesan Caritas Verband Köln bietet regelmäßig ein ausdifferenziertes Weiterbildungsangebot für den KI-Einsatz als unterstützende Funktion für Ideenfindung und Konzeptentwicklung, zur Aktenführung und Dokumentation, zur Unterstützung von Antragsprozessen, als generelle Unterstützung im Arbeitsalltag, für die Öffentlichkeitsarbeit und vieles mehr (vgl. <https://newsletter.caritas-campus.de/online-ansicht/Campus-News----SONDERAUSGABE----Seminare-zu-KI-und-IT/?config=7cdafc98-f4a9-11ed-b463-0242ac11002b>).

Mit dem Zugang zu generierender KI sind professionsethische Fragen neu zu verhandeln. Für das Studium generell und insbesondere in den angewandten Sozialwissenschaften kann generierende KI wie Chat GPT oder DeepL für bestimmte Aufgaben und Situationen unterstützendes assistierendes Potenzial entfalten, für viele Bereiche sind Funktionalität und Einsatzfolgen kritisch zu beurteilen.

Im Rahmen des Lehrforschungsprojektes haben wir mit unterschiedlichen digitalen Tools experimentiert.

Forschungsfragen

In der Studie wird untersucht, wie die Digitalisierung in der Sozialen Arbeit von Fachkräften im Arbeitsalltag erlebt und bewertet wird, insbesondere im Hinblick auf Arbeitserleichterungen und Herausforderungen. Gleichzeitig werden die durch die Digitalisierung aufgeworfenen ethischen Fragen thematisiert, wie Informationssicherheit, Persönlichkeitsrechte, Technikfolgen und soziale Gerechtigkeit. Dazu gehört die Untersuchung von Zugangsungleichheiten, die durch den Einsatz digitaler Technologien entstehen und die Entwicklung von Strategien, um diesen Herausforderungen in der Praxis zu begegnen.

Dabei formulierten wir folgende Fragen in der Studie zur Digitalisierung in der konkreten Praxis mit den lokalen Akteur*innen 2017 (Roller/Wiedemann 2018). In der Anschlussstudie 2024 berücksichtigen wir ergänzend die bis dahin vollzogenen soziotechnischen Entwicklungen insbesondere KI-Anwendungen, mobiles Arbeiten und Veränderungen in der Kommunikation mit Adressat:innen. In den Onlinebefragungen wurden die Anleiter:innen der Studierenden in den Praxisphasen befragt. Die Expert:innen-Interviews wurden mit Fachkolleg:innen der Sozialen Arbeit unabhängig von Leitungsaufgaben geführt. Für beide Studienteile verfolgten wir folgende Forschungsfragen:

- Welche Infrastruktur zur Nutzung digitaler Medien und Instrumente beruflichen Handelns sind in den unterschiedlichen Einrichtungen vorhanden?
- In welchen Arbeitsbereichen ist das Thema „Digitalisierung“ konzeptionell verankert (in Bezug auf interne und externe Kommunikation, Verwaltungsprozesse, adressat*innen bezogene Angebote und/oder Dokumentation)?
- Welche medienbezogenen Themen werden in den Einrichtungen diskutiert?
- Wie schätzen Fachkräfte in der Sozialen Arbeit ihre eigene Medienkompetenz ein?
- Wie ist das subjektive Erleben und welche Haltungen bzw. welche Team- und Einrichtungskulturen bestehen bezüglich der Nutzung digitaler Medien?
- Für die Einrichtungen der Jugendarbeit, der Schulsozialarbeit und Hilfen zur Erziehung: Welche Formen der Medienbildung sind in den Einrichtungen vertreten? Welche Faktoren beeinflussen den Umgang?
- Welche Bedarfe bestehen bezüglich Information und Weiterbildung?

Für den Bereich des Einsatzes von KI:

- Nutzung von KI im privaten und beruflichen Bereich
- Bewertung von KI-Anwendungen
- Überlegungen zum Einsatz von KI im beruflichen Bereich.

Vorschau auf zentrale Befunde

Die Fachkräfte schätzen digitale Medien für Effizienz und Dokumentation, aber sie warnen vor komplizierten Prozessen und potenzieller Ausgrenzung von Klient:innen, etwa bei digitalen Antragsverfahren im Jobcenter. Datenschutz wird als wichtig und zugleich als hinderlich angesehen. Messenger-Dienste sind verbreitet, doch sie bringen Datenschutzprobleme und beeinflussen die Beziehung zu Klient:innen. Digitale Programme werden in Organisationsprozessen umfangreich genutzt, z. B. für automatisierte Postablage, was den Datenzugriff erleichtert. Digitalisierung erfordert zusätzliche Kompetenzen für Klient:innen, um finanzielle oder bedienbezogene Hürden zu überwinden. Die Verbindung qualitativer und quantitativer Studien zeigt Übereinstimmungen und legt weitere Untersuchungen nahe, um Datenschutzhürden in sozialen Organisationen besser zu verstehen und zu lösen.

In der Praxis Sozialer Arbeit unterstützt die Digitalisierung vor allem Verwaltungs- und Dokumentationsprozesse sowie die Kommunikation mit internen und externen Kolleg:innen. Digitale Geräte und Anwendungen werden von nahezu allen Befragten für administrative Aufgaben genutzt, wobei E-Mail, Messenger und Videokonferenzen verbreitete Kommunikationsmittel sind. Diese digitalen Tools werden als Arbeitserleichterung empfunden. Die Nutzung und Bewertung digitaler Kommunikation mit Adressat:innen hängt vom individuellen und institutionellen Kontext ab. Die digitale Übermittlung von Dokumenten spart Zeit und Wege. Kontaktaufnahmen und Absprachen sind flexibel möglich, ergänzt durch hybride Beratungsformate. Der Technologieeinsatz in Organisationen hat seit 2018 stark zugenommen, was eine stärkere konzeptionelle Integration erfordert. Ethische Fragen wie Informationssicherheit und soziale Gerechtigkeit werden mit zunehmendem Technologieeinsatz intensiver diskutiert.

Förderung digitaler Teilhabe: Infrastruktur-, Beratungs- und Bildungsangebote

Digitale Teilhabe ist voraussetzungsreich und essentiell für soziale Inklusion in einer mediatisierten Gesellschaft. Dazu sind neben der grundsätzlichen Verfügbarkeit von Infrastruktur (Strom, Internetzugang, Datenvolumen) weitere Ressourcen erforderlich: Geräte, Anwendungskompetenz und digitale Bildung (zur digitalen Ungleichheit vgl. Iske/Kutscher 2020 S. 115ff.). Zur Umsetzung digitaler Teilhabe von Adressat:innen in der Sozialen Arbeit sind feldspezifisch Bedarfe zu analysieren, um Angebote und Institutionen konzeptionell und infrastrukturell anzupassen zur Vermeidung digitaler Exklusion. Für die Adressat:innengruppe der Menschen mit Lebensmittelpunkt Straße identifiziert Kai Hauprich (2021) in seiner empirischen Studie zum Gebrauchswert von Mobiltelefonen und Internet vier psychosoziale Dimensionen: Herstellung von Sicherheit, Soziale Eingebundenheit, Konstruktion des Selbst und seelisches Wohlbefinden. Für die Wohnungslosenhilfe ergibt sich der Auftrag Infrastrukturen für digitale Teilhabe (Strom, W-Lan, Ladestationen, Geräte...) sowie Angebote zur digitalen Bildung niedrigschwellig bereitzustellen. Soziale Beratungsdienste sind gefordert hybride niedrigschwellige Zugänge zu schaffen, die veränderte Alltagsroutinen und Arbeitswelten (mobiles Arbeiten, Schichtdienste, etc.) von Adressat:innen berücksichtigen und die Unabhängigkeit der Adressat:innen fördern und neue Teilhabechancen schaffen. Hybride Settings kombinieren Präsenz- und Onlineangebote und schaffen somit eine Vielfalt an Zugängen: kopräsent oder zeitversetzt, ortsunabhängig, schriftlich oder in mündlicher Sprache, mit Übersetzungsfunktionen, etc.

Digitale Bildungsangebote für Adressat:innen mindern digitale Ungleichheit. Beispielsweise wird in der Wohnungslosenhilfe die digitale Teilhabe in Angebotsstrukturen integriert, wobei vielfältige Zugänge Schwellen abbauen. Mitarbeiter:innen sind verantwortlich für die Sensibilisierung in Datenschutz (vgl. Interview im Kapitel 6.1a).

Medienkompetenz

Unterschiede in der digitalen Kompetenz beeinflussen die Integration digitaler Mittel in den Arbeitsalltag. Dies gilt insbesondere für Kommunikationsroutinen mit Adressat:innen. Höhere digitale Fähigkeiten fördern Vertrauen in technische Systeme, während fehlende Kenntnisse zu Skepsis führen. Niederschwellige Schulungen und Informationsangebote sind essenziell zur Stärkung digitaler Kompetenzen und Bildung.

Im Rahmen der Selbstbewertung der Medienkompetenz wurde eine Diskrepanz festgestellt. Obwohl die Mehrheit der Befragten ihre Fähigkeiten in den Bereichen "Kritische Nutzung von Messenger-Diensten", "Nutzung sozialer Netzwerke", "Datenschutz" und "Datensicherheit" positiv bewertet, zeigt sich, dass über ein Viertel der Befragten im Umgang mit sozialen Netzwerken und Datensicherung ihre Kompetenzen eher negativ einschätzt. Es ist auffällig, dass bei der kritischen Nutzung von Messenger-Diensten niemand sich als schlecht einstuft, obwohl WhatsApp trotz institutionellem "Verbot" häufig genutzt wird. Diese Diskrepanz indiziert, dass Schulungen zur thematischen Vertiefung im Umgang und der Wahl von daten- und vertrauensschützenden Kommunikationsmedien trotz positiver Selbsteinschätzung weiterhin relevant sein könnten (vgl. Kap. 4.2.3; 4.2.; 4.2.6).

Daten- und Vertrauensschutz

Sozialarbeitende sehen die Digitalisierung als Einfluss, der Datenerfassung begünstigt und Werte wie Vertrauensschutz gefährden kann (Sierra Barra, 2020, S. 193). Mitarbeitende sind verantwortlich, Klient:innen über Datenschutz aufzuklären, um deren Daten im Internet zu schützen. Die Digitalisierung erleichtert Datenerhebung und -analyse, erhöht jedoch die Berichtsanforderungen an soziale Einrichtungen. Jahresberichte, wie der MBE-Bericht der Diakonie Wiesbaden 2022, fordern zunehmend detaillierte Informationen über Klient:innen, um Finanzierungen zu rechtfertigen. Datenschutz bleibt entscheidend für vertrauensvolle Beziehungen und das Recht der Klient:innen, über ihre Datenverwendung zu entscheiden. Ein partizipativer Datenumgang, bei dem Klient:innen Mitbestimmung haben, wird empfohlen.

Mobiles Arbeiten und Homeoffice

In der Wohnungslosenhilfe zeigt sich, dass digitale Anwendungen den Berufsalltag unterstützen, indem sie Arbeitsprozesse effizienter gestalten. Digitale Tools wie E-Akten und Datenbanken werden als hilfreich und effizienzsteigernd wahrgenommen. Handlungssicherheit wird durch Fortbildungen und die Bereitstellung von Geräten und Leitlinien verbessert. Mobiles Arbeiten wird differenziert bewertet, mit klaren Grenzen zwischen vor Ort-Arbeit und face-to-face Interaktionen. Homeoffice ist für die direkte Sozialarbeit oft weniger geeignet, doch Videokonferenzen und virtuelle Teambesprechungen ermöglichen ortsflexible Zusammenarbeit über räumliche Distanzen hinweg. Mitarbeiter:innen wünschen sich weiterhin klare Richtlinien und technische Unterstützung für digitales Arbeiten, um dessen Vorteile optimal nutzen zu können.

2 Konzeption des Lehrforschungsprojekts

2.1 Ausgangslage, Forschungsstand und -methodologie, Zeitraum

Das Lehrforschungsprojekt zum Stand der Digitalisierung in Praxisfeldern der Sozialen Arbeit wurde im Sommersemester 2024 im Masterstudiengang „Beratung und Vertretung im Sozialen Recht“ realisiert, dabei folgten wir einem „Mixed-Methods-Design“ (vgl. Kelle 2022; Schröder 2023) im Sinne einer Methoden-Triangulation:

- Ausgewählte Fragestellungen wurden in der Onlinebefragung und in den Expert:innen-Interviews thematisiert und zusammenfassend ausgewertet (Kap.7)
- In den Expert:innen –Interviews ist die subjektive Sichtweise in Bezug auf das spezifische Betriebs-, Deutungs- und Kontextwissen von Interesse.
- Alle vierzehn Expert:innen-Interviews wurden im Rahmen des Lehrforschungsprojekts einzeln ausgewertet und in Bezug zu ausgewählten Fragestellungen der Onlinebefragung gesetzt, davon werden neun Interviews exemplarisch mit Beiträgen der Forscher:innen vorgestellt (Kapitel 6).

Die quantitative (Online-)Befragung knüpft an die 2017 durchgeführte Praxisbefragung (Roller/Wiedemann 2018) an und wurde um Fragestellungen im Kontext aktueller sozio-technischer Entwicklungen und KI-basierter Werkzeuge erweitert. Im qualitativen Teil wurden 14 problemzentrierte Expert:innen-Interviews (vgl. Witzel & Reiter 2022) geführt und einzeln ausgewertet. Die Erhebungsinstrumente und die detaillierte empirische Herleitung der Interpretationshypothesen finden sich im Anhang. Die Interviews werden von den Forscher:innen ausführlich vorgestellt.

Herausfordernd in Lehrforschungsprojekten sind die begrenzten zeitlichen Ressourcen in der Semestersystematik. So haben die Projektleitungen die Forschungskonzeption im Wintersemester 23/24 entwickelt und vorbereitet. Das quantitative Erhebungsinstrument und das digitale Befragungstool (UNIPARK) lag zum Beginn des Sommersemesters 24 im Entwurf vor, datenschutzrechtliche Fragen innerhalb der Hochschule waren bereits geklärt.

Das Forschungsteam konstituierte sich Anfang April, Anfang Juli schloss die Seminarreihe ab, Ende August 2024 wurden die einzelnen Forschungsergebnisse als Prüfungsleistung eingereicht. In Folge dessen lag der Fokus auf exemplarische Einblicke in quantitative Forschung und die gemeinsame Erarbeitung des Forschungsdesign für die Expert:innen-Interviews samt Durchführung und Einzelauswertung. Eine gemeinsame abschließende Auswertung dieser Interviews konnte im Rahmen des Lehrforschungsprojekts nicht mehr erfolgen, die Studierenden erstellten Fallanalysen und entwickelten Deutungshypothesen, die bei der Gesamt-Auswertung durch die Projektleitung berücksichtigt werden.

Zum Zeitpunkt der Studiendurchführung 2024 ist die Wissensbildung zur Digitalisierung im Feld der Sozialen Arbeit – aufgrund der Heterogenität der Arbeitsverhältnisse und betroffenen Handlungsfelder – wenig systematisiert (Hoose et al. 2021, S. 97), 2023/24 lagen einige Sammelbände vor, die sowohl generelle Fragen zur Digitalisierung Sozialer Arbeit sowie arbeitsfeldspezifische Einzelfragen thematisieren (Herausgeber/Autor:innen versch. Sammelbände siehe Literaturliste: Klinger; Mayr; Kutscher; Ley; Seelmeyer; Sackl_Sharif; Wunder; Zorn). Die Fachdiskussion zur Digitalisierung in der Sozialen Arbeit wird nach Schönauer et.al im Wesentlichen von drei verschiedenen Themenkomplexen bestimmt: (1) Die Vermittlung von Medienkompetenz an Adressat:innen jeden Alters, (2) die Nutzung digitaler Medien für die Kommunikation mit den Adressat:innen und (3) die Einführung digitaler Informationsverarbeitungssysteme in Organisationen und Sozialverwaltungen (vgl. Schönauer et. al. 2021, S. 51).

2.2 Forscher:innenteam und Vorbereitung der Studie

Das Forscher:innenteam wurde aus vierzehn Master-Studierende im abschließenden Studiensemester gebildet, das Projekt wurde von Petra Wiedemann (Dipl.-Sozialwissenschaftlerin) für die quantitative Empirie und Dr. Claudia Roller (Dipl.-Sozialpädagogin und Soziologin) für die qualitative Empirie im Team geleitet.

Die Forscher:innen bringen vielfältige Erfahrungen aus dem Feld der Sozialen Arbeit mit und arbeiten studienbegleitend in diesen. Dieses breite Vorwissen kommt dem Forschungsprozess zu Gute, in dem es in der Gruppe expliziert und reflektiert wird und so organisiert in die Gestaltung der Studie einfließt.

Zu Beginn der Studie verständigten wir uns auf einen Verhaltenskodex im Forschungsprojekt hinsichtlich des Umgangs mit den Erzählpersonen und den Institutionen, dem Daten- und Vertrauensschutz sowie des Datenmanagements in Anlehnung an die Leitlinien der Deutschen Forschungsgemeinschaft (vgl. <https://www.dfg.de/de/grundlagen-themen/grundlagen-und-prinzipien-der-foerderung/forschungsdaten>) und des internen Verhaltenskodex für Forschung und Transfer der TH Köln (https://www.th-koeln.de/mam/bilder/internationales/logos/verhaltenskodex_fur_forschung_und_transfer.pdf). Dazu verpflichteten sich die Forscher:innen (Studierende) zur Verschwiegenheit und zum Datenschutz, sowie zur Sicherstellung einer informierten Zustimmung zur Verwendung der im Interview generierten Daten in der Kontaktgestaltung mit den Erzählpersonen. Entsprechende schriftliche Vorlagen zum Verbleib bei den Erzählpersonen sowie zu unterzeichnende Einwilligungserklärungen wurden den Forschenden zur Verfügung gestellt und eingesetzt (vgl. Helfferich 2011, S. 202 ff).

Als methodische Vorgehensweise wurde die Methodentriangulation gewählt, um unterschiedliche Perspektiven betrachten zu können. Ein tiefer und detaillierter Einblick ins Forschungsfeld erfolgte durch Expert:inneninterviews. Um einen breiten Blick und quantifizierbare Aussagen zu ermöglichen, wurde eine standardisierte Befragung der Praxisanleiter:innen gewählt.

3 Quantitative Erhebung: Onlinebefragung

3.1 Auswahl der Methode und Erhebungssituation

Im Rahmen der quantitativen Befragung sollten die Praxisanleiter:innen zum Thema Digitalisierung und Einsatz von KI-Anwendungen befragt werden. Da von möglichst vielen Praxisanleiter:innen die Beantwortung der Fragen erreicht werden sollte, wurde sich für eine Vollerhebung in Form einer Online-Befragung entschieden. Es konnte davon ausgegangen werden, dass das Praxisreferat, über das auch die Versendung der Emails erfolgte, über Email-Verteiler aller Praxisanleiter:innen aus allen Studiengängen verfügt. Nach Information des Praxisreferats gab es zum Erhebungszeitraum 209 aktive Praxisanleiter:innen im Praxisstudium. Als Erhebungstool für die Online-Befragung wurde das an der TH Köln angebotene Tool UNIPARK (<https://www.UNIPARK.com/>) gewählt. Mittels einer Mail wurde den aktiven Praxisanleiter:innen ein Link zur Online-Befragung übermittelt und die Befragung fand vom 8. Mai bis 4. Juni 2024 statt. Die Online-Befragung umfasste 45 Fragen. Der Rücklauf belief sich auf 89 und wird im Folgenden mit N bezeichnet. Angeknüpft werden konnte an einer bereits stattgefundenen Befragung der Praxisanleiter:innen zur Digitalisierung Sozialer Arbeit im Jahr 2018.

3.2 Aufbau des Fragebogens

Die Fragestellungen und Themenbereiche bauten zum einen auf der bereits o.g. Befragung aus 2018 auf. Zum anderen wurden sie in dem Lehrforschungsprojekt mit den Studierenden, wie oben bereits dargestellt, ergänzt. Um eine Vergleichbarkeit zu erzielen, wurden die Fragen und Antwortmöglichkeiten aus 2018 möglichst übernommen, mussten aber aufgrund von Veränderungen im Feld teilweise ergänzt bzw. angepasst werden. Einige Themenbereiche wurden aufgrund der neu entstandenen Themenfelder ganz neu konzipiert (z.B. Fragen zur Nutzung von KI-Tools).

Der Aufbau der Fragen und Antworten erfolgte zum größten Teil mit geschlossenen Fragen nach unterschiedlichen Skalierungen (nominal, ordinal, metrisch). Bei den nominalen Items handelte es sich häufig um Mehrfachantworten mit entsprechenden Hinweisen zur Auswahl. Teilweise wurden auch Hybridfragen eingesetzt. Auch der Einsatz von offenen Fragen wurde von den Fragebogenkonstrukteuren als notwendig eingeschätzt. Je nach Erfordernis wurde das im Tool UNIPARK zur Verfügung stehende Mittel der Filterführung genutzt.

Bevor der Fragebogen startet, wird über die datenschutzrelevanten Besonderheiten, die die TH Köln beachten muss, aufgeklärt und um eine Zustimmung gebeten.

Der Fragebogen startet mit einem Einführungstext, der in die Thematik einführt, Informationen zum Zweck sowie die Information über die Ergebnisse enthält und die Anonymität zusichert.

Es ergaben sich auf dieser Basis folgender grundlegender Aufbau und Themenbereiche des Fragebogens:

- Tätigkeitsfeld (Tätigkeiten der Praxisstudierenden und Fachkräfte, Fragen zur Praxisanleitung, Adressat:innengruppe)
- Einsatz digitaler Medien
- Weitere Arbeitsprozesse
- Soziale Netzwerke und Messenger-Dienste
- Bewertung des Einsatzes digitaler Instrumente
- Gestaltung von Beratungs- und Kontaktangeboten
- Unterstützung durch textgenerative KI-Tools

- Textgenerierende KI-Tools (Nutzung und Zweck)
- Schreibtool-Bewertung und Gründe für Nicht-Nutzung
- KI-Tools in der Sozialen Arbeit
- Gewünschte Unterstützung von KI-Tools
- Ethische Fragen
- Fragen zum Arbeitsplatz (Träger, Digitale Medien am Arbeitsplatz, Fachsoftware, Schulungen, Geräte von Einrichtung und privat, Internetzugang)
- Mediennutzung (Eigene Mediennutzung und Medienkompetenz, Kompetenzen der Praxisstudierenden)
- Zusammenarbeit mit der Hochschule
- Allgemeine Angaben zur Person (Berufsjahre, Tätigkeit in Institution, befristet/unbefristetes Arbeitsverhältnis, Wochenstunden).

Am Ende der Befragung bestand für die Teilnehmenden die Möglichkeit, in Form einer offenen Antwortoption eigene Anmerkungen zum Thema zu formulieren.

3.3 Darlegung zur Auswertung und Darstellung der quantitativen Daten

Der erhobene Datensatz wurde von UNIPARK nach SPSS transportiert. Dort fanden die statistischen Berechnungen statt. Die Ergebnisse wurden anschließend nach Excel transportiert und mit Hilfe von Excel in Tabellen und Grafiken dargestellt.

Der Schwerpunkt der Auswertung der quantitativen Daten lag auf dem deskriptiven Bereich, um – analog zur Erhebung im Jahr 2018 – eine Bestandsaufnahme zur Mediennutzung von Praxisanleiter:innen zu ermöglichen. Bei identischen Items zwischen den Befragungen von 2018 und 2024 konnte somit ein Vergleich der Ergebnisse der beiden Erhebungszeitpunkte erfolgen. Durch den Einsatz von Methodentriangulation wurden die Erkenntnisse aus den qualitativen Expert:inneninterviews und der quantitativen Befragung gemeinsam betrachtet, was eine vertiefte Analyse der Forschungsfragen und Themenbereiche ermöglichte.

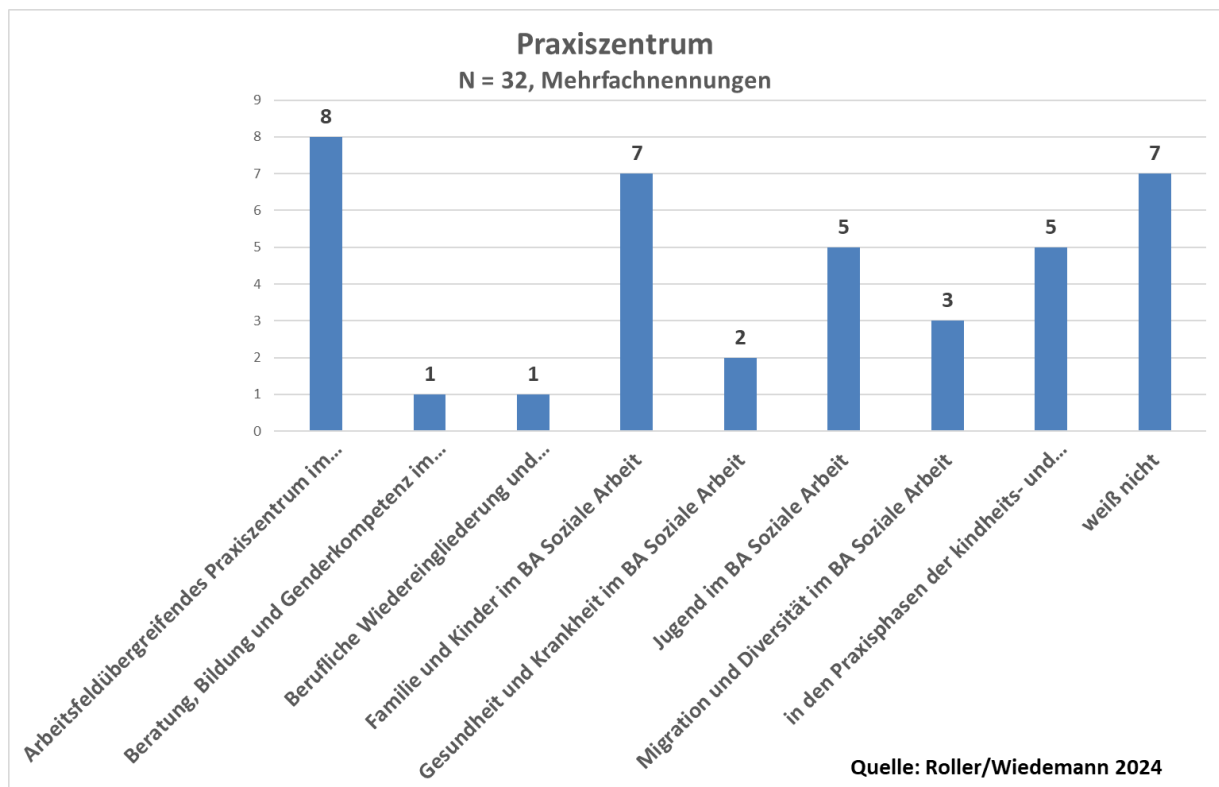
4 Auswertung der Onlinebefragung

4.1 Grundlegende Ergebnisse der Auswertung

4.1.1 Darstellungen zum Tätigkeitsfeld und zur Praxisbegleitung von Studierenden

Zu Beginn der Befragung wurden die Praxisanleiter:innen gefragt, ob sie aktuell Studierende in/während der Praxisphase anleiten. Von 86 Personen, die diese Frage beantworteten, bejahten 32 diese Frage und 54 Personen verneinten die Frage. Den 32 Personen, die die aktuell Studierende anleiteten, wurden dann weitere Fragen zur Anleitung gestellt. Auf die Frage „Aus welchem Praxiszentrum in welchem Studiengang leiten Sie Studierende der Praxisphase an?“ gaben diese Praxisanleiter:innen am häufigsten mit 8 Nennungen das Arbeitsfeldübergreifende Praxiszentrum im BA Soziale Arbeit an. Danach folgte mit 7 Nennungen „Familie und Kinder im BA Soziale Arbeit“.

1. Darstellung: Praxiszentrum



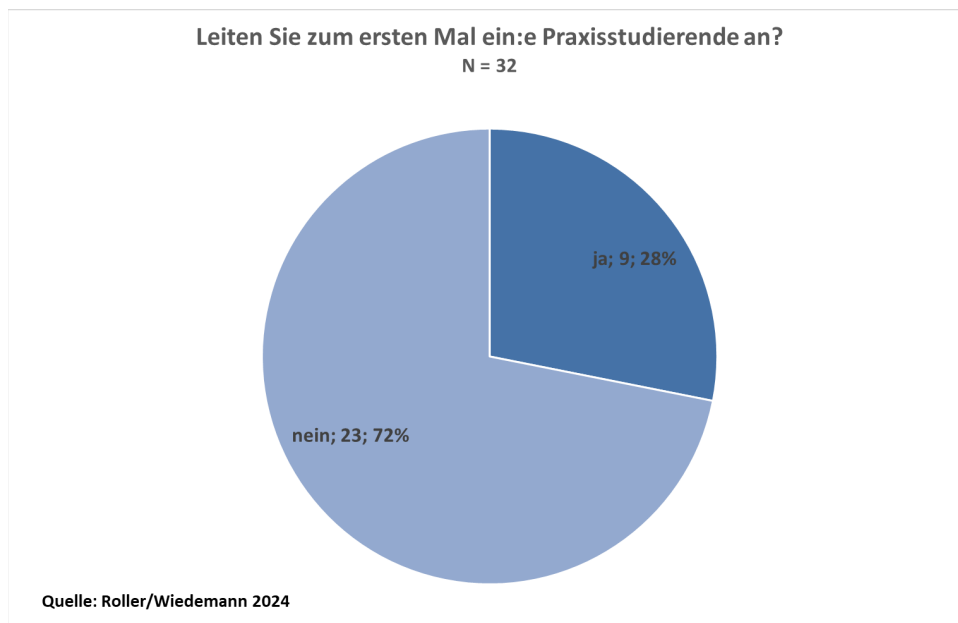
Es folgte die Frage „Welche Tätigkeiten leiten Sie bei Praxisstudierenden an?“ Mit 28 Nennungen wurde die pädagogische Arbeit mit Adressat:innen am häufigsten benannt. Danach wurden mit jeweils 21 Nennungen die allgemeinen Verwaltungsaufgaben und die Beratung gewählt. Mit immerhin noch jeweils 18 Nennungen wurden die Falldokumentation und die Angebotsplanung angegeben.

2. Darstellung: Welche Tätigkeiten leiten Sie bei Praxisstudierenden an?



Auf die Frage, ob die Praxisanleiterinnen zum ersten Mal eine Praxisstudierende anleiten gaben 9 Personen „ja“ und 23 Personen „nein“ an und somit haben mehr als 2/3 der Praxisanleiter:innen zuvor eine Praxisstudierende angeleitet – wie auch bereits bei der Befragung im Jahr 2018.

3. Darstellung: Leiten Sie zum ersten Mal ein:e Praxisstudierende:n an?



Die 23 Personen, die nicht zum ersten Mal eine Praxisstudierende anleiteten, wurden dann noch um weitere Angaben gebeten. Auch zeigten sich wieder - wie bei der Befragung im Jahr 2018 - hinsichtlich der Betrachtung, wie häufig die Praxisanleiter:innen bereits Praxisstudierende angeleitet haben, größere

Unterschiede. Es gab Anleiter:innen, die zuvor eine Praxisstudierende angeleitet haben, im Vergleich zu Anleiter:innen, die bereits bis zu 120 Praxisstudierende begleitet haben. Auch zeigten sich wieder Unterschiede, wenn die Jahre der Erfahrung hinsichtlich der Anleitung der Praxisstudierenden betrachtet worden sind. Die Jahre schwankten hier zwischen einem Jahr und 20 Jahren.

4. Darstellung: Anleitung der Praxisstudierenden

Anleitung der Praxisstudierenden

N = 22, keine Angaben = 1

	Wie häufig haben Sie bereits Praxisstudierende angeleitet?	Seit wie vielen Jahren leiten Sie Praxisstudierende an?
Arithmetisches Mittel	11,86	7,73
Minimum	1	1
Maximum	120	20

Quelle: Roller /Wiedemann 2024

Bei den Tätigkeiten, die von den Praxisanleiter:innen wahrgenommen wurden, zeigten sich teilweise Unterschiede zu den schwerpunktmäßigen Tätigkeiten, die sie bei den Praxisstudierenden anleiteten.

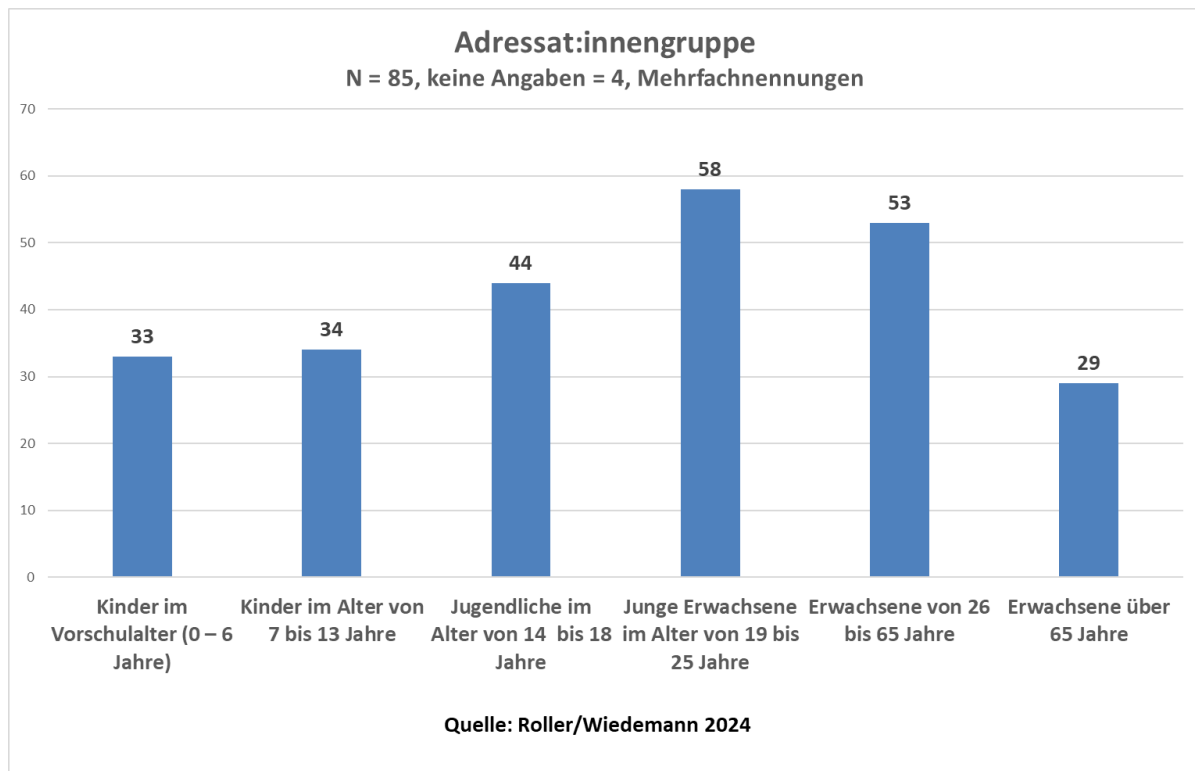
5. Darstellung: Welche Tätigkeiten werden von Ihnen wahrgenommen?



Am häufigsten wurde die Netzwerkarbeit mit 72 Nennungen genannt, danach folgten die Beratung und die Konzeptionsaufgaben mit 61 Nennungen.

Bei den Adressat:innengruppen zeigte sich bei den Praxisstudierenden und den Praxisanleiter:innen bei der Befragung von 2018 eine starke Übereinstimmung. So erfolgte bei dieser Befragung im Jahr 2024 nur eine Abfrage zu den Adressat:innengruppe bzgl. der Praxisanleiter:innen, bei dem sich folgendes Bild zeigte, das wie auch im Jahr 2018 eine ähnliche Verteilung aufwies.

6. Darstellung: Adressat:innengruppe



4.1.2 Allgemeine Angaben zu den Befragten

Die Berufserfahrung der Befragten belief sich im Durchschnitt (arithmetisches Mittel) auf fast 20 (19,64) Jahre und variierte zwischen ein und 39 Jahren. Die durchschnittliche Tätigkeit der Praxisanleiterinnen in den Institutionen war ca. 12 Jahre (arithmetisches Mittel) und lag zwischen keinem und 38 Jahren.

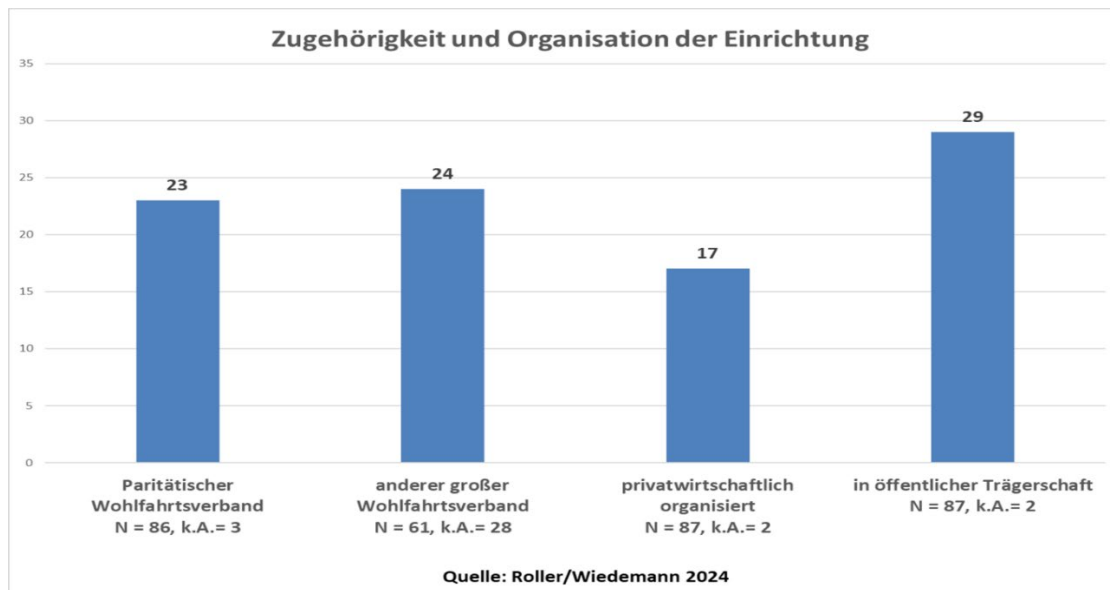
In einem unbefristeten Arbeitsverhältnis befanden sich zum Befragungszeitpunkt die meisten Personen (81 Personen). Fünf Personen befanden sich in einem befristeten Arbeitsverhältnis und drei Personen machten zu dieser Frage keine Angaben.

Die wöchentliche Arbeitszeit zeigte eine Spannweite von 20 bis 50 Stunden und einen Mittelwert (arithmetisches Mittel) von 36,55 Stunden.

4.1.3 Angaben zum Arbeitsplatz

23 Befragte bejahten, dass die Einrichtung zu dem Paritätischen Wohlfahrtsverband gehört und 24 Befragte gaben an, dass die Einrichtung zu einem anderen großen Wohlfahrtsverband zuzuordnen ist. 17 der Befragten bestätigten die Zugehörigkeit zu einer privatwirtschaftlichen Organisation und nach Angaben von 29 Befragten befanden sich die Einrichtung zum Befragungszeitpunkt in öffentlicher Trägerschaft.

7. Darstellung: Zugehörigkeit und Organisation der Einrichtung

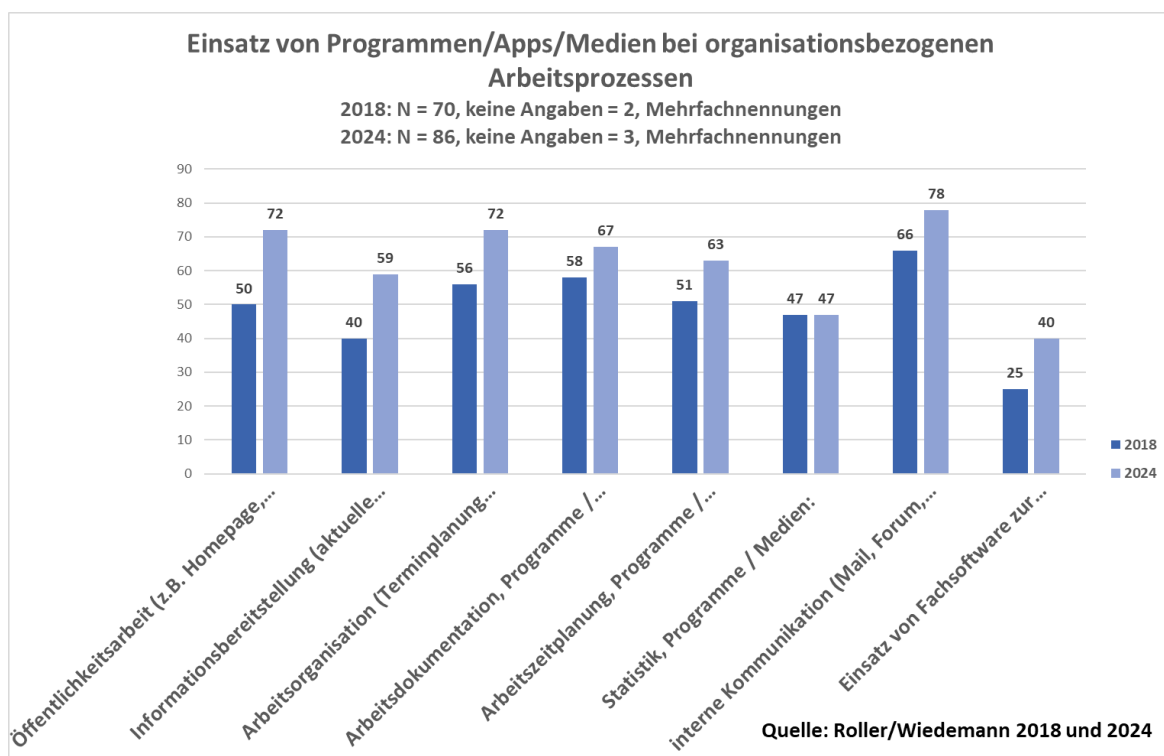


4.2 Zusammenfassende Auswertung zur Mediennutzung der Praxisanleiter:innen

4.2.1 Einsatz der digitalen Medien

Die digitalen Medien wurden bei den organisationsbezogenen Prozessen am häufigsten für die interne Kommunikation eingesetzt (78 Nennungen im Jahr 2024), so auch im Jahr 2018. Darauf folgte der Einsatz bei der Öffentlichkeitsarbeit und der Arbeitsorganisation (mit jeweils 72 Nennungen im Jahr 2024).

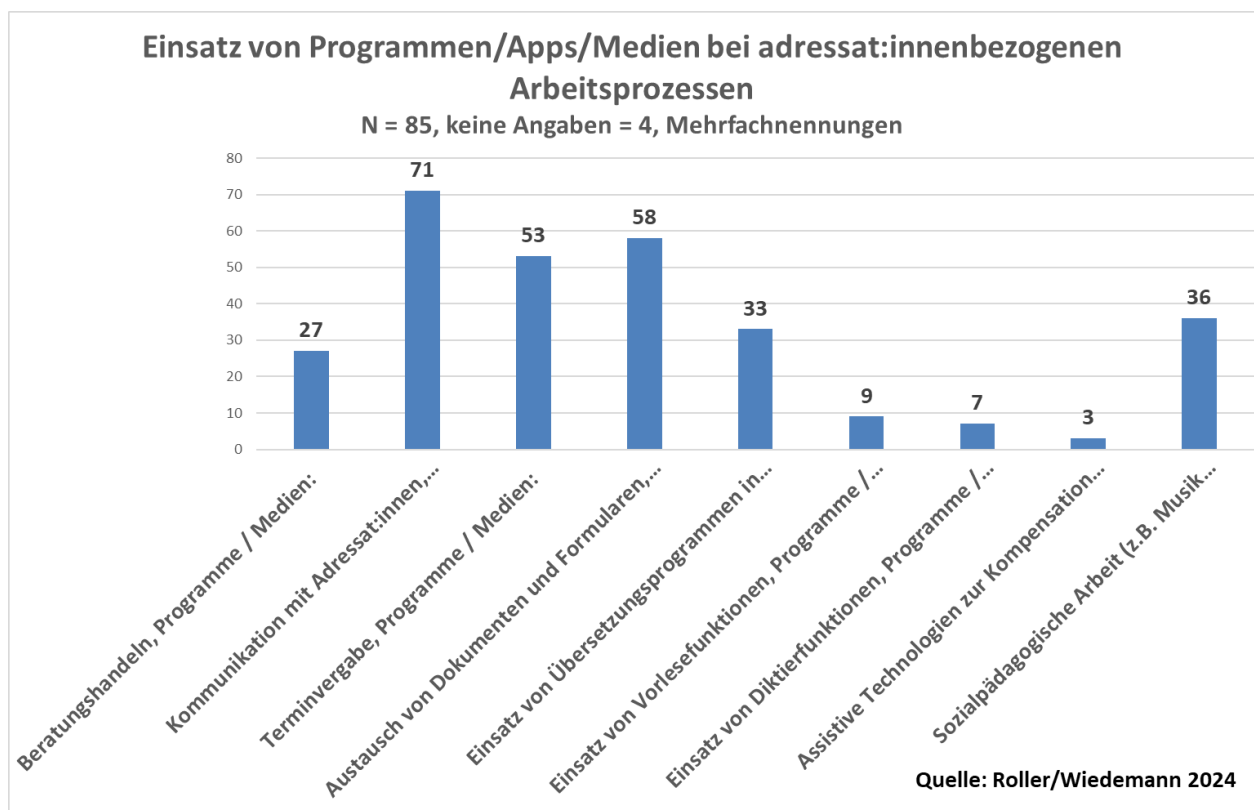
8. Darstellung: Einsatz von Programmen/Apps/Medien bei organisationsbezogenen Arbeitsprozessen



Bei der Betrachtung, welche Programme/Apps/Medien bei organisationsbezogenen Arbeitsprozessen im Bereich der internen Kommunikation eingesetzt wurden, zeigte sich, dass mit 20 Nennungen die „E-Mail“ das meistgenutzte Kommunikationsmittel war. Die Beliebtheit dieses digitalen Tools wurde durch die „hohe unterstützende Wahrnehmung“ von E-Mails als internes Kommunikationsmittel bei einer anderen Frage bestätigt. Die deutliche Mehrheit der Nennungen (82 %) empfand die Kommunikation über Mail als „unterstützend“. Lediglich geringe Anteile der Nennungen empfanden dies als „lästig“ (8 %), „herausfordernd“ (8 %), „kontrollierend“ (5 %) oder „kompliziert“ (2 %).

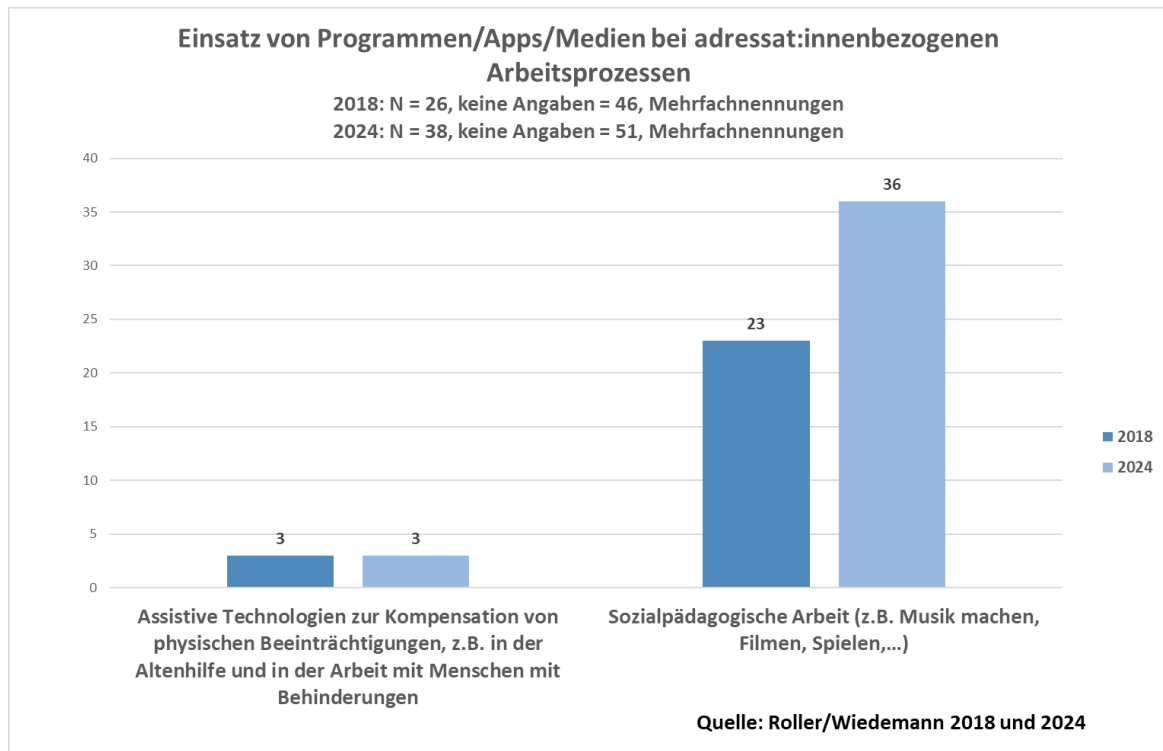
Im Rahmen der adressat:innenbezogenen Prozesse zeigte sich der Einsatz am stärksten in der Kommunikation mit Adressat:innen (71 Nennungen).

9. Darstellung: Einsatz von Programmen/Apps/Medien bei adressat:innenbezogenen Arbeitsprozessen



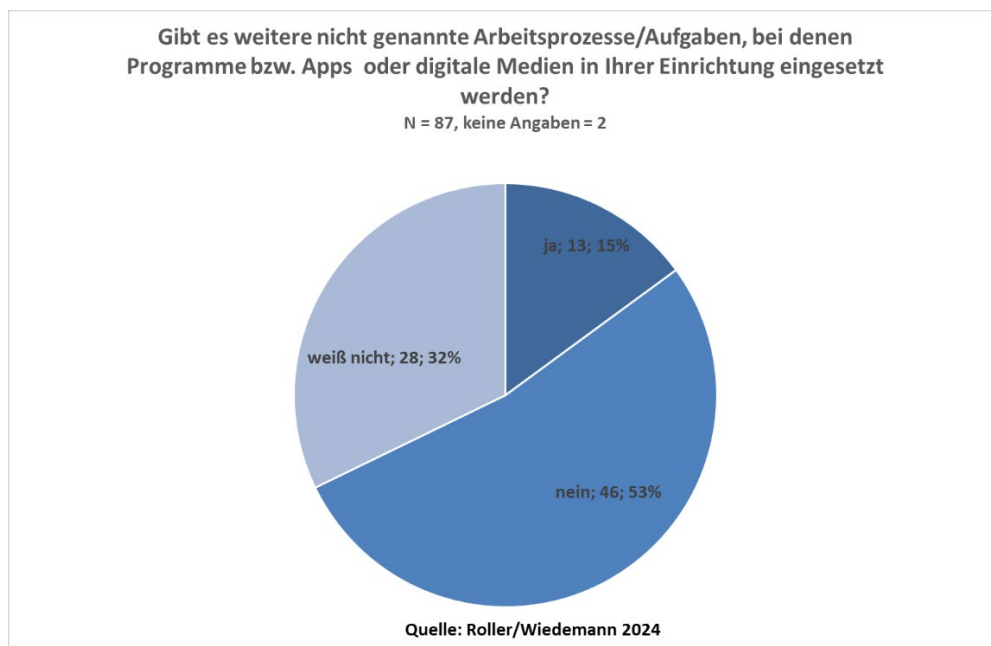
Da erst im Jahr 2024 die adressat:innenbezogenen Arbeitsprozesse differenziert betrachtet worden sind, konnten hier nur die Kategorien „Assistive Technologien...“ und „Sozialpädagogische Arbeit...“ direkt zwischen den Jahren 2018 und 2024 verglichen werden. Hier zeigte sich, dass bei der Sozialpädagogischen Arbeit eine Zunahme beim Einsatz von Programmen/Apps/Medien von adressat:innenbezogenen Prozessen mit 23 Nennungen im Jahr 2018 auf 36 Nennungen im Jahr 2024 zu verzeichnen war.

10. Darstellung: Einsatz von Programmen/Apps/Medien bei adressat:innenbezogenen Arbeitsprozessen



Im Anschluss wurde erfragt, ob es noch weitere Arbeitsprozesse/Aufgaben gab, bei denen Programme/Apps/digitale Medien in der Einrichtung eingesetzt wurden. Dies konnte von nur 15% bejaht werden.

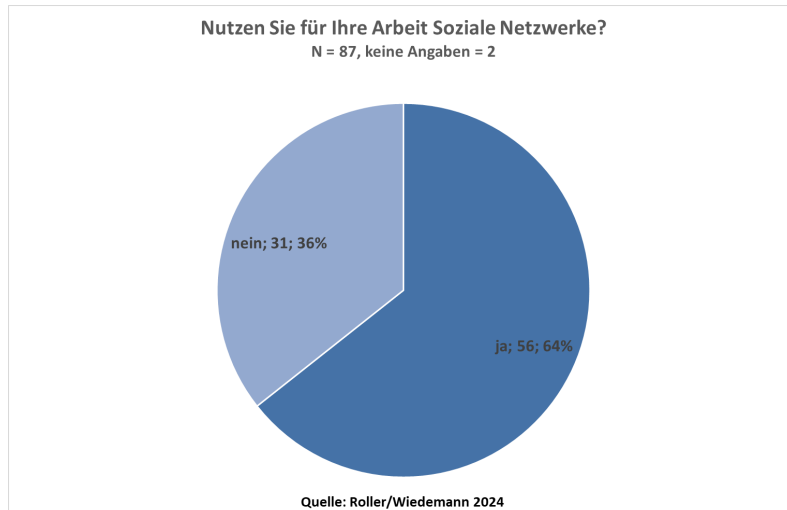
11. Darstellung: Gibt es weitere nicht genannte Arbeitsprozesse/Aufgaben, bei denen Programme bzw. Apps oder digitale Medien in Ihrer Einrichtung eingesetzt werden?



Nutzung sozialer Netzwerke und Social Media

Weit über die Hälfte der Befragten (64%, 56 Nennungen) gaben an, Soziale Netzwerke für Ihre Arbeit zu nutzen.

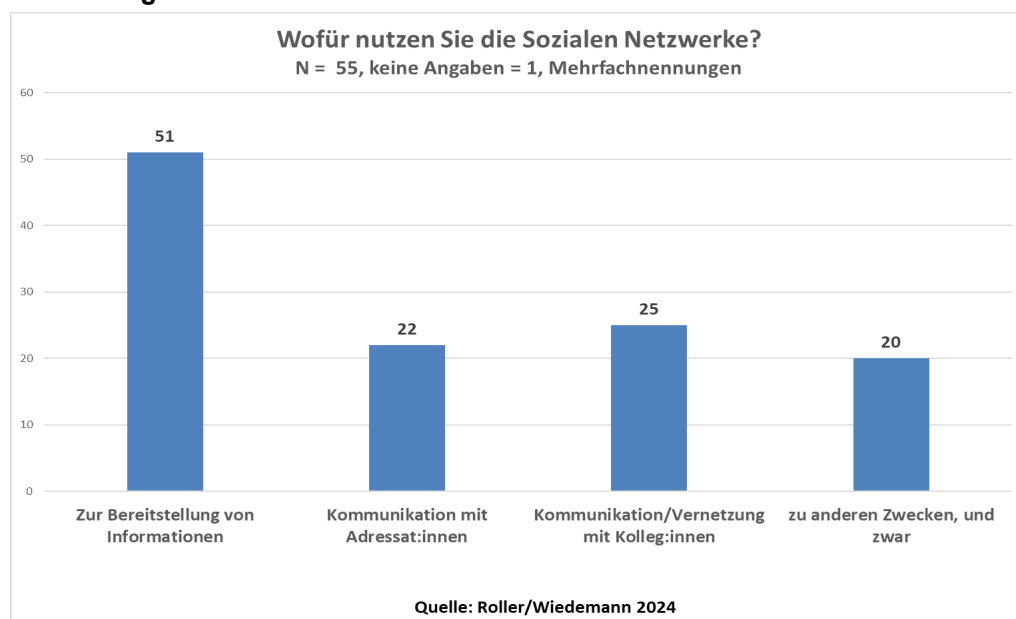
12. Darstellung: Nutzen Sie für Ihre Arbeit Soziale Netzwerke?



Auf die Frage, wofür die Befragten soziale Netzwerke nutzen, wurde mit 51 Nennungen insbesondere die Bereitstellung von Informationen hervorgehoben. Dieser Schwerpunkt hatte sich bereits in der Befragung von 2018 gezeigt.

Insgesamt gaben 39 Personen an, dass es in ihrer Einrichtung Vorgaben zur Nutzung sozialer Netzwerke im Arbeitskontext gab, während 17 dies verneinten und 33 keine Angaben machten. Als Beispiel für solche Vorgaben wurde unter anderem der Datenschutz genannt. Im Vergleich zur Erhebung von 2018 ist zudem ein deutlicher Anstieg der Nutzung von Social Media durch Fachkräfte zu verzeichnen: Während 2018 noch 45 % der Befragten angaben, Social Media beruflich zu nutzen, waren es 2024 bereits 64 %.

13. Darstellung: Wofür nutzen Sie die Sozialen Netzwerke?

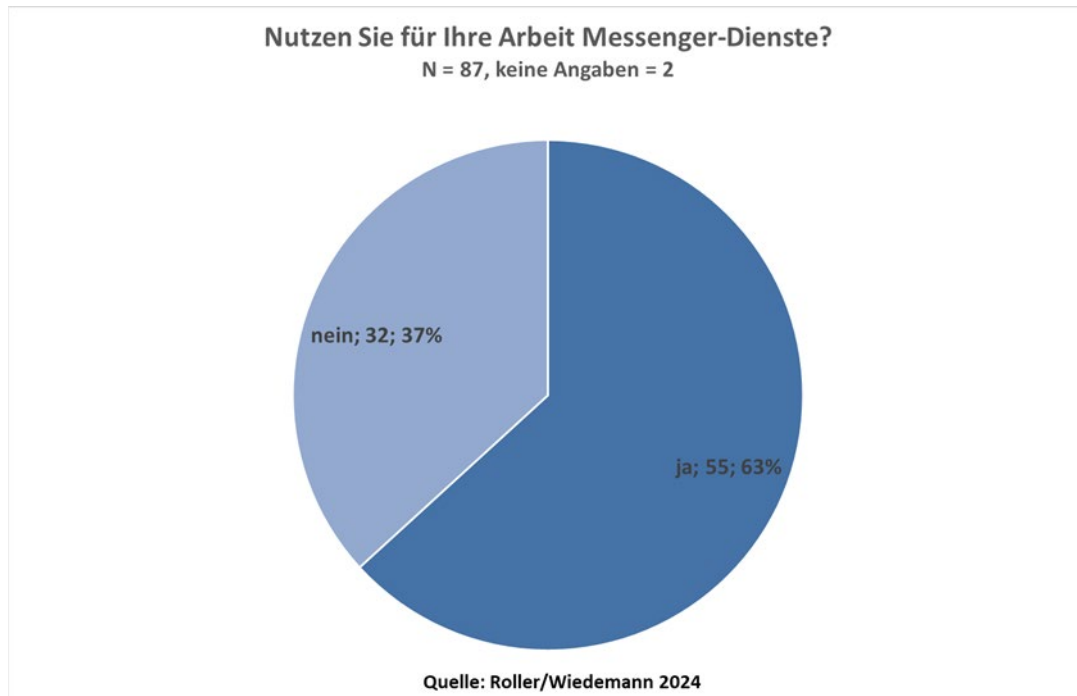


Die Angabe in Höhe von 20 Nennungen „zu anderen Zwecken“ bei der Frage, wofür die Sozialen Netzwerke genutzt werden, weist darauf hin, dass Soziale Netzwerke auch für eine Vielzahl anderer Aktivitäten genutzt wurden, die über die klassische Informationsbereitstellung und Kommunikation hinausgingen. Um ein umfassenderes Bild zu erhalten, war es notwendig diese „anderen Zwecke“ weiter zu differenzieren. Mit 40 % von allen Nennungen nahm die „Öffentlichkeitsarbeit“ einen bedeutenden Anteil in der Nutzung Sozialer Netzwerke ein. Diese Kategorie könnte Aktivitäten umfasst haben, die darauf abzielten, das Bewusstsein und das Verständnis für soziale Themen zu fördern, Unterstützung zu mobilisieren und/ oder die Sichtbarkeit einer Organisation zu erhöhen. Weiterhin zeigten die Nennungen von 50 % die Nutzung Sozialer Netzwerke zu „Werbezwecken“. Die Mitarbeitenden-Akquise, die 5 % der Nennungen ausmachte, zeigte, dass Soziale Netzwerke auch genutzt wurden, um neue Mitarbeiter*innen zu gewinnen. Dies konnte Maßnahmen umfasst haben, wie das Posten von Jobangeboten oder das Hervorheben der Organisationskultur, was insgesamt zur Anziehung qualifizierter Fachkräfte beigetragen haben könnte. Auch für „Recherchezwecke“ wurden Soziale Netzwerke genutzt, was ebenfalls 5 % der Nennungen ausmachte. Dies könnte das Sammeln von Informationen über Zielgruppen, das Beobachten von Trends oder das Einholen von Feedback eingeschlossen haben. Die Ergebnisse verdeutlichen die entscheidende Rolle Sozialer Netzwerke in Bezug auf Kommunikationsstrategien und zur Verbreitung von Informationen über soziale Organisationen.

4.2.2 Nutzung von Messenger-Diensten

Die Nutzung von Messenger-Diensten wurde auch von weit über der Hälfte der Befragten bejaht (63%, 55 Nennungen)

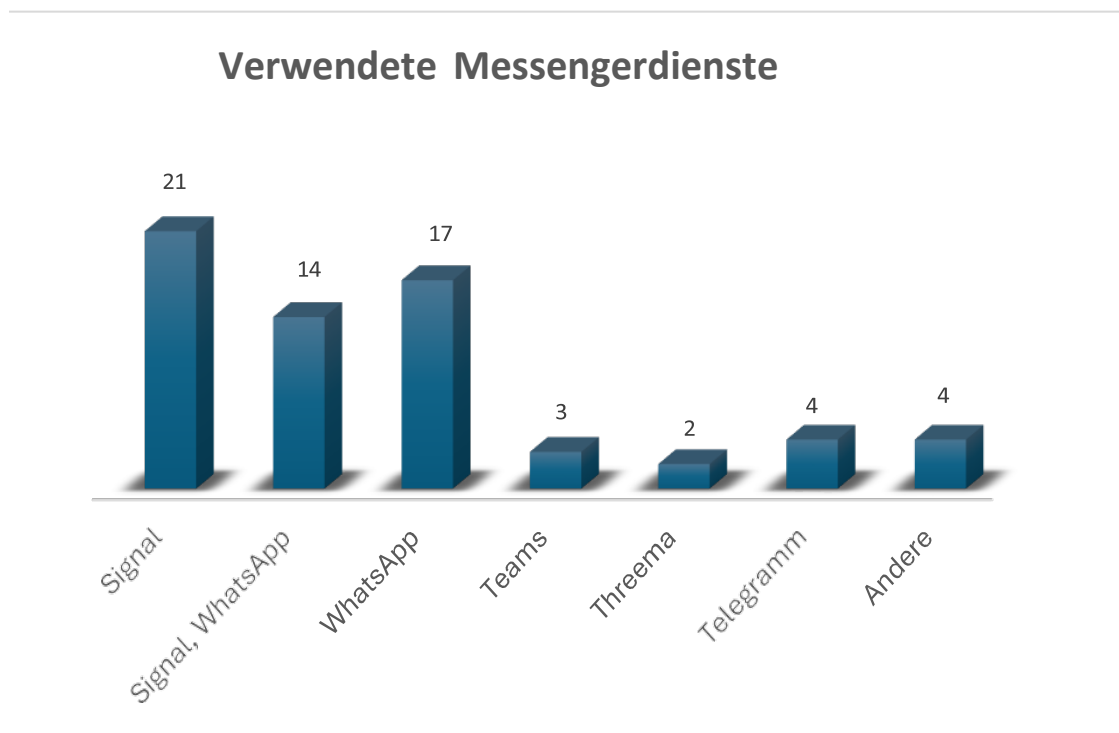
14. Darstellung: Nutzen Sie für Ihre Arbeit Messenger-Dienste?



Im Vergleich zur Erhebung von 2018 war ein deutlicher Anstieg der Nutzung von Messenger-Diensten durch Fachkräfte zu verzeichnen: Während 2018 nur 37 % der Befragten angaben, Messenger-Dienste beruflich zu nutzen, waren es 2024 bereits 55 %.

Hinsichtlich der Frage, welche Messenger-Dienste für die Arbeit verwendet wurden, fällt auf, dass vor allem Signal und WhatsApp im Arbeitsalltag benutzt wurden. Bei den offenen Antwortmöglichkeiten waren mehrere Eingaben möglich, sodass auch zwei oder mehr Messenger-Dienste namentlich genannt werden konnten. In der Darstellung sind die benannten Antwortmöglichkeiten händisch ausgezählt, berücksichtigt und vereinfacht dargestellt worden. Auch andere Ausprägungen und Kombinationen von Messenger-Diensten wurden von Befragten genannt. Insgesamt wurde ausschließlich Signal am häufigsten (von 21 Personen) benannt. 17 der Befragten gaben an, dass sie ausschließlich den Messenger- Dienst WhatsApp beruflich nutzen. Weitere 14 Personen der Befragten gaben an, dass sie sowohl Signal als auch WhatsApp für berufliche Zwecke nutzen. Zusammengerechnet gaben demnach über die Hälfte der Personen (56,36%), die eine Eingabe gemacht haben (N=55), an, dass sie (auch) WhatsApp für berufliche Zwecke nutzen. Im Hinblick auf den Datenschutz sind diese Angaben kritisch zu betrachten, da der Einsatz von WhatsApp im beruflichen Umfeld als nicht datenschutzkonform eingeschätzt wird (vgl. Pehl et al. 2020, S. 182). Gleichzeitig muss jedoch diskutiert und abgewogen werden, inwieweit eine lebensweltorientierte Arbeitsweise auch unter Verwendung von Messengern erfolgen kann, die den Adressat:innen möglicherweise nicht vertraut sind.

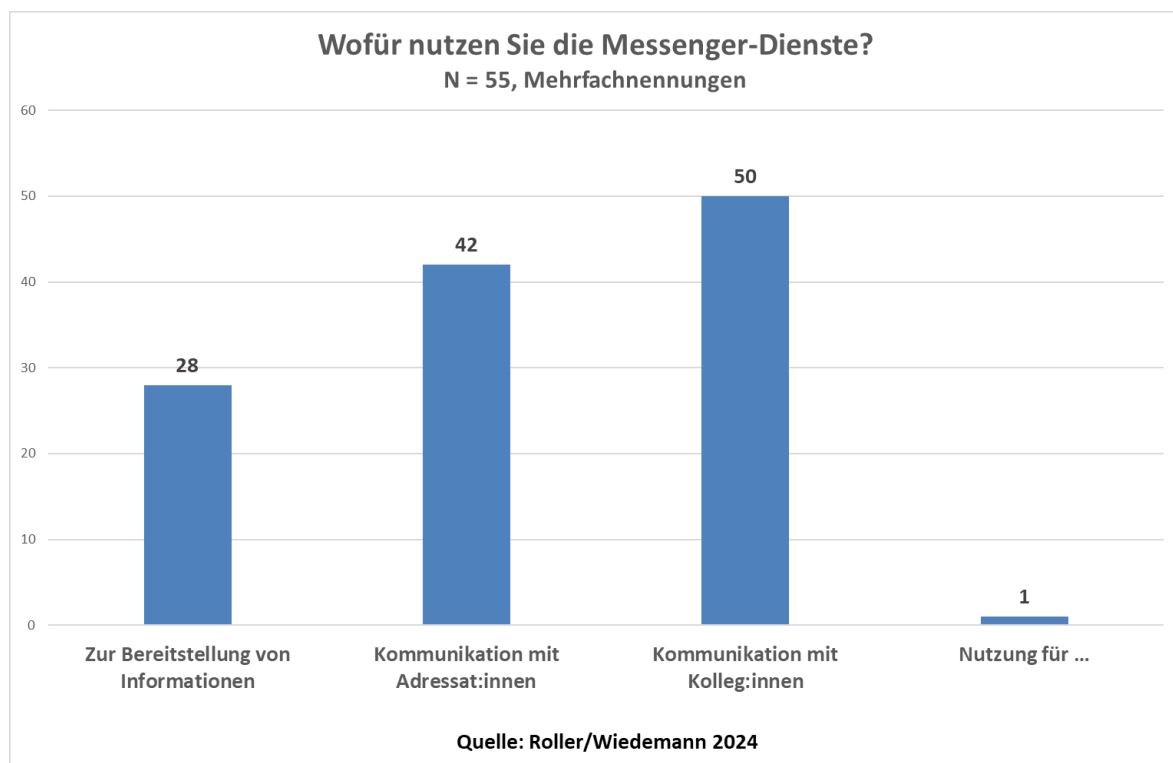
15. Verwendete Messengerdienste



Quelle: Baier 2024

Die Nutzung der Messenger-Dienste erfolgte am meisten für die Kommunikation mit Kolleg:innen (50 Nennungen). Auch dieser Schwerpunkt zeigte sich bereits in der Befragung im Jahr 2018. 42 der Befragten gaben an, dass Messenger-Dienste zur Kommunikation mit Adressat:innen genutzt wurden. Dies entspricht 76,36% ausgehend von 55 Befragten. 28 Mal wurde benannt, dass Messenger-Dienste zur Bereitstellung von Informationen genutzt wurden. Unter Berücksichtigung des überwiegend verwendeten Messenger-Dienstes WhatsApp und des zuvor erwähnten Datenschutzes könnte die „Kommunikation mit Adressat:innen“ über diesen Anbieter ebenfalls in einem Widerspruch zu den sozialrechtlichen und ethischen Prinzipien der Sozialen Arbeit stehen, da die Sicherheit bestehen muss, dass vertrauliche Informationen der Klient:innen durch Sozialarbeitende geschützt werden (vgl. DBSH 2014, S. 26).

16. Darstellung: Wofür nutzen Sie die Messenger Dienste?



37 Personen gaben dann an, dass es für die Arbeit mit Messenger-Diensten in ihrer Einrichtung Vorgaben gab, 18 verneinten dies und 34 Personen machten hierzu keine Angaben.

Ohne in diesem Rahmen alle Antworten nennen zu können, sollen speziell die Antworten, die mehrfach in diesem Kontext genannt wurden, kurz herausgestellt werden. So wurde der Datenschutz als Richtlinie auf unterschiedliche Weise 8x genannt. Institutionelle Vorgaben wurden in drei Fällen dargestellt (Nutzung nur für arbeitsrelevante Aspekte). Weitere drei der befragten Personen haben spezielle Dienstanweisungen oder Regeln der Einrichtung als Vorgabe angeführt. Vier Menschen gaben an, dass Messenger-Dienste nicht für Bilder und/oder Dokumente, Vertragsdaten und/oder personenbezogene Daten verwendet werden sollen. Bei vier Personen durfte konkret die Plattform WhatsApp nicht genutzt werden. Zählt man solche Angaben, die betonen, dass nur bestimmte Dienste (die nicht WhatsApp sind) genutzt werden durften hinzu, sind es sogar sieben. Dafür, dass WhatsApp, mit Abstand, der am zweithäufigsten genannte Messenger-Dienst in der Nutzung war, ist dieser Umstand auffällig.

Auch aus der zusammenführenden Auswertung der Onlinebefragung und einem Expert:innen-Interview (Deborah Baier) aus der Wohnungslosenhilfe ergeben sich folgende Perspektiven:

Die Auswertung der quantitativen Befragung hat ergeben, dass eine beachtliche Zahl der Befragten angegeben hat, dass im arbeitsbezogenen Kontext der Messenger-Dienst *WhatsApp* verwendet wurde, obwohl diese in der Forschungsliteratur unter Berücksichtigung des Datenschutzaspektes als nicht vertretbar in der Sozialen Arbeit angesehen wird. Auch die interviewte Expertin schloss die Verwendung von WhatsApp aufgrund des Datenschutzes gänzlich aus. Weitere Ergebnisse zeigten auf, dass Adressat:innen der Wohnungslosenhilfe unterschiedlichen Barrieren in Bezug auf die Digitalisierung ausgesetzt sind und eine benachteiligte Personengruppe auch in dieser Hinsicht sind. Durch die konzeptionelle Einbindung des Themas Digitalisierung kann innerhalb der sozialen Arbeit dazu beigetragen werden, die benannten Barrieren abzubauen und

die Fähigkeiten der Adressat:innen in Bezug auf digitale Kenntnisse zu erweitern, sodass letztlich die gesellschaftlichen Teilhabemöglichkeiten verbessert werden. Die quantitative Befragung hat ergeben, dass in fast Zweidrittel (63 Nennungen) der befragten Institutionen das Thema Digitalisierung konzeptionell eingebunden war. In 18,39% (16 Nennungen) der Fälle jedoch nicht. Dieser Missstand macht deutlich, dass Nachholbedarf in der konzeptionellen Arbeit zum Thema Digitalisierung besteht. Nur wenn Mitarbeitende ausreichend in der Anwendung digitaler Programme und Softwares hinsichtlich des Datenschutzes geschult sind, dürften digitale Tools als Arbeitserleichterung gewertet werden. Hierzu bedarf es externer oder interner Schulungen, die nur in 68% der Fälle (intern) seitens der Arbeitgeber:innen angeboten wurden. Auch im Experteninterview wurde durch die Interviewte die hohe Relevanz des Datenschutzes immer wieder betont. Eine datenschutzsichere Kommunikation mit Adressat:innen kann nur über Messenger- Dienste, wie beispielsweise Signal oder Threema gewährleistet werden. Die Thematisierung des Datenschutzes gegenüber den Adressat:innen sensibilisiert diese dafür, den Schutz ihrer persönlichen Daten zu berücksichtigen und nicht leichtsinnig bei der Verwendung des Internets mit diesen umzugehen.

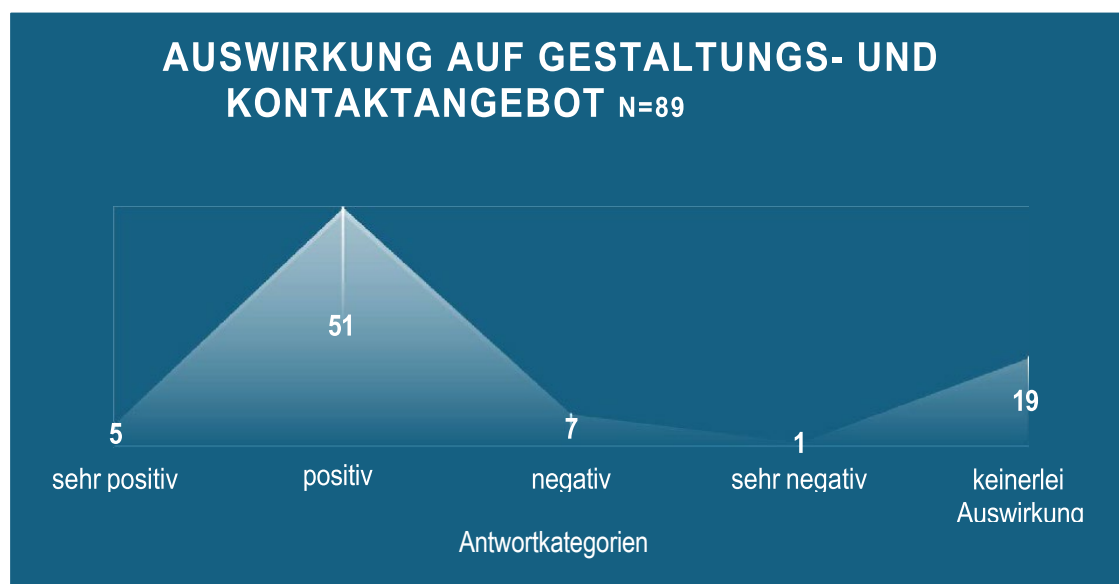
4.2.3 Nutzung von KI und deren Bewertung

Die Aktualität der Forschungsfrage zur zunehmenden Bedeutung des Einsatzes von "KI-Anwendungen" in der Praxis der sozialen Arbeit ist unumstritten. Im Rahmen der Operationalisierung zur quantitativen Erhebung ist die Identifikation von Indikatoren erforderlich, wie u. a. die Nutzungshäufigkeit, der Einsatz von KI- Tools und die Veränderungen in der Kontaktgestaltung.

Die Fragestellungen des Erhebungsinstruments sind darauf ausgerichtet, die direkte Relevanz der KI- Nutzung im Kontext der Sozialarbeit aus der Sicht von Praxisanleiter:innen zu erfassen.

Ein neuer Teil der Befragung in 2024 bezieht sich auf die zunehmende Digitalisierung und es wurde um eine Einschätzung der Auswirkung auf die Gestaltung der Beratungs- und Kontaktangebote der Adressat:innen gebeten.

17. Darstellung: Auswirkungen auf Gestaltungs- und Kontaktangebote

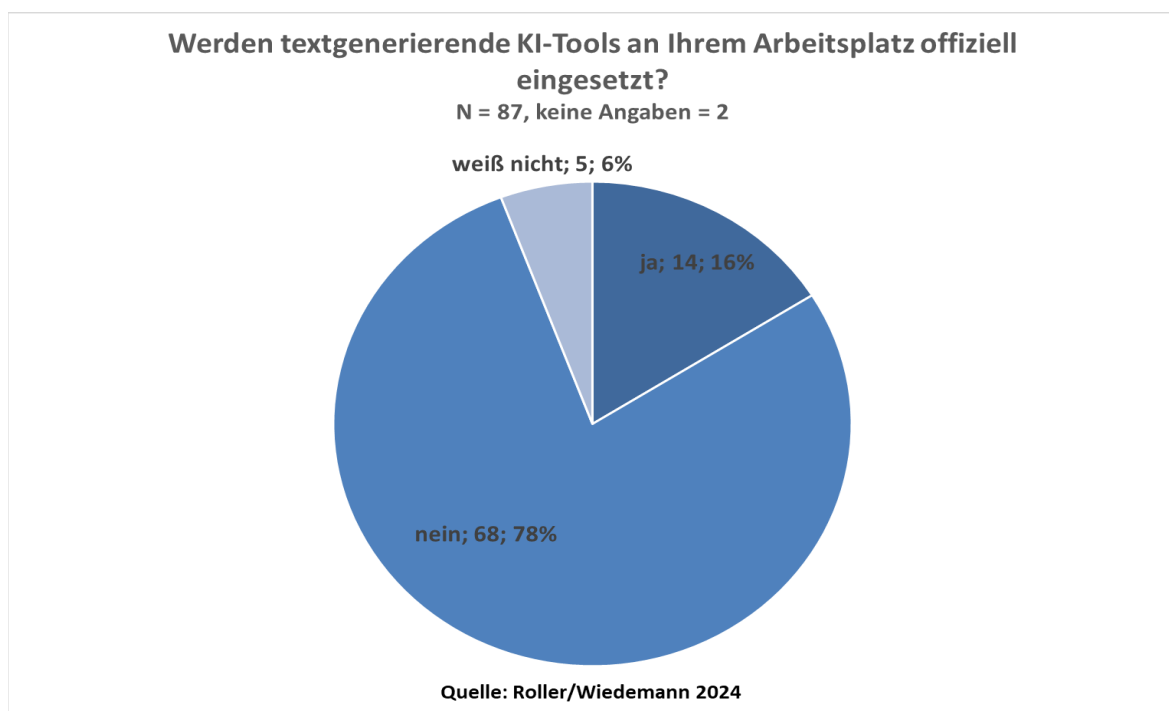


Quelle: Grüb-Orkan 2024

In der Auswertung taucht der Wert „0“ mit einer Häufigkeit von 6 auf. Hierbei handelt es sich um die sogenannten „missing values“. Diese werden in den Gesamtprozenten berücksichtigt, werden aber in der Grafik nicht dargestellt. Eine deutliche Mehrheit der Befragten (56) bewertete die Auswirkungen der Digitalisierung auf die Beratungs- und Kontaktangebote als „positiv“ oder „sehr positiv“ (51 positiv und 5 sehr positiv). Daraus ergibt sich, dass die Digitalisierung als förderlich wahrgenommen wurde und zur Verbesserung der Beratung und Kommunikation beigetragen hat (Rangfolge deutet eher auf positiv als wie auf negativ). Eine Minderheit der Befragten 8 von 89, berichtete, dass die Digitalisierung „negative“ (7) oder „sehr negative“ (1) Auswirkungen hatte. Ein Anteil der Befragten (19 von 89,) gab an, keine Auswirkungen der Digitalisierung auf die Beratungs- und Kontaktangebote wahrgenommen zu haben. Aussagen zu negativen und fehlenden Auswirkungen stellen demnach relevante Minderheiten dar, die jedoch im Vergleich zur positiven Resonanz weniger bedeutsam sind. Zusammenfassend zeigt die Abbildung, dass die Digitalisierung von Beratungs- und Kontaktangeboten nach der Pandemie überwiegend positiv aufgenommen wurde, obwohl es auch einige kritische Stimmen gab.

Interessant erscheint in diesem Zusammenhang die Beantwortung der Frage, ob textgenerierende KI-Tools offiziell an dem Arbeitsplatz eingesetzt wurden. Hier gaben 78 % (68 Nennungen) an, dass textgenerierende KI-Tools an ihrem Arbeitsplatz nicht offiziell eingesetzt wurden.

18. Darstellung: Werden textgenerierende KI-Tools an Ihrem Arbeitsplatz offiziell eingesetzt?

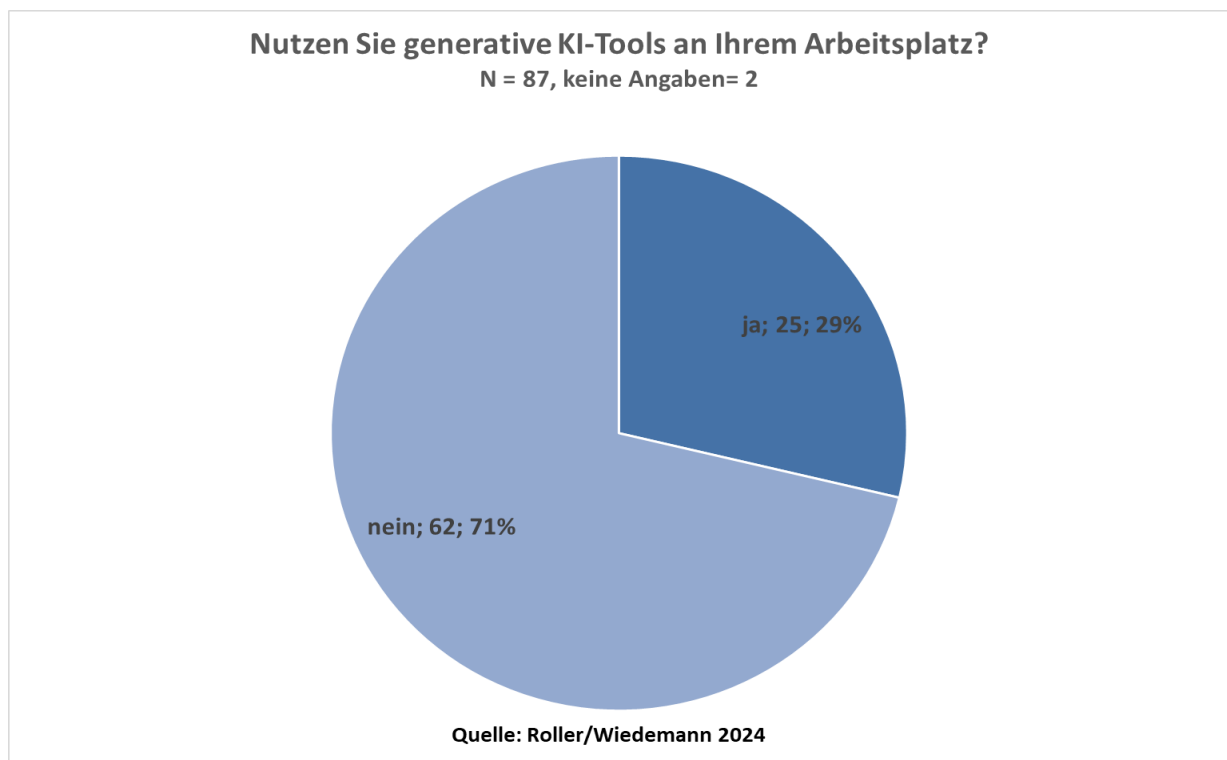


Aus der Beantwortung zeigt sich folgendes Bild: Bei insgesamt N=87 (missing values 89 -2= 87) erfassten Antworten, welche die Basis für die Prozentangaben bilden, gaben 14 Personen oder 15,7% der Befragten an, dass textgenerierende KI-Tools an ihrem Arbeitsplatz offiziell eingesetzt wurden. Daraus ergibt sich, dass eine Minderheit der Nutzer:innen Zugang zu solchen Technologien hatte und sie in ihrem beruflichen Umfeld verwendet wurden. Die Mehrheit der Befragten, 68 Personen bzw. 78,2%, gaben an, dass in ihrer Arbeitsumgebung keine textgenerierenden KI-Tools offiziell genutzt wurden. Daraus könnte man den Schluss ziehen, dass viele Arbeitsplätze entweder nicht die Notwendigkeit gesehen haben, solche Technologien einzuführen oder dass es möglicherweise Hindernisse für deren Integration gab. 5 Personen oder 5,7% waren unsicher, ob an ihrem Arbeitsplatz KI-Tools offiziell angewendet werden. Spekulativ

betrachtet könnte dies auf eine Kommunikationslücke innerhalb der Organisationen hinweisen oder darauf, dass die Respondenten nicht ausreichend über die verwendeten Technologien informiert waren.

Auf die Frage, ob generative KI-Tools am Arbeitsplatz genutzt wurden, gaben mit 25 Nennungen 29% der Befragten an, dass sie generative KI-Tools nutzen. Mehr als die Hälfte der Befragten gaben an, keine generativen KI-Tools einzusetzen. Als mögliche Ursache hierfür kann das Fehlen entsprechender Anwendungen oder einer geeigneten Infrastruktur vermutet werden. Dass knapp ein Drittel der Befragten die Nutzung solcher Tools angibt, könnte hingegen auf eine zunehmende Verbreitung und ein wachsendes Interesse an der Technologie hinweisen.

19. Darstellung: Nutzen Sie generative KI-Tools an Ihrem Arbeitsplatz?

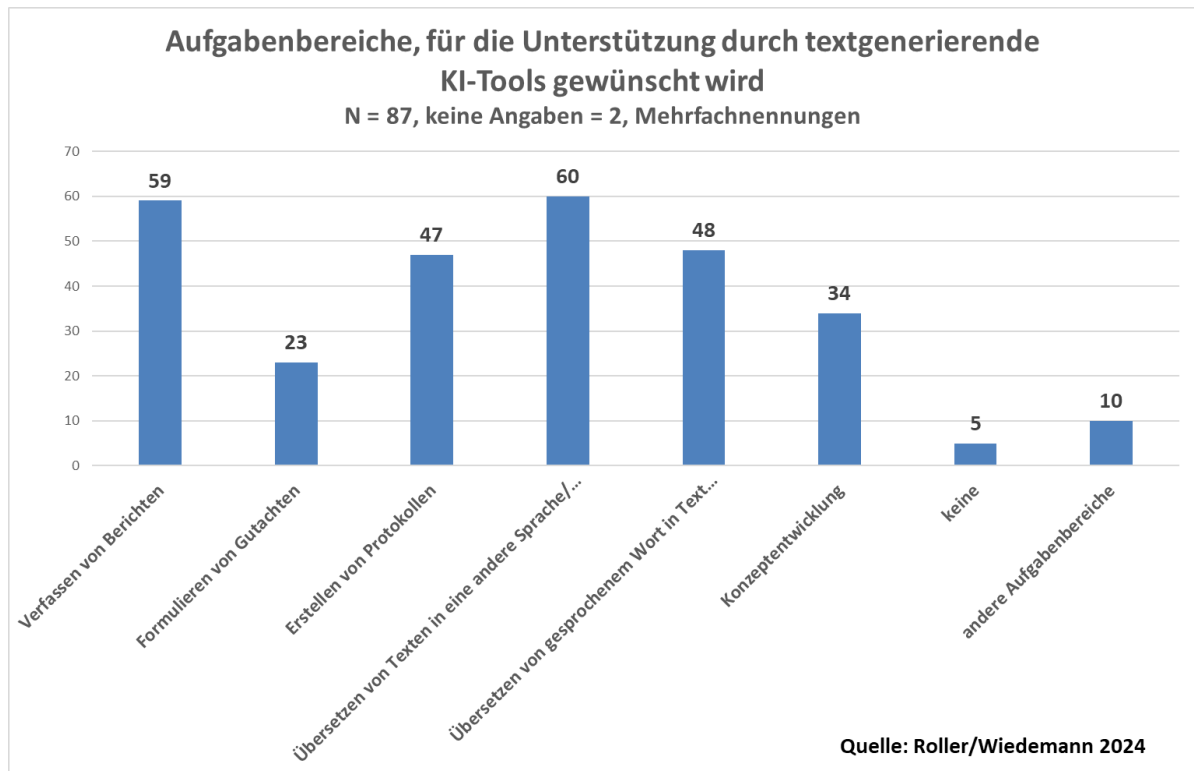


Von diesen Personen gaben in der weiteren Befragung 15 an, dass sie den eigenen Account nutzen, nur 2 Personen gaben an, den Account der Institution einzusetzen und 6 Personen entschieden sich für die Angabe „je nachdem welche Anwendung sowohl eigene Accounts wie den Account der Einrichtung“.

Die Unterscheidung zwischen privaten und institutionellen Accounts liefert wichtige Hinweise auf die infrastrukturellen Rahmenbedingungen und eröffnet Ansatzpunkte für weiterführende Untersuchungen zur Effizienz und Effektivität der Nutzung generativer KI-Tools.

Als nächstes erfolgte ein Blick auf die gewünschte Unterstützung beim Einsatz von textgenerativen KI-Tools in angegebenen Arbeitsbereichen. Die meisten Nennungen (60 Nennungen) erfolgten zum Arbeitsbereich „Übersetzen von Texten in eine andere Sprache/ aus einer anderen Sprache“. Mit 59 Nennungen wurde der Aufgabenbereich „Verfassen von Berichten“ benannt.

20. Darstellung: Aufgabenbereiche, für die Unterstützung durch textgenerierende KI-Tools gewünscht wird



Über die Hälfte der Befragten (46 Personen) bejahten schon einmal textgenerierende KI-Tools genutzt zu haben, 41 Personen verneinten dies und 2 Personen machten hierzu keine Angaben. Von den Personen, die dies bejahten, gaben allerdings 28 an, diese selten zu nutzen und 15 wählten aus, diese nur gelegentlich zu nutzen.

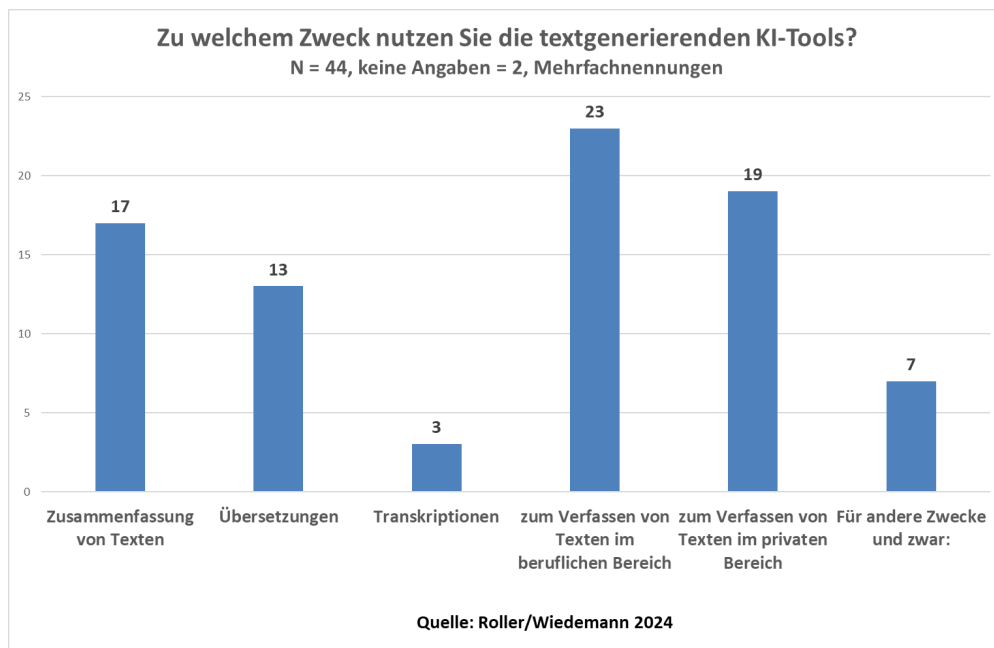
21. Darstellung: Wie oft nutzen Sie die textgenerierenden KI-Tools?



Die Untersuchung der Nutzungshäufigkeit liefert wertvolle Einblicke in die Bedürfnisse und Anforderungen der Nutzer:innen sowie in potenzielle Barrieren bei der Implementierung und Akzeptanz generativer KI-Tools.

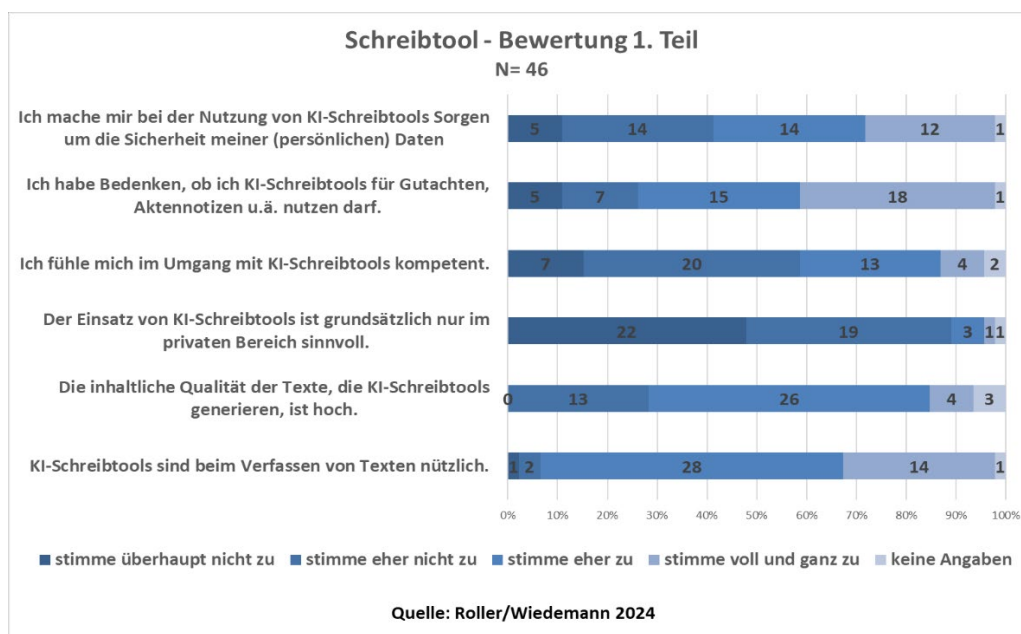
Weiterhin gaben diese Personengruppe hinsichtlich des Zwecks der Nutzung von textgenerierenden KI-Tools mit 23 Nennungen (Mehrfachnennungen möglich) an, dies beim Verfassen von Texten im beruflichen Bereich zu tätigen. 19 Nennungen zeigten sich hier beim Verfassen von Texten im privaten Bereich und 17 Nennungen beim Zusammenfassen von Texten.

22. Darstellung: Zu welchem Zweck nutzen Sie die textgenerierenden KI-Tools?

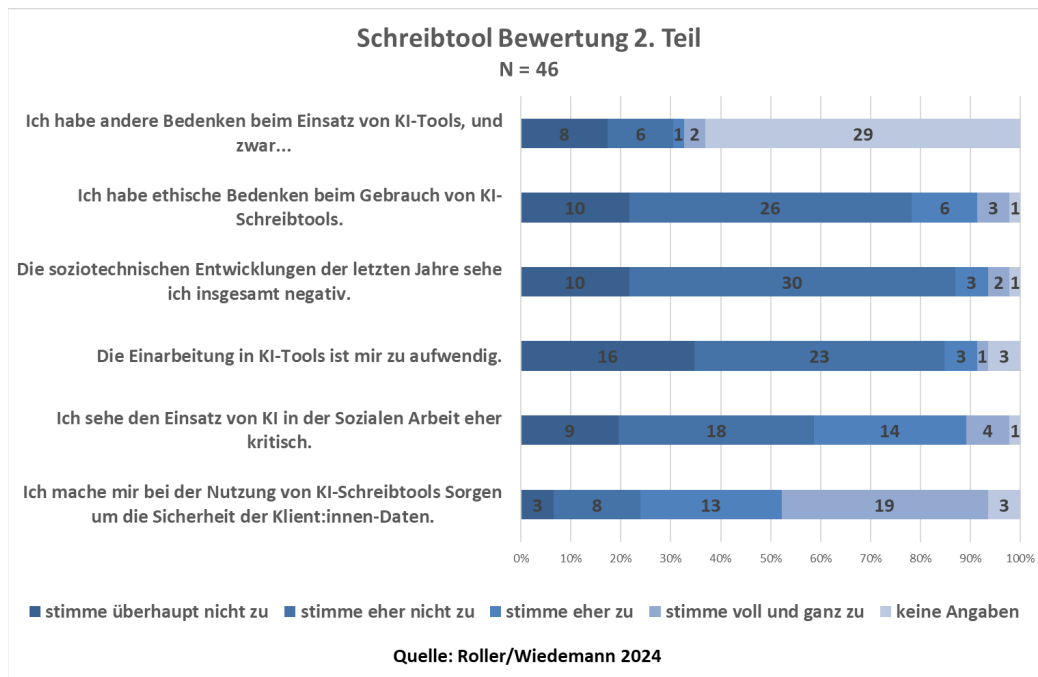


Außerdem wurde diese Personengruppe um eine Bewertung der Schreibtools gebeten.

23. Darstellung: Schreibtool – Bewertung Teil 1



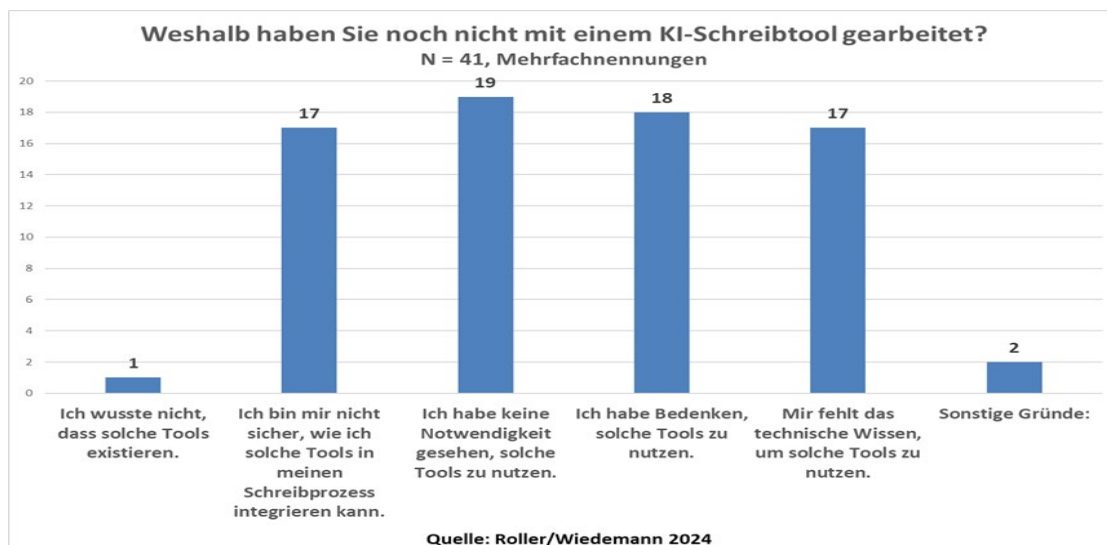
24. Darstellung: Schreibtool – Bewertung Teil 2



Bei der Bewertung der Schreibtools zeigte sich eine überwiegend positive Haltung gegenüber der Aussage „KI-Schreibtools sind beim Verfassen von Texten nützlich“, wobei 14 Personen dieser Aussage voll und ganz zustimmten und 28 eher zustimmten. Ebenso hohe Zustimmungswerte erreichten die Aussagen „Ich habe Bedenken, ob ich die KI-Schreibtools für Gutachten, Aktennotizen o. Ä. nutzen darf“ (18 voll und ganz zustimmend, 15 eher zustimmend) sowie „Ich mache mir bei der Nutzung von KI-Schreibtools Sorgen um die Sicherheit der Klient:innen-Daten“ (19 voll und ganz zustimmend, 13 eher zustimmend).

Die 41 Befragten, die bislang noch keine textgenerierenden KI-Tools verwendet haben, wurden anschließend zu den Gründen für ihre bisherige Nichtnutzung befragt. Dabei zeigte sich folgendes Bild.

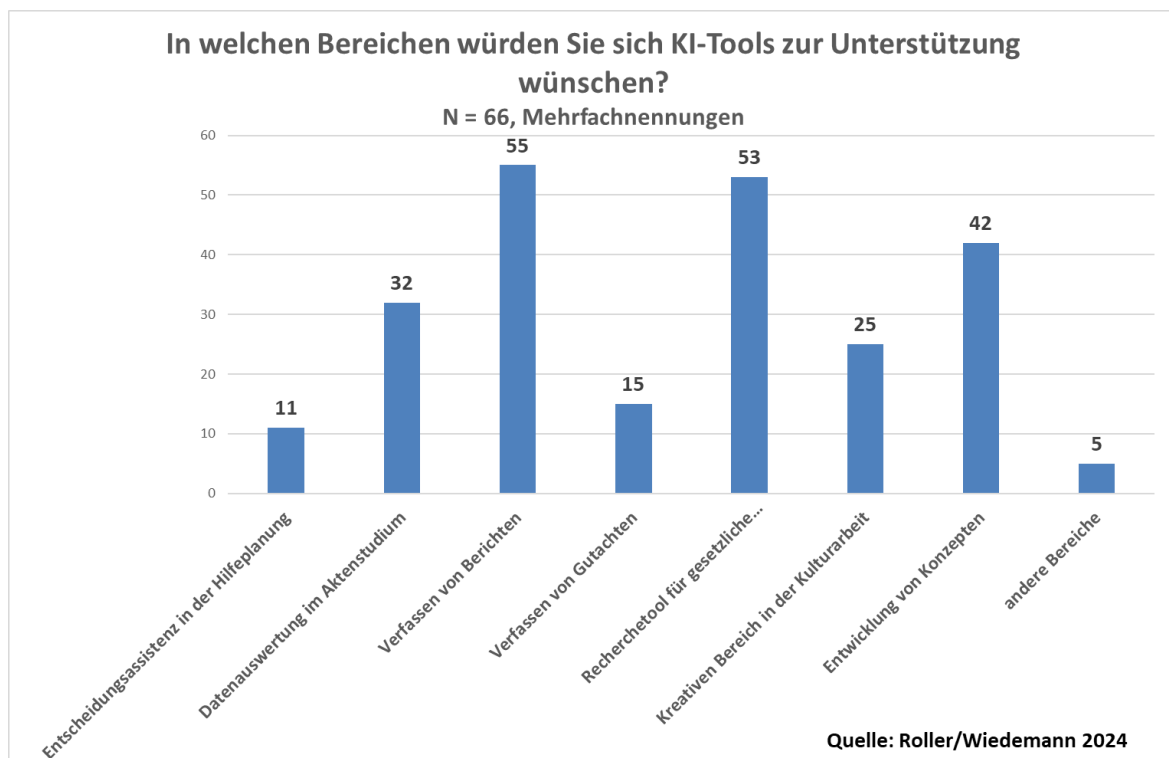
25. Darstellung: Weshalb haben Sie noch nicht mit einem KI-Schreibtool gearbeitet?



Die Analyse der Antworten der 41 Personen, die in der ersten Frage angaben, keine textgenerierenden KI-Tools zu nutzen, offenbart verschiedene Hemmnisse und Unsicherheiten (Mehrfachnennungen möglich). Ein möglicher Grund ist die Unkenntnis über die Existenz solcher Tools, mit einem Wert von 1. Ein erheblicher Anteil (41,5%) der Befragten gab an, unsicher zu sein, wie solche Tools in ihren Schreibprozess integriert werden könnten. Ferner sahen 46,3% der Personen keine Notwendigkeit für die Nutzung textgenerierender KI-Tools. Bedenken bei der Nutzung bestehen bei 43,9% der Befragten, was möglicherweise auf Datenschutz- und Sicherheitsbedenken zurückzuführen ist. Ein weiterer bedeutsamer Faktor ist das mangelnde technische Wissen, das von 41,5 % der Personen angegeben wurde. Daraus lässt sich eine Notwendigkeit von Bildungsmaßnahmen zur Verbesserung der technischen Kompetenzen annehmen. Schließlich gaben zwei Personen (4,9%) sonstige Gründe für ihre Nichtnutzung an.

Im weiteren Verlauf der Befragung wurden dann wieder alle Personen befragt, ob sie den Fachdiskurs zur KI-Anwendung in der Sozialen Arbeit verfolgen. Nur ca. 1/3 der Befragten (28 Personen) konnten dies bestätigen. Die Frage, ob sie sich KI-Tools zur Unterstützung in ihrer Arbeit wünschen, hatten hingegen ca. 2/3 (66 Nennungen) bestätigt und zeigten bei einer weiteren Abfrage folgende Priorisierung hinsichtlich der Bereiche, in welchen sie sich KI-Tools zur Unterstützung wünschen.

26. Darstellung: In welchen Bereichen würden Sie sich KI-Tools zur Unterstützung wünschen?



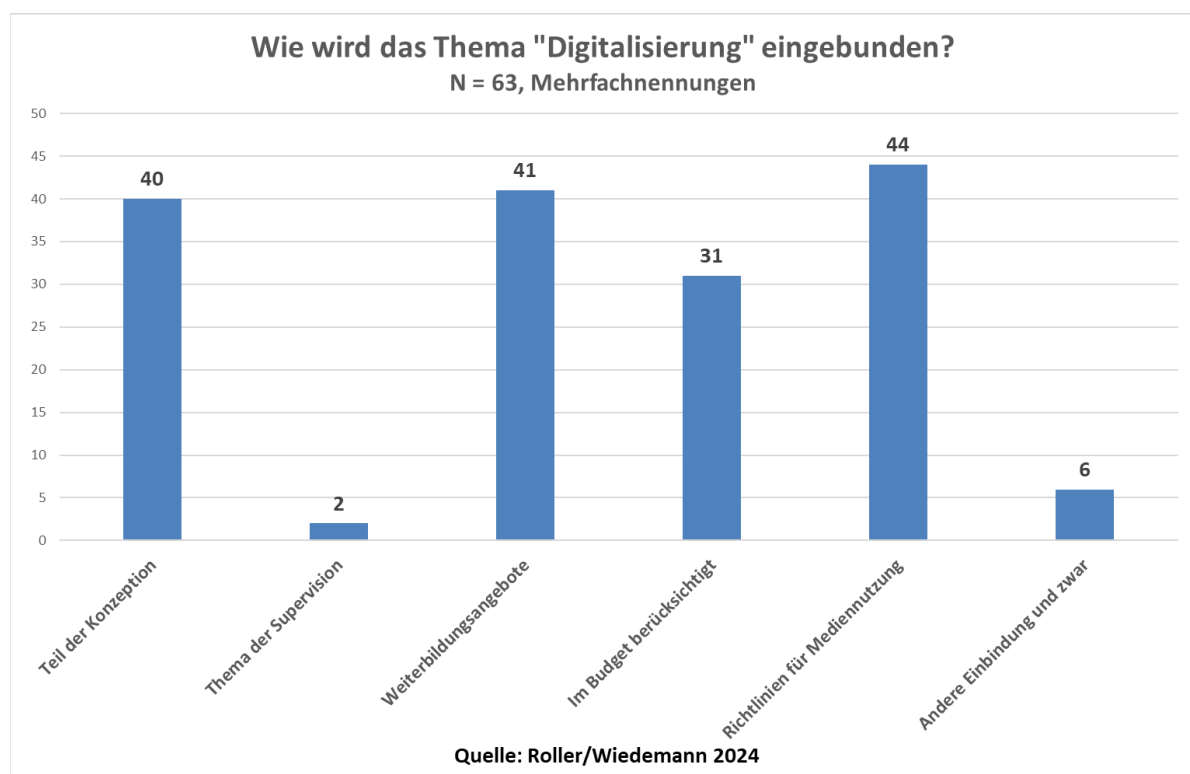
Mit 55 Nennungen wurde das Verfassen von Berichten und mit 53 Nennungen ein Recherchetool für gesetzliche Regelungen und Verfahren gewählt. 42 Personen nannten dann die Entwicklung von Konzepten.

4.2.4 Konzeptionelle Einbindung

Auf die Frage, ob das Thema „Digitalisierung“ in die Einrichtung konzeptionell eingebunden wird, antworteten 87 Personen. Wie bereits oben erläutert gaben fast $\frac{3}{4}$ der Personen (63 Befragte) an, dass eine konzeptionelle Einbindung gegeben sei. Im Jahr 2018 waren dies nur über die Hälfte der damals Befragten (39 Befragte).

Wie das Thema Digitalisierung eingebunden wurde, verdeutlicht das folgende Diagramm. Die häufigste Nennung zeigt sich hinsichtlich der Richtlinien für Mediennutzung mit 44 Nennungen. Bereits 2018 war dies die Kategorie, die mit 29 Nennungen am häufigsten genannte wurde.

27. Darstellung: Wie wird das Thema „Digitalisierung“ eingebunden?



Auf die Frage, ob die Einrichtung Fachsoftware nutzt, antworteten 60 Personen „ja“ und 22 „nein“. Im Vergleich zu 2018 zeigte sich hier eine klare Zunahme, da 2018 noch nicht einmal die Hälfte der Befragten die Frage bejahten.

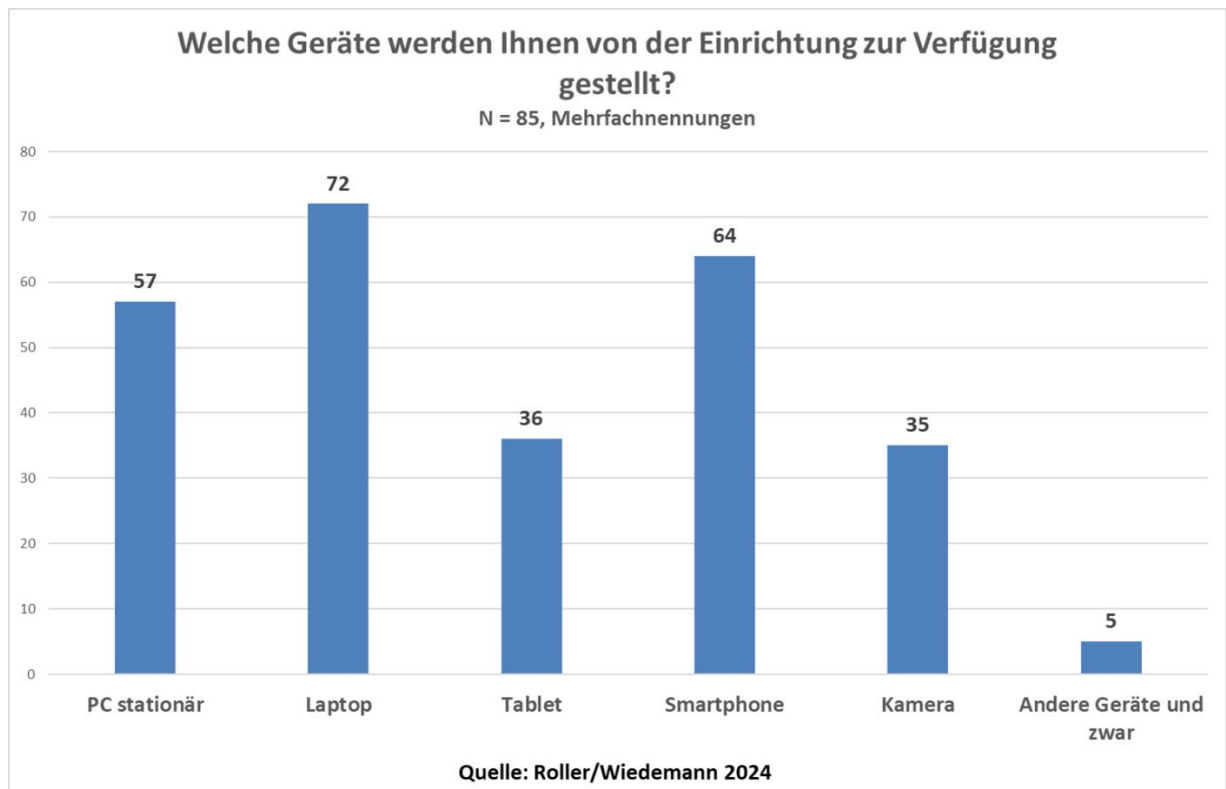
31 Personen von 89 Befragten gaben an, dass sie interne Schulungen zur Nutzung von Programmen und Geräten hinsichtlich Datenschutz und/oder Datensicherung besucht hatten, 6 Personen von 89 Befragten teilten mit, dass sie bereits extern Fortbildungen zur Nutzung von Programmen und Geräten hinsichtlich Datenschutz und/oder Datensicherung besucht hatten und 18 Personen hatten sowohl interne als auch externe Fortbildungen besucht, allerdings gaben 30 Personen an, keine Fortbildungen zu der o.g. Thematik wahrgenommen zu haben, 2 Personen wählten die Kategorie „weiß ich nicht“.

Vergleicht man an dieser Stelle die 59 Personen, die über das Vorhandensein interner Fortbildungen informiert waren, mit denjenigen, die tatsächlich an internen Fortbildungen teilgenommen hatten (also den Antworten „ja, interne Fortbildungen“ sowie „ja, interne und externe Fortbildungen“), zeigt sich, dass der Unterschied mit 49 Teilnehmenden relativ gering war. Beide Gruppen wiesen eine vergleichbare Anzahl fehlender Angaben auf, jeweils zwei Personen. Demnach gab es 10 Personen, die zwar von den Schulungen

Kenntnis hatten, diese jedoch aus im Ergebnis nicht näher erläuterten Gründen nicht besucht hatten. Hier stellt sich die Frage, ob es überhaupt die Möglichkeit zu einer internen Schulung gab.

Immerhin äußerten 85 Befragte (N = 89), dass ihnen die Einrichtung Geräte zur Verfügung stellte. Um welche Geräte es sich hierbei handelte, veranschaulicht das folgende Diagramm.

28. Darstellung: Welche Geräte werden Ihnen von der Einrichtung zur Verfügung gestellt?

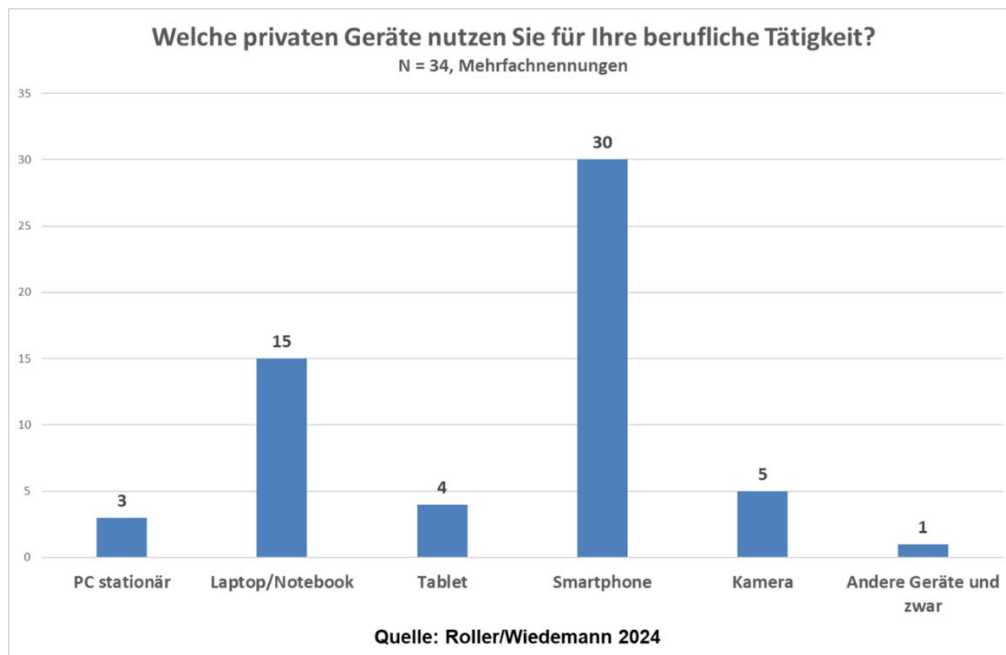


Im Vergleich zu 2018 lässt sich hier eine Verschiebung erkennen. Im Jahr 2018 (N = 71, Mehrfachnennungen möglich) wurde der „PC stationär“ (63 Nennungen), danach „Laptop“ (43 Nennungen) am häufigsten genannt. Das Smartphone tauchte erst an vierter Stelle auf (26 Nennungen). Bei der Befragung von 2024 (N = 85, Mehrfachnennungen möglich) wurde das Laptop (72 Nennungen) an erster Stelle und das Smartphone an zweiter Stelle (64 Nennungen) genannt. Der PC stationär erfolgte erst an dritter Stelle (57 Nennungen).

34 Befragte (N = 89) gaben an, dass sie auch ihre privaten Geräte nutzen. Hinsichtlich der privat genutzten Geräte zeigte sich mit 30 Nennungen das Smartphone als das am häufigsten für Arbeitszwecke genutzte Gerät, wie bereits 2018 (22 Nennungen von 28 Befragten, die die Frage beantworteten). Allerdings hatte das Laptop mit 15 Nennungen im Vergleich zu 2018 (hier: 6 Nennungen) zugenommen.

85 Personen gaben an, dass die Einrichtung über einen Internetzugang verfügt, vier Personen machten hier keine Angaben.

29. Darstellung: Welche privaten Geräte nutzen Sie für Ihre berufliche Tätigkeit?



4.2.5 Mediennutzungspraxis und –kompetenz

Hinsichtlich der Einschätzung des prozentualen Anteils der Arbeitszeit, der an digitalen Geräten verbracht wurde gaben 87 Befragte eine Antwort. Durchschnittlich (arithmetisches Mittel) schätzen diese Befragten ein, dass sie 62,28 % ihrer Arbeitszeit an digitalen Geräten verbrachten. Die Spannweite der Schätzung belief sich hier zwischen 10 % bis 95 %.

Auf die Frage, wie der Arbeitsplatz gestaltet ist, stellte die Mehrheit der Befragten 2018 (68 Personen) dar, dass der Arbeitsplatz überwiegend in der Einrichtung sei. Lediglich zwei Personen gaben jeweils an, dass sich der Arbeitsplatz mobil oder in „Homeoffice“ befand. Aufgrund der ‚Veränderungen im Arbeitsleben wurde im Jahr 2024 die Frage um die prozentuale Abfrage zu den einzelnen Arbeitsplätzen erweitert und zeigte folgendes Bild.

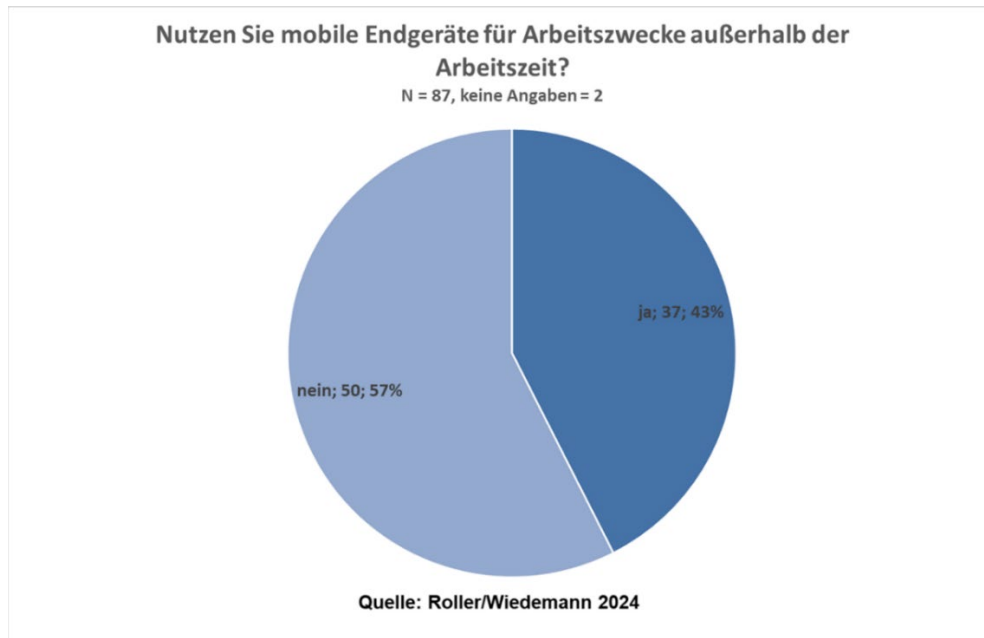
30. Darstellung: Wie ist Ihr Arbeitsplatz gestaltet?

	Überwiegend in der Einrichtung in %: N = 78, keine Angaben = 11	Mobil in %: N = 56, keine Angaben = 33	Homeoffice in %: N = 54, keine Angaben = 35
arithmetisches Mittel	73,82%	22,93%	16,44%
Minimum	20%	0%	0%
Maximum	100%	60%	60%

Quelle: Roller/Wiedemann

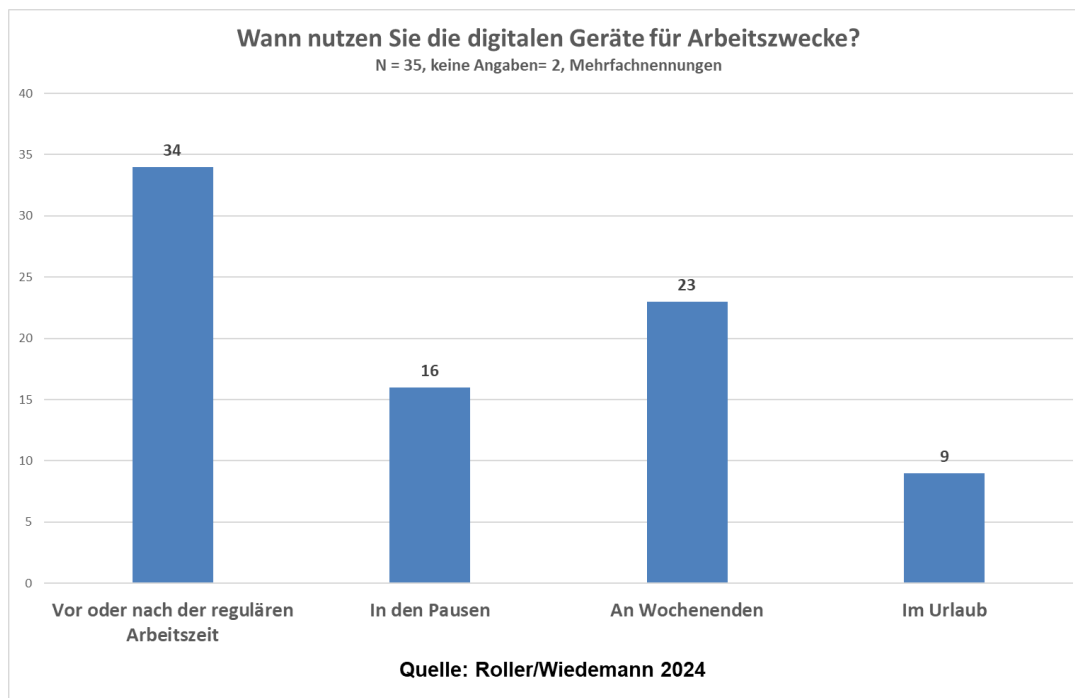
Eine weitere Frage befasste sich mit der Nutzung der mobilen Endgeräte für Arbeitszwecke außerhalb der Arbeitszeit, 37 Personen bejahten eine Nutzung, 50 Personen verneinten die und zwei Personen machten hier keine Angaben.

31. Darstellung: Nutzen Sie mobile Endgeräte für Arbeitszwecke außerhalb der Arbeitszeit?



Von den 37 Befragten, die die o.g. Frage bejahten, zeigte sich bzgl. der Nutzung folgende Verteilung:

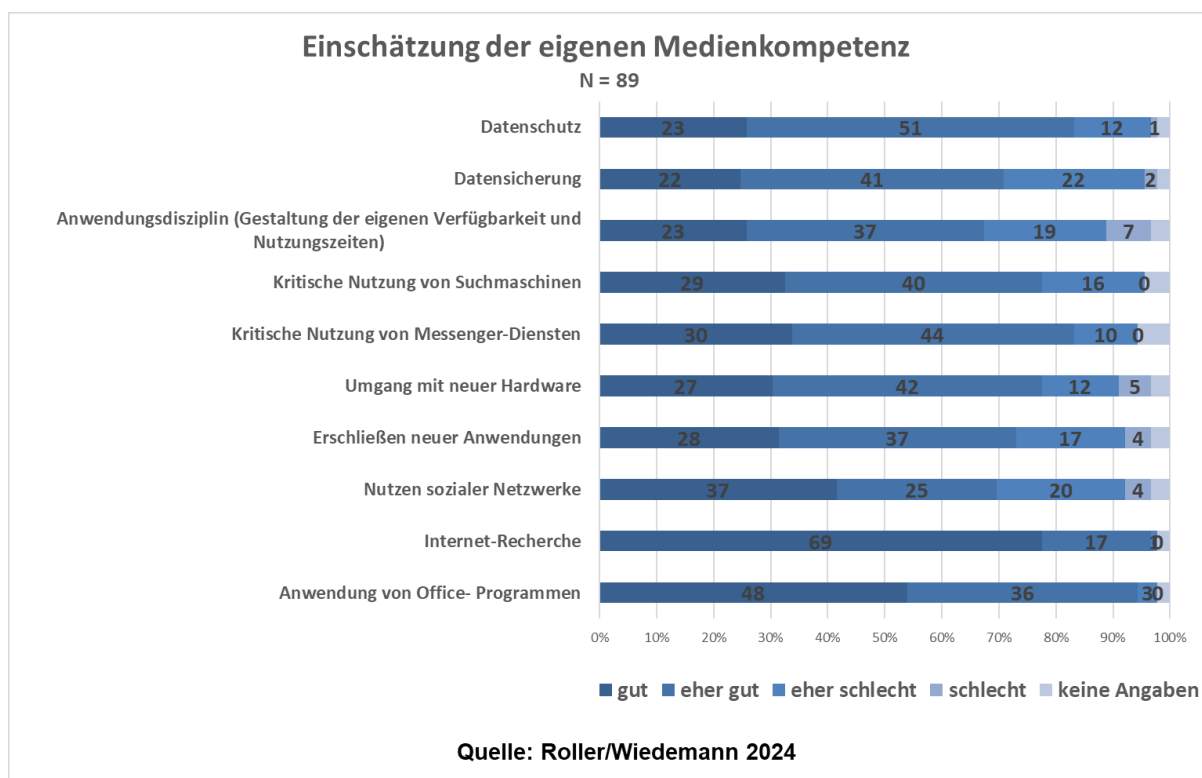
32. Darstellung: Wann nutzen Sie die digitalen Geräte für Arbeitszwecke?



Am häufigsten fand eine Nutzung – wie schon im Jahr 2018 - vor oder nach der regulären Arbeitszeit (34 Nennungen) sowie an Wochenenden (23 Nennungen) statt.

Bei der Einschätzung der eigenen Medienkompetenz nahmen Studierende die Bereiche „Kritische Nutzung von Messenger-Diensten“, „Nutzung Sozialer Netzwerke“, „Datenschutz“ und „Datensicherheit“ besonders in den Blick. Hierzu resümierten die Studierenden, dass die deutliche Mehrheit der befragten Personen ihre Kompetenzen in diesen Bereichen positiv eingeschätzt haben. Negativ fielen der Umgang mit sozialen Netzwerken sowie der Datensicherung aus, bei denen jeweils über ein Viertel ihre Kompetenzen in den Bereichen eher schlecht oder schlecht gesehen haben. Im Bereich der kritischen Nutzung von Messenger-Diensten ordneten sich nur wenige Person als schlecht und als eher schlecht ein. Diese positive Bewertung ist vor dem Hintergrund der bisher aufgeführten Ergebnisse auffällig, in denen der am zweithäufigsten genannten Dienst in der Nutzung WhatsApp war, wenngleich vergleichsweise viele Menschen angaben, dass die Nutzung dessen mittels institutioneller Vorgaben untersagt sei. Hier wird eine noch nicht erklärbare Diskrepanz sichtbar. Diese könnte trotz sehr positiv ausfallender Selbsteinschätzung einen Hinweis darauf geben, dass nach wie vor eine Vertiefung der Thematiken im Rahmen von Schulungen sinnvoll sein könnte.

33. Darstellung: Einschätzung der eigenen Medienkompetenz



4.3 Zusammenfassende Bewertung der Befragung

Die vorliegenden Analysen deuten darauf hin, dass die Digitalisierung während der Pandemie von der Mehrheit der Praxisanleiter:innen als positiv wahrgenommen wurde und zur Verbesserung der Beratungs- und Kontaktangebote beigetragen hat. Es konnte verdeutlicht werden, dass eine geringe Verbreitung und offizielle Nutzung von generativen KI-Tools am Arbeitsplatz zum Erhebungszeitpunkt vorhanden waren, obwohl ein großer Teil der Befragten diese bereits individuell verwendete. Die Hauptgründe für die Nichtnutzung könnten Unsicherheiten in der Integration und mangelndes technisches Wissen gewesen sein. Eine vollständige Antwort auf die Forschungsfrage, des Digitalisierungsgrad der Adressat:innen bezogenen Prozesse in der sozialen Arbeit kann mit dieser Arbeit nicht gegeben werden. Die Ergebnisse können als Grundlage für weitere Erhebungen dienen. Es liegt nahe, dass zukünftige Arbeiten darauf abzielen könnten, die digitalen Kompetenzen zu fördern und Unsicherheiten hinsichtlich der Anwendung von KI-Tools auszuräumen, um deren Nutzung zu steigern. Dies könnte zum Beispiel bereits im Studium erfolgen oder auch in Form von Mitarbeiterschulungen, um Vorteile und Anwendungsmöglichkeiten von KI-Tools klar zu kommunizieren, aber auch einen kritischen Umgang mit diesen, zu ermöglichen. Besonders im Hinblick auf das Arbeitsfeld der Beratung und Vertretung im sozialen Recht, sollten, um auch Ungleichheiten zu verhindern, Ethikleitlinien entwickelt werden. Nur so ist die Nutzung dieser Technologien verantwortungsvoll und effektiv zu fördern.

5 Expert:innen-Interviews

Für die qualitative Empirie wurden problemzentrierte Expert:innen-Interviews nach Witzel (vgl. Witzel & Reiter 2022) in Ergänzung der Online-Befragung der Praxis-Anleiter:innen in der Sozialen Arbeit geführt. Es sollte Betriebs-, Deutungs- und Kontextwissen generiert werden, dazu entwickelte die Forscher:innengruppe unter Berücksichtigung des Erfahrungswissens im Team einen Leitfaden für die Strukturierung des Interviews und der Fragestellungen (vgl. Wohlrab-Sahr & Przyborski: 2014, S.118 ff.; Witzel & Reiter 2022, S.).

5.1 Sampling und Zugang zu den Feldern

Die Erzählpersonen wurden nach dem Schnellballprinzip aus dem Pool der Berufsfeld-Kontakten der Forscher:innen gefunden (Wohlrab-Sahr 2014, S. 184 ff.). Einziges Kriterium ist, dass die Expert:innen in einem Handlungsfeld der Sozialen Arbeit im Adressat:innenkontakt arbeiten müssen. Die Interview-Tandems wurden so gebildet, das sich Erzählpersonen und Interviewer:in nicht kannten.

Es liegen 14 Interviews aus den folgenden Arbeitsfeldern zur Auswertung vor:

- Wohnungslosenhilfe: Notschlafstelle, Begegnung, Beratung und Prävention (3 Interviews)
- Schuldnerberatung (2 Interviews)
- Erstaufnahmeeinrichtung für unbegleitete männliche Ausländer (UMA)
- Migrationsberatung im kommunalen Integrationsmanagement
- Jobcoaching für Menschen mit Behinderungen (Lern-App)
- Rechtliche Betreuung
- Ambulante Familienhilfe
- Kinder- und Jugendhilfe
- Kindertagespflege
- Schulsozialarbeit
- Justizvollzug.

5.2 Schritte, Methodologie und Fragestellungen: Problemzentrierte Expert:innen-Interviews

Die Seminarreihe startete mit einer Einführung in die ausgewählten Methoden der empirischen Sozialforschung (Fragebogenkonstruktion, Daten- und Vertrauensschutz, problemzentrierte Interviews und rekonstruktive Reflexion in Expert:innen-Interviews). In Zuge dessen wurde breites, diverses fachtheoretische Wissen und fachliches Erfahrungswissen in der Forschungsgruppe sichtbar und in Bezug auf das Forschungsdesign und der problemzentrierten Interviews diskutiert (vgl. Witzel 2022 & Reiter; S. 11). Anhand der vorbereiteten Onlinebefragung und der Ergebnisse aus der Befragung 2018 verständigte sich die Gruppe auf weitere Forschungsfragen und –perspektiven, die sich auf die Nutzung, Verbreitung und auf die Sinnhaftigkeit des Einsatzes von KI in der Praxis Sozialer Arbeit beziehen sowie auf die fachliche Bewertung der Praxiskolleg:innen zum Einsatzes digitaler Tools in den unterschiedlichen Arbeitsfeldern.

In Vorbereitung der Expert:innen-Interviews simulierten die Forscher:innen Interview-Simulationen und entwickelten erzählstimulierende Kommunikationsstrategien und experimentierten mit automatischer Transkription. Zur Sicherung guter wissenschaftlicher Praxis zur Durchführung der Expert:innen-Interviews wurden für jeden Schritt die Vorgehensweise abgestimmt und vereinbart.

Im problemzentrierten Interview werden Sachinformationen und Erzählungen generiert zur Rekonstruktion von Betriebs-, Kontext- und Deutungswissen. So wurde eine Einstiegsfrage als Erzählstimulus verabredet und ein Leitfaden für exmanente Fragen entwickelt, die dann zum Zuge kommen, falls die Erzählperson diese

Perspektiven in der Erzählung auslassen. Der Leitfaden dient der Unterstützung, ein Frage-Antwort-Spiel ist in der Interviewsituation zu vermeiden (vgl. Witzel & 2022, S. 17 ff.).

Dem erzählenden Interview-Teil vorgeschaltet ist die erneute Klärung des Rahmens (Aufnahme, Datenschutz, etc.) sowie Fragen zur Selbstpräsentation der Erzählperson. Daran anschließend erfolgt die erzählstimulierende Leitfrage: „Ich möchte Sie bitten aus Ihrer beruflichen Praxis zu erzählen. Uns interessiert, welche Arbeitsprozesse in der Sozialen Arbeit digital unterstützt oder vermittelt werden und wie Sie in ihrer alltäglichen Arbeit als Sozialarbeiter:in die Digitalisierung erleben? Nehmen Sie sich gerne Zeit. - Vielleicht erzählen Sie zunächst wie Sie die Digitalität in Ihrem Alltag und auch im beruflichen Alltag erleben!“

Für folgende Themenblöcke wurden exmanente Fragen formuliert:

- Digitalisierung adressat:innenbezogener Prozesse (Bedeutung, Wirkungen und Bewertung)
- Technische Ausstattung (Soft- und Hardware)
- Dokumentation und Umgang mit Daten (Datenschutz)
- Nutzen, Vorteile und Wünsche an digitale Tools bzw. Erweiterung digitaler Formate
- Fort- und Weiterbildungsbedarf und Weiterbildungsangebote
- Technikskepsis oder Technikvertrauen.

Rekonstruktive Zugänge (Wohlrab-Sahr, et al 2014) werden mit der Methodik des Problemzentrierten Interviews für die Expert:innen-Interviews kombiniert, um die Reflexions- und Analysefolien zu erweitern und Erkenntnisse zum Kontext- und Betriebswissen in den unterschiedlichen Feldern der Sozialen Arbeit zu gewinnen.

5.3 Arbeit mit MAXQDA 2024 und anderen digitalen Hilfsmitteln zur Datenerhebung, Dokumentation und Transkription

Im Zuge der qualitativen Forschung wurden folgende digitale Anwendungen unterstützend eingesetzt:

- Kollaboration über die hochschulinterne Lernplattform ILU: Etherpads und Foren
- Interviewführung über ZOOM mit TH-Köln-Account, Aufzeichnung über Smartphone und Transkription mit NoScribe und MS 365
- Anonymisierte Interview-Zusammenfassungen mit PDF-Gear oder TH Köln GPT-Lab
- Codierungen und Auswertungen mit MAXQDA 2024.

Alle automatisch erstellten Transkriptionen und Textzusammenfassungen wurden anhand der Original-Audiodateien der Interviews sorgfältig überprüft und gegebenenfalls überarbeitet. Die automatische Generierung der Transkripte führte zu einer deutlichen Reduzierung des Arbeitsaufwands: Die Forschenden schätzten den zeitlichen Aufwand pro Interview für das automatische Erstellen, die Anonymisierung sowie die anschließende Kontrolle auf etwa drei bis fünf Stunden. Auch die mit Tools wie PDF-Gear, ChatGPT oder dem GPT-Lab der TH Köln erstellten Interview-Zusammenfassungen stellten einen hilfreichen ersten Entwurf dar und erleichterten die Arbeit wesentlich. Der verwendete Prompt für das System lautete dabei: „Für eine qualitative Inhaltsanalyse benötige ich eine Zusammenfassung des Dokuments in einem Umfang von 7000 Zeichen ohne Leerzeichen!“

Zur Analyse der Interviews wurde in MAXQDA ein gemeinsames Kodiersystem entwickelt. Die Forscher:innen wurden mittels Online-Tutorials in die Nutzung des Programms eingeführt (<https://www.maxqda.com/de/maxqda-video-tutorials>). Zunächst arbeiteten die Forscher:innen jeweils in einem eigenen MAXQDA-Projekt, das nach der Codierung zu einem Gesamtprojekt zusammengeführt wurde.

Zur Rekonstruktion von Sinnzusammenhängen wurde der Text im ersten Schritt nach den unterschiedlichen Informations- und Wissensarten untersucht und codiert.

- a. Selbstpräsentation
- b. Kontextwissen
- c. Deutungswissen
- d. Betriebswissen

Im zweiten Schritt erfolgte die Codierung anhand folgender Struktur für die Inhaltsanalyse des problemzentrierten Interviews, das vollständige Codesystem ist im Anhang hinterlegt:

1 Digital vermittelte Kommunikation

Welche Kommunikationsprozesse werden auf welchem Wege digital vermittelt? Unterscheidung in interne Kommunikation, externe Kommunikation im Netzwerk und mit Adressat:innen

2 Wünsche an digitale Tools

Welche Prozesse können unterstützt werden? Welche Herausforderungen ergeben sich in der Nutzung?

3 Einstellung zur Digitalisierung

Nutzen, Vorteile, Kritik, Beitrag zur digitalen Teilhabe, Zugänglichkeit, etc.

4 Technische Ausstattung

Soft- und Hardware, für welche Funktionen und Bewertung der Funktionalität? Nutzung privater Geräte sowie Dienstgeräte, ggf. welche zu welchem Zweck

5 Fort- und Weiterbildungen

Bedarf und Wünsche, Praxis, Angebote

6 Umgang mit Daten

Datenschutz, Datensparsamkeit, Vorgaben der Einrichtung, Bewertung, Fortbildungsbedarf, Aufwand

7 Mobiles Arbeiten

Wünsche und Status Quo mobiles Arbeiten, Homeoffice, flexible Arbeitszeiten, asynchrone Beratung.

5.4 Auswertungsschritte: Fallanalysen und Deutungshypothesen

Jede:r Forscher:in wertete das eigene Interview individuell aus. Zunächst wurde die vollständige Transkription gelesen und unter Berücksichtigung der anonymisierten berufsbezogenen Angaben der Erzählpersonen (Profession und Qualifikation, Arbeitsfeld, Aufgabe und Auftrag sowie Einschätzung der Berufserfahrung) zusammengefasst. Anschließend erfolgte die Codierung gemäß des vereinbarten Codiersystems. Neue Codes wurden dabei unter „Sonstiges“ mit einem erläuternden Memo in das persönliche Codesystem aufgenommen. Das Codiersystem wurde regelmäßig überprüft und in Abstimmung mit der Forschungsgruppe bei Bedarf ergänzt.

Die Fallanalysen erfolgten in zwei Schritten,
Schritt 1:

- Hinweise auf das Arbeitsfeld und die Adressat:innen sowie
- anonymisierte Informationen zur Erzählperson (Profession und Qualifikation, Arbeitsfeld, Aufgabe und Auftrag, Einschätzung von Berufserfahrung)
- Kurze Zusammenfassung des Interviews z.B. mit Hilfe des Programms pdf-gear, Chat GPT oder TH Köln KI_GPT_Lab, dabei wurde sorgfältig anonymisiert bevor die Dokumente ins System eingeben wurden. Es folgte eine kritische Überarbeitung und Ergänzung der digital erzeugten Texte. Im Zusammenhang mit dem Einsatz digitalen Tools wird wiederholt thematisiert, dass die Forscher:innen als Autor:innen verantwortlich für den Text bleiben.

Schritt 2:

Anhand der Codierungen und der Fallanalyse 1 wurden Deutungshypothesen entwickelt, die dann in der Forschungsgruppe diskutiert und aufeinander bezogen wurden.

Nach diesen Auswertungsschritten wurden die Einzelauswertungen in MAXQDA zusammengeführt. Aus Zeitgründen konnten der Fallvergleich und die Synthese nicht in der Forschungsgruppe stattfinden.

Aus den folgenden Arbeitsfeldern wurden 14 Interviews von den Forschenden einzeln ausgewertet:

- Wohnungslosenhilfe: Notschlafstelle, Begegnung, Beratung und Prävention (3 Interviews)
- Schuldnerberatung (2 Interviews)
- Erstaufnahmeeinrichtung für unbegleitete männliche Ausländer (UMA)
- Migrationsberatung im kommunalen Integrationsmanagement
- Jobcoaching für Menschen mit Behinderungen
- Rechtliche Betreuung
- Ambulante Familienhilfe
- Kinder- und Jugendhilfe
- Kindertagespflege
- Schulsozialarbeit
- Justizvollzug.

Acht Forscherinnen, die Expert:innen aus der Wohnungslosenhilfe, der Schuldnerberatung sowie der Kindertagespflege interviewt haben, beteiligen sich an dieser Veröffentlichung, deren Ergebnisse werden im folgenden Kapitel 6 vorgestellt. Die Namen der Forscher:innen sind in den jeweiligen Unterkapiteln aufgeführt.

6 Auswertung der Expert:innen-Interviews in den Arbeitsfeldern

Vierzehn problemzentrierte Interviews wurden mit Expert:innen aus folgenden Feldern geführt:

- Drei Interviews aus der Wohnungslosenhilfe: Notschlafstelle, Begegnung, Beratung und Prävention
- Zwei Interviews aus der Schuldnerberatung
- Zwei Interviews aus den ambulanten Familienhilfen und Hilfen zur Erziehung
- Jeweils ein Interview
 - aus einer Erstaufnahmeeinrichtung für unbegleitete männliche Geflüchtete (UMA);
 - aus der Wohnungsnotstelle
 - Migrationsberatung im kommunalen Integrationsmanagement;
 - Jobcoaching für Menschen mit Behinderungen;
 - Rechtliche Betreuung;
 - Kindertagespflege;
 - Schulsozialarbeit und
 - Sozialer Dienst in der JVA.

Im Folgenden werden die Einzelauswertungen der Forscher:innen von acht Expert:innen-Interviews ausführlich dargestellt. Drei Interviews aus der Wohnungslosenhilfe, zwei Interviews aus der Schuldnerberatung, jeweils ein Interview aus der Erstaufnahme für unbegleitete männliche Geflüchtete, aus der Migrationsberatung, aus der rechtlichen Betreuung, dem Jobcoaching sowie aus der Kindertagespflege. Die Namen der Forscher:innen sind als Autorinnen jeweils in den Überschriften benannt. Teilweise wurden die Auswertungen von der Projektleitung ergänzt und angepasst, das wird im Text kenntlich gemacht.

Der Prozess der Auswertung und Validierung des erhobenen Forschungsmaterials orientiert sich am theoriegenerierenden Ansatz der Grounded Theory (vgl. Witzel, Reiter 2022, S. 188). „Der erste Schritt der inhaltlichen Sondierung und Rekonstruktion der Vorinterpretation besteht in einer offenen und sensibilisierend-theoriegeleiteten Analyse des gesamten Interviewmaterials“ (Witzel, Reiter 2022, S. 190). Im nächsten Schritt werden Kategorien, sogenannte Codes, gebildet. Die Codierung der transkribierten Interviews erfolgte anhand eines zuvor vereinbarten Codesystems, das im Rahmen einer Forschungswerkstatt entwickelt und in ein einheitliches Codebuch überführt wurde. Dieses Codebuch wurde anschließend gemeinschaftlich überarbeitet, angepasst und vereinheitlicht.

Für den Auswertungsprozess wurde die qualitative Datenanalysesoftware (QDA) MAXQDA genutzt. Jede:r Forscher:in wertete das Interviewmaterial unter Einbezug der codierten Segmente aus. Ziel der einzelfallbezogenen Analyse war es, zentrale Hypothesen zur Digitalisierung sowie deren Einfluss auf die Praxis der Interviewten herauszuarbeiten. Dabei wurden empirisch begründete Interpretationen konsequent am Material orientiert vorgenommen.

In den folgenden Unterkapiteln werden der Forschungsstand, Fallanalysen sowie Deutungshypothesen zu exemplarischen Arbeitsbereichen durch die Forschenden vorgestellt.

6.1 Wohnungslosenhilfe (Deborah Beier, Tanja Grüb-Okkan, Theresa Quadflieg)

Für den Bereich der Wohnungslosenhilfe werden drei Arbeitsbereiche vorgestellt: eine Fachberatungsstelle mit angegliederter Begegnungsstätte (Forscherin: Deborah Baier), eine Beratungsstelle für Präventionsarbeit (Forscherin: Tanja Grüb-Okkan) sowie eine Einrichtung mit Notschlafstelle mit Streetwork (Forscherin: Theresa Quadflieg). Die am empirischen Material abgeleiteten Deutungshypothesen der Forscher:innen Deborah Beier und Tanja Grüb-Okkan sind exemplarisch im Anhang Kapitel 9.4 und 9.5 nachzulesen.

Aufgaben/ Angebote der Institutionen und Erfordernisse der Adressat:innen

- Die Zielgruppe der Wohnungsnotfälle ist heterogen und reicht von jungen Erwachsenen, über psychisch erkrankte Personen bis hin zu Älteren und Migrant:innen (vgl. Specht 2017, S. 32f.). Zur Überwindung der Wohnungsnotfallproblematik und den besonderen sozialen Schwierigkeiten hat der Staat sozialpolitisch den Auftrag Hilfeleistungen zu schaffen und bereit zu stellen (vgl. ebd. S. 33f.). Präventive Hilfen innerhalb der Sozialen Arbeit zielen darauf ab, den Erhalt der Wohnung sicherzustellen und sozialer Exklusion entgegenzuwirken. Neben ambulanten Hilfen gehört auch die Fachberatungsstelle nach §§ 67- 69 SGB XII zu diesen Hilfen (ebd. S. 39ff.). Sie dient als eine Art Schnittstelle im Hilfesystem und deckt als Hilfsangebot mit 75,6% den größten Anteil der Klientel ab (vgl. BAGW 2012, S. 2).
- Die Expertin arbeitet an einer Fachberatungsstelle mit angegliederter Begegnungsstätte, zu der auch Menschen mit geringem Einkommen Zugang haben und die über einen festen Wohnsitz verfügen. Zu den 13 Angeboten der Fachberatungsstelle gehören neben der postalischen Erreichbarkeit für Wohnungslose ohne festen Wohnsitz auch Mittagstischangebote und verschiedene Angebote, die die Teilhabe von den Besucher:innen fördern sollen. Vor dem Hintergrund, dass wohnungslose Menschen oftmals nicht über die Voraussetzungen und Zugänge zu digitalen Ressourcen, wie ein Smartphone, Notebook, WLAN und auch Strom oder Ruhe verfügen, erscheint es besonders interessant, wie sich das Thema der „Digitalisierung“ in der Lebenswelt der Adressat:innen widerspiegelt und wie die soziale Arbeit die Teilhabe der Wohnungslosen konzeptionell fördern kann.

Forschungsstand

Die digitalen Veränderungen innerhalb der Gesellschaft betreffen wohnungslose Menschen ebenso wie Menschen, die über eine feste Wohnmöglichkeit verfügen (vgl. Heinzelmann et al. 2021, S. 143). Dennoch spiegelt sich das Forschungsinteresse in Bezug auf Digitalisierung in der Wohnungslosenhilfe nur begrenzt in der deutschen Forschungsliteratur wider. Während der Corona-Pandemie wurde ein dreijähriges Forschungsprojekt „SiWo – Smart Inklusion für Wohnungslose“ von der technischen Hochschule Nürnberg Georg Simon Ohm durchgeführt. Das Projekt untersuchte dabei die Bedarfe von Wohnungslosen in Bezug auf Informations-, Unterstützungs- und Beratungsbedarfen und wie diese mittels digitaler Angebote und Produkte gedeckt werden können (vgl. Sowa et al. 2023). Soziale Benachteiligungen ergeben sich insbesondere auch in den Möglichkeiten die digitalen Endgeräte dahingehend zu nutzen, dass dessen Potenziale, zum Beispiel zur Informationsgewinnung, ausgeschöpft werden können. Denn meist ist die Versorgung mit Internet und Strom problematisch (vgl. Studeny 2020, S. 557). Hierdurch wird der Zugang zum Wohnungsmarkt besonders erschwert, da Wohnungsanzeigen inzwischen überwiegend online einsehbar sind. Auch das Schreiben von Bewerbungen erfordert heutzutage digitale Endgeräte, um eine Bewerbung schriftlich zu formulieren und zu versenden.

Sowa et. al (2023) verweisen in ihrer Publikation auf die Ergebnisse der Forschung von Lowis, Klocke und Hartmann, die festgestellt haben, dass auch Wohnungslose Smartphones überwiegend für die Freizeitgestaltung nutzen (Sowa et al. 2023, S. 33).

Fallanalyse

Die interviewte Person ist Wirtschaftswissenschaftlerin (Diplom-Kauffrau) und hat früher die Institution im Ehrenamt unterstützt. Inzwischen ist sie dort hauptberuflich tätig.

Das Interview handelt von verschiedenen Barrieren und Bedarfen der Adressat:innen in Bezug auf die Digitalisierung und die daraus entstehenden Herausforderungen für die Soziale Arbeit. Die interviewte Person hat bereits einige Projekte zum Thema Digitalisierung innerhalb und außerhalb der Institution durchgeführt, sie scheint über viel Berufserfahrung im Bereich der Digitalisierung zu verfügen.

Eines der Projekte, das sie konzeptionell für die Adressat:innen der Wohnungslosenhilfe entwickelt hat, ist die "digitale Lernwerkstatt" für Menschen, die von Wohnungslosigkeit, Obdachlosigkeit und/oder Armut betroffen sind. Ziel dieses Projektes ist es, dass die Adressat:innen digitale Teilhabe erfahren. Anhand ihrer individuellen Interessen werden sie durch die digitale Lernwerkstatt dazu befähigt, den Umgang mit digitalen Medien zu erlernen und ihre Kenntnisse zu erweitern. Finanziert wird dieses Projekt über die Jahre durch unterschiedliche Fördermittel, da die ursprüngliche Förderung zeitlich begrenzt war.

Auch berichtet die Interviewte, dass der Relaunch einer Website, die bereits existierte, im Rahmen eines Projektes umgesetzt wurde. Es wurde als sinnvoller erachtet, das erforderliche Wissen und die Ressourcen in die Überarbeitung und Neugestaltung dieser Website zu investieren, anstatt eine separate App zu entwickeln, zu der obdachlose Menschen möglicherweise keinen Zugang haben aufgrund von älteren Geräten.

Weiterer Inhalt des Interviews waren die Themen Datenschutz und Informationssicherheit. Die interviewte Person hält diese Aspekte für sehr wichtig und hat detaillierte Vorsichtsmaßnahmen ergriffen, um die Daten und die Privatsphäre der Adressat:innen sicher zu halten. Des Weiteren werden die von der Institution verwendeten Programme und Softwares thematisiert, die unter kritischer Berücksichtigung des Datenschutzes und der Datensicherheit gewählt wurden. Auch werden die Mitarbeitenden bei Bedarf regelmäßig in der Anwendung digitaler Werkzeuge geschult. Die Wirtschaftswissenschaftlerin hat erklärt, dass sie sich auch für zukunftssträchtige Technologien wie Künstliche Intelligenz interessiert, selbst wenn diese derzeit in ihrer Arbeit nicht von direkter Relevanz sind. Sie betont, dass die Mitarbeitenden und sie immer offen dafür sind, sich weiterzubilden und ihre Fähigkeiten zu erweitern, insbesondere im Hinblick auf digitale Werkzeuge und Technologien. Die Sicherheit der personenbezogenen Daten ist dabei immer von höchster Priorität.

Deutungshypothesen:

1. Von Wohnungslosigkeit betroffene oder bedrohte Personen sind unterschiedlichen Barrieren bzgl. der Digitalisierung ausgesetzt, wodurch die Teilhabemöglichkeiten der Adressat:innen begrenzt und erschwert sind.
2. Eine konzeptionelle Einbindung des Themas Digitalisierung, dass sich an den Bedarfen der wohnungslosen Adressat:innen orientiert, führt zu bedarfsgerechten Angeboten, die gezielt die digitale Kompetenz und damit verbunden die Teilhabe der Betroffenen verbessern kann.
3. Der Verleih von Endgeräten ermöglicht einen Zugang zur Nutzung digitaler Tools und führt zu gesellschaftlicher Teilhabe, da durch digitale Endgeräte Kontakte mit anderen Personen gehalten werden können.
4. Messengerdienste ermöglichen eine niedrigschwellige Kommunikation mit den Adressat:innen, wobei der verwendete Messengerdienst ausschließlich unter Berücksichtigung der Datensicherheit gewählt werden darf.

5. Es ist die Verantwortung der Mitarbeitenden, die Adressat:innen innerhalb der Institution für Datenschutz und Datensicherheit zu sensibilisieren und aufzuklären, um die personenbezogenen Daten im Internet schützen zu können.
6. Es ist die Verantwortung der Institution, dass die verwendeten Programme und Software zu Dokumentationszwecken datenschutzkonform sind.

Die empirische Herleitung aus dem Material Deutungshypothesen sind im Anhang nachzulesen.

Zu 1 und 2: Problematisch ist oft auch die Versorgung mit Internet, selbst wenn die Personen in stabileren Lebensverhältnissen leben, da diese mit hohen Kosten für Internetverträge verbunden sind bzw. ohne festen Wohnsitz keine Internetverträge abgeschlossen werden können (vgl. Lowis et al. 2024, S. 377f.).

In der bisherigen Forschung wird ergänzend auf die fehlende Versorgung mit Strom hingewiesen (vgl. Sowa 2023, S. 8; Studeny 2020, S. 557).

Die Nutzung von Datenvolumen ist bei Prepaidhandys begrenzt und mit Kosten verbunden. Die Adressat:innen verfügen nicht über die finanziellen Ressourcen, die Möglichkeiten des Internets vollumfänglich zu nutzen (vgl. ebd.), wie zum Beispiel bei Zoom oder beim Anschauen von Videos, so die Interviewte. Erschwerend kommt die Barriere hinzu, dass Menschen mit dem Lebensmittelpunkt „Straße“ nicht über die erforderliche Ruhe und Rückzugsmöglichkeiten verfügen.

Sowa et. al (2023) verweisen in ihrer Publikation auf die Ergebnisse der Forschung von Klocke, Lowis und Hartmann, dass auch Wohnungslose Smartphones überwiegend für die Freizeitgestaltung nutzen (Sowa et al. 2023, S. 33).

Zu 2: Einrichtungsbezogene Konzepte in der Wohnungslosenhilfe sollen Möglichkeiten schaffen, um die Teilhabe an der Gesellschaft und die digitalen Kompetenzen der Adressat:innen zu fördern (vgl. Studeny 2020, S. 559). Die Orientierung an den Bedarfen und Wünschen der Adressat:innen ermöglicht es, dass möglichst viele an dem Lernwerkstatt-Angebot teilnehmen und ihre digitalen Kompetenzen erweitern können. Durch einen festen Termin und eine vorherige Anmeldung soll den Adressat:innen der Wert der Verbindlichkeit näher gebracht werden. Vor dem Hintergrund der bereits benannten Barrieren ist es konzeptionell erforderlich, dass das Lernwerkstattangebot mit Adressat:innen der Wohnungslosenhilfe in Präsenz stattfindet.

Die Themen der Lernwerkstatt legen die Adressat:innen anhand ihrer Bedürfnisse rund ums Internet und Digitalisierung persönlich fest. Die Orientierung an den Bedürfnissen für derartige Konzepte in der Wohnungslosenhilfe werden empfohlen (vgl. Studeny 2020, S. 561f.).

Zu 3: Die Teilhabe an der Gesellschaft und das Halten von Kontakten ist ohne ein Endgerät nur schwer möglich (vgl. Lowis et al. 2024, S. 372). Auch die Interviewte sieht ein digitales Endgerät als die „einzige Möglichkeit“ an.

Zu 4 und 5. Messengerdienste ermöglichen eine niedrighschwellige Kommunikation mit den Adressat:innen, wobei der verwendete Messengerdienst ausschließlich unter Berücksichtigung der Datensicherheit gewählt werden darf. Institutionen der Sozialen Arbeit tragen die Verantwortung, dass die Daten der Adressat:innen geschützt werden (vgl. Pehl/ Knödler 2020, S. 59f). Der Messenger- Dienst „WhatsApp“ wird diesem Anspruch nicht gerecht, weswegen die Institution *Signal* als niedrighschwellige Kommunikationsmöglichkeit hat. Innerhalb der Sozialen Arbeit ist die Verwendung des Messenger-Dienstes *WhatsApp* im beruflichen Kontext weder zulässig noch rechtmäßig, weil die App gegen die Datenschutz- Grundverordnung verstößt (vgl. (vgl. Pehl/Knödler 2020, S. 170- 183). Pehl und Knödler (2020) empfehlen zur Kommunikation mit Adressat:innen

sowie zur Verwendung im Beruflichen u.a. auch den Messenger-Dienst *Signal*, da dieser eine datenschutzsicherere Variante sei (vgl. ebd. S. 184f.).

Zu 5 und 6: Institutionen der Sozialen Arbeit tragen die Verantwortung, dass die Daten der Adressat:innen geschützt werden (vgl. Pehl/ Knödler 2020, S. 59f). Der Messenger- Dienst „WhatsApp“ wird diesem Anspruch nicht gerecht, weswegen die Institution *Signal* als niedrighschwellige Kommunikationsmöglichkeit hat. Innerhalb der Sozialen Arbeit ist die Verwendung des Messenger-Dienstes *WhatsApp* im beruflichen Kontext weder zulässig noch rechtmäßig, weil die App gegen die Datenschutz- Grundverordnung verstößt (vgl. Pehl/Knödler 2020, S. 170- 183). Auch die Expertin legt großen Wert auf den Schutz der Daten, weswegen *WhatsApp* für die Kommunikation mit Ratsuchenden nicht infrage kommt.

Der konzeptionell bedingte, zeitlich unbegrenzte Verleih von Endgeräten, wie Smartphones oder Tablets ermöglicht den Adressat:innen überhaupt erst eine Zugangsmöglichkeit zum Internet, wodurch Teilhabemöglichkeiten geschaffen werden. Unterschiedliche Konzepte der Wohnungslosenhilfe beinhalten die Bereitstellung von Endgeräten für den Personenkreis (vgl. Studeny 2020; Lowis et al. 2024).

Zu 6. Es ist die Verantwortung der Mitarbeitenden, die Adressat:innen innerhalb der Institution für Datenschutz und Datensicherheit zu sensibilisieren und aufzuklären, um die personenbezogenen Daten im Internet schützen zu können.

Soziale Arbeit hat den Auftrag, die Interessen der Adressat:innen zu schützen und sie zu einer eigenen Entscheidung zu befähigen (vgl. DBSH 2014, S. 30). Die Mitarbeitenden der Institution geben Hilfestellungen und Informationen darüber, wie die Adressat:innen ihre Daten und Geräte vor Missbrauch schützen können.

Denn „Der Schutz der privaten Daten, des Privatlebens und der Privatsphäre ist deutlich schwerer geworden, nicht zuletzt wegen der für die meisten Nutzer:innen nicht mehr nachvollziehbaren Zugriffsmöglichkeiten diverser Akteur:innen auf private Daten im Internet.“ (Beranek 2021, S. 104).

Die Mitarbeitenden und die Expertin unterstützen und unterrichten die Adressat:innen im Umgang mit ihren persönlichen Endgeräten. Die Adressat:innen werden zum Umgang mit ihren persönlichen Daten im Internet geschult und dafür sensibilisiert nicht allen Cookies zuzustimmen. Auch der Umgang mit QR-Codes oder E-Mails wird hinsichtlich des Datenschutzes thematisiert. Die konsequente Haltung der Institution, zur digitalen Kommunikation mit Adressat:innen ausschließlich den Messengerdienst *Signal* zu verwenden, um die persönlichen Daten der Ratsuchenden zu schützen, ist ein weiterer Beleg für die Verantwortung der Institution und Mitarbeitenden hinsichtlich Datenschutz und -Sicherheit, der die Adressat:innen sensibilisiert.

b) Prävention zur Erhaltung von Wohnraum (Tanja Grüb-Okkan)

Ein zweites Interview im Feld der Wohnungslosenhilfe wurde mit einem Experten aus der Präventionsarbeit zur Erhaltung des Wohnraums geführt und ausgewertet.

Aufgaben/ Angebote der Institutionen und Erfordernisse der Adressat:innen

Das Arbeitsfeld der Präventionsarbeit in der Wohnungslosigkeit, ist als „Hilfe zur Überwindung besonderer Schwierigkeiten“ zu sehen und im Zuge dessen rechtlich u. a. in den §§ 67- 69 SGB 12 verordnet. Als spezieller Teil der ambulanten Hilfen in der Sozialhilfe zeichnet sich dieses Betätigungsfeld durch spezifische Strukturen und Rahmenbedingungen aus, die das Handeln der Fachkräfte maßgeblich beeinflussen. Eine Aufgabe besteht in der präventiven Verhinderung von Obdachlosigkeit und der Sicherstellung von angemessenem Wohnraum für die Leistungsberechtigten.

Strukturell erfordert die Tätigkeit im Arbeitsfeld der „Hilfe zur Überwindung besonderer Schwierigkeiten“ die Vernetzung verschiedener Akteure. Dabei sind kommunale Einrichtungen, Wohlfahrtsverbände, gemeinnützige Organisationen und privater Träger zu nennen. Diese Zusammenarbeit in Verbänden ist notwendig, um ein vollständiges Unterstützungsangebot bereitzustellen, das von Beratungsleistungen bis hin zu konkreten Maßnahmen zur Wohnungssicherung reicht. Die konkreten Hilfen sind in ein sozialräumlich orientiertes Netzwerk eingebunden. Sie bestehen zum einen aus einer Beratung vor Ort, aber auch zum Großteil aus aufsuchenden Hilfen. Auftraggeber der Präventionsleistungen in Wohnraumnotfällen sind, analog zur Sozialhilfe, auf städtischer und kommunaler sowie Länderebene, verzeichnet.

Hinsichtlich der Prävention liegt der Fokus oftmals auf der frühzeitigen Identifikation von Risikofaktoren und der Entwicklung präventiver Maßnahmen, die eine Eskalation sozialer Problemlagen verhindern sollen. Hierzu zählen beispielsweise die Beratung bei Mietrückständen, die Unterstützung bei der Beantragung von sozialen Leistungen und die Förderung der sozialen Integration. Eine zentrale Komponente hierbei ist das Clearing, bei dem Fachkräfte gemeinsam mit den Betroffenen deren Wohn- und Lebenssituation klären, um die dringendsten Bedürfnisse und Probleme detailliert zu erfassen. Im Weiteren bieten Fachkräfte zeitnah Unterstützung bei akuten rechtlichen Problemen wie Abmahnungen, Kündigungen und Räumungsklagen an.

Forschungsstand zur Digitalisierung im Arbeitsfeld der Wohnraumsicherung

Soziale Ungleichheiten

Soziale Ungleichheiten und Benachteiligungen von Betroffenen sind zum einen in dem definitiven Verlust von Wohnraum zu sehen. Die Gründe hierfür sind laut Wohnungslosenbericht 2022 wie folgt: Beinahe die Hälfte (47 %) der Personen, die entweder keine Unterkunft haben oder versteckt wohnungslos sind und zuvor in einer eigenen Wohnung lebten, haben diese in erster Linie oder mitunter durch Mietschulden eingebüßt (vgl. BMAS 2023, o.S.). Wenn im Zuge dessen davon ausgegangen wird, dass ein Großteil der von Wohnungsverlust bedrohten Menschen ihren Alltag mit eher geringem Einkommen gestalten, sind sie nach dem aktuellen „D21-Digital-Index 2023/24 Jährliches Lagebild zur Digitalen Gesellschaft“ (vgl. Initiative D21) von einer digitalen Exklusion betroffen. Denn während nahezu alle einkommensstarken Haushalte über einen Internetzugang verfügen, haben einkommensschwache Haushalte deutlich seltener Zugang zum Netz (vgl. ebd.). Diese digitale Kluft wird durch spezifische Nutzungsdaten weiter verdeutlicht: In einkommensschwachen Haushalten liegt die mobile Internetnutzung bei lediglich 73 Prozent. Die Nutzung von Smartphones erreicht nur 79 Prozent. Im Vergleich dazu sind einkommensstarke Haushalte nahezu vollständig online und nutzen digitale Geräte weitaus häufiger. Daher zeigt sich, dass einkommensschwache Gruppen im Vergleich zu ihren einkommensstärkeren Gegenstücken deutlich weniger Zugang zu und Nutzung von digitalen Technologien haben (vgl. D21 2023, S. 35ff).

Diese Unterschiede im Zugang werden durch den Digital Divide (First Level Divide) ausgedrückt. Denn gerade die Zugänge zu Strom, Internet und Geräten sind essenziell für eine erfolgreiche, digitale Inklusion. Eine greifbare Definition des Digital Divide umfasst nach Kreyenschulte drei Ebenen: Der First Level Divide betrifft den Zugang zur Technologie, der Second Level Divide bezieht sich auf Unterschiede im Umgang ("use/skills") mit der Technologie und der Third Level Divide beschreibt die unterschiedlichen Ergebnisse und Konsequenzen der Technologienutzung (vgl. Kreyenschulte, 2023, S. 47).

Fallanalyse

Mit der folgenden wissenschaftlichen Fallanalyse wird die Basis für eine Auswertung des vorliegenden Datenmaterials gewährleistet.

Arbeitsfeld und Adressat:innen

Das Interview zur Datenerhebung erfolgte mit einem Experten eines Beratungsangebotes bei einem großen Träger der Sozialen Arbeit. Das Projekt XX beinhaltet individuelle Beratungsleistungen und Mietcoaching durch qualifizierte Sozialarbeiter:innen mit dem Ziel, individuell angemessenen Wohnraum zu erhalten und Wohnungsverlust zu vermeiden. Um das Hilfeangebot wirksam zu gestalten und die Zielgruppe optimal zu erreichen, beinhaltet das Konzept auch aufsuchende Hilfen. Das Kooperationsprojekt wird von einem Trägerverbund initiiert, welcher von städtischer Seite beauftragt und finanziert wird.

Informationen zur Erzählperson

Der interviewte Experte (28 Jahre alt) ist seit Juli 2021 in der Organisation tätig und arbeitet seit Mai 2022 im oben genannten Präventionsbereich. Seine Qualifikation umfasst ein abgeschlossenes Bachelorstudium der Sozialen Arbeit und praktische Erfahrungen bei unterschiedlichen Trägern im Bereich Wohnungsnotfallhilfe sowie ambulant betreutes Wohnen.

Das durchgeführte Experteninterview thematisiert die individuellen Erfahrungen des Interviewpartners hinsichtlich der Digitalisierung in seinem beruflichen Tätigkeitsfeld. Er gibt an, dass sich sein Arbeitsplatz durch eine solide digitale Infrastruktur und dementsprechenden Anwendungen auszeichnet, wobei er im Homeoffice seinen eigenen Laptop, mittels passwortgeschützter Intranet-Anbindung benutzt. Der Träger unterstütze durch Schulungen und Mentoren die Einführung neuer Software. Die Digitalisierung ermöglicht seiner Angabe nach Flexibilität am Arbeitsort, theoretisch auch im Homeoffice. Der Befragte zeigt sich als starker Befürworter der Digitalisierung, schätzt Effizienzgewinne und bevorzugt digitale gegenüber papierbasierten Prozessen. Gleichzeitig thematisiert er Unterschiede in der Akzeptanz von digitalen Arbeitsmitteln und den digitalen Kompetenzen unter den Kollegen:innen. Der Datenschutz wird durch sein Vertrauen in die Fachkompetenz der IT-Abteilung als unproblematisch betrachtet. Bedarf an Fortbildungen in digitalen Kompetenzen bestehe, insbesondere bei technisch weniger versierten Kollegen:innen. Persönlich sehe der Interviewte für sich keinen unmittelbaren Weiterbildungsbedarf. Abschließend unterstreicht der Interviewte die Bedeutung der fortschreitenden Digitalisierung in der sozialen Arbeit, sieht aber auch die Notwendigkeit, Sozialarbeiter:innen entsprechend zu schulen und die digitalen Kompetenzen in diesem Sektor zu erweitern. Die Digitalisierung sollte als Chance begriffen werden, die Arbeitsabläufe effizienter und effektiver zu gestalten.

Deutungshypothesen

Im folgenden Abschnitt wird das Interview, im Rahmen einer einzelfallbezogenen Analyse untersucht. Ziel des folgenden Schrittes ist es, die zentralen Hypothesen zur Digitalisierung und deren Einfluss auf die Praxis des Interviewten herauszuarbeiten.

Dabei bleibt auch hier wie „in allen Phasen der Auswertung [ist] das *Interviewmaterial die primäre Quelle* des Erkenntnisfortschritts, der mithilfe sensibilisierender Vorwissensbestandteile in Richtung Ergebniskonsolidierung vorangetrieben wird“ (Witzel, Reiter, 2022, S.189). Dementsprechend erfolgt die weitere Hypothesenbildung streng induktiv am Datenmaterial. Eine auszugsweise Spiegelung in der aktuellen Literatur wird nach den Deutungshypothesen dargestellt.

1. Eine weiterführende Digitalisierung von Prozessen innerhalb und außerhalb der Einrichtung, zum Beispiel im Umgang mit Behörden, würde den Arbeitsalltag erleichtern und positiver gestalten, insbesondere durch die Abschaffung papierbasierter Prozesse.

2. Unterschiede in der digitalen Kompetenz von Sozialarbeitern beeinflussen das Vertrauen und die Integration von technologiegestützten Arbeitsmitteln in der täglichen Arbeit, wobei dieses Vertrauen von der individuellen Kompetenz im Umgang mit digitalen Tools abhängt. Die Problemdiagnose bezüglich der Nicht-Nutzung von digitalisierten Tools führt der Experte unter anderen auf Unterschiede in der digitalen Kompetenz und dem daraus folgenden Vertrauen darauf zurück.
3. Die begrenzte Eignung von Homeoffice-Tätigkeiten in der Zusammenarbeit mit Klienten:innen ergibt sich aus der Struktur der durchgeführten Sozialarbeit. Dennoch ermöglichen der Einsatz von Videokonferenzen und virtuellen Teambesprechungen die Kommunikation mit externen und internen Kollegen:innen über räumliche Distanzen hinweg, was ortsflexibles Arbeiten zum Teil realisierbar macht.

Zur Deutungshypothese 1:

Laut europaweitem Vergleich hat Deutschland noch erheblichen Nachholbedarf in der weiterführenden Digitalisierung der öffentlichen Dienstleistungs- Prozesse. In der Rangliste der digitalen öffentlichen Dienste innerhalb der EU belegt Deutschland den 18. Platz. Trotz verschiedener Initiativen der Bundesregierung zur Förderung der Digitalisierung öffentlicher Dienstleistungen bleibt die Leistung Deutschlands in diesem Bereich im EU-weiten Vergleich unter dem Durchschnitt (vgl. DESI 2022, o.S.).

Die Autorin Will-Zocholl vertritt die Ansicht, dass der Fokus der Digitalisierung innerhalb der Verwaltung häufig auf der Implementierung moderner Techniken und dem Ausmaß der zu digitalisierenden Prozesse liegt. Sie vertritt aber auch die These, dass dadurch häufig übersehen wird, dass Informationstechnologien im wesentlichen Organisationstechnologien sind und diese so führt Will-Zocholl weiter aus einer kontinuierlichen Weiterentwicklung von Organisationen erforderlich machen (vgl. Will- Zocholl 2023, S.282 ff.). Des Weiteren argumentiert sie, dass die Einführung von elektronischen Dokumentenmanagementsystemen langsam zu einer Veränderung führt. Nach Ihrer Einschätzung sind diese Systeme eine Voraussetzung für eine grundlegende Reorganisation der Verwaltung (vgl. Will- Zolloch, 2023, S.288).

Gesetzliche Änderungen, die angestoßen werden, zielen auf Verbesserungen bezüglich der Digitalisierung im Umgang mit den Behörden ab. So setzte die Landesverwaltung NRW im Januar 2022 ein Gesetz zur Stärkung der medienbruchfreien Digitalisierung in Kraft. Ziel dieses ist es, schriftliche Anforderungen in Verwaltungsverfahren zu reduzieren, was einen einheitlichen digitalen Prozess ermöglichen soll (vgl. Dashboard Digitale Verwaltung 2023, o.S.). Weitere Initiativen wie das „Onlinezugangsgesetz (OZG)“ (2017) und das „Regierungsprogramm Digitale Verwaltung 2020“ zeigen, dass der Gesetzgeber daran arbeitet, die Voraussetzungen für eine vollständige Digitalisierung zu schaffen. Das „Entbürokratisierungsgesetz“ bietet zudem die Möglichkeit, Prozesse zu überprüfen und zu optimieren (vgl. ebd.).

Die induktiv generierte Hypothese 2 wird im Folgenden in der Literatur gespiegelt:

Die Autoren Apollonio et al. definieren „Knowhow“ im Umgang mit digitalen Werkzeugen als digitale Kompetenzen, die die Fähigkeit umfassen, in digitalisierten Arbeits- und Lebensbereichen erfolgreich und effizient zu agieren. Die Autoren verdeutlichen in ihrer Arbeit die These, dass Informationen aus dem Bereich der Sozialen Arbeit mit praktischen Erfahrungen und theoretischem Wissen aus der Ausbildung sowie mit den Erwartungen aus der Berufspraxis verbunden werden. Auf diese Weise wird Wissen erzeugt, das situationsspezifisch angewendet wird. Dadurch entsteht kompetentes Handeln und so die Autoren weiter, muss diese Transformation Teil der Aus- und Weiterbildungen sein (Apollonio et.al 2020, S.22). Nach dem aktuellen „DGB Index- Gute Arbeit“ führt die zunehmende Nutzung digitaler Technologien ebenfalls zu der

Konsequenz, dass neue Qualifikationen und Kompetenzen von Arbeitnehmer:innen im Arbeitsalltag gefördert werden (DGB 2022, S.16). Auch die Befragten aus dem Umfragefeld „Sozialwesen“, haben mit 62 % der Frage „Durch die Digitalisierung sind die Anforderungen an mein Wissen und Können eher grösser geworden“ zugestimmt (vgl. Tabellenanhang DGB 2022, S. 28). Die digitale Entwicklung macht unaufhaltsame Fortschritte, was dazu führt, dass innovative Technologien und die zugehörige Internet- und IT-Infrastruktur nicht nur immer komplexer, sondern auch undurchsichtiger werden. Dies bringt, nach den Autoren Coester und Pohlmann, ein signifikantes Problem mit sich: Mit der erhöhten Nutzung nimmt das Verständnis für die zugrunde liegenden Mechanismen und Zusammenhänge ab. Dies könnte zu einer problematischen Alternative führen – entweder einer unverhältnismäßigen Ablehnung der Technologien und deren Dienste oder einem blinden Vertrauen. Beide Szenarien stehen einer sinnvollen Nutzung neuer Anwendungen und innovativer Dienste im Weg. Auch verdeutlicht dies nach Coester und Pohlmann, dass Unternehmen vertrauenswürdig handeln müssen, um dieses Vertrauen zu rechtfertigen. Benutzer:innen benötigen spezifische Erfahrungen dahingehend, dass eine Anwendung oder ein Dienst für den vorgesehenen Zweck wie erwartet arbeitet (vgl. Coester, Pohlmann 2021, S.120 ff.).

Zur Deutungshypothese 3

Nach Rennstich ist „speziell in Deutschland [ist] ein gewisser analoger Konservatismus in der Haltung gegenüber Methoden und damit verbundener Techniken in sozialen Berufen zu beobachten, sowohl institutionell als auch individuell begründet.“ (Rennstich 2021, S. 206). Die Corona-Pandemie hat das mobile Arbeiten erheblich vorangetrieben, wobei die Digitalisierung von Kommunikations- und Informationskanälen eine wesentliche Voraussetzung dafür war. Laut dem DGB-Index Gute Arbeit, Report 2021, gaben im Frühjahr 2021, während einer der Hochphasen der Pandemie, 41 Prozent der Arbeitnehmer:innen an, zumindest teilweise von zu Hause auszuarbeiten. Das Ziel, die Virusverbreitung durch die Reduktion persönlicher Kontakte zu verringern, führte zu einer deutlichen Zunahme des mobilen Arbeitens, unterstützt durch eine beschleunigte Digitalisierung, insbesondere im Bereich der digitalen Kommunikation wie Videokonferenzen (vgl. DGB 2022, S. 18).

Fazit

Die zunehmende Digitalisierung ist nicht nur wünschenswert, sondern notwendig, um die Effizienz und den Arbeitsalltag in Verwaltungsbereichen zu verbessern. Insbesondere in der Prävention von Wohnungslosigkeit könnten digitale Prozesse dazu beitragen, Behördengänge zu reduzieren und den Fokus auf sozialarbeiterische Interventionen zu verstärken. Um digitale Exklusion zu vermeiden, ist eine bedarfsorientierte Analyse der Bedürfnisse und der technischen Ausstattung der Adressaten erforderlich. Unterschiede in der digitalen Kompetenz haben einen erheblichen Einfluss auf das Vertrauen und die Integration technologiegestützter Arbeitsmittel. Personen mit höheren digitalen Fähigkeiten und einer Bereitschaft zur Selbsthilfe, zeigen mehr Vertrauen in digitale Tools, während mangelnde Kenntnisse und geringe Einarbeitungsbereitschaft zu Skepsis und Misstrauen führen (vgl. Apollonio et.al. 2020, S.32). Daher sind strukturierte Schulungsmaßnahmen essenziell, um die digitale Kompetenz und das Vertrauen der Mitarbeitenden in neue Systeme zu fördern. Insgesamt zeigt sich, dass gut strukturierte Schulungen das Vertrauen in technologische Arbeitsmittel signifikant erhöhen und dadurch die Nutzung digitaler Tools verbessern können. Der Auftrag der Sozialen Arbeit, soziale Fragen wie Soziale Gerechtigkeit, Chancengleichheit und Menschenrechte zu adressieren, bleibt weiterhin von zentraler Bedeutung. Vor diesem Hintergrund sollte die digitale Transformation gesehen und genutzt werden.

Die Soziale Arbeit setzt digitale Technologien gezielt ein, um die Unterstützungspotenziale für ihre Adressatinnen und Adressaten auszuschöpfen und ihnen letztlich mehr Unabhängigkeit zu ermöglichen – sogar von der Sozialen Arbeit selbst. Es gilt, die durch digitale Technologien entstehenden neuen Teilhabechancen und Gestaltungsmöglichkeiten aktiv zu nutzen (vgl. Apollonio et.al. 2020, S.34).



c) *Wohnungslosenhilfe Notschlafstelle (Theresa Quadflieg)*

Ausgangssituation

Die Wohnungslosenhilfe setzt sich aus einer Vielzahl an Angeboten für wohnungslose Menschen zur Bewältigung ihrer Probleme und Konflikte zusammen. Leitender Gedanke ist, dass die Menschen, als Bürger:innen, selbst entscheiden, welche dieser Hilfen sie in Anspruch nehmen wollen (vgl. Lutz/Sartorius/Titus 2017, S. 9). Wohnungslose Personen sind in der Regel alleinstehende Menschen, die nicht nur keine Wohnung haben, sondern auch von sozialen Schwierigkeiten betroffen sind. Die Unterbringung in einer Notunterkunft, welche nicht flächendeckend existiert, stellt häufig den Einstieg in das Hilfesystem der Wohnungslosenhilfe dar. Wichtige Hilfen in diesem Kontext sind (Fach-)Beratungsstellen mit Clearingfunktionen, und ambulante Hilfen z.B. Streetwork oder begleitetes Individualwohnen (vgl. ebd. S. 99). Ziel der Arbeit ist es die gesellschaftliche Teilhabe (zurück) zu erlangen und eine Tagesstrukturierung aufzubauen. Wohnungslosigkeit ist im Kontrast zum medial dargestellten Bild des „Obdachlosen“ ein heterogenes Phänomen, welches diverse Diskriminierungen mit sich zieht. Abwertendes Verhalten bis zur Ausübung verbaler und physischer Gewalt den Betroffenen gegenüber, paternalistische Grundhaltungen und Ungleichwertigkeiten in der Bewertung eines menschenwürdigen Lebens und sozialer Ausschluss sind beispielhafte Diskriminierungen, die wohnungslose Menschen erleben (vgl. Sonnenberg 2023, S. 2ff.).

Forschungsstand

Im Bereich der Obdachlosenhilfe liegt eine geringe Anzahl an wissenschaftlichen Beiträgen zum Thema Digitalisierung vor. Diese haben den Fokus zumeist auf die mediale Darstellung von Obdachlosen und weniger darauf welche digitalen Medien obdachlose Menschen selbst und welche digitalen Tools im Arbeitsfeld mit dieser Zielgruppe genutzt werden. Trotzdem finden sich in der Literatur Aussagen dazu, dass Mobiltelefone für Obdachlose ein wichtiges Medium zur Kommunikation mit sozialen Einrichtungen, medizinischer Hilfe und mit Freunden und Familie darstellt. Damit erfüllt das Mobiltelefon für Obdachlose oft eine Überlebensfunktion. Studien aus den USA zeigen, dass 2017 über 60% der Obdachlosen in Atlanta ein Mobiltelefon besaßen (vgl. Studeny 2020, S. 553). Die Ergebnisse können nicht 1:1 auf Deutschland übertragen werden, eignen sich aber um die Relevanz von digitalen Medien in der Wohnungslosenhilfe aufzuzeigen. Digitale Kompetenzen werden immer stärker zu einer Voraussetzung für gesellschaftliche Teilhabe (vgl. ebd. S. 554). Wer eine Wohnung oder einen Job sucht oder einen Termin beim Amt vereinbaren möchte, muss dies in der Regel online machen. Demnach stellen Mobiltelefone und Internetzugang für Obdachlose (so, wie für alle anderen auch) eine wichtige Teilhabemöglichkeit dar. Der Zugang zu digitalen Ressourcen ist jedoch ungleich verteilt. Obdachlosen fehlen oft die Ressourcen (Geld und Internet) zu einem digitalen Zugang. Zudem fehlen ihnen die Möglichkeiten notwendige Kompetenzen zur Nutzung von digitalen Geräten und Internet zu erwerben. Aus diesem Grund sind Programme, die Mobiltelefone und kostenloses Datenvolumen/ W-LAN-Zugang sowie Schulungen zum Kompetenzerwerb für Obdachlose anbieten, zu begrüßen. Sie stellen einen wichtigen Schritt dar, um die Teilhabe der Betroffenen zu erhöhen (vgl. ebd., S. 555ff.). Einrichtungen der Obdachlosenhilfe müssen hierzu tragfähige Konzepte für den digitalen Zugang entwickeln. Viele der Einrichtungen haben dafür nicht die passende Infrastruktur und es fehlt an zeitlichen, personellen, sowie finanziellen Ressourcen. Um diese zu generieren ist es wichtig mittels Forschung den Bedarf und Mehrwert von Digitalisierung im Bereich der Obdachlosenhilfe besser bestimmen zu können. Auch innerhalb der Gruppe der Obdachlosen unterscheidet sich der Zugang zu digitalen Ressourcen, sowie die Bereitschaft bzw. das Interesse an diesen (vgl. ebd., S. 557). Hierfür müssen spezielle digitale Konzepte für gesundheitlich eingeschränkte Obdachlose entwickelt werden. Zur Stärkung der digitalen Kompetenz Obdachloser gibt es bereits vereinzelte Projekte (vgl. Interview a).

Fallanalyse

Das nachfolgende Interview wurde mit einer Sozialarbeiterin aus dem Bereich Wohnungslosenhilfe geführt. Die Einrichtung verfügt über eine Notschlafstelle und leistet zusätzlich aufsuchende Arbeit im Rahmen von Streetwork. Dabei werden Menschen, die obdachlos sind, durch konkrete Beratung und das Angebot der Notschlafstelle unterstützt. Die befragte Person hat einen Bachelorabschluss in Sozialer Arbeit und arbeitet seit 3 ½ Jahren in der Notschlafstelle und in der aufsuchenden Arbeit (Streetwork).

Die Sozialarbeiterin nutzt in ihrer Einrichtung nahezu keine digitale Kommunikation mit Klient:innen (vgl. Interview 02, Pos. 12). „Also ab und zu, wenn jemand mal ein Handy hat, schickt er mir irgendwelche eingescannten Papiere per E-Mail, aber das kommt vielleicht zweimal im Jahr vor“ (ebd., Pos. 12). Interne sowie externe Kommunikation mit Trägern finden über Diensthandys oder E-Mail statt (vgl. ebd., Pos. 8). Für sie wäre es eine Erleichterung über einen Messenger-Dienst mit ihren Klient:innen kommunizieren zu können. Somit kann Digitalisierung einen positiven Einfluss auf ihre Tätigkeit haben, durch den Datenschutz entstehen allerdings Herausforderungen in der Umsetzung.

Die technische Ausstattung der Klientele ist häufig gering. Es fehlt an Handys und Internetzugang. In der Einrichtung der Befragten wird ein Programm zur Dokumentation genutzt, sodass alle auf die Unterlagen zugreifen können. Das Programm wird nur für den Bereich der Notschlafstelle genutzt. Die aufsuchende Arbeit (Streetwork) wird nicht dokumentiert. Bei Einlass in die Notschlafstelle unterzeichnen die Klient:innen eine Datenschutzerklärung, sodass die Einrichtung bei Speicherung der Daten aus rechtlicher Sicht abgesichert ist. Über ihren Träger hat die Sozialarbeiterin ein Diensthandy für die tägliche Arbeit zur Verfügung gestellt bekommen.

Fort- und Weiterbildungsbedarf sieht die Interviewte bei ihren Klient:innen. Für diese wäre es von Bedeutung, im Bereich der Digitalisierung gebildet zu werden. In ihrem Team sieht sie keinen Fortbildungsbedarf, was sie mit dem jungen Altersdurchschnitt des Teams begründet.

Für die tägliche Arbeit der Befragten hat Datenschutz eine bedeutende Rolle. Die fehlende Dokumentation der aufsuchenden Arbeit wird mit Datenschutz begründet. Außerdem wird kein Messenger-Dienst wie WhatsApp benutzt, auch wenn diese die Arbeit erleichtern würden. Datenschutz wird als Hürde zur effektiveren Umsetzung von Digitalisierungsprozessen angeführt.

Für die Sozialarbeiterin ist Home-Office in ihrem Arbeitsfeld keine Option, da deren hauptsächliche Arbeit in der Kommunikation mit Klient:innen bestehe. Prinzipiell hätte Sie aber Interesse an Home-Office, wenn Sie in einem anderen Arbeitsfeld tätig wäre. Zusätzlich ist ihrer Erfahrung nach Gleitzeit ein wichtiges Modell, da sich dadurch besser an die Lebensrealität der Klient:innen angepasst werden kann.

In manchen Bereichen empfindet die Sozialarbeiterin die Digitalisierung als hinderlich. Beispielsweise ist die Nutzung von „Jobcenter digital“ für ihre Klient:innen herausfordernd und eher hinderlich. Viele ihrer Klient:innen besitzen kein Handy, keine E-Mail-Adresse und keine Telefonnummer. Daher sind digitale Antragsverfahren für sie besonders herausfordernd und es wird häufiger der Weg über analoge Papier-Anträge gewählt. Für ihre Klient:innen führt die zunehmende Digitalisierung dadurch teilweise zu weniger Teilhabemöglichkeiten. Ohne den Zugang zum Internet oder Handys sind sie weitestgehend ausgeschlossen von digitalen Prozessen.

Die Sozialarbeiterin hat insbesondere Wünsche für die digitale Ausstattung ihrer Klient:innen. Es soll ein offenes WLAN in ihrer Einrichtung zur Verfügung gestellt werden. Dies hat Sie sich schon länger für ihre Klient:innen gewünscht. Außerdem wäre es eine Erleichterung, wenn ihre Klient:innen Handys hätten, über die Sie erreichbar sind. So könnten Termine vereinbart oder abgesagt werden. „Aber so an sich für die Kommunikation unter den Klienten wäre es schon ganz praktisch, wenn jeder ein Handy hätte und jeder auch Zugang zum Internet hätte, was aber bei weitem nicht der Fall ist“. Zusätzlich wünscht sich die Befragte für ihr Diensthandy eine App, in der leichter dokumentiert werden kann, so dass Sie im Streetwork schon erste Notizen eingeben kann.

Deutungshypothesen

1. Digitalisierung in der Wohnungslosigkeit kann soziale Ausgrenzung verschärfen.
2. Soziale Ausgrenzung durch Digitalisierung kann vermieden werden, wenn Institutionen Ressourcen wie Geräte, Lademöglichkeiten, sicheres W-Lan und Datenvolumen zur Verfügung stellen.

Digitalisierung in der Wohnungslosenhilfe führt zu sozialer Ausgrenzung der Klient:innen, die keinen Zugang zu Smartphones oder Internet haben. In den Einrichtungen werden deshalb infrastrukturelle Anpassungen benötigt (vgl. ebd., Pos. 10; Pos. 32). Dadurch, dass auch zunehmend Behörden digitale Kommunikationswege nutzen, werden Zugangswege für Menschen ohne digitale Möglichkeiten der digitalen Kommunikation ausgegrenzt. Damit werden marginalisierte Gruppen weiter von Teilhabemöglichkeiten ausgeschlossen und die soziale Ungleichheit wird ausgeweitet. Diese unterschiedlichen Zugangsmöglichkeiten werden auch als ‚digitale Kluft‘ bezeichnet. Es werden Werte wie Chancengleichheit gefährdet (vgl. Bertsche/ Como-Zipfel 2023, S.130f.). Daher ist es wichtig, dass soziale Institutionen dem Entgegenwirken. Dies kann, wie die Befragte erklärt, durch infrastrukturelle Möglichkeiten, beispielsweise die Bereitstellung von Smartphones oder Laptops vor Ort oder offenes WLAN, geschehen.

Quellen (Beier, Grüb-Okkan, Quadflieg):

Apollonio, Lisa; Kletzl, Helene; Wächter, Bettina (2020): Digitale Arbeitswelten von helfenden Berufen. Notwendige Skills und Kompetenzen für eine zukunftsgewandte Arbeit in sozialen Unternehmen. Regensburg.

Beranek, A. 2021: Soziale Arbeit im Digitalzeitalter. Eine Profession und ihre Theorien im Kontext digitaler Transformation. Beltz-Juventa. 1. Auflage

Bertsche, Oliver/ Como-Zipfel, Frank (2023): Digitalisierung. Herausforderungen und Handlungsansätze für die Soziale Arbeit. Stuttgart: W. Kohlhammer.

BMAS (2024) - Erstmals belastbare Zahlen über Wohnungslosigkeit in Deutschland. Online verfügbar unter <https://www.bmas.de/DE/Soziales/erstmals-belastbare-zahlen-ueber-wohnungslosigkeit-in-deutschland.html>, zuletzt geprüft am 06.08.2024.

Bundesarbeitsgemeinschaft Wohnungslosenhilfe (BAGW) (2012): Statistikbericht. Online: https://www.bagw.de/fileadmin/bagw/media/Doc/STA/STA_Statistik-bericht_2012_Tabellen.pdf, zuletzt eingesehen am: 22.08.2024.

Coester, Ulla; Pohlmann, Norbert (2021): Vertrauen – ein elementarer Aspekt der digitalen Zukunft. In: *Datenschutz Datensicherheit* 45 (2), S. 120–125. DOI: 10.1007/s11623-021-1401-x.

Dashboard Digitale Verwaltung (2024). Online verfügbar unter [Dashboard Digitale Verwaltung \(digitale-verwaltung.de\)](https://dashboard-digitale-verwaltung.de), zuletzt geprüft am 14.08.2024.

DESI_2022 : [Index für die digitale Wirtschaft und Gesellschaft \(DESI\) 2022 | Gestaltung der digitalen Zukunft Europas](#) . zuletzt geprüft am 14.08.2024.

Deutscher Berufsverband für Soziale Arbeit 2014: Berufsethik des DBSH – Ethik und Werte. In: Forum Sozial, Ausgabe 4/2014

DGB-Index Gute Arbeit – Report 2022 (2022), Digitale Transformation -Veränderung der Arbeit aus Sicht der Beschäftigten: <https://index-gute-arbeit.dgb.de/++co++e9c777a4-507f-11ed-9da8-001a4a160123> zuletzt geprüft am 14.08.2024

DGB-Index Gute Arbeit – Report 2022 (2022), Digitale Transformation – Tabellenanhang <https://index-gute-arbeit.dgb.de/++co++a0fb3296-6b36-11ed-8685-001a4a160123> , zuletzt geprüft am 14.08.2024

D21-Digital-Index 2023/2024 – Jährliches Lagebild zur Digitalen Gesellschaft (initiated21.de) zuletzt geprüft am 14.08.2024.

DIHK-Digitalisierungsumfrage 2023 (2024). Online verfügbar unter <https://www.dihk.de/de/themen-und-positionen/wirtschaft-digital/digitalisierung/digitalisierungsumfrage-23>, zuletzt aktualisiert am 18.07.2024, zuletzt

Heinzelmann, F.; Holzmeyer, T.; Proschek, K.; Sowa, F. 2021: Digitalisierung als Projektionsfläche für Sehnsüchte und Ängste in Narrativen von wohnungslosen Menschen Wunder, Maik (Hrsg.): Digitalisierung und Soziale Arbeit. Transformationen und Herausforderungen. Verlag Julius Klinkhardt, S. 143-156.

Initiative 21 (Hrsg.): Digital Index 2023/24. https://initiated21.de/uploads/03_Studien-Publikationen/D21-Digital-Index/2023-24/d21digitalindex_2023-2024.pdf

Kreyenschulte, Thea (2023): Digital Divide: Ursachenforschung Chancengleichheit. In: Bohnet-Joschko, Sabine.; Pilgrim, Katharina (Hrsg.). (2023): Handbuch Digitale Gesundheitswirtschaft // Handbuch Digitale Gesundheitswirtschaft. Analysen und Fallbeispiele. 1st ed. Wiesbaden: Springer Vieweg. in Springer Fachmedien Wiesbaden GmbH. S.47-51.

Lowis, D.; Klocke, V.; Hartmann, M. (2024): Pandemie digital?. Menschen ohne festen Wohnsitz und digitale Kommunikation unter neuen Vorzeichen. In: Frank Sowa/Marco Heinrich/Frieda Heinzelmann/, Obdach- und Wohnungslosigkeit in pandemischen Zeiten (363-380). Bielefeld: transcript Verlag. <https://doi.org/10.14361/9783839460603-022>.

Lutz, Ronald/ Sartorius, Wolfgang/ Titus, Simon (2017): Lehrbuch der Wohnungslosenhilfe. Eine Einführung in Praxis, Position und Perspektiven. 3., überarb. Aufl. Weinheim: Beltz Juventa.

Pehl, M.; Knödler, C. 2020: Datenschutz und Schweigepflicht in der Sozialen Arbeit. Erläuterungen und Schaubilder für Ausbildung und Praxis. Walhalla.

Rennstich, Joachim K. Neue Tricks für alte Hunde? Digitalisierung als Herausforderung in Lehrvermittlung und Forschung: In Wunder, Maik (Hg.) (2021): Digitalisierung und Soziale Arbeit. Transformationen und Herausforderungen, Bad Heilbrunn. S. 201-214

Schönauer Anna - Lena, Schneiders Kathrin Hoose Fabian (2021) Akzeptanz und Nutzung digitaler Technologien in der Sozialen Arbeit: In Gegenwart und Zukunft sozialer Dienstleistungsarbeit Freier et.al (Hrsg.), Wiesbaden. S.49-61

Sonnenberg, Tim (2023): In Deutschland muss niemand wohnungslos sein – Diskriminierung von wohnungslosen Personen. In: Borstel, Dierk/ Brückmann, Jennifer/ Nübold, Laura/ Pütter, Bastian/ Sonnenberg, Tim (Hrsg.): Handbuch Wohnungs- und Obdachlosigkeit, Wiesbaden: Springer Fachmedien, S. 1-13.

Sowa, F.; Heinrich, M.; Holzmeyer, T.; Proschek, K.; Freier, C. 2023: Smart Inklusion für Wohnungslose (SIWo). Schlussbericht, Schriftenreihe „Prekäres Wohnen und Wohnungslosigkeit“, Band 1, Nürnberg: Ohm.

Specht, T. 2017: Grundlagen, Selbstverständnis und Funktion der Hilfen in Wohnungsnotfällen. In: Specht, T.; Rosenke, W., Jordan, R.; Giffhorn, B. 2017: Handbuch der Hilfen in Wohnungsnotfällen. Entwicklung lokaler Hilfesysteme und lebenslagenbezogener Hilfeansätze. Berlin/ Düsseldorf. 1. Auflage.

Studený, S. 2020: Digitalisierung in der Obdachlosenhilfe. In: Kutscher, N; Ley, T.; Seelmeyer, U.; Siller, F.; Tillmann, A.; Zorn, I. (Hrsg.) Handbuch Soziale Arbeit und Digitalisierung. Beltz-Verlag, S. 552-562.

Witzel, A.; Reiter, H. 2022: Das problemzentrierte Interview – eine praxisorientierte Einführung. Beltz Juventa.

6.2 Schuldnerberatung (Christa Marie Münzberg und Nikolas Reineck)

Aus dem Arbeitsfeld der Sozialen Schuldnerberatung liegen zwei Expert:innen-Interviews mit sehr unterschiedlichen Fokussierungen vor. Das erste Interview (Forscherin: Münzberg) wurde mit einer Sozialarbeiterin, die hauptsächlich beratend tätig ist geführt, das zweite Interview (Forscher Nikolas Reineck) mit einem Sozialarbeiter, der als Koordinator ein Projekt zur Förderung digitaler Teilhabe tätig ist und keine Beratung durchführt.

Aufgaben /Angebote der Institutionen und Erfordernisse der Adressat:innen (Christa Marie Münzberg)

Die Arbeit der Sozialen Schuldnerberatungen ist eine Leistung der kommunalen Daseinsfürsorge. Daher haben die Leistungsberechtigten einen Anspruch auf Sach- und Dienstleistungen gegenüber der Kommune, welche wiederum soziale Dienstleister zur Ausführung beauftragen. Die jeweiligen sozialen Dienstleister verpflichten sich durch Leistungs- und Vergütungsverträge zur Erbringung der Leistungen (Kaps et al., 2022, S. 304).

Nach den Angaben der Arbeitsgemeinschaft Schuldnerberatung der Verbände (AG SBV) verfolgt die Soziale Schuldnerberatung im Rahmen der Sozialen Arbeit das Ziel, „ver- und überschuldeten Menschen bei der Bewältigung ihrer sozialen und finanziellen Probleme zu helfen und ihnen (wieder) neue Lebensperspektiven zu vermitteln“ (AG SBV, 2018, S. 6). Aufgrund der komplexen Entstehungszusammenhänge, Motive und Übergangsmuster von der Ver- zur Überschuldung komme es in der Sozialen Schuldnerberatung auf eine ganzheitliche Betrachtung der multiplen Problemlagen und Ressourcen der Klientel an (ebd., S. 5). Laut den Forschungsergebnissen von Ulbricht et al. (2016) könne die Klientel in der Sozialen Schuldnerberatung durch folgende durchschnittliche Merkmale beschrieben werden: 41 Jahre alt, männlich, alleinlebend, arbeits- und vermögenslos, abgeschlossenen Hauptschulabschluss mit anschließender Berufsausbildung (ebd. S. 25ff).

Insbesondere die leistungsberechtigten Personen im Sinne des SGB II oder SGB XII stellen nach Kaps et al. (2022) eine vulnerable Gruppe dar, welche Versorgungsschwierigkeiten mit benötigter technischer Ausstattung sowie notwendiger Fähigkeiten zur Teilhabe am digitalen Leben haben (S. 323).

a. Sozialarbeiterin in der Schuldnerberatung (für das Interview: Münzberg)

Das Interview wurde mit einer Sozialarbeiterin aus dem Bereich der Schuldnerberatung geführt. Frau M. ist schätzungsweise etwa 55 Jahre alt, vor ihrem Studium der Sozialen Arbeit hat sie bereits eine kaufmännische Ausbildung absolviert. Mittlerweile arbeitet sie seit ca. 24 Jahren in einer Schuldner- und Insolvenzberatung in NRW.

Die Ergebnisse werden anhand der entwickelten Deutungshypothesen vorgestellt, welche jeweils fachtheoretisch eingeordnet werden. Die drei Deutungshypothesen beinhalten die Themenbereiche der Online-Beratung, Technikskepsis und des Zeit- und Ressourcenmangel.

Forschungsstand vor und während der Pandemie 2016-2022

2016 haben Ulbricht et al. anhand einer quantitativen Datenerhebung belegt, dass die grundlegenden Voraussetzungen wie z.B. der Zugang zum Internet und verfügbare Hardware in den meisten Schuldnerberatungen verfügbar war (ebd. S. 37). Zudem wiesen Ulbricht et al. den meisten der bundesweiten Schuldnerberatungsstellen (80,75%) die Kategorien „weitestgehend digitalisiert“ bzw. „voll digitalisiert“ zu (ebd., S. 40). Allerdings nutzten zu dem Erhebungszeitpunkt nur wenige Beratungsstellen das volle Digitalisierungspotential. Die wenige Nutzung wurde z.B. deutlich anhand der überwiegenden Nutzung von Papierakten (94%) statt der digitalen Erfassung. Außerdem seien häufig Akten doppelt geführt worden, dass als eine deutliche Skepsis in Bezug auf die Digitalisierung gedeutet werden kann (ebd., S. 37). Zusätzlich wiesen Ulbricht et al. bestehende Skepsis gegenüber der Online-Beratung nach, welche sich vor allem auf Datenschutzbedenken und hohe Komplexität bezogen, weshalb auch dieses Digitalisierungspotenzial wenig ausgeschöpft wurde (ebd., S. 45). Auch Peters (2020, S. 1) ist der Auffassung, dass die digitalen Potenziale im Arbeitsfeld der Schuldnerberatung bisher kaum vorhanden ist oder nur sehr zurückhaltend genutzt wird. Dabei befürwortet sie die Nutzung des Digitalisierungsfortschritts und hält die Entwicklung im Bereich der Schuldnerberatung hinsichtlich folgender Aspekte für ausbaufähig: Software, Online-Beratung, Monitoring und Dokumentation, Anpassung der Webseiten auf digitale Endgeräte, Kommunikation über soziale Medien, digitale Terminplanung, interne Organisationsprozesse wie Urlaubsanträge, digitale Schulungen, digitale Informationsangebote wie Inkasso Check (ebd.).

Ein weiterer digitaler Fortschritt in der Schuldnerberatung könnte die Nutzung von künstlicher Intelligenz bzw. Algorithmen darstellen. Rosenkranz (2022, S. 104) schlägt diesbezüglich vor, auf der Grundlage von Inhalten aus Beratungsgesprächen oder Papierverkehr der Ratsuchenden mit Hilfe einer Softwareanwendung weitere Prognosen zu erstellen. Dazu müssten zunächst Items erstellt werden, welche die erzählte und erlebte Wirklichkeit abbilden. Diese Items könnten dann durch Algorithmen quantifizierbar werden. Um allerdings die fachlichen Standards zu entwickeln und die Auswirkungen auf das Beratungshandeln herauszufinden, bedarf es an weiterer Forschung hinsichtlich der verwendeten Technologien in der Beratung (S. 104-105).

b. Sozialarbeiter in der Projektkoordination in der Schuldnerberatung (Nikolas Reineck)

Das Interview wird mit einem Sozialarbeiter geführt, der seit zwei Jahren ein Projekt zur digitalen Teilhabe in der Sozialen Schuldnerberatung koordiniert.

Aufgaben der Sozialen Schuldnerberatung (Reineck)

Die soziale Schuldnerberatung ist ein eigenständiges Handlungsfeld der Sozialen Arbeit (vgl. Homann & Poppe, 2022, S. 17). Sie richtet sich an überschuldete oder zahlungsunfähige Personen, die dauerhaft nicht in der Lage sind, ihre Zahlungsverpflichtungen, zum Beispiel aus Ratenkrediten oder Online-Bestellungen, zu erfüllen (vgl. Homann & Poppe, 2022, S. 36 ff.). Typische Adressat:innen der Schuldnerberatung sind in der Straffälligenhilfe, Wohnungslosenhilfe, Suchtberatung, Arbeitslosenhilfe oder in der Kinder- und Jugendhilfe anzutreffen. Die Hauptgründe einer Überschuldung sind laut Destatis (2024a, o.S.) Arbeitslosigkeit (18,2 %), Erkrankung, Sucht bzw. Unfall (18,1%) sowie unwirtschaftliche Haushaltsführung (15,0 %). Im Jahr 2023 wurden über 594.000 Menschen in ca. 1.430 Schuldnerberatungsstellen beraten (vgl. Destatis, 2022, S. 28; Destatis, 2024b, o.S.).

Die soziale Schuldnerberatung verfolgt zwei eng miteinander verbundene Ziele: Die rechtlich bzw. wirtschaftlich orientierte Aufgabe der Schuldenreduzierung sowie die Unterstützung ihrer Adressat:innen beim Umgang mit den sozialen sowie psychischen Konsequenzen der Überschuldung. Hierzu gehören insbesondere die Gefährdung der materiellen Existenz, soziale Ausgrenzung und gesundheitliche Beeinträchtigungen (vgl. Homann & Poppe, 2022, S. 48). Aus diesem doppelten Auftrag ergibt sich die Konsequenz, dass in der Schuldnerberatung neben Sozialarbeiter:innen vermehrt auch Jurist:innen oder Menschen mit einer Ausbildung im Einzelhandel tätig sind (vgl. Homann & Poppe, 2022, S. 52).

Das Handlungsfeld der Schuldnerberatung ist dabei stark durch rechtliche Rahmenbedingungen geprägt (vgl. Homann & Poppe, 2022, S. 238 ff.). Rechtliche Grundlage der Schuldnerberatung sind § 16a SGB II sowie § 11 Abs. 4 SGB XII. Leistungsberechtigte nach dem SGB II oder SGB XII können die Leistungen der Schuldnerberatung somit kostenfrei in Anspruch nehmen, während andere Adressat:innen die Kosten selbst tragen müssen. Es handelt sich somit grundsätzlich um eine Leistung der kommunalen Daseinsvorsorge, die typischerweise in Form einer individuellen Einzelberatung erfolgt (vgl. Kaps et al., 2022, S. 309).

Die Kosten der Schuldnerberatung können dabei entweder einzelfallbezogen pro Beratung übernommen werden oder alternativ in Form einer Pauschale, wenn dies mit dem zuständigen Leistungsträger entsprechend vereinbart wurde (vgl. § 11 Abs. 4 SGB XII).

Forschungsstand zur Digitalisierung in der sozialen Schuldnerberatung

In einer Studie von Kaps et al. (2022, S. 308 ff.) wurde der Wandel sozialer Dienstleistungen durch die fortschreitende Digitalisierung im Rahmen der Corona-Pandemie am Beispiel der sozialen Schuldnerberatung untersucht. Demnach ergibt sich durch die Digitalisierung die Möglichkeit, Beratungsangebote zeitlich und örtlich flexibel zu erbringen und damit auch den Kreis der potentiellen Adressat:innen zu vergrößern, etwa durch Online-Beratungen. Gleichzeitig ergeben sich hierbei jedoch Probleme bei einer zeit- und ortsunabhängigen Beratung in Bezug auf die Finanzierung des Angebotes, da es sich bei der sozialen Schuldnerberatung um Leistungen der kommunalen Daseinsvorsorge handelt und damit die Verantwortung und Finanzierungszuständigkeit bei den Kommunen liegt.

Weitere Herausforderungen liegen dabei auch beim Datenschutz (vgl. Kaps et al., 2022, S. 315). Es muss sichergestellt werden, dass die Daten der Adressat:innen auch im Rahmen von Homeoffice angemessen geschützt sind. Zudem ist für ein ortsunabhängiges Arbeiten auch eine Digitalisierung der Aktenführung erforderlich, die bisher nur unzureichend umgesetzt wurde.

Abschließend weisen Kaps et al. (2022, S. 315 f.) daraufhin, dass bei der Ausgestaltung digitaler Beratungsangebote auch die technischen Fähigkeiten und Kompetenzen der Adressat:innen berücksichtigt werden müssen, so dass „das digitale Beratungsformat nicht für alle Ratsuchenden und alle Beratungskontexte gleichermaßen geeignet [ist].“ (vgl. Kaps et al., 2022, S. 316). Hierfür ist es erforderlich, eine angemessene technische Infrastruktur sowie die Qualifikation aller Beteiligten, inklusive der dafür notwendigen finanziellen Mittel, bereitzustellen (vgl. Kaps et al., 2022, S. 323). Dies gilt umso mehr für die soziale Schuldnerberatung, da deren Adressat:innen, typischerweise Leistungsberechtigte nach dem SGB II oder SGB XII, oftmals nicht über diese technische Ausstattung und Kompetenz verfügen, so dass sie drohen, von der (digitalen) Teilhabe zunehmend ausgeschlossen zu sein.

Fallanalyse (Claudia Roller)

Eine zentrale Fragestellung des Interviews ist, wie die Bedürfnisse der Sozialarbeit mit technischen Standards und Datenschutzvorgaben vereinbart werden können. Dabei werden insbesondere die erheblichen Herausforderungen durch unzureichende Datenschutzregelungen thematisiert. So wird deutlich, dass E-Mail-Beratung offiziell nicht zulässig ist, viele Sozialarbeiter:innen diese Kommunikationsform jedoch dennoch nutzen – ein Widerspruch, der praktische Probleme verursacht.

Zudem wird die schwierige Umsetzung digitaler Angebote in der Praxis diskutiert. Neben der erforderlichen technischen Kompetenz der Fachkräfte muss auch eine Möglichkeit geschaffen werden, Klient:innen auf die „digitale Welt“ vorzubereiten. Am Beispiel des Projekts „Digitale Engagement-Lotsen in [Ort 1]“, das während der Corona-Pandemie initiiert wurde und weiterhin besteht, wird gezeigt, wie eine technische Leitung im Jugendzentrum die Sozialarbeiter:innen und Klient:innen unterstützt und damit wichtige Rahmenbedingungen schafft.

Ein weiterer Diskussionspunkt ist die Frage, wer digitale Angebote eigentlich nachfragt. Es wird infrage gestellt, ob eine ausreichende Nachfrage seitens der Klient:innen besteht oder ob die Sozialarbeiter:innen selbst aktiv auf sie zugehen müssen, um digitale Angebote zu etablieren. Dabei wird die Bedeutung einer sorgfältigen digitalen Anamnese betont, um passgenaue Angebote für unterschiedliche Klientengruppen zu entwickeln.

Finanzielle Rahmenbedingungen bilden ein weiteres wesentliches Thema. Die Sozialwirtschaft steht vor der Herausforderung, im digitalen Bereich aufzuholen – ähnlich wie andere Wirtschaftssektoren. Dies erfordert jedoch vermutlich große Investitionen, die angesichts knapper Haushaltsmittel nur schwer zu realisieren sind.

Auch die datenschutzrechtlichen und ethischen Herausforderungen digitaler Tools im Arbeitsalltag werden thematisiert. Der Schutz der Anonymität der Klient:innen und deren freie Entscheidung über die Nutzung solcher Tools gelten als grundlegend.

Gleichzeitig werden die Chancen betont: Digitale Technologien ermöglichen einen besseren Zugang zu Informationen und eröffnen neue Formen von Beratung und Unterstützung. So kann der Einsatz digitaler Tools den Handlungsspielraum der Sozialarbeiter:innen erweitern.

Abschließend wird hervorgehoben, dass Digitalisierung in der Sozialarbeit sowohl Potenziale als auch Risiken birgt. Während digitale Anwendungen die Arbeit erleichtern und verbessern können, müssen Datenschutz, ethische Verantwortung und Investitionen in Infrastruktur als zentrale Voraussetzungen verstanden und konsequent umgesetzt werden. Ein reflektierter Umgang mit Klient:innendaten und transparente Arbeitsweisen sind dabei unverzichtbar.

Deutungshypothesen (Roller)

1. Eine mögliche Technikskepsis wird durch zunehmende Praxis und Kompetenzzuwachs überwunden.
2. In der Nutzung digitaler Tools liegen Chancen die (digitale) Teilhabe der Adressat:innen der sozialen Schuldnerberatung zu fördern.
3. Durch die Digitalisierung könnten die Angebote der Schuldnerberatung unabhängig von Zeit und Ort in Anspruch genommen werden. Die Angebote werden niedrigschwelliger.
4. Fehlende technische Ausstattung oder unzureichende digitale Kompetenzen auf Seiten der Adressat:innen sowie der Berater:innen führen zu einem zunehmenden Ausschluss von der (digitalen) Teilhabe
5. Es ergibt sich ein Spannungsfeld zwischen der Datensicherheit und dem Wunsch von Klient:innen oder Berater:innen, den weiteren Beratungsprozess möglichst niederschwellig und barrierearm zu gestalten.

Quellen (Christa Marie Münzberg und Nikolas Reineck):

Arbeitsgemeinschaft Schuldnerberatung der Verbände [AG SBV] (2018). Soziale Schuldnerberatung. Konzept. https://www.agsbv.de/wp-content/uploads/2018/04/2018_04_03_Konzept-Soziale-Schuldnerberatung_AGSBV.pdf

Destatis (2022). Statistik zur Überschuldung privater Personen. Online verfügbar unter: https://www.destatis.de/DE/Themen/Gesellschaft-Umwelt/Einkommen-Konsum-Lebensbedingungen/Vermoeigen-Schulden/Publikationen/Downloads-Vermoeigen-Schulden/ueberschuldung-2150500217004.pdf?__blob=publicationFile. Zuletzt abgerufen: 05.10.2024

Destatis (2024a). Hauptauslöser der Überschuldung in % für die Jahre 2013 bis 2023. Stand: 02. August 2024. Online verfügbar unter: <https://www.destatis.de/DE/Themen/Gesellschaft-Umwelt/Einkommen-Konsum-Lebensbedingungen/Vermoeigen-Schulden/Tabellen/ueberschuldung.html>. Zuletzt abgerufen: 05.10.2024

Destatis (2024b). Überschuldungsstatistik Deutschland. Beratene Personen, Durchschnittliche Schulden: Deutschland, Jahre, Sozioökonomische Merkmale. Online verfügbar unter: <https://www-genesis.destatis.de/genesis//online?operation=table&code=63511-0001&by-pass=true&levelindex=0&levelid=1728136457093#abreadcrumb>. Zuletzt abgerufen: 05.10.2024

Kaps, Petra/Reiter, Renate/Oschmiansky, Frank/Popp, Sandra (2022). Digitalisierung als Herausforderung für die Governance sozialer Dienstleistungen – das Beispiel der Sozialen Schuldnerberatung. De Gruyter 68(3-4), S. 299-327, <https://doi.org/10.1515/zsr-2022-0012>

Peters, Sally (2020). Überschuldungsradar. Digitalisierung in der Schuldnerberatung: Wo stehen wir? Praxis und Perspektiven. Online verfügbar unter https://www.iff-hamburg.de/wp-content/uploads/2020/08/Ueberschuldungsradar20_August20_Peters.pdf

Rosenkranz, Simon (2022). Digitalisierung in der Beratung von Überschuldeten. In: Christoph Mattes/Simon Rosenkranz/Matthias D. Witte (Hg.). Das Soziale in der Schuldnerberatung. Baltmannsweiler, Schneider Verlag, S. 99-114.

Ulbricht, Dirk; Al-Umaray, Kerim Sebastian; Butenob, Matthias; Hebebrand, Laura; Kranz, Vincent; Stähr, Daniel; Ulikowski, Cathrin (2016). Überschuldung in Deutschland. Untersuchung mit freundlicher Unterstützung der Stiftung Deutschland im Plus. Online verfügbar unter https://www.iff-hamburg.de/wp-content/uploads/2019/01/iff_Ueberschuldungsreport_2016.pdf

6.3 Migrationsberatung im Kommunalen Integrationsmanagement (Anina Darleen Havertz)

Ausgangslage

Case Management in der Geflüchteten- und Migrationsberatung koordiniert Hilfeprozesse für Menschen, die nach Deutschland einreisen und Unterstützung in jeglicher Form benötigen. Unter Berücksichtigung von Sprachbarrieren, kulturellen Unterschieden und individuellen, schwerwiegenden Lebenserfahrungen sollen die Zugewanderten auf ihrem Weg in Deutschland unterstützt werden, mit dem Ziel der Ermöglichung gesellschaftlicher Teilhabe.

Die Nutzung digitaler Medien durch geflüchtete Menschen hat eine hohe Bedeutung in Hinblick auf die Bewältigung des Alltags im Aufnahmeland, sowie zur Aufrechterhaltung von Beziehungen zu Verwandten und Peers im Ausland bzw. Herkunftsland. Digitale Medien erfüllen folglich auch hier einen wichtigen Beitrag zur gesellschaftlichen Teilhabe (vgl. Kreß & Kutscher 2020, S. 575). Mobiltelefone und insbesondere Smartphones fungieren als Schlüsselmedium zum Einleben, z.B. mittels Sprach-, Karten- und Fahrplan-Apps. Gleichzeitig besteht die Gefahr, dass Betroffene durch soziale Medien wie YouTube, Instagram oder TikTok mit belastenden Medieninhalten aus ihrer Heimat belastet werden. Der hohen Relevanz von digitalen Tools für diesen Personenkreis wird nicht immer entsprechend begegnet. In Gemeinschaftsunterkünften ist WLAN oft gar nicht oder nur begrenzt vorhanden. Das zwingt viele dazu öffentliche Hotspots zu verwenden, wodurch ihre persönlichen Daten gefährdet werden. Zudem wenden Geflüchtete oft ihre letzten Ressourcen dafür auf, um Smartphones und Prepaid-Guthaben zu kaufen. In den Einrichtungen gibt es meist keine ausreichende pädagogische Begleitung der Mediennutzung und Fachkräfte nutzen selbst oft unreflektiert Messenger-Dienste wie WhatsApp und Co. Dies stellt insbesondere vor dem Zusammenhang mit politischer Verfolgung eine Gefährdung dar.

In der Arbeit mit dieser Zielgruppe ermöglicht der Einsatz digitaler Medien per Messenger, Voicemail oder Videotool die Einbeziehung der Eltern von unbegleiteten Minderjährigen Geflüchteten. Allerdings fehlt es der „digitalen Elternarbeit“ bislang an einer passenden Konzeption. Herausforderungen sind hier die Datensicherheit, die notwendige technische Ausstattung der Eltern, Sprachbarrieren, sowie Machtasymmetrien. Zudem müssen die Fachkräfte hierhingehend geschult und vorbereitet werden (vgl. Kreß & Kutscher 2020, S.581).

„Vor dem Hintergrund der dargestellten Entwicklung im Feld digitalisierungs-bezogener Arbeit mit Geflüchteten zeigt sich, dass in der Praxis digitale Medien eine bedeutsame Rolle für Geflüchtete sowie Institutionen der Sozialen Arbeit spielen und sich dabei unterschiedliche Gestaltungsbedarfe zeigen. Gleichzeitig ist die digital eingebettete Praxis in der Sozialen Arbeit mit Geflüchteten bislang wenig und zumeist bruchstückhaft und eher deskriptiv erforscht.“ (Kreß & Kutscher 2020, S.582)

Fallanalyse

Das Interview wurde mit einem Sozialarbeiter der Abteilung Wohnen und Soziale Leistungen einer Großstadt in Nordrhein-Westfalen geführt. Der Arbeitsschwerpunkt richtet sich dabei auf Menschen mit Migrationshintergrund. Er ist als Case Manager über das Landesprojekt „Kommunales Integrationsmanagement“ finanziert. Konkret unterstützt er hilfebedürftige Menschen mit Zuwanderungsgeschichte bei Antragsstellungen, Behördengängen und Vermittlung an weitere Institutionen und Träger. Dabei nimmt er eine Beratungs- und Wegweiser-Funktion ein. Die Erzählperson hat einen Masterabschluss in Bildung und Soziale Arbeit. Seit acht Monaten arbeitet er in dem genannten Arbeitsfeld.

Für den Sozialarbeiter beeinflusst Digitalisierung einen großen Teil der Kommunikation mit Klient:innen, die seiner Auffassung nach immer datenschutzkonform stattfinden muss. Die Möglichkeit der Kommunikation über einen Messenger mit Klient:innen zu kommunizieren, ist für ihn kontrovers. Er berichtet, dass andere Kolleg:innen Messenger-Dienste nutzen, er sich allerdings bewusst dagegen entschieden hat. Ein Vorteil sei, dass es „eine super einfache Art und Weise ist, von Nutzer:innen in Kontakt zu treten mit den Case-Manager:innen“). Als Herausforderung sieht er neben dem unzureichenden Datenschutz aber auch eine fachliche Perspektive (inflationärer Kontakt bei Alltagsproblemen, fördert Abhängigkeit).

Stattdessen bevorzugt der Sozialarbeiter die Kommunikation über sein Diensthandy. Über dieses Medium steht er am häufigsten mit Klient:innen und externen Fachstellen in Kontakt. Allerdings war es nicht leicht, bei seinem Vorgesetzten die Wichtigkeit dieses Diensthandys durchzusetzen. In der Kommune des Sozialarbeiters soll eine gemeinsame Datenbank als interner Kommunikationsweg für alle Case-Manager:innen eingerichtet werden. Dies sieht er als großen Vorteil, da die Vertretung im Urlaubs- oder Krankheitsfall erleichtert wird und ein Wissenstransfer zwischen verschiedenen Fachkräften stattfinden kann. Zudem können Dopplungen in Fallbegleitungen vermieden werden.

Der Befragte kritisiert, dass die Bereitstellung von z.B. Softwareprogrammen zu viel Zeit in Anspruch nimmt. In der Zeit, in der auf die Bereitstellung einer einheitlichen Software gewartet wird, dokumentiert jeder Träger frei und ohne Vorgaben. Das ist laut ihm problematisch und blockiert seine Arbeit. Wichtige Dienstgeräte für den Case-Manager sind insbesondere Laptop und Diensthandy. Er hat ebenfalls ein Festnetztelefon, dieses ist allerdings dauerhaft auf sein Diensthandy umgeleitet. So ist er durch die Nutzung digitaler Geräte auch während seiner Außentermine erreichbar.

Der Interviewte sieht einen hohen Fortbildungsbedarf zu digitalen Tools unter Fachkolleg:innen, ebenso wie bei sich selbst. Seiner Ansicht nach sollten Fortbildungen zu digitalen Tools und Dienstgeräten verpflichtend sein. Er sieht bei einigen Kolleg:innen grundsätzliche Schwierigkeiten im alltäglichen Umgang mit Dienstgeräten wie Smartphones oder Laptops.

Die Erzählperson macht deutlich, dass die Vorteile des Datenschutzes aus seiner Perspektive überwiegen. Er kritisiert die Umsetzung, die oftmals Prozesse verkompliziert und befürchtet Kontrolle und Steuerung in der Fallarbeit durch Vorgesetzte. Der Schutz vor Missbrauch seiner eigenen Daten und der von anderen Personen ist für ihn sehr wichtig. Datenschutz ist somit ein alltäglicher Begleiter in der praktischen Arbeit des Case-Managers.

Die Erfahrungen des Sozialarbeiters in Bezug auf mobiles Arbeiten sind durchweg positiv. Insbesondere das selbstbestimmte Arbeiten und die Flexibilität bzgl. Arbeitsort und -zeit sind große Erleichterungen seiner alltäglichen Arbeit. Mobiles Arbeiten hat demnach einen positiven Einfluss auf seine Tätigkeit. Problematisch könnte laut dem Befragten mobiles Arbeiten für Sozialarbeiter:innen werden, denen es schwerfällt, eine klare Grenze zwischen beruflicher und privater Zeit zu ziehen. In solchen Fällen findet er es wichtig, dass mit Vorgesetzten diskutiert wird, wie ein gesundes Arbeitsverhältnis geführt werden kann und, dass ggf. die Flexibilität durch Grenzen eingedämmt werden muss.

Der Case-Manager sieht sowohl Vorteile als auch Nachteile in der Digitalisierung. Ein positiver Faktor ist für ihn das flexible Arbeiten. So ist er nicht von Papierakten oder Ähnlichem abhängig, sondern kann mit Hilfe seines Laptops alle Arbeiten auch von unterwegs erledigen.

Ebenso ist die interne Vernetzung durch eine gemeinsame Datenbank eine Erleichterung in Urlaubs- oder Krankheitsfällen. Der Befragte hat auch positive Erfahrungen mit textgenerierender KI gesammelt und verspricht sich davon Entlastung vor allem in der Dokumentation.

Für den Sozialarbeiter ist die KI etwas Gutes, die entlasten und weiterhelfen kann. Dennoch ist es ihm wichtig, Digitalisierung und KI auch immer wieder kritisch zu hinterfragen, zu reflektieren und realistisch einzuschätzen. Persönlich frustrierend ist für den Interviewten, dass bei der Entwicklung digitaler Tools und Softwares die Sozialarbeiter:innen nicht beteiligt werden, um Vorschläge oder Hinweise über den Bedarf aus der Praxis zu geben. Dabei werden seiner Erfahrung nach häufig „entgegen des Grundsatzes so viel wie nötig und so wenig wie möglich“ zu viele Daten der Klient:innen in Dokumentationssoftwares gespeichert, die nicht von Relevanz sind. Außerdem gäbe es Softwares, in denen nach bestimmten Trends dokumentiert wird. Das sei für ihn problematisch, da es die Soziale Arbeit in ihren Werten angreifen kann. Die Arbeit mit sehr sensiblen Daten erfordert für ihn Vertrauen, so dass es für ihn wichtig ist, dass die Daten seiner Klient:innen sicher und geschützt sind.

In seinem Team erlebt er einige Kolleg:innen, die die Digitalisierung als Belastung empfinden und sich demgegenüber verschließen. Das ist für ihn teilweise nachvollziehbar, aber auch herausfordernd, da dies auf Arbeitsebene zu Konflikten führen kann. Zusammenfassend ist sein Verhältnis zur Digitalisierung und digitalen Tools ambivalent. Er schätzt die Technik und nutzt sie sowohl privat als auch beruflich, sieht aber Herausforderungen im Umgang mit persönlichen Daten.

Eine gute Software sollte für den Befragten intuitiv und unterstützend gestaltet sein. Er fände es wünschenswert, dass für solche Anwendungen, Schulungen bereits zu Beginn angeboten werden und genauso eine große Bedeutung zugemessen bekommen, wie eine Qualifizierung oder ein Abschluss. Zusätzlich wünscht er sich, dass auf EU-Ebene, wie bereits durch das KI-Gesetz geschehen, weitere rechtliche Rahmenbedingungen zur Nutzung von digitalen Tools erarbeitet werden. Insbesondere zum Thema Datenschutz wünscht er sich dort klare Regelungen für die Praxis.

Deutungshypothesen

„Digitalisierung führt zu einer übermäßigen Datenerhebung und -speicherung“

Aus diesem Interview lässt sich die Hypothese ableiten, dass Digitalisierungsprozesse zu einer übermäßigen Datenerhebung und -speicherung führen, die auch als Kontrolle der Arbeit dienen können und Werte der Sozialen Arbeit gefährden. Der Sozialarbeiter macht mehrfach seine Sorgen deutlich, dass mehr Daten der Klient:innen gespeichert werden als nötig. Einerseits ist es für die Vertrauensbeziehung von Bedeutung, dass niemand auf die Daten zugreifen oder diese einsehen kann. Andererseits hat der Befragte das Gefühl, dass die Daten auch zur Kontrolle genutzt werden. Durch die Digitalisierung ist es deutlich leichter geworden, Daten zu erheben, zu analysieren und zu speichern. Häufig wird versucht, Soziale Arbeit durch Statistiken und Zahlen messbar zu machen. Anforderungen an Statistiken und Jahresberichte steigen und enthalten immer mehr Informationen über Klient:innen. Bei nahezu allen finanzierten Stellen im Bereich der Geflüchteten- und Migrationsberatung werden Jahresberichte zur Rechtfertigung der Finanzierung an die Förderstellen gesendet (siehe z.B. den Jahresbericht MBE der Diakonie Wiesbaden 2022). Der vertrauensvolle Umgang mit den Daten der Klient:innen ist allerdings von enormer Bedeutung für eine funktionierende Arbeitsbeziehung. Soziale Arbeit möchte die Menschen ermächtigen und somit die Kompetenz des Einzelnen fördern, von seinen Rechten Gebrauch zu machen (vgl. Schmocker 2014, S. 5). Bei Vernachlässigung des Datenschutzes werden die Rechte der Klient:innen untergraben, statt sie zu ermächtigen. Somit werden durch übermäßige Datenweitergabe insbesondere an Dritte (zum Beispiel Behörden oder Kolleg:innen) Werte der Sozialen Arbeit verletzt und die professionelle Beziehung zur Unterstützung der Klient:innen leidet darunter. Sierra Barra (2020) sieht den Umgang mit Daten als Partizipation. Jeder Mensch sollte selbst entscheiden, welche Informationen und Daten geteilt und genutzt werden (vgl. Sierra Barra 2020, S. 193). Dies entspricht dem Standpunkt des Befragten. Datenschutz sollte für die Menschen genutzt werden. Diese müssen entscheiden können, in welchem Umfang ihre Daten geteilt werden dürfen.

Weitere Deutungshypothesen (Roller)

Mobiles Arbeiten wird positiv bewertet, eine Herausforderung wird in der Abgrenzung zwischen Beruf und Privatem angemerkt. Voraussetzung dafür ist der Einsatz von Dienstgeräten und datensicheren Tools.

Im KI-Einsatz in der Dokumentation und anderen Verwaltungsprozessen sieht die Erzählperson gute Potenziale zur Unterstützung der Arbeit.

Bei der Entwicklung von Fachsoftware sollten IT-Dienstleister und Sozialarbeit zusammen wirken um eine anwendungsfreundliches und passgenaues Design und Funktionalität zu erreichen.

Quellen (Anina-Darleen Havertz):

Diakonie Wiesbaden (2022): Jahresbericht MBE (Migrationsberatung Erwachsene) 2022. <https://diakonie-wiesbaden.de/files/6385/upload/Jahresbericht%20MBE.pdf> [Stand:29.07.2024].

Kreß, Lisa-Marie/Kutscher, Nadia (2020): Digitalisierung im Handlungsfeld der Arbeit mit geflüchteten. In: Kutscher, Nadia/ Ley, Thomas/ Seelmeyer, Udo/ Siller, Friederike/ Tillmann, Angela/ Zorn, Isabel (Hrsg.): Handbuch Soziale Arbeit und Digitalisierung. Weinheim: Beltz Juventa, S. 575-583.

Schmocker, Beat (2014): Die internationale Definition der sozialen Arbeit und ihre Sicht auf Profession und Disziplin der Sozialen Arbeit. <https://avenirsocial.ch/wp-content/uploads/2018/12/Die-IFSW-Definition-und-ihre-Sicht-auf-die-Soziale-Arbeit-1.pdf>. [Stand 16.07.2024].

Sierra Barra, Sebastian (2020): Beteiligung im Zeitalter digitaler Infrastrukturen. In: Steckelberg, Claudia/ Thiessen, Barbara (Hrsg.): Wandel der Arbeitsgesellschaft: Soziale Arbeit in Zeiten von Globalisierung, Digitalisierung und Prekarisierung. Band 21. Opladen, Berlin und Toronto: Verlag Barbara Budrich. S. 187-196.

6.4 Rechtliche Betreuungen (Jana Plaum)

Aufgaben, Ausgangslage und Forschungsstand

Kann eine volljährige Person ihre rechtlichen Angelegenheiten aufgrund von Krankheit oder Behinderung ganz oder teilweise nicht besorgen, kann ein/eine rechtliche:r Betreuer:in bestellt werden. Diese/Dieser regelt dann die Angelegenheiten der betreuten Person, in dem gerichtlich festgelegten Aufgabenbereich (vgl. Röchling 2023, S.12f.). Das Wohlergehen der betreuten Person und ihre individuellen Anliegen und Wünsche sollen dabei im Zentrum der Betreuung stehen. Die Betreuten sind in ihrer selbständigen Lebensführung und Artikulierung von Anliegen und Belastungen unter Umständen eingeschränkt. Dadurch kommt der Frage nach der Kontrolle „von außen“, auch mitbestimmt durch Digitalisierungsprozesse, eine zentrale Bedeutung zu. Ebenso stellt sich die Frage, wie digitale Tools Berufsbetreuer:innen dabei helfen können die Herausforderungen in ihrer Arbeit zu bewältigen, die ihnen zwangsläufig begegnen (vgl. ebd.). Das Tätigkeitsfeld der rechtlichen Betreuungen wird erheblich von der beschlossenen Digitalisierung der gesamten bundesdeutschen Justiz bis 2026 bestimmt. Der Rechtsverkehr, als Kernaufgabe der Betreuungsarbeit, soll demnach in der Zukunft ausschließlich elektronisch stattfinden. Elektronischer Rechtsverkehr ermöglicht einen „sicheren, rechtlich wirksamen Austausch elektronischer Dokumente und Akten mit der Justiz. Diese Kommunikationsform ersetzt die bisherige, zumeist papiergebundene Kommunikation, aber auch Tele- und Computerfax.“ (Bund-Länder-Kommission für Informationstechnik der Justiz 2022, S. 4). Als sicherer und datenschutzkonformer Übermittlungsweg von Dokumenten zwischen Bürger:innen, Organisationen und Gerichten wurde das sogenannte „elektronische Bürger- und Organisationspostfach (eBO)“ eingeführt. Für Betreuer:innen gibt es seit dem 01.01.2024 eine Verpflichtung zur Nutzung von eBO. Hier findet also derzeit bei Betreuer:innen eine radikale Umstellung von analoger zur digitalen Kommunikation mit den Behörden und Gerichten statt. Die Nutzung von eBO setzt eine kostenpflichtige Software voraus. Diese weist idealerweise eine Schnittschnelle zur Betreuungssoftware auf, welche in der Regel von Betreuungsvereinen genutzt wird (vgl. Schütte 2023, S. 184ff.). Professionelle Betreuungssoftwares sind sehr beliebt und werden vielerorts benutzt, da diese den komplexen und hohen Verwaltungsaufwand der Tätigkeit erleichtern und durch passgenaue Tools das Fallmanagement unterstützen (vgl. BdB 2018, S. 14). Konkrete Zahlen und Aussagen darüber, von wie vielen (Vereins-) Betreuer:innen Software-Programme und E-Akten bereits genutzt werden und welche Hürden sich in der Praxis ergeben, lassen sich in der Literatur nicht finden. Das Arbeitsfeld scheint demzufolge in Hinblick auf Digitalisierung erst wenig erforscht zu sein, obgleich dieses Tätigkeitsfeld als eines der wenigen per Gesetz zur Digitalisierung verpflichtet wurde und aufgrund der Komplexität der Arbeit sehr häufig Softwares zur Arbeitserleichterung benutzt werden. Noch weniger Literatur findet sich zu der subjektiven Dimension digitaler Mediennutzung auf Seiten des Adressat:innenkreises. Weder über die Nutzung digitaler Tools dieser Personengruppe noch über die Auswirkungen einer zunehmend digitaler werdenden Welt lassen sich wissenschaftliche Aussagen finden. Allerdings gehören Menschen, die unter rechtlicher Betreuung stehen zu einem großen Teil den vulnerablen Gruppen einer Gesellschaft an, weshalb sich die Auswirkungen auf den Personenkreis der rechtlichen Betreuungen mit den allgemeinen Auswirkungen von Digitalisierung auf Klient:innen Sozialer Arbeit zu einem großen Teil decken wird.

Fallanalyse

Das Interview wurde mit einer Sozialarbeiterin aus dem Bereich der rechtlichen Betreuungen geführt. Die Sozialarbeiterin hat 2012 ihr Studium Sozialer Arbeit mit dem Bachelor abgeschlossen und anschließend zunächst in der Schuldner- und Insolvenzberatung gearbeitet. Seit 5 Jahren ist sie bei einem kirchlichen Träger im Bereich der rechtlichen Betreuung tätig.

Digital vermittelte Kommunikation

Beim Träger der Sozialarbeiterin werden zur Kommunikation hauptsächlich E-Mails verwendet. Eine Herausforderung ist, dass diese aus Datenschutzgründen nur verschlüsselt geschickt werden dürfen, was nicht alle Empfänger öffnen können. Daher ist die Mail-Kommunikation nur nach expliziter Erlaubnis der Klient:innen möglich. Der Datenschutz erschwert und bremst die alltägliche Arbeit.

Technische Ausstattung

Die Sozialarbeiterin arbeitet in einem "relativ analogen" Umfeld, in dem gerade einige Digitalisierungsprozesse beginnen. Eine Software für Betreuer:innen kommt zum Einsatz, ist jedoch nicht mit den E-Akten für die Kommunikation mit dem Gericht kompatibel. Outlook, Word und Excel werden genutzt, sind aber nicht aufeinander abgestimmt, was den Papierverbrauch fördert. Zukünftig soll ein neues Softwareprogramm das papierlose Arbeiten ermöglichen, alle Unterlagen werden eingescannt und verschlüsselt versendet (vgl. ebd., Pos. 10). Das Programm wird serverbasiert sein, zugänglich von Laptop, Handy und Computer. Als Dienstgerät hat die Sozialarbeiterin einen festen Computer, soll aber auch Laptops bekommen. Diensthandys werden für das Online-Banking der Betreuten genutzt.

Fort- und Weiterbildungsbedarf

Das neue Dokumentationsprogramm erfordert Einarbeitungszeit und Fortbildungen (vgl. ebd., Pos. 22). Die Befragte möchte auch autodidaktisch Fähigkeiten erwerben, hält aber regelmäßige Schulungen für wichtig, da Digitalisierung einem Wandel unterliegt (vgl. ebd., Pos. 24). Sie wünscht sich eine stärkere Digitalisierung der Klient:innen, sieht aber auch deren begrenzte Ressourcen.

Umgang mit Daten (Datenschutz)

Verschlüsselte E-Mails sind aufgrund des Datenschutzes Pflicht, werden jedoch oft nicht geöffnet. Beim neuen Programm wird auf die Einhaltung der Datenschutzrichtlinien geachtet. Die Sozialarbeiterin legt Wert auf den Datenschutz ihrer Klient:innen, sieht jedoch, dass andere Institutionen oft unsicher mit Daten umgehen.

Mobiles Arbeiten

Die Digitalisierung führt zu flexibleren Arbeitsbedingungen. „Man kann im Außendienst Zeiten nutzen, um am Laptop oder Handy zu arbeiten, was Zeit für Klient:innen schafft“. Im Büro gibt es flexible Arbeitszeiten und Home-Office-Möglichkeiten, die aber derzeit nicht genutzt werden. Eine reine Home-Office-Stelle hält sie aufgrund der Wichtigkeit des persönlichen Kontakts für ungeeignet.

Einstellung zur Digitalisierung

Die Befragte schätzt, alles digital auf dem Bildschirm verfügbar zu haben. Dokumentationen werden durch das Scannen und gleichzeitige Archivieren erleichtert. Sie sieht überwiegend Vorteile der Digitalisierung, darunter Arbeitserleichterungen in Vertretungsfällen. Sie empfindet, dass so mehr Zeit für Klient:innen gewonnen wird.

Wünsche an digitale Tools

Die Sozialarbeiterin wünscht sich ein digitales Tool, welches mit anderen benutzten Programmen kompatibel ist. Dies wird momentan von ihrem Träger angeschafft. Sie blickt sehr interessiert und gespannt auf diese Veränderung

Deutungshypothese

Digitalisierung führt zur Effizienzsteigerung und Arbeitserleichterung, so bleibt mehr Zeit für die Beziehungsarbeit mit den Klient:innen und wirkt sich positiv auf die Qualität der Sozialen Arbeit aus.

In der Literatur werden diese Technologien auch als ‚Elektronische Datenverarbeitung‘ zusammengefasst. Diese entlasten Sozialarbeiter:innen insbesondere bei administrativen Aufgaben und Kommunikation, wodurch Arbeitsprozesse effektiver werden (vgl. Bertsche/Como-Zipfel 2023, S. 155). Insbesondere in einem administrativen Arbeitsbereich, wie dem der rechtlichen Betreuungen, stellt dies eine hohe Relevanz dar.

Quellen (Jana Plaum):

Bertsche, Oliver/ Como-Zipfel, Frank (2023): Digitalisierung. Herausforderungen und Handlungsansätze für die Soziale Arbeit. Stuttgart: W. Kohlhammer.

Bundesverband der Berufsbetreuer/innen e.V. (2019): Jahresbericht 2019. https://www.berufsbetreuung.de/fileadmin/user_upload/Dokumente/BdB_Jahresbericht_2019__E-Book.pdf [Stand: 10.07.2024].

Bund-Länder-Kommission für Informationstechnik in der Justiz (2022): Elektronischer Rechtsverkehr mit der Justiz. Leitfaden. https://justiz.de/ervvoe/leitfaden_erv_pdf.pdf;jsessionid=4E3BBDFa1A0477A73F8DB234B73FDA42 [Stand: 10.07.2024].

Röchling, Walter (2023): Grundlagen und Schwerpunkte des Betreuungsrechts für die Soziale Arbeit. Die betreuungsrechtliche Praxis nach der Betreuungsrechtsreform. Weinheim: Beltz Juventa.

6.5 Jobcoaching für Menschen mit Behinderungen (Lelia Kapplinghaus)

Die interviewte Person arbeitet als Jobcoach für Menschen mit Lernbehinderung. Diese werden in ihrer Ausbildung zu Fachpraktiker:innen begleitet, sodass das Arbeitsfeld der Ausbildungsförderung und der Behindertenhilfe zuzuordnen ist. Die Ausbildung ist explizit an Menschen mit Lernbehinderung adressiert, aber die Bundesagentur für Arbeit entscheidet im Rahmen der Berufsberatung letztendlich darüber, ob dies im Einzelfall eine Option darstellt (vgl. Blanck 2020, S.26f.).

Forschungsstand

Der Forschungsstand zur Digitalisierung in der Förderung von Menschen mit Lernbehinderung in der Fachpraktiker:innen- Ausbildung als Arbeitsfeld der Sozialen Arbeit ist aufgrund der Enge des Feldes nicht weit ausgebaut. Dennoch gibt es etwas Forschung zu dem Thema, beispielsweise das Projekt InProD. Die Ergebnisse beziehen sich dabei auf die Fachpraktiker:innen- Ausbildung in der Druckindustrie (vgl. Hanck/ Wagner/ Hagenhofer 2022, S.37). Um welches Ausbildungsfeld es sich bei der Arbeit der interviewten Person handelt ist aufgrund der Anonymisierung zwar nicht bekannt, dennoch lassen die Ergebnisse sich aufgrund

der vereinten Zielgruppe jedenfalls übertragen. Da in der Praxis vorhandene Lernmaterialien häufig nicht an die Zielgruppe angepasst sind, wurden im Projekt vorhandene Social-Virtual-Learning-Module zusammenge-

führt, aufgearbeitet und der Zielgruppe zugänglich gemacht. Daraus entstand die Lern-App „EinFach- Dein Lernbegleiter“. Sie enthält Lernbeiträge, ein Fachbegriffsglossar sowie Übungsaufgaben (vgl. ebd.). Die Ergebnisse zeigen, dass das Wiederholen und Vertiefen so leichter fällt und die Gestaltung motivierend wirkt. Dennoch war die Ausführung zu Beginn zu komplex und umfangreich (vgl. ebd. S.38). Hürden können auch darin bestehen, dass die VR-Brille bei langem Tragen zu schwer wird. Das Tragen kann auch für Menschen mit Mobilitätseinschränkungen schwer sein (vgl. ebd. S.39). Da das Projekt bereits bestehende Lernmittel überarbeitet hat, scheint prinzipiell in der Ausbildung zu Fachpraktiker:innen einiges an digitalen Lernmaterialien zu existieren. Zudem basieren grundsätzlich einige inklusive Hilfsmittel für Menschen mit Behinderung auf der Digitalisierung. So beispielsweise Mittel zur Fortbewegung, wie elektronische Rollstühle, und Unterstützung beim Hören oder Sprechen. Insgesamt scheint die Digitalisierung im Bereich der Hilfe für Menschen mit Behinderung dementsprechend weit vorangeschritten zu sein, wenngleich es einer stetigen individuellen Anpassung bedarf.

Soziale Benachteiligungen

So stellt sich auch die Frage, inwiefern die Digitalisierung im Bereich der Hilfe für Menschen mit Behinderung mit Sozialen Benachteiligungen in Zusammenhang steht. Einerseits kann die Digitalisierung ihr entgegenwirken, indem passgenaue Hilfsmittel geschaffen und angepasst werden, was Inklusion stärken könnte. Andererseits unterscheiden sich die Fähigkeiten sehr individuell, was bei einer zu großen Vereinheitlichung von Hilfsmitteln, wie der Lern-App, zu einer Verstärkung der Ungleichheiten führen kann. So wird sich beispielsweise in der Fachliteratur- und Forschung auch mit Barrieren digitaler Teilhabe beschäftigt, die hier im Rahmen des Umfangs nur ausschnittsweise aufgeführt werden können. Digitale Medien können problematisch wirken, wenn sie nicht barrierefrei sind, also beispielsweise keine einfache Sprache aufweisen. Auch am Zugang zu den passenden Geräten, der Ausstattung des Arbeitsplatzes oder der individuellen Bedienkompetenz könnte es scheitern. Einige digitale Entwicklungen sind zudem nicht mit anderen notwendigen Assistenzsystemen kompatibel (vgl. Kreuder-Schock/ Lietz/ Kreider/ Lorenz/ Schley 2024, S.22). Insgesamt kann die Digitalisierung in diesem Arbeitsfeld in einigen Bereichen die sozialen Benachteiligungen verringern, andererseits je nach Ausführung und Individualität zum Erhalt dieser beitragen

Fallanalyse

Der Fokus der folgenden Fallanalyse wird thematisch weiterhin auf dem Bereich Fortbildungen sowie der Einschätzung eigener Medienkompetenz liegen.

Grundsätzlich könnte aus dem Interview geschlossen werden, dass die Digitalisierung im Falle der interviewten Person klarer Bestandteil des Arbeitsalltags ist. Dabei könnte er in diesem Fall, also in der konkreten Hilfeform, als unverzichtbar für die Kommunikation mit KlientInnen sowie Netzwerkpartner:innen, wie der Agentur für Arbeit, gesehen werden. Konkret wird im Interview genannt, dass die Kommunikation in beiden Fällen über eine App bzw. das Programm „step“ stattfindet. Alternativ wird bei Bedarf auch auf Mails etc. umgestellt. Auch die interne Kommunikation, also die Teamsitzungen, sowie die Dokumentation und die Arbeits- und Urlaubszeiterfassung finden überwiegend digital statt. Insgesamt scheinen digitale Arbeitsprozesse aus der Kommunikation in der Arbeit als Jobcoach also fest etabliert zu sein.

Trotz oder wegen dieser vorangeschrittenen Digitalisierung wird an mehreren Stellen im Interview der Bedarf nach Fortbildungen verdeutlicht. Dies könnte als Hinweis gewertet werden, dass die bisherige Unterstützung diesbezüglich noch nicht ausreichend zu sein scheint, wonach Defizite in der Struktur der Institution im Bereich Fortbildungen bestehen könnten.

Im Verlauf des Interviews werden auf der interviewten Seite immer wieder Hinweise auf mangelnde Kenntnisse ihrerseits gegeben. So wird beispielsweise in Bezug auf das Programm zur Arbeitszeiterfassung berichtet, dass die Person sich nicht so gut damit auskenne, ob das ein Programm sei. Auch mit der Sicherheit der Daten kenne sie sich ihrer eigenen Aussage viel zu wenig aus. Auf der einen Seite könnte dieser Umstand die angesprochenen Sicherheitsbedenken beziehungsweise die Unsicherheit zur digitalen Kommunikation, auf der anderen Seite auch den Bedarf nach Fortbildungen erklären. Durch die Einwände zur Unwissenheit entsteht der Eindruck, dass die Person ein mangelndes Vertrauen in ihre digitalen Kompetenzen hat, und der Auffassung sein könnte, im Rahmen des Studiums und der Praxis nicht genügend über die Themen gelernt zu haben. Dass Kompetenzen und Kompetenzlücken klar erkannt und in konkreten Bereichen wie der Datensicherheit benannt werden können, könnte ein Hinweis darauf sein, dass eine gute Selbstwahrnehmung besteht. Beide Aspekte würden nachvollziehbar machen, weshalb die Person sich Weiterbildungen in dem Bereich wünschen würde.

Die interviewte Person benennt Generationsunterschiede in der Einstellung zu beziehungsweise dem Umgang mit Digitalisierung in der Sozialen Arbeit. Demnach hätten ältere Kolleg:innen häufiger eine ängstlichere Einstellung oder den Bedarf die Arbeit primär analog zu erledigen. Sollte dies der Fall sein und die Nutzung der digitalen Möglichkeiten und damit die der Kommunikation nicht einheitlich ablaufen, könnte auch hier der Ursprung des Wunsches nach Fortbildungen liegen. Es wird beispielsweise konkret genannt, dass einer der Bedarfe diesbezüglich wäre, alle Mitarbeitenden auf denselben Stand zu bringen.

Neben der individuellen Kompetenzsteigerung sowie der Kompetenzangleichung im Team könnten Fortbildungen auch der Wunsch auf Optimierung der Arbeitsabläufe sein. Die interviewte Person erlebt nach eigener Aussage die aktuell noch vorherrschende analoge Zuarbeit als „doppelte Belastung“. Möglicherweise liegt die Hoffnung darin, diese Belastung durch Fortbildungen und damit neuen Möglichkeiten der Arbeit zu reduzieren.

Scheinbar wird neben den bisher genannten Aspekten auch eine proaktive Haltung der interviewten Person in Bezug auf Fortbildungen sichtbar. Der benannte Wunsch nach Verbesserung und Optimierung bisheriger Fähigkeiten könnte hier ein Hinweis auf ein hohes Maß beruflicher Verantwortung sein. Es scheint der Person wichtig zu sein, möglichst gute Arbeit zu leisten.

Diese Haltung spiegelt sich auch in dem, immer wieder präsenten Wunsch nach Teilhabe der Klient:innen wider. Im Kontext der Lern-Apps in der Berufsschule wird darauf hingewiesen, dass eine solche Art des Lernens für die jungen Menschen zielgerichteter sein könnte und ihnen mehr Spaß bereitet. Damit wird versucht, deren Bedürfnisse in der Arbeit gerecht zu werden. Auch die Vorteile der zeitlich sowie örtlich flexiblen Arbeitsweise wird darauf bezogen, dass so besser auf die unterschiedlichen Lebensumstände der Adressat:innen eingegangen werden kann, sodass sie besser erreicht werden können. Die neue App zur Kommunikation wird an der betreffenden Stelle als Versuch der Inklusion und Entgegenkommen in die digitale Lebenswelt der Klient:innen auch kritisch eingeordnet. Zugleich beinhaltet sie Barrieren, die gerade für Menschen mit Lernbehinderung problematisch sein könnten. Zum einen muss das Verständnis, zum anderen auch die technische Ausstattung gegeben sein, was nicht vorausgesetzt werden kann. Insofern würde hier die Erreichbarkeit aller Menschen maßgeblich eingeschränkt werden, weswegen den Aussagen zufolge in der Praxis dennoch auch individuellere Kommunikationswege stattfinden. So kann auf das Smartphone oder Mails zurückgegriffen werden, was als Anpassung an individuelle Bedürfnisse einen weiteren Hinweis auf das stetige Bemühen der mitarbeitenden Person nach Teilhabe aller zu geben scheint.

Zusammenfassend gibt das Interview auf unterschiedlichen Ebenen Hinweise auf Gründe für den vielfach adressierten Wunsch nach Fortbildungen im Bereich Digitalisierung. Die eigenen digitalen Kompetenzen scheinen dabei bewusst betrachtet, eingeschätzt und hinterfragt zu werden.

Quellen (Lelia Kapplinghaus):

- Blanck, Jonna M. (2020): Übergänge nach der Schule als «zweite Chance»? Eine quantitative und qualitative Analyse der Ausbildungschancen von Schülerinnen und Schülern aus Förderschulen «Lernen». Weinheim/Basel: Beltz Juventa.
- Hanck, Christina/ Wagner, Susanne/ Hagenhofer, Thomas: Digitale Medien in der inklusiven Ausbildung. In: BWP 51 (2022) 2, S. 37-39. URL: <https://www.bwp-zeitschrift.de/dienst/publikationen/de/17831>.
- Kreuder-Schock, Marianne/ Lietz, Sylvia/ Kreider, Irina/ Lorenz, Sabrina/ Schley, Thomas (2024): Barrieren digitaler Teilhabe erkennen und überwinden. Ein Leitfaden für die Praxis. <https://d-nb.info/1337642088/34>. (29.08.2024).

7 Zusammenführung der Ergebnisse und Fazit

Die Mehrheit der Fachkräfte betrachtet die Arbeit mit digitalen Medien und Werkzeugen als unterstützend und selbstverständlich. Die Expert:inneninterviews bieten differenzierte Perspektiven: Unterstützend werden Prozesse wahrgenommen, die flexibles Arbeiten, asynchrone und ortsunabhängige Kommunikation und Information sowie übersichtliche Dokumentation ermöglichen. Die Digitalisierung wird jedoch als minder förderlich angesehen, wenn Prozesse durch technisch dominierte Abläufe verkompliziert werden oder Klient:innen durch Digital Divide (vgl. Iske /Kutscher 220, S. 115ff) ausgeschlossen werden.

Datenschutz wird als essentiell, zugleich aber auch als Hemmnis in der Digitalisierung wahrgenommen. Viele Klient:innen sind in Gefahr, durch digitale Teilhabeprozesse ausgegrenzt zu werden, wie am Beispiel der digitalen Antragsverfahren im Jobcenter sichtbar wird. Hier zeigen sich Ausgrenzungsprozesse, die durch Digitalisierung bedingt sind.

Die Verknüpfung quantitativer und qualitativer Ergebnisse verdeutlicht Übereinstimmungen, etwa in der weit verbreiteten Nutzung von Messenger-Diensten durch Fachkräfte zur Kommunikation mit Klient:innen (vgl. Abb. 13). Eine Expert:in weist darauf hin, dass diese Praxis sowohl datenschutzrechtliche Bedenken hervorruft als auch die Beziehung zwischen Sozialarbeiter:innen und Klient:innen beeinflussen kann. Fast zwei Drittel der Befragten geben an, dass innerhalb ihrer Institution Messenger-Dienste zum Einsatz kommen. Die Auswertung zeigt, dass insbesondere Signal und WhatsApp für berufliche Kommunikationszwecke genutzt werden – sowohl im Austausch mit Klient:innen als auch mit Kolleg:innen. Vor dem Hintergrund der Datenschutzerfordernisse in der Sozialen Arbeit könnte die Verwendung von WhatsApp jedoch problematisch sein. Gleichzeitig berichten nahezu zwei Drittel der Befragten, dass das Thema Digitalisierung konzeptionell in ihrer Einrichtung verankert ist, was in einem Spannungsverhältnis zur häufigen Nutzung von WhatsApp stehen könnte.

Es konnte verdeutlicht werden, dass eine geringe Verbreitung und offizielle Nutzung von generativen KI-Tools am Arbeitsplatz vorhanden sind, obwohl ein Drittel der Befragten diese bereits individuell verwendet. Die Hauptgründe für die Nichtnutzung sind Unsicherheiten in der Integration und mangelndes technisches Wissen.

Die Ergebnisse aus beiden Onlinebefragungen verdeutlichen, dass digitale Programme in organisationsbezogenen Prozessen wie Arbeitsdokumentation, Zeitplanung und Organisation in der Breite eingesetzt werden. Expert:innen bestätigen den Nutzen dieser Software, die Arbeitsschritte erleichtern oder übernehmen, wie etwa Programme im Betreuungsbereich zur automatisierten Ablage digitaler Post. Dies erleichtert den Datenzugriff und unterstützt die Zusammenarbeit, auch bei Krankheit oder Urlaub.

Der qualitative Teil unterstreicht, dass Digitalisierung die Erweiterung von Kompetenzen und Ressourcen notwendig macht. Ohne diese können viele Klient:innen nicht an digitalen Prozessen teilhaben, sei es aus finanziellen Gründen oder durch fehlende Bedienkompetenz.

Es besteht ein Bedarf an Schulungen zu den Themen der Digitalisierung. Diese schreitet immer weiter voran weshalb grundsätzlich regelmäßige Schulungen zu Neuerungen sinnvoll wären. Aber auch anhand der Ergebnisse wird sichtbar, dass in den Selbsteinschätzungsfragen, wenngleich diese eher positiv ausfallen, nach wie vor Bedarfe bestehen. Am wenigsten Schwierigkeiten scheint es bei der Nutzung von Messenger-Diensten zu geben, mit den sozialen Netzwerken bestehen scheinbar mehr Hürden. Auch wird deutlich, dass in einigen Fällen das Wissen über möglicherweise vorhandene Fortbildungen fehlt, auch dieser Umstand deutet ein Verbesserungspotenzial an. Ist das Wissen vorhanden, scheint die Inanspruchnahme vorhanden zu sein, da die Zahl des Wissens über Fortbildungen zumindest ähnlich der Annahme, dennoch nicht ganz deckend ist. Es kann nur vermutet werden, dass dies mit der, sowieso schon positiv ausfallenden, Selbsteinschätzung in den Bereichen Datenschutz und Datensicherung zusammenhängen könnte.

Abschließend lässt sich sagen, dass die qualitative und quantitative Erhebung gut ineinandergreifen und vertiefte Erkenntnisse liefern. Auf Basis der Erkenntnisse zum Datenschutz empfiehlt sich eine weiterführende qualitative und/oder quantitative Untersuchung zu den Hürden und Lösungsansätzen im Datenschutz in sozialen Organisationen.

7.1 Forschungsfragen und Antworten aus der Praxis

- Welche Arbeitsprozesse werden in den Institutionen digital unterstützt oder vermittelt?
- Und wie werden diese in der alltäglichen Arbeit als Sozialarbeiter:in erlebt und bewertet?
- Wie werden durch Digitalisierung ausgelöste ethische Fragen, wie Informationssicherheit, Persönlichkeitsverletzung und Technikfolgen sowie Themen der sozialen Gerechtigkeit und Ungleichheit, z.B. Technologiezugänglichkeit in der Praxis Sozialer Arbeit bearbeitet?

Die Digitalisierung in der Praxis Sozialer Arbeit geschieht auf den verschiedenen Ebenen von Verwaltung und Dokumentation sowie in auf Adressat:innen bezogenen Arbeitsprozessen. Die Beispiele verweisen auf eine umfassende Nutzung digitaler Tools in den administrativen Prozessen sowie in der Kommunikation mit internen und externen Fachstellen- und –kolleg:innen.

Nahezu alle Befragten nutzen digitale Geräte und Anwendungen für administrative Prozesse. Fast alle berichteten über digital vermittelte Kommunikation mit internen und externen Kolleg:innen per Mail, per Messenger oder per Videokonferenz.

Der Einsatz digitaler Tools, Dienstmartphones, Notebooks, etc. werden vorwiegend als arbeitserleichternd und unterstützend bewertet.

Die Bewertung und der Zugang zu digitalen Tools für die Kommunikation mit Adressat:innen differieren je nach Erfahrung und institutionellen Hintergrund. Es zeigt sich eine differenzierte Einschätzung wann und wofür digital vermittelte Kommunikation mit Adressat:innen sinnvoll ist. Die digitale Übermittlung von Dokumenten und Formularen werden als arbeitserleichternd, Zeit und Wege sparend beschrieben. Kontaktaufnahme, Absprachen und Terminabstimmungen mit Adressat:innen und Kolleg:innen sind über verschiedene Zugänge (digital über Homepage, Portal, Telefonie sowie analog vor-Ort-Sprechzeiten) niederschwellig möglich. Hybride Beratungsformate ergänzen sich je nach Anliegen.

Der Vergleich der Daten aus den Jahren 2018 und 2024 illustriert einen deutlich gesteigerten Einsatz digitaler Technologien zur Unterstützung organisatorischer und auf Adressat:innen bezogener Arbeitsprozesse. Ein ähnliches Muster zeigt sich bei der Frage der konzeptionellen Integration von Digitalisierung in den Institutionen.

- Wie kann die digitale Teilhabe der Adressat:innen durch die Soziale Arbeit innerhalb einer Fachberatungsstelle konzeptionell gefördert werden?

Insbesondere in der Sozialberatung können digitale Prozesse dazu beitragen, Behördengänge zu reduzieren und Zeit für sozialarbeiterische Interventionen zu gewinnen. Um digitale Exklusion zu vermeiden, ist eine bedarfsorientierte Analyse der Bedürfnisse und der technischen Ausstattung erforderlich.

Unterschiede in der digitalen Kompetenz haben einen erheblichen Einfluss auf das Vertrauen und die Integration technologiegestützter Arbeitsmittel. Personen mit höheren digitalen Fähigkeiten und einer Bereitschaft zur Selbsthilfe, zeigen mehr Vertrauen in digitale Tools, während mangelnde Kenntnisse und geringe Einarbeitungsbereitschaft zu Skepsis und Misstrauen führen (vgl. Apollonio et.al. 2020, S.32). Daher sind

strukturierte Schulungsmaßnahmen essenziell, um die digitale Kompetenz und das Vertrauen der Mitarbeitenden in neue Systeme zu fördern. Insgesamt zeigt sich, dass gut strukturierte Schulungen das Vertrauen in technologische Arbeitsmittel signifikant erhöhen und dadurch die Nutzung digitaler Tools verbessern können. Der Auftrag der Sozialen Arbeit, soziale Fragen wie Soziale Gerechtigkeit, Chancengleichheit und Menschenrechte zu adressieren, bleibt weiterhin von zentraler Bedeutung. Vor diesem Hintergrund sollte die digitale Transformation gesehen und genutzt werden.

Die Soziale Arbeit setzt digitale Technologien gezielt ein, um die Unterstützungspotenziale für ihre Adressatinnen und Adressaten auszuschöpfen und ihnen letztlich mehr Unabhängigkeit zu ermöglichen – sogar von der Sozialen Arbeit selbst. Es gilt, die durch digitale Technologien entstehenden neuen Teilhabechancen und Gestaltungsmöglichkeiten aktiv zu nutzen (vgl. Apollonio et.al. 2020, S.34). Um einer digitalen Ungleichheit zu begegnen sind digitale Bildungs- und Schulungsangebote für Adressat:innen der Sozialen Arbeit zu entwickeln.

Ein Beispiel aus der Wohnungslosenhilfe illustriert, wie die „digitale Teilhabe der Adressat:innen“ als zentrale Ausrichtung in der Angebotsstruktur verankert ist, während gleichzeitig das Beziehungsparadigma gewahrt bleibt (Interview Baier). Variationen von Zugängen (face to face, Telefonie, Mail, Messenger, Homepage, Podcasts, Vorlesefunktionen und Übersetzungsfunktionen) bauen Schwellen ab! Messengerdienste ermöglichen eine niedrigschwellige Kommunikation mit den Adressat:innen, wobei der verwendete Messengerdienst ausschliesslich unter Berücksichtigung der Datensicherheit gewählt werden darf.

Ein Auftrag zur digitalen Bildung wird formuliert: Es ist die Verantwortung der Mitarbeitenden, die Adressat:innen innerhalb der Institution für Datenschutz und Datensicherheit zu sensibilisieren und aufzuklären, um die personenbezogenen Daten im Internet schützen zu können.

Ein Schuldnerberatungs-Projekt etabliert ein hybrides Beratungssetting, in dem face-to-face-Beratung sinnvoll mit digitalen Zugängen und digitaler Bildung verknüpft wird (Interview Reineck).

Es deutet sich ein Zusammenhang zwischen dem Umsetzungsgrad von Digitalisierungsprozessen inklusive konzeptioneller Verankerung und Selbstwirksamkeitserleben der Fachkräfte im professionellen Umgang mit soziotechnischen Systemen und Datenschutzanforderungen an.

- Wie nehmen Sozialarbeitende den Einfluss der Digitalisierung auf ihre Arbeit und den damit verbundenen Datenschutz wahr?

Es ist die Verantwortung der Mitarbeitenden, die Adressat:innen innerhalb der Institution für Datenschutz und Datensicherheit zu sensibilisieren und aufzuklären, um die personenbezogenen Daten im Internet schützen zu können.

Digitalisierungsprozesse in der Sozialen Arbeit begünstigen eine übermäßige Datenerfassung und gefährden zentrale Werte wie Vertrauensschutz und Datensparsamkeit. Die Digitalisierung erleichtert die Erhebung und Analyse von Daten. Häufig wird versucht, Soziale Arbeit durch Statistiken und Zahlen messbar zu machen. Anforderungen an Statistiken und Jahresberichte steigen und enthalten immer mehr Informationen über Klient:innen. Bei nahezu allen finanzierten Stellen z.B. im Bereich der Geflüchteten- und Migrationsberatung werden Jahresberichte zur Rechtfertigung der Finanzierung an die Förderstellen gesendet (siehe z.B. den Jahresbericht MBE der Diakonie Wiesbaden 2022). Datenschutz ist entscheidend für eine vertrauensvolle Beziehung und die Befähigung der Klient:innen, ihre Rechte wahrzunehmen. Eine übermäßige Weitergabe von Daten an Dritte kann die professionelle Unterstützung gefährden. Der Umgang mit Daten sollte partizipativ sein (vgl. Sierra Barra 2020, S. 193), wobei die Klient:innen über die Nutzung und Weitergabe ihrer Daten entscheiden können sollten.

- Welche positiven Effekte sehen Sie im asynchronen und/oder mobilen Arbeitens?
- Was wünschen Sie sich in Bezug auf digitales Arbeiten?

Ein Beispiel aus der Wohnungslosenhilfe steht für die unterstützende Funktion digitaler Anwendungen für den Berufsalltag im professionellen Handeln im Spannungsfeld zwischen organisationaler Rahmung und individueller Strategien. Digitale Tools werden zur Unterstützung von Arbeitsprozessen eingesetzt und geschätzt. Handlungssicherheit wird durch Fortbildungen und Bereitstellen von Geräten und Leitlinien erreicht.

Mobiles Arbeiten wird arbeitsfeldspezifisch sehr differenziert bewertet, Grenzen durch Arbeiten vor Ort und in face-to-face mit Adressat:innen werden deutlich markiert, Optionen fürs mobile Arbeiten ausgelotet.

Die Arbeit mit E-Akten, Zugriff auf Datenbanken und Laufwerken und andere digitale Tools werden vorwiegend als unterstützend und effizienzsteigend bewertet.

Die begrenzte Eignung von Homeoffice-Tätigkeiten in der Zusammenarbeit mit Klienten:innen ergibt sich aus der Struktur der durchgeführten Sozialarbeit. Dennoch ermöglichen der Einsatz von Videokonferenzen und virtuellen Teambesprechungen die Kommunikation mit externen und internen Kolleg:innen über räumliche Distanzen hinweg, was ortsflexibles Arbeiten zum Teil realisierbar macht.

- Bedeutung von KI in der Sozialen Arbeit

Generative KI-Anwendungen wie z.B. Chat GPT oder DeepL entwickeln sich rasant und beeindrucken durch täuschend „echte“ Text-, Sprach- und Bilderzeugung. Über die Hälfte der Befragten (46 Personen) bejahten bereits textgenerierende KI-Tools genutzt zu haben, 41 Personen verneinten dies.

Überlegungen zum Einsatz von KI zu Unterstützung von Arbeitsprozessen:

Zum Befragungszeitpunkt im April 2024 zeigte sich ein differenziertes Erfahrungsbild: Etwa die Hälfte der Befragten gab an, bereits Erfahrungen im Einsatz textgenerierender KI-Tools gesammelt zu haben, während die andere Hälfte bisher keine Anwendungserfahrungen vorweisen konnte. Von den Nicht-Nutzer:innen äußerte wiederum nur etwa die Hälfte eine fehlende Notwendigkeit oder Bedenken gegenüber der Nutzung solcher Werkzeuge. Es ist anzunehmen, dass das Erfahrungswissen im Umgang mit generativer KI bis zum Jahr 2026 deutlich zugenommen hat.

Insgesamt zeichnet sich ein Schulungs- und Informationsbedarf ab, da die Fachkräfte text-generierende KI-Werkzeuge für das Verfassen von Texten im beruflichen Kontext nutzen oder können sich dies als einen unterstützenden Einsatz vorstellen können. Folgende Einsatzbereiche wurden genannt:

- als Übersetzungstool in/aus mehreren Sprachen
- zum Verfassen von Berichten und Dokumentationen
- als Formulierungshilfe in der konzeptionellen Arbeit oder beim Verfassen von Briefen, Texten
- Gestaltung von Werbe- und Informationsmaterial.
- Im kreativen Bereich
- Im Wissensmanagement und zur Recherche
- zur Datenanalyse.

Wie eingangs erläutert, reagieren Trägerverbände und Weiterbildungsinstitutionen mit diversen Schulungs- und Weiterbildungsangeboten im Umgang mit KI für die berufliche Praxis.

7.2 Fazit und Ausblick

Insgesamt verdeutlichen sowohl die quantitativen als auch die qualitativen Ergebnisse, dass Digitalisierungsprozesse im Erhebungsjahr 2024 eine zentrale Rolle in der Sozialen Arbeit spielen. Die Nutzung digitaler Tools variiert abhängig von Arbeitsprozessen und Tätigkeitsfeldern der Sozial Arbeitenden. Besonders in organisationsbezogenen Bereichen wie der internen Kommunikation, Arbeitsorganisation und Öffentlichkeitsarbeit gehören digitale Tools zum beruflichen Alltag in der Sozialen Arbeit. Die u.a. von Kutscher und Seelmeyer 2017 beschriebene durch mediensoziologische Effekte bedingte Technikskepsis Professioneller in der Sozialen Arbeit (vgl. Kutscher/Seelmeyer 2017 in Hoffmann, S. 233) dürfte 2024 weitgehend überwunden sein.

- Digitalität kann sowohl Gerechtigkeit fördern als auch verhindern, Ungleichheiten verschärfen oder mildern. Organisationen dienen als Kontexte für (Un-)Gleichheit und Gerechtigkeit sowie als Orte der ethischen (moralischen) Aushandlung und Verantwortungsübernahme. Digitale Zugänge zu Beratung und sozialen Dienstleistungen erweitern Zugangsoptionen. Wenn Digitalisierung analoge Zugänge ersetzt, verschärfen sich soziale Benachteiligungen und führen zum Ausschluss.
- Die Digitalisierung organisatorischer Praxis im Adressat:innen-Kontakt schafft neue Datenquellen wie Log-files und digitale Verhaltensspuren, die transdisziplinäre Forschungszugänge erfordern, etwa zur Rekonstruktion von „Datenreisen“ oder zu neuen Formen der Bildanalyse. Forschungspraxis erfordert eine dringende Reflexion und interdisziplinären Austausch.
- Die Existenz und der Einsatz KI-gestützter Technik wirkt sich durch lebensweltliche Bedeutung in den Alltagspraxen der Adressat:innen und Nutzer:innen Sozialer Arbeit aus sowie durch Einbindung in organisationale Zusammenhänge. Dies betrifft Organisationsprozesse und Kommunikation mit Adressat:innen und Kolleg:innen gleichermaßen. Zu unterscheiden ist der Einsatz generativer KI von KI-Anwendungen auf der Basis großer Sprachmodelle von KI-Anwendungen mit einer gesicherten Wissensbasis (z.B. Das steht Dir zu! Chat-Bot zum Thema Bürgergeld des Diözesan Caritas-Verbandes Köln <https://ki-chat.das-steht-dir-zu.de/>), die eine individuelle Beratung von Person zu Person ergänzen können.
- Die EU-Verordnung zur Künstlichen Intelligenz (AI Act) ist eine rechtliche Regulierung für den Einsatz von KI-Systemen in der EU und legt Anforderungen an die Sicherheit und Transparenz solcher Systeme fest. Der AI Act selbst schreibt keine direkten Weiterbildungspflichten vor, aber er fordert die Erfüllung komplexer Anforderungen, die qualifiziertes Personal benötigen. Organisationen müssen daher intern sicherstellen, dass ihre Mitarbeitenden entsprechend geschult sind, um die Vorgaben des AI Act umzusetzen. Für Nutzer von KI-Systemen (z. B. Fachkräfte in der Sozialen Arbeit) sind insbesondere Kompetenzen zur kritischen Nutzung, Transparenz und Datenethik relevant. Diese Erkenntnisse unterstreichen die Notwendigkeit, Digitalisierung in der Sozialen Arbeit weiterhin kritisch und verantwortungsvoll zu gestalten, um ihre Potenziale optimal zu nutzen und Risiken zu minimieren. (vgl. <https://www.europarl.europa.eu/topics/en/article/20230601STO93804/eu-ai-act-first-regulation-on-artificial-intelligence>)

Für das Studium der Sozialen Arbeit ergeben sich daraus mehrere zentrale Implikationen:

Zum einen muss die Vermittlung digitaler Kompetenzen systematisch in Curricula integriert werden, um Studierende auf den Umgang mit digitalen Tools und KI-Anwendungen im beruflichen Alltag vorzubereiten. Dazu zählt nicht nur die technische Handhabung, sondern auch die Reflexion ethischer, datenschutzrechtlicher und sozialer Fragestellungen im Kontext digitalisierter Sozialer Arbeit.

Zum anderen ist es wichtig, die Sensibilität für Chancen und Risiken der Digitalisierung zu schärfen sowie die Fähigkeit zu fördern, digitale Angebote passgenau und lebensweltorientiert für unterschiedliche Adressat:innengruppen zu gestalten. Dies umfasst auch die Auseinandersetzung mit Fragen sozialer Gerechtigkeit und Inklusion im Rahmen digitaler Zugänge und Beratung.

Darüber hinaus sollte die Lehre interdisziplinäre Perspektiven und Forschungsansätze stärker einbinden, um die komplexen Zusammenhänge von Digitalisierung und Sozialer Arbeit umfassend zu vermitteln und Studierende für innovative, forschungsbasierte Praxislösungen zu qualifizieren.

Insgesamt verlangt dies eine Weiterentwicklung der Lehrinhalte und –formate hin zu einer digital reflektierten Sozialen Arbeit, die sowohl technische Fähigkeiten als auch kritisches, ethisch fundiertes Handeln in den Mittelpunkt stellt.

8 Quellen

Apollonio, Lisa; Kletzl, Helene; Wächter, Bettina (2020): Digitale Arbeitswelten von helfenden Berufen. Notwendige Skills und Kompetenzen für eine zukunftsgewandte Arbeit in sozialen Unternehmen. Regensburg.

BMAS (2024) - Erstmals belastbare Zahlen über Wohnungslosigkeit in Deutschland. Onlineverfügbar unter <https://www.bmas.de/DE/Soziales/erstmals-belastbare-zahlen-ueberwohnungslosigkeit-in-deutschland.html>, zuletzt geprüft am 06.08.2024.

Baur, Nina; Blasius, Jörg (Hrsg.) (2022): Handbuch der empirischen Sozialforschung. 3. Aufl. Wiesbaden: Springer Fachmedien

Beranek, A. (2021): Soziale Arbeit im Digitalzeitalter. Eine Profession und ihre Theorien im Kontext digitaler Transformation. Beltz-Juventa. 1. Auflage

Böhringer, (2020) Qualitative Forschungszugänge zu digitalisierter Sozialer Arbeit. In: Kutscher, Ley, Seelmeyer, Siller, Tillmann und Zorn (Hrsg) (2020): Handbuch Soziale Arbeit und Digitalisierung. Weinheim, Basel: S.612-624

Bortz, Jürgen; Döring, Nicola (2016): Forschungsmethoden und Evaluation in den Sozial- und Humanwissenschaften. 5. Aufl. Heidelberg: Springer Medizin Verlag

Bundesarbeitsgemeinschaft Wohnungslosenhilfe (BAGW) (2012): Statistikbericht. Online: https://www.bagw.de/fileadmin/bagw/media/Doc/STA/STA_Statistik-bericht_2012_Tabellen.pdf, zuletzt geprüft am 22.08.2024.

Bundesministerium des Innern und für Heimat (BMI): Eckpunkte für eine moderne und zukunftsgerichtete Verwaltung. Online verfügbar unter https://www.bmi.bund.de/SharedDocs/gesetzgebungsverfahren/DE/Downloads/kabinettsfassung/eckpunkte-ozg.pdf?__blob=publicationFile&v=3, zuletzt geprüft am 02.08.2024.

Bundeszentrale für politische Bildung (2023): Die Auswirkungen von Künstlicher Intelligenz auf den Arbeitsmarkt. In: Bundeszentrale für politische Bildung, 18.08.2023. Online verfügbar unter <https://www.bpb.de/themen/arbeit/arbeitsmarktpolitik/522513/die-auswirkungen-von-kuenstlicher-intelligenz-auf-den-arbeitsmarkt/>, zuletzt geprüft am 18.07.2024.

Coester, Ulla; Pohlmann, Norbert (2021): Vertrauen – ein elementarer Aspekt der digitalen Zukunft. In: Datenschutz Datensicherheit 45 (2), S. 120–125. DOI: 10.1007/s11623-021-1401-x.

Dashboard Digitale Verwaltung (2024). Online verfügbar unter Dashboard Digitale Verwaltung (digitale-verwaltung.de), zuletzt geprüft am 14.08.2024.

DESI_2022: Index für die digitale Wirtschaft und Gesellschaft (DESI) 2022 | Gestaltung der digitalen Zukunft Europas, zuletzt geprüft am 14.08.2024.

Deutscher Berufsverband für Soziale Arbeit 2014: Berufsethik des DBSH – Ethik und Werte. In: Forum Sozial, Ausgabe 4/2014

Diözesan-Caritasverband für das Erzbistum Köln e. V. (2026): Caritas Campus Newsletter [https://newsletter.caritas-campus.de/online-ansicht/Campus-News----SONDERAUSGABE----Seminare-zu-KI-und-Diözesan-Caritasverband für das Erzbistum Köln e. V. \(2026\): IT/?config=7cdafc98-f4a9-11ed-b463-0242ac11002b](https://newsletter.caritas-campus.de/online-ansicht/Campus-News----SONDERAUSGABE----Seminare-zu-KI-und-Diözesan-Caritasverband-für-das-Erzbistum-Köln-e.-V.-2026) zuletzt geprüft am 04.02.2026

Diözesan-Caritasverband für das Erzbistum Köln e. V. (2026): <https://www.das-steht-dir-zu.de/impressum> zuletzt geprüft am 04.02.2026

DGB-Index Gute Arbeit – Report 2022 (2022), Digitale Transformation -Veränderung der Arbeit aus Sicht der Beschäftigten: <https://index-gute-arbeit.dgb.de/++co++e9c777a4-507f-11ed-9da8-001a4a160123> zuletzt geprüft am 14.08.2024

DGB-Index Gute Arbeit – Report 2022 (2022), Digitale Transformation – Tabellenanhang <https://index-gute-arbeit.dgb.de/++co++a0fb3296-6b36-11ed-8685-001a4a160123> , zuletzt geprüft am 14.08.2024

D21-Digital-Index 2023/2024 – Jährliches Lagebild zur Digitalen Gesellschaft (initiated21.de) zuletzt geprüft am 14.08.2024.25

DIHK-Digitalisierungsumfrage 2023 (2024). Online verfügbar unter <https://www.dihk.de/de/themen-und-positionen/wirtschaftdigital/digitalisierung/digitalisierungsumfrage-23>, zuletzt aktualisiert am 18.07.2024, zuletzt geprüft am 14.08.2024.

Europäisches Parlament: AI Act. <https://www.europarl.europa.eu/topics/en/article/20230601STO93804/eu-ai-act-first-regulation-on-artificial-intelligence> zuletzt geprüft am 04.02.2026

Flick, Uwe (2016): Sozialforschung. Methoden und Anwendungen. Ein Überblick für die BA-Studiengänge. 3. Aufl. Reinbek bei Hamburg: Rowohlt Taschenbuch Verlag

Hauptprich, K. (2021): Die Mobiltelefon- und Internetnutzung durch Menschen mit Lebensmittelpunkt Straße in Nordrhein-Westfalen und ihr Nutzen in deren besonderen Lebensverhältnissen. Diss. UNI Duisburg-Essen.

Heinzelmann, F.; Holzmeyer, T.; Proschek, K.; Sowa, F. (2021): Digitalisierung als Projektionsfläche für Sehnsüchte und Ängste in Narrativen von wohnungslosen Menschen Wunder, Maik (Hrsg.): Digitalisierung und Soziale Arbeit. Transformati- onen und Herausforderungen. Verlag Julius Klinkhardt, S. 143-156.

Hoose Fabian et.al. (2021) Von Robotern und Smartphones: Stand und Akzeptanz der Digitalisierung im Sozialsektor. In: Wunder, Maik (Hg.) (2021): Digitalisierung und Soziale Arbeit. Transformationen und Herausforderungen, Bad Heilbrunn S. 97-110

Hug, Teo; Poscheschnik, Gerald (2020): Empirisch Forschen. Die Planung und Umsetzung von Projekten im Studium. 3. Aufl. München: UVK Verlag (über TH Köln als ebook)

Iske, S./Kutscher, N. (2020): Digitale Ungleichheiten im Kontext Sozialer Arbeit. In: Kutscher, N./Ley, T./Seelmeyer, U./Siller, F./Tillmann, A./Zorn, I. (Hrsg.): Handbuch Soziale Arbeit und Digitalisierung. Beltz/Juventa: Weinheim, S. 115-128.

Jacob, Rüdiger; Heinz, Andreas; Décieux, Jean Philippe (2019): Umfrage. Einführung in die Methoden der Umfrageforschung. 4. Aufl. Berlin, Boston: Walter de Gruyter GmbH (über TH als ebook)

Kaiser, R. (2014): Qualitative Experteninterviews. Konzeptionelle Grundlagen und praktische Durchführung. Springer-Verlag.

Kelle, U. (2022): Mixed Methods in Baur, N.& Blasius, J. (Hrsg.), Handbuch Methoden der empirischen Sozialforschung, https://doi.org/10.1007/978-3-658-37985-8_9

Kosfeld, Reinhold; Eckey, Hans-Friedrich; Türck, Matthias (2016): Deskriptive Statistik. Grundlagen - Methoden - Beispiele - Aufgaben. 6. Auflage. Wiesbaden: Springer Gabler (Lehrbuch).

Kreyenschulte, Thea (2023): Digital Divide: Ursachenforschung Chancengleichheit. In: Bohnet-Joschko, Sabine.; Pilgrim, Katharina (Hrsg.). (2023): Handbuch Digitale Gesundheitswirtschaft // Handbuch Digitale Gesundheitswirtschaft. Analysen und Fallbeispiele. 1st ed. Wiesbaden: Springer Vieweg. in Springer Fachmedien Wiesbaden GmbH. S.47-51.

Kuckartz, Udo u.a. (2009): Evaluation online. Internetgestützte Befragung in der Praxis. Wiesbaden: VS Verlag für Sozialwissenschaften (über TH Köln als ebook)

Kutscher, Nadia; Ley, Thomas; Seelmeyer, Udo (Hg.) (2016): Mediatisierung (in) der Sozialen Arbeit. Schneider Verlag Hohengehren GmbH. 1. Auflage. Baltmannsweiler: Schneider Verlag Hohengehren (Grundlagen der Sozialen Arbeit, 38).

Kutscher, Nadia; Ley, Thomas; Seelmeyer, Udo; Siller, Friederike; Tillmann, Angela; Zorn, Isabel (Hg.) (2020): Handbuch Soziale Arbeit und Digitalisierung. Juventa Verlag. Weinheim: Beltz; Beltz Juventa.

Lowis, D.; Klocke, V.; Hartmann, M. (2024): Pandemie digital? Menschen ohne festen Wohnsitz und digitale Kommunikation unter neuen Vorzeichen. In: Frank Sowa/Marco Heinrich/Frieda Heinzelmann/, Obdach- und Wohnungslosigkeit in pandemischen Zeiten (363-380). Bielefeld: transcript Verlag. <https://doi.org/10.14361/9783839460603-022>.

Mayr, Andrea; Sackl-Sharif, Susanne; Klinger, Sabine (2022): Digitalisierung der Handlungspraxis in der Sozialen Arbeit: Kontrastierungen nach Angebotsstrukturen und Zielgruppen. Mannheim: SSOAR, GESIS – Leibniz-Institut für Sozialwissenschaften e.V.

Micheel, Heinz-Günter (2010): Quantitative empirische Sozialforschung. München, Basel: E. Reinhardt (Studienbuch für soziale Berufe, 10)

Mummendey, Hans Dieter; Grau, Ina (2014): Die Fragebogen-Methode. 6. Aufl. Göttingen u.a.: Hogrefe Verlag GmbH & Co. KG

Nordrhein-Westfalen: Landtag NRW: Digitale Verwaltung. Online verfügbar unter Landtag NRW: Digitale Verwaltung, zuletzt geprüft am 02.08.2024.

Pehl, M.; Knödler, C. (2020): Datenschutz und Schweigepflicht in der Sozialen Arbeit. Erläuterungen und Schaubilder für Ausbildung und Praxis. Walhalla.

Przyborski, A.; Wohlrab-Sahr, M. (2014): Qualitative Sozialforschung. Ein Arbeitsbuch. Oldenbourg Verlag. 4. Auflage.

Raab-Steiner, Elisabeth; Benesch, Michael (2018): Der Fragebogen. Von der Forschungsidee zur SPSS-Auswertung. 5. Aufl. Wien: Facultas Verlags- und Buchhandels AG

Rennstich, Joachim K. Neue Tricks für alte Hunde? Digitalisierung als Herausforderung in Lehrvermittlung und Forschung: In Wunder, Maik (Hg.) (2021): Digitalisierung und Soziale Arbeit. Transformationen und Herausforderungen, Bad Heilbrunn. S. 201-214

Schaffer, Hanne (2014): Empirische Sozialforschung für die Soziale Arbeit : Eine Einführung. 3. Aufl., Freiburg im Breisgau: Lambertus-Verlag (über TH Köln als ebook)

Seufert Sabine, Handschuh Siegfried (Hrsg.) (2024): Generative Künstliche Intelligenz. ChatGPT und Co für Bildung, Wirtschaft und Gesellschaft.

Schnell, Rainer; Hill, Paul B.; Esser, Elke (2018): Methoden der empirischen Sozialforschung. 11. Aufl. Berlin/Boston: Walter de Gruyter GmbH

Schönauer Anna - Lena, Schneiders Kathrin Hoose Fabian (2021) Akzeptanz und Nutzung digitaler Technologien in der Sozialen Arbeit: In Gegenwart und Zukunft sozialer Dienstleistungsarbeit Freier et.al (Hrsg.), Wiesbaden. S.49-61

Sowa, F.; Heinrich, M.; Holzmeyer, T.; Proschek, K.; Freier, C. (2023): Smart Inklusion für Wohnungslose (SIWo). Schlussbericht, Schriftenreihe „Prekäres Wohnen und Wohnungslosigkeit“, Band 1, Nürnberg: Ohm.

Specht, T. (2017): Grundlagen, Selbstverständnis und Funktion der Hilfen in Wohnungsnotfällen. In: Specht, T.; Rosenke, W., Jordan, R.; Giffhorn, B. 2017: Handbuch der Hilfen in Wohnungsnotfällen. Entwicklung lokaler Hilfesysteme und lebenslagenbezogener Hilfeansätze. Berlin/ Düsseldorf. 1. Auflage.

Steiner, Olivier; Tschopp, Dominik (2022): Künstliche Intelligenz in der Sozialen Arbeit. In: Sozial Extra 46 (6), S. 466–471.

Studený, S. (2020): Digitalisierung in der Obdachlosenhilfe. In: Kutscher, N; Ley, T.; Seelmeyer, U.; Siller, F.; Tillmann, A.; Zorn, I. (Hrsg.) Handbuch Soziale Arbeit und Digitalisierung. Beltz-Verlag, S. 552-562.

UNESCO-Empfehlung zur Ethik der KI_ DE_web. Online verfügbar unter https://www.unesco.de/sites/default/files/2023-06/UNESCOEmpfehlung%20zur%20Ethik%20der%20KI_%20DE_web.pdf, zuletzt geprüft am 14.08.2024.

Verordnung - EU - 2024/1689 - EN - EUR-Lex (2024). Online verfügbar unter https://eurlex.europa.eu/legal-content/DE/TXT/?uri=OJ:L_202401689, zuletzt geprüft am 12.08.2024.

Walter Ganz; Michaela Friedrich; Tim Hornung; Benjamin Schneider: Arbeiten mit künstlicher Intelligenz | Fallbeispiele aus Produktion, Sacharbeit und Dienstleistungen. Online verfügbar unter <https://public-rest.fraunhofer.de/server/api/core/bitstreams/e1da9d02-54a2-443c-bff1-46872ccd043e/content>, zuletzt geprüft am 18.07.2024.26

Wecke, Bernhard (2024): Wachstum durch den Einsatz von Generativer KI. Funktionsweise und Anwendungsgebiete im Marketing. Wiesbaden, Heidelberg: Springer Gabler (essentials).

Will-Zocholl, Mascha (2023): Digitalisierung in der öffentlichen Verwaltung. Stagnation, Transformation oder Disruption? In: Andreas Schröer, Birgit Blättel-Mink, Antonius Schröder und Katrin Späte (Hg.): Soziale Innovationen in und von Organisationen. Sozialwissenschaftliche Studien zur Transformation von Organisation. Wiesbaden, Heidelberg: S. 277–292.

Witzel Andreas; Reiter Herwig (Hg.) (2022): Das problemzentrierte Interview – eine praxisorientierte Einführung. Weinheim/ Basel.

Wunder, Maik (Hg.) (2021): Digitalisierung und Soziale Arbeit. Transformationen und Herausforderungen. 1. Auflage. Bad Heilbrunn: Verlag Julius Klinkhardt.



9 Anhang

9.1 Codier-System (Codebuch) der Interviews

Zur Rekonstruktion von Sinnzusammenhängen wurde der Text im ersten Schritt nach den unterschiedlichen Informations- und Wissensarten untersucht und codiert.

- e. Selbstpräsentation
- f. Kontextwissen
- g. Deutungswissen
- h. Betriebswissen

Anschließend erfolgte die Codierung anhand folgender Struktur für die Inhaltsanalyse des problemzentrierten Interviews, das vollständige Codesystem ist im Anhang hinterlegt:

1 Digital vermittelte Kommunikation

Welche Kommunikationsprozesse werden auf welchem Wege digital vermittelt? Unterscheidung in interne Kommunikation, externe Kommunikation im Netzwerk und adressat:innenbezogene Kommunikation

1.1 Kommunikation mit Adressat:innen

1.1.1 Video-Telefonie

1.1.2 Messenger

1.1.3 E-Mail

1.1.4 Telefonie

1.2 externe Kommunikation mit Fachstellen und Netzwerk

1.2.1 Video-Telefonie

1.2.2 Messenger

1.2.3 E-Mail

1.2.4 Telefonie

1.3 interne Kommunikation mit Kolleg:innen

1.3.1 Video-Telefonie

1.3.2 Telefonie

1.3.3 E-Mail

1.3.4 Messenger

2 Wünsche an digitale Tools

Welche Prozesse können unterstützt werden? Welche Herausforderungen ergeben sich in der Nutzung?

3 Einstellung zur Digitalisierung

Nutzen, Vorteile, Kritik,

3.1 Ablehnung digitaler Kommunikation

3.2 Teilhabe von Adressat:innen

Beitrag zur digitalen Teilhabe, Zugänglichkeit, etc.

3.3 Differenzierte Bewertung

3.4 Zustimmung und Ablehnung im Team

3.5 Pauschale Bewertung

4 Technische Ausstattung

Soft- und Hardware

4.1 Software-Anwendungen

Für welche Funktionen und Bewertung der Funktionalität

4.2 Nutzung privater Geräte

ggf. zu welchem Zweck

4.3 Dienstgeräte

Smartphone, Laptop, Tablet,...

5 Fort- und Weiterbildungen

Bedarf und Wünsche, Praxis, Angebote

6 Umgang mit Daten

Datenschutz, Datensparsamkeit, Vorgaben der Einrichtung

6.1 eigener Umgang

persönliche Einstellungen und Praktiken

6.2 Fortbildungsangebot

6.3 Datensicherheit

6.4 Datenschutz

6.5 Dokumentation

digital unterstützt oder analog?

6.5.1 analoge Doku

6.5.2 digitale Doku-Programme

6.5.3 Umfang

Einschätzung und Aufwand

7 Mobiles Arbeiten

Wünsche und Status Quo mobiles Arbeiten, Homeoffice, flexible Arbeitszeiten, asynchrone Beratung

7.1 Praxis flexibler Arbeit

Wie wird Arbeit in der konkreten Einrichtung organisiert?

7.2 Wünsche an mobiles Arbeiten

7.3 Bewertung flexibler Arbeitsformen

Home-Office, zeitliche Flexibilität.

9.2 Vereinbarte Schritte im Forschungsprozess

Vor der Kontaktaufnahme

Vor der Kontaktaufnahme mit den Erzählpersonen in der Praxis informieren sich die Forscher:innen über den jeweiligen institutionellen Kontext:

- Sichtung der Homepage (Angebote, Kontaktoptionen, Aktualität, Adressat:innen-Orientierung, Barrieren,...)
- Einlesen in die fachtheoretische Lektüre (Handbücher, Forschungsstand, Zeitschriftenartikel, ...)
- Sichten der institutionsspezifischen Schriften und Informationen (Konzepte, Handreichungen, Veranstaltungskalender, Berichte, ...).

Vorbereitung des Interviews: Vorgespräch per Telefon /Zoom /persönlich:

Vor dem Interview-Termin werden in einem Vorgespräch der Rahmen, das Vorgehen und Datenschutzrechtliche Fragen geklärt:

- Vorstellung der eigenen Person und Übermittlung von Kontaktdaten
- Informationen zum Forschungsvorhaben und
- Vorgehen (Aufnahme, Transkription, Trennung der persönlichen Daten und Interviewtranskription, Löschung der Audiodatei nach Auswertung)
- Zustimmungs-, Datenschutz- und Verschwiegenheitserklärungen per Mail übermitteln

- Klären des zeitlichen Rahmens und des Settings (Ort, digital oder face-to-face,...).

Zum Interview-Termin:

- Einwilligung zur digitalen Aufnahme, dann
- Datenschutz- und Verschwiegenheitserklärung, Zustimmung einholen
- Erläuterung des Vorgehens (digitale Aufnahme, Transkription, anonymisierte Auswertung, Ergebnisse ab Juni)
- Ggf. Option der Aushändigung des Transkripts und Widerruf der Zustimmung

Fragen zur Selbstpräsentation der Erzählperson:

- Aufgaben und Rolle in der Institution
- Dauer der Betriebszugehörigkeit
- Berufserfahrung, Zugang zur Tätigkeit – Studienabschluss?

9.3 Leitfaden für das Expert:innen-Interview

Im problemzentrierten Interview geht es neben den Sachinformationen auch um die Generierung einer Erzählung, um das Betriebs-, Kontext- und Deutungswissen zu rekonstruieren. So wurde eine Einstiegsfrage als Erzählstimulus verabredet und ein Leitfaden für exmanente Fragen entwickelt. Die Leitfrage lautete:

„Ich möchte Sie bitten aus Ihrer beruflichen Praxis zu erzählen. Uns interessiert welche Arbeitsprozesse in der Sozialen Arbeit digital unterstützt oder vermittelt werden und wie Sie in ihrer alltäglichen Arbeit als Sozialarbeiter:in die Digitalisierung erleben? Nehmen Sie sich gerne Zeit.

Vielleicht erzählen Sie zunächst wie Sie die Digitalität im Alltag und auch im beruflichen Alltag erleben!“

Folgende Fragen und Themenblöcke wurden für exmanente Fragen zusammengestellt:

Digitalisierung adressat:innenbezogener Prozesse

- Welche Bedeutung Digitalisierung in der Praxis? Für welche Prozesse ist Digitalisierung sinnvoll, für welche nicht?
- Wie hat sich Ihrer Einschätzung nach der Digitalisierungsgrad in Ihrer Einrichtung in den letzten Jahren entwickelt und wie bewerten Sie diese Veränderung?
- Welchen Einfluss hat die Digitalisierung auf Ihre Interaktion(-smöglichkeiten) mit ihren Klient:innen?
- Wie bewerten Sie den aktuellen Einsatz digitaler Technologien in ihrer Einrichtung mit Blick auf die Qualität ihrer Arbeit?

Technische Ausstattung (Soft- und Hardware)

- Welche digitalen Geräte stehen Ihnen für Ihre Arbeit zur Verfügung?
- Ist die Ausstattung ausreichend, für Ihre Arbeit? Wenn nein, was fehlt?
- Wie schätzen Sie den Zugang der Klient:innen zu digitalen Angeboten ein?
- Welche Tools, Programme oder Software haben sich in Ihrer alltäglichen Arbeit bewährt? Können Sie ein konkretes Beispiel nennen?

Dokumentation und Umgang mit Daten (Datenschutz)

- Wie nehmen Sie die zunehmende Digitalisierung in Bezug auf die Dokumentation ihrer Arbeit wahr? (Nutzen vs. Mehraufwand)
- Gibt es in Ihrer Einrichtung spezifische Vorgaben zum datenschutzkonformen Umgang und sind Ihnen diese bekannt?
- Welche Herausforderungen erleben Sie in ihrer alltäglichen Arbeit im Zusammenhang mit dem Thema "Datenschutz", zum Beispiel in der Zusammenarbeit mit Ihren Adressat:innen.

Nutzen, Vorteile und Wünsche an digitale Tools bzw. Erweiterung digitaler Formate

- Welche Vorteile beziehungsweise welchen Nutzen sehen Sie in der Verwendung digitaler Technologien in Ihrer Einrichtung? Gibt es Vorteile, oder aber auch Schwierigkeiten, die Sie besonders hervorheben würden?
- Sie haben einen Wunsch frei. Welche Veränderung wünschen Sie sich im Hinblick auf den Einsatz bzw. die Implementierung digitaler Technologien in Ihrer Einrichtung?
- Wie schätzen Sie den Nutzen generativer KI für Ihren Arbeitsbereich ein? Gibt es Maßnahmen oder konkrete Planungen Ihrer Einrichtung, generative KI in der Praxis einzusetzen, zum Beispiel bei der Erstellung von Hilfeplänen oder dem Formulieren von Anträgen?

Erfahrungen / Wünsche an flexibles Arbeiten

- Was würden Sie sich in Bezug auf digitales Arbeiten wünschen?
- Positive Effekte von asynchronen und/oder ortsunabhängigen Arbeitens?
- Interesse an Home-Office?
- Interesse an flexiblen Arbeitszeiten?

Fort- und Weiterbildungsbedarf

- Sehen Sie Ihre eigenen Fähigkeiten und Ihr Wissen in Bezug auf die Ihnen zur Verfügung gestellten Tools als ausreichend an, oder würden Sie sich diesbezüglich Fort- oder Weiterbildungen wünschen? Wenn ja, in welchen Bereichen?
- Stellt Ihre Einrichtung ausreichend Ressourcen für eine angemessene Fort- und Weiterbildung zur Verfügung? (Fortbildungsangebot, zeitliche Ressourcen, finanzielle Unterstützung etc.)

Technikskepsis oder Technikvertrauen

- Wie schätzen Sie die Haltung ihrer Adressat:innen oder Kolleg:innen gegenüber dem Einsatz digitaler Technologie im Rahmen Ihrer beruflichen Tätigkeit / in Ihrer Einrichtung ein? Können Sie dies anhand eines konkreten Beispiels verdeutlichen?
- Wie könnte das Vertrauen in digitale Technologien von Ihren Kolleg:innen oder Adressat:innen aus Ihrer Sicht gestärkt werden? Oder wäre Ihrer Ansicht nach auch ein wenig mehr Skepsis gegenüber digitalen Produkten erforderlich?

Zum Abschluss:

„Möchten Sie noch ein abschließendes Statement zur Digitalisierung geben?“

Herzlichen Dank für Ihre Zeit und dass Sie Ihre Perspektiven / Gedanken / Erfahrungen mit uns teilen. Ausblick auf das weitere Vorgehen!“

9.4 Empirische Herleitung der Deutungshypothesen von Deborah Baier

(1) Deutungshypothese 1:

Von Wohnungslosigkeit betroffene oder bedrohte Personen sind unterschiedlichen Barrieren bzgl. der Digitalisierung ausgesetzt, wodurch die Teilhabemöglichkeiten der Adressat:innen begrenzt und erschwert sind. Digitale Teilhabemöglichkeiten nutzen zu können, setzt voraus, dass die Person über ein Endgerät verfügen kann. Adressat:innen verfügen jedoch nicht immer über die finanziellen Mittel für ein eigenes Gerät (vgl. Studeny 2020, S. 557; Lowis et al. 2024, S. 377).

„[...] wir haben auch einige digitale Endgeräte im Verleih, also für Menschen, die keine Möglichkeit haben, weil sie eben die finanziellen Mittel nicht haben oder weil sie sich noch nie damit auseinandergesetzt haben [...]“ A2Digi_Prax_Ba: 2 - 2 (0)

Eine der vielen Barrieren besteht darin, dass häufig veraltete Geräte (Smartphones) von den Adressat:innen genutzt werden, sodass sie keine Updates, die für die Installation mancher Apps erforderlich sind, installieren können. Um Teilhabe zu ermöglichen, bietet die Institution daher einen niederschweligen Zugang über eine Internetseite an.

„Das war ursprünglich vorgesehen als App, die zu entwickeln war, als ich die Projektleitung übernommen habe, habe ich dafür plädiert, lieber den Relaunch einer Website, die wir ohnehin schon hatten, nämlich [...], damit zu machen, weil damit für Menschen, die von Obdachlosigkeit betroffen sind, die keine neuen Geräte haben und damit keine Betriebssystem, Updates, vielleicht mehr fahren können, ist die Nutzung einer App mit zu vielen Hindernissen verbunden, also so niedrigschwellig wie möglich. Wir haben diese Website dem Lick and Field eine App realisiert.“ A2Digi_Prax_Ba: 1 - 1 (0)

Problematisch ist oft auch die Versorgung mit Internet, selbst wenn die Personen in stabileren Lebensverhältnissen leben, da diese mit hohen Kosten für Internetverträge verbunden sind bzw. ohne festen Wohnsitz keine Internetverträge abgeschlossen werden können (vgl. Lowis et al. 2024, S. 377f.).

„Überhaupt eine digitale Veranstaltung sei es 10 Minuten, sei es 2 Stunden überhaupt verfolgen zu können, wer Lebensmittelpunkt Straße hat, wird dazu nicht die Möglichkeit haben, und andere wiederum haben vielleicht stabilere Lebensverhältnisse, aber nicht unbedingt immer Internet sogar.“ A2Digi_Prax_Ba: 7 - 7 (0)

In der bisherigen Forschung wird ergänzend auf die fehlende Versorgung mit Strom hingewiesen (vgl. Sowa 2023, S. 8; Studeny 2020, S. 557).

Die Nutzung von Datenvolumen ist bei Prepaidhandys begrenzt und mit Kosten verbunden. Die Adressat:innen verfügen nicht über die finanziellen Ressourcen, die Möglichkeiten des Internets vollumfänglich zu nutzen (vgl. ebd.), wie zum Beispiel bei Zoom oder beim Anschauen von Videos, so die *„Kein Wunder, weil es sind eben ja auch nur WLAN fähige Geräte, das heißt man muss eben halt dann einen Zugang haben zu einem WLAN, was eben nicht für jeden gegeben ist und dann eben auch ein Gerät zu haben, dass man gegebenenfalls als Hotspot, also ein Smartphone, das man als Hotspot für das WLAN einsetzen kann. Das hat er auch nicht jeder. Also deswegen können wir sagen, Smartphones waren wichtiger als Tablets und insofern sind eben die meisten Geräte auch aktuell im Umlauf und bei den Tablets sind es glaube ich ungefähr die Hälfte, sind aktuell im Umlauf bei den Smartphones aktuell glaube ich dreiviertel.“* A2Digi_Prax_Ba: 3 - 3 (0)

Interviewte. Erschwerend kommt die Barriere hinzu, dass Menschen mit dem Lebensmittelpunkt „Straße“ nicht über die erforderliche Ruhe und Rückzugsmöglichkeiten verfügen.

„Denn wenn man ein Prepaid Handy hat, dann lädt man das eben immer mal wieder auf. Aber hat natürlich nicht, wenn man einen Zoom Call macht, dann rattern ja die Megabyte durch, also insofern muss nämlich nicht nur den Internetzugang haben, sondern auch die Ruhe haben.“

A2Digi_Prax_Ba: 6 - 6 (0)

In Bezug auf den heterogenen Personenkreis der Wohnungslosen muss ebenfalls berücksichtigt werden,

„[...] Wir haben diese Website dem Link and Field eine App realisiert. Haben sie mittlerweile auch in 6 Sprachen im Angebot [...]“. A2Digi_Prax_Ba: 1 - 2 (0)

dass Menschen mit Migrationshintergrund der Sprachbarriere bei der Nutzung von digitalen Angeboten ausgesetzt sein können.

Ohne Zugang zu digitalen Angeboten und Internet sind auch die damit verbundenen Freizeitaktivitäten und Informationsmöglichkeiten nicht zugänglich für die Adressat:innen.

„[...] größeren Bildschirm nutzen wollen oder eben beispielsweise auch gerne Videos gucken möchten und denn das ist ja auch das Thema Freizeit, ist auch ein relevanter Aspekt, an dem viele Menschen nicht denken, wenn es um wohnungslose und obdachlose Menschen geht.

Es geht eben auch darum nach dem Überleben auf der Straße es eben halt auch daran liegt, Freizeitaktivitäten haben zu können.“ A2Digi_Prax_Ba: 2 - 2 (0)

Sowa et. al (2023) verweisen in ihrer Publikation auf die Ergebnisse der Forschung von Klocke, Lowis und Hartmann, die festgestellt haben, dass auch Wohnungslose Smartphones überwiegend für die Freizeitgestaltung nutzen (Sowa et al. 2023, S. 33).

Die Teilhabe an der Gesellschaft und das Halten von Kontakten ist ohne ein Endgerät nur schwer möglich (vgl. Lowis et al. 2024, S. 372). Auch die Interviewte sieht ein digitales Endgerät als die „einzige Möglichkeit“ an.

Es geht um Informationen, es geht auch um Kontakte, denn die einzige Möglichkeit, nicht nur sich zu informieren, sondern auch Kontakte zu halten, ist so ein Gerät. Also insofern ist das sehr wichtig und gleichzeitig ist es für uns auch immer ein Aspekt auf Themen wie Datenschutz hinzuweisen, also wenn sie sagt, ja, ich bin da, kommen diese Cookies, und ich sage, dann akzeptieren Nein, genau nicht.

A2Digi_Prax_Ba: 5 - 5 (0)

(2) Deutungshypothese 2:

Eine konzeptionelle Einbindung des Themas Digitalisierung, dass sich an den Bedarfen der wohnungslosen Adressat:innen orientiert, führt zu bedarfsgerechten Angeboten, die gezielt die digitale Kompetenz und damit verbunden die Teilhabe der Betroffenen verbessern kann. Durch die Schaffung des Angebotes „digitale Lernwerkstatt“ wird den Adressat:innen der Zugang zu digitaler Teilhabe ermöglicht.

„Dann ging es darum, ein Konzept zu entwickeln für eine digitale Lernwerkstatt, die Menschen, die von Wohnungslosigkeit, Obdachlosigkeit und oder Armut betroffen sind eine Tür zu öffnen zu digitaler Teilhabe.“ A2Digi_Prax_Ba: 1 - 1 (0)

„[...] Und insofern sind das Lernwerkstatt Formate. Also ich habe das Konzept entwickelt, war eben vorher auch in einigen Institutionen der Wohnungslosenhilfe einfach, um mit Leuten zu sprechen, Fragen nach dem Motto: Wenn ihr ins Internet gehen würdet, was würde euch interessieren oder geht ihr bereits und wenn ja, womit beschäftigt ihr euch dann? Und das Konzept ist in 2 Stunden an einem Freitagnachmittag, wenn wir eine kleine Gruppe machen, das sind maximal 8 Menschen, die müssen sich ja vorher anmelden, um ein bisschen Verbindlichkeit reinzubringen.“ A2Digi_Prax_Ba: 7 - 7 (0)

Einrichtungsbezogene Konzepte in der Wohnungslosenhilfe sollen Möglichkeiten schaffen, um die Teilhabe an der Gesellschaft und die digitalen Kompetenzen der Adressat:innen zu fördern (vgl. Studeny 2020, S. 559). Die Orientierung an den Bedarfen und Wünschen der Adressat:innen ermöglicht es, dass möglichst viele an dem Lernwerkstatt-Angebot teilnehmen und ihre digitalen Kompetenzen erweitern können. Durch einen festen Termin und eine vorherige Anmeldung soll den Adressat:innen der Wert der Verbindlichkeit näher gebracht werden. Vor dem Hintergrund der bereits benannten Barrieren ist es konzeptionell erforderlich, dass das Lernwerkstattangebot mit Adressat:innen der Wohnungslosenhilfe in Präsenz stattfindet.

„Ich habe dafür eben auch eine Fachkollegin engagiert. Wir machen das zu zweit, du hast ja so 2 Menschen mit 8 Gästen. Wir haben eben halt einen quasi Frontalteil, und auch eine Unterlage, die man dann bekommt und auch mitnehmen kann. Wir haben sie [die Lernwerkstatt] zwar auch digital in der ersten Welle der Lernwerkstatt vorgehalten, aber die Abrufe waren so gering, dass man gemerkt hat: [...]“

A2Digi_Prax_Ba: 8 - 8 (0)

„Denn wenn man ein Prepaid Handy hat, dann lädt man das eben immer mal wieder auf. Aber hat natürlich nicht, wenn man einen Zoom Call macht, dann rattern ja die Megabyte durch, also insofern muss nämlich nicht nur den Internetzugang haben, sondern auch die Ruhe haben.“

A2Digi_Prax_Ba: 6 - 6 (0)

Die Themen der Lernwerkstatt legen die Adressat:innen anhand ihrer Bedürfnisse rund ums Internet und Digitalisierung persönlich fest. Die Orientierung an den Bedürfnissen für derartige Konzepte in der Wohnungslosenhilfe werden empfohlen (vgl. Studeny 2020, S. 561f.).

„[...] von, wie ich vorhin schon sagte: Ich war noch nie im Internet.

Bis hinzu Bezahlen im Internet, da kommen auch Nützliches aus dem Internet, also zum Beispiel: wo finde ich kostenlose Fotos, die ich auch wirklich verwenden darf, um vielleicht eine nette Grußkarte draus zu machen und Weihnachtsgrüße digital zu verschicken.

Wie komme ich dann in diesem Thema Freizeitaktivitäten voran? Dann eben das Thema Datenschutz, was kann ich selber tun, welche Möglichkeiten habe ich?

Dann eben halt auch Einstellungen in meinem Android Smartphone, weil die aller aller meisten haben ein Androidgerät. Und wo man dann einfach sehen kann: OK hier kann ich die Akkuleistung einstellen, hier im Hintergrund, hier kann ich mich eben mal damit auseinandersetzen was ist der Unterschied zwischen Displaysperre und Pin, die ich für die Sim Karte brauche.“

Das Interesse und die Neugier der Adressat:innen wird dadurch geweckt, dass sie andere Personen in der Lernwerkstatt kennenlernen können. Das konzeptionell entwickelte Angebot führt dazu, dass Menschen auch persönlich in Kontakt kommen beim Erlernen digitaler Kompetenzen.

„Wir haben dann eben letztendlich in diesen 2 Stunden, die wir dafür eingeplant haben, auch wieder 8 Leute dagehabt, weil wir dann parallel gearbeitet haben. Das war dann auch im normalen Tagesbetrieb vom Cafe, sodass die Menschen dann eben auch hier Mittag gegessen haben und dann danach in die Lernwerkstatt kamen und damit auch andere sehen, was wir da so machen und da auch noch mal so ein bisschen Neugier zu wecken, und das Waren ganz unterschiedliche, sehr persönliche Themen. Also es gab welche, die gesagt haben, ja, ich habe hier das Vertrauen [...]“ A2Digi_Prax_Ba: 8 - 8 (0)

„Und in diesen 1 zu 1 Terminen, auch in den Gruppenterminen, ergeben sich auch Kontakte unter den Leuten. Das ist uns ja auch wichtig, denn unser Thema ist Teilhabe. Wir fragen also, wenn sich jemand zur Lernwerkstatt anmeldet, nicht ist die Person bedürftig. Hat die Person Lebensmittelpunkt Straße, hat sie schwierige Lebensverhältnisse oder nicht? Weil wir eben übrigens das insgesamt dieses Thema gesellschaftlicher Teilhabe propagieren und dass es uns auch in der Lernwerkstatt wichtig, das heißt, wir haben eben nicht gefragt, hat jemand das Geld, oder [...]?“ A2Digi_Prax_Ba: 9 - 9 (0)

Die Bedarfe der Adressat:innen sind laut der Expertin aufgrund des heterogenen Personenkreises und der individuellen Kompetenzen sehr unterschiedlich.

„Und insofern haben wir ganz unterschiedliche Bedarfe. Es gibt eben dann Menschen, die mittlerweile auch Behördengänge damit abwickeln, also diese Jobcenter digital App installiert haben, wo dann auch zum Beispiel auch eine Hilfestellung durch uns dann passiert beim Installieren, weil da kommt ja das erste Passwort zum Einstieg, zum Registrieren und dann ist es der eine oder eine Person schon wichtig, dass da noch jemand nebendran sitzt, dass da nichts schiefgehen kann, ob sie auch wirklich richtig machen und es kommen ganz unterschiedliche Anwendungen. Bis hinzu einem Herrn, der in einer Notunterkunft seit Längerem untergebracht ist und der eine Aufforderung zum Mikrozensus bekommen hat, der keine Ahnung hatte, was das ist.“ A2Digi_Prax_Ba: 6 - 6 (0)

„Und dann eben so die letzte Mahnung bekam, Mitmachen zu müssen, und das haben wir dann halt gemeinsam gemacht. Haben wir dann das café Notebook genutzt, weil auf dem größeren Bildschirm könnten wir natürlich beide dann gut das entsprechend verfolgen und haben gemeinsam die Fragen beantwortet. Also er hat sie mir beantwortet, ich habe sie eingegeben, weil das hat dann denjenigen schon ein bisschen überfordert, weil es sehr behördlich daherkam. Und vor diesem Hintergrund sind eben die Einsatzmöglichkeiten so individuell wie die Lebensführung der jeweiligen Person ist.“ A2Digi_Prax_Ba: 6 - 6 (0)

Der konzeptionell bedingte, zeitlich unbegrenzte Verleih von Endgeräten, wie Smartphones oder Tablets ermöglicht den Adressat:innen überhaupt erst eine Zugangsmöglichkeit zum Internet, wodurch Teilhabemöglichkeiten geschaffen werden. Unterschiedliche Konzepte der Wohnungslosenhilfe beinhalten die Bereitstellung von Endgeräten für den Personenkreis (vgl. Studeny 2020; Lowis et al. 2024).

„Und ich überlege jetzt gerade schon sonst noch mal genau, wir haben auch einige digitale Endgeräte im Verleih, also für Menschen, die keine Möglichkeit haben, weil sie eben die finanziellen Mittel nicht haben oder weil sie sich noch nie damit auseinandergesetzt haben [...]“!

A2Digi_Prax_Ba: 2 - 2 (0)

„[...] Für Geräte, also wir haben im Rahmen dieses Digitalisierungsprojektes mit der Sozialstiftung, haben wir 20 Smartphones mit Android Betriebssystem.“ A2Digi_Prax_Ba: 2 - 2 (0)

„[...] denn das ist ja auch das Thema Freizeit, ist auch ein relevanter Aspekt, an den viele Menschen nicht denken, wenn es um wohnungslose und obdachlose Menschen geht.

Es geht eben auch darum nach dem Überleben auf der Straße es eben halt auch daran liegt, Freizeitaktivitäten haben zu können. Und wir haben mittlerweile durch eine weitere Förderung seitens der Stadt Köln weitere Smartphones, aber dann nur Smartphones, weil sie festgestellt haben, die Tablets werden nachgefragt, aber nicht so häufig. A2Digi_Prax_Ba: 2 - 3 (0)

Die Institution bietet den Adressat:innen einen kostenlosen WLAN-Zugang an sieben Tagen in der Woche. Auch gibt es die Möglichkeit, datenschutzbereinigte Notebooks und einen Drucker zu nutzen. Kopfhörer und USB-Sticks werden bei Bedarf verschenkt, dies ist Teil des Einrichtungskonzeptes.

„Genau. Wir haben einen freien WLAN Zugang 24 Stunden, 7 Tage die Woche, der auch vor der Tür funktioniert. Das heißt also, wenn wir geschlossen haben, was ja auch passiert, dass man dann auch vor der Tür Mails abrufen kann, wenn man eben ein entsprechendes digitales Endgerät hat. Wir geben auch das Zugangspasswort ohne weiteres raus, wir ändern es auch nicht ständig, weil uns ist ja daran gelegen, dass Menschen digitale Teilhabe erleben können und wir haben im Café eine Notebooks stehen, an das man sich direkt dransetzen kann für die Leute, die eben kein Endgerät haben und ein Drucker dabei, falls man eben mal was ausdrucken möchte. Ob das dann eine Bewerbungsunterlage oder was auch immer ist. Das Gerät ist so vorbereitet unter dem Aspekt des Datenschutzes. Nach der Nutzung wird es neu gestartet und wird dann auf 0 gesetzt. Das heißt also alle Änderungen, alle Verläufe, alle Dateispeicher, Aktivitäten werden dann eben zurückgesetzt und wenn jemand Unterlagen zum Beispiel bearbeitet und die Datei mitnehmen möchte, gibt es natürlich die Möglichkeit, falls die Person eine Cloud hat, das dort hochzuladen. Wir haben aber auch USB Sticks, so dass man das dann auch mitnehmen kann. USB Stick genauso wie Kopfhörer, falls jemand eben auf diesem Notebook auch was mit Ton sich dann anschauen möchte, das geben wir dann kostenfrei raus und kann dann behalten werden und so weiter und so.“ A2Digi_Prax_Ba: 4 - 4 (0)

Letztlich ist die Schaffung konzeptbezogener Lernangebote, die auf den Aufbau digitaler Kompetenzen zielen und die Bereitstellung von Endgeräten ermöglichen, eine Notwendigkeit für Einrichtungen der Wohnungslosenhilfe, um die Teilhabe der Adressat:innen zu verwirklichen.

(3) Deutungshypothese 3:

„Wer von den Ratsuchenden mit uns kommunizieren möchte, digital und eben ein daten- schutzwahrenden Affekt haben möchte, dann muss die Person Signal installieren. Wir hel- fen da natürlich auch gerne, wenn man sagt, ja, aber wir nutzen doch alle Whatsapp ja, das mag sein. Wir nutzen es aber nicht und es hat dazu geführt, dass eine Menge Men- schen sich Signal installiert haben, weil wir da eben halt auch strikt sind, denn wir haben ja die Verantwortung, dass wie Daten und Informationen, über die wir verfügen, nicht ab- fließen oder nicht in einen Zusammenhang gestellt werden für Verfolgungen oder ähnliches genutzt werden. Das hilft uns natürlich nicht [...]“. A2Digi_Prax_Ba: 11 - 11 (0)

Messengerdienste ermöglichen eine niedrigschwellige Kommunikation mit den Adressat:innen, wobei der verwendete Messengerdienst ausschließlich unter Berücksichtigung der Datensicherheit gewählt werden darf. Institutionen der Sozialen Arbeit tragen die Verantwortung, dass die Daten der Adressat:innen geschützt werden (vgl. Pehl/ Knödler 2020, S. 59f). Der Messenger- Dienst „WhatsApp“ wird diesem Anspruch nicht gerecht, weswegen die Institution *Signal* als niedrigschwellige Kommunikationsmöglichkeit hat. Innerhalb der Sozialen Arbeit ist die Verwendung des Messenger-Dienstes *WhatsApp* im beruflichen Kontext weder zulässig noch rechtmäßig, weil die App gegen die Datenschutz- Grundverordnung verstößt (vgl. Pehl/Knödler 2020, S. 170- 183). Hinsichtlich der Auswertung der quantitativen Erhebung (Teil A) war festzustellen, dass 21 der Befragten (N= 55), die Messenger-Dienste dienstlich verwenden ausschließlich *Signal* nutzen. Beachtlich und alarmierend hingegen ist die Nutzung von *WhatsApp*. 14 Befragte (N=55) gaben an, sowohl *WhatsApp* als auch *Signal* im dienstlichen Kontext zu verwenden. 17 Befragte verwenden ausschließlich *WhatsApp* im Berufskontext. Insgesamt gab über die Hälfte der Befragten an, dass sie (auch) *WhatsApp* im beruflichen Kontext nutzen (s. Teil A 3.). Auch die Expertin legt großen Wert auf den Schutz der Daten, weswegen *WhatsApp* für die Kommunikation mit Ratsuchenden nicht infrage kommt.

„[...] beispielsweise das Thema Messenger. Wir haben bei uns ausschließlich Signal. Wir haben in den Überlegungen zu sagen eben Signal oder Threema, das waren die beiden einzigen, die für uns in Frage kamen als kleine Institutionen, die keinen eigenen Server betreiben kann, weil wir ja zum Beispiel eher eine Alternative, aber wir haben keinen eige- nen Server, wir sind so klein, da macht es keinen Sinn.“ A2Digi_Prax_Ba: 11 - 11 (0)

Die Zugangsvoraussetzungen zum Messengerdienst „Threema“ stellt die Ratsuchenden vor Barrieren. Die Nutzung der App ist einmalig kostenpflichtig und muss darüber hinaus digital bezahlt werden.

„Und wir wollen natürlich in der Kommunikation mit Ratsuchenden dann sagen, welche Möglichkeit ist die einfache, also sprich so niedrigschwellige, wie es halt geht.

Und dann sagen wir, OK, Threema, selbst wenn wir sagen würden, jeder, der mit uns kommunizieren will, den zahlen wir die 5€ um eben Threema einmalig zu kaufen.

Aber dazu muss man digital bezahlen können und das können viele Ratsuchende nicht. Und insofern sind wir dann aufs Signal gegangen und sind sehr pragmatisch insofern ran- gegangen, dass wir sagen, Edward Snowden nutzt Signal und er lebt noch. Er scheint also nicht gefunden worden zu sein, und seine Daten scheinen nicht abgefließen zu sein, und wir finden immer auch den Open Source Ansatz, also im Grundsatz eben zu sagen, dieses Gemeinschaftliche, das nicht Einer dem gehört das und er kann damit machen, was man möchte.“ A2Digi_Prax_Ba: 11 - 11 (0)

Pehl und Knödler (2020) empfehlen zur Kommunikation mit Adressat:innen sowie zur Verwendung im Beruflichen u.a. auch den Messenger-Dienst *Signal*, da dieser eine datenschutzsicherere Variante sei (vgl. ebd. S. 184f.).

(4) Deutungshypothese 5:

Es ist die Verantwortung der Mitarbeitenden, die Adressat:innen innerhalb der Institution für Datenschutz und Datensicherheit zu sensibilisieren und aufzuklären, um die personenbezogenen Daten im Internet schützen zu können.

Soziale Arbeit hat den Auftrag, die Interessen der Adressat:innen zu schützen und sie zu einer eigenen Entscheidung zu befähigen (vgl. DBSH 2014, S. 30). Die Mitarbeitenden der Institution geben Hilfestellungen und Informationen darüber, wie die Adressat:innen ihre Daten und Geräte vor Missbrauch schützen können.

„[...]ja es mag unpraktisch sein eine Displaysperre zu haben, aber sie ist eben halt der Schutz des eigenen Geräts, und zwar nicht nur vor der Möglichkeit, wenn jemand das Gerät stiehlt, ganz leicht Zugriff auf das Gerät zu haben, sondern eben halt dann auch auf die Daten die da drauf [sind].“ A2Digi_Prax_Ba: 5 - 6 (0)

Denn „Der Schutz der privaten Daten, des Privatlebens und der Privatsphäre ist deutlich schwerer geworden, nicht zuletzt wegen der für die meisten Nutzer:innen nicht mehr nachvollziehbaren Zugriffsmöglichkeiten diverser Akteur:innen auf private Daten im Internet.“ (Beranek 2021, S. 104).

Die Mitarbeitenden und die Expertin unterstützen und unterrichten die Adressat:innen im Umgang mit ihren persönlichen Endgeräten.

„[...] Dann eben halt auch Einstellungen in meinem Android Smartphone, weil die aller aller meisten haben ein Androidgerät. Und wo man dann einfach sehen kann: OK hier kann ich die Akkuleistung einstellen, hier im Hintergrund, hier kann ich mich eben mal damit auseinandersetzen, was ist der Unterschied zwischen Displaysperre und Pin, die ich für die Sim Karte brauche.“

A2Digi_Prax_Ba: 8 - 7 (0)

Die Adressat:innen werden zum Umgang mit ihren persönlichen Daten im Internet geschult und dafür sensibilisiert nicht allen Cookies zuzustimmen. Auch der Umgang mit QR-Codes oder E-Mails wird hinsichtlich des Datenschutzes thematisiert.

„Also insofern ist das sehr wichtig und gleichzeitig ist es für uns auch immer ein Aspekt auf Themen wie Datenschutz hinzuweisen, also wenn sie sagt: ja, ich bin da, und da kommen diese Cookies, und ich sage, dann akzeptieren Nein, genau nicht.“

Weil wer vorher darüber spricht: Ich möchte meine Daten nicht im Netz wissen und dann es geht nicht um deine Daten, sondern es geht dir mal letztendlich um Profile die daraus generiert werden und diese Hilfestellungen zu leisten und manchmal auch gebetsmühlen- artig zu wiederholen [...]“.

A2Digi_Prax_Ba: 5 - 6 (0)

„Also wenn mir jemand stolz erzählt, ah, ich habe jetzt die QR Code lese App eingesetzt an Plakaten und an Plakaten, Ich hoffe das waren nicht irgendwelche Aushänge weil man weiß ja nicht welchen Link man dann aufmacht und insofern also unsere eigene Technik- Skepsis also. Ich bin natürlich diejenige, die innerhalb der Einrichtung als Institution das Thema Digitalisierung weiter voranbringt und auch diejenige ist, die dann auch sagt, das sollten wir eben halt besser nicht so machen. Oder eben dann Aspekte, wie, dass sich gebetsmühlenartig wiederholen uns eine E-Mail ist so öffentlich wie eine Postkarte. Wer also personenbezogene Daten transferiert, sollte darauf achten.“ A2Digi_Prax_Ba: 9 - 9 (0)

Die konsequente Haltung der Institution, zur digitalen Kommunikation mit Adressat:innen ausschließlich den Messengerdienst Signal zu verwenden, um die persönlichen Daten der Ratsuchenden zu schützen, ist ein weiterer Beleg für die Verantwortung der Institution und Mitarbeitenden hinsichtlich Datenschutz und -Sicherheit, der die Adressat:innen sensibilisiert.

„Wer von den Ratsuchenden mit uns kommunizieren möchte, digital und eben ein datenschutzwahrenden Affekt haben möchte, dann muss die Person Signal installieren. Wir helfen da natürlich auch gerne, wenn man sagt, ja, aber wir nutzen doch alle Whatsapp ja, das mag sein. Wir nutzen es aber nicht und es hat dazu geführt, dass eine Menge Menschen sich Signal installiert haben, weil wir da eben halt auch strikt sind, denn wir haben ja die Verantwortung, dass wie Daten und Informationen, über die wir verfügen, nicht ab- fließen oder nicht in einen Zusammenhang gestellt werden für Verfolgungen oder ähnliches genutzt werden. Das hilft uns natürlich nicht.“ A2Digi_Prax_Ba: 11 - 11 (0)

9.5 Empirische Herleitung der Deutungshypothesen von Tanja Grüb-Okkan (Interview Wohnungslosenhilfe 2)

Deutungshypothese 1:

Eine weiterführende Digitalisierung von Prozessen innerhalb und außerhalb der Einrichtung, zum Beispiel im Umgang mit Behörden, würde den Arbeitsalltag erleichtern und positiver gestalten, insbesondere durch die Abschaffung papierbasierter Prozesse.

Die Problemdiagnose der Digitalisierung in der Arbeitswelt des Experten, bezieht sich auf interne und externe Prozesse. Zum einen im Umgang mit Behörden und zum anderen in internen Vorgängen aufgrund seiner Mitarbeiter in einer Mitarbeitervertretung. Es zeigt sich, dass er in seiner Problemkonstellation die Digitalisierung mit der Abschaffung von papierbezogenen Prozessen gleichsetzt. Er gibt an, vom Ausdruck von Dokumenten zu Unterschriftszwecken genervt zu sein, was im Umkehrschluss zu mehr Arbeitszufriedenheit und Effizienzsteigerung führen könnte, wenn diese Prozesse wegfallen. Des Weiteren wiederholt er kleinteilig den Dokumentationsprozess, sowie bei internen als auch bei externen, Abläufen. Wenn man seine Aussagen spiegelt, fällt auf, dass er neben seiner positiven Haltung zur Digitalisierung, der dafür nötige Prozesswechsel in der Organisation, thematisiert bleibt.

Der Experte äußert explizit:

„Also ich finde das super, weil ich das mag, ich kann mich dann besser strukturieren in meiner Arbeit, ich bin auch kein Fan von alles auf Papier und in Papierakten arbeiten und weiß ich nicht was. Also ich finde das echt klasse. Und ja, also bin da wie gesagt einfach ein Freund davon. Also je mehr desto besser muss ich ehrlich gesagt sagen, also mich nervt es eher, wenn ich vieles auf Papier machen muss“ A3Digi_Prax_GO: 5 - 5 (0)“

„das finde ich dann immer ein bisschen überflüssig, wenn ich dann Sachen, gerade wenn ich sie gar nicht in Papier brauche, sondern ich sie nur ausdrucken muss, damit ich sie unterschreiben kann, sie dann wieder einscannen und danach kann ich sie quasi durch den Schredder jagen“. A3Digi_Prax_GO: 7 - 7 (0)“

„Und ich finds aber wie gesagt super praktisch“ A3Digi_Prax_GO: 9 - 9 (0)

„Spontan fällt mir tatsächlich hauptsächlich ein: Wir bräuchten mal die Möglichkeit, dass wir auch das Unterlagen digital unterschrieben werden können“. A3Digi_Prax_GO: 6 - 6 (0)

„Also man hat gerade aufgrund dessen dass man ja mit unserem Klientel viel mit Ämtern, Behörden zu tun hat und da viele Antragstellungen macht läuft es dann doch häufig darauf aus dass Sachen noch ausgedruckt werden müssen dann müssen die unterschrieben werden dann müssen die wieder eingescannt werden damit man sie dann je nachdem per E-Mail oder wie auch immer verschicken kann [...]“. A3Digi_Prax_GO: 7 - 7 (0)

„[...]also wenn jetzt Menschen eingestellt werden, wenn Verträge verlängert werden oder Stunden erhöht, reduziert werde, dann kriegt man als [BETRIEBLICHE MITARBEITERORGANISATION] immer Anhörungen, die man dann bewilligen muss und das geht bei uns bisher auch noch alles über Papierform.“ A3Digi_Prax_GO: 7 - 7 (0)

„Das ist immer noch ein totaler Missstand in Deutschland wie die Ämter arbeiten und wie sie digital aufgestellt sind, da wird ja immer noch nur mit Papierakten und weiß ich nicht was gearbeitet[...]“ A3Digi_Prax_GO: 9 - 9 (0)

Deutungshypothese 2:

Unterschiede in der digitalen Kompetenz von Sozialarbeitern beeinflussen das Vertrauen und die Integration von technologiegestützten Arbeitsmitteln in der täglichen Arbeit, wobei dieses Vertrauen von der individuellen Kompetenz im Umgang mit digitalen Tools abhängt.

Die Problemdiagnose bezüglich der Nicht-Nutzung von digitalisierten Tools führt der Experte unter anderen auf Unterschiede in der digitalen Kompetenz und dem daraus folgenden Vertrauen darauf zurück. Er äußert seine Einschätzung bezüglich Disparitäten in der digitalen Kompetenz im Team. Er gibt an, manche Kollegen bringen Vorwissen mit und sind dementsprechend kompetent mit digitalen Neuerungen. Personen mit höheren digitalen Kompetenzen und der Bereitschaft zur Selbsthilfe zeigen nach seiner Einschätzung mehr Vertrauen in den Einsatz digitaler Tools. Der Interviewte gibt an, sich auch im Vergleich zu seinen Kollegen, leichter mit digitalen Tools anfreunden zu können. Seine positive Einschätzung der Digitalisierung führt er auf seine Zugehörigkeit zu einer jungen Generation von Sozialarbeitern zurück, wohingegen die Ablehnung, unter anderem auf die Haltung der Kollegen:innen gegenüber neuen Technologien und ihrem Umgang mit digitalen Endgeräten, zurückzuführen ist. Des Weiteren ist seiner Meinung nach die unternehmensinterne IT –

Abteilung, mit dem gebündelten Expertenwissen der Fachkräfte, eine vertrauensbildende Struktur im Umgang mit der Digitalität. Spannend ist in diesem Zusammenhang auch, dass der Experte einen Zusammenhang zwischen seiner Begeisterung an der Digitalisierung und der verstärkten Nutzung von digitalen Tools sieht. Im Umkehrschluss sieht er, dass Fachkräfte mit geringer Affinität zur Digitalisierung diese Aufgaben oft als zu komplex und zeitaufwendig empfinden.

Explizit äußert der Experte folgenden Aussagen:

„Also zum einen liegt es, glaube ich, einfach so ein bisschen am Know How, was schon vorhanden ist.“ A3Digi_Prax_GO: 5 - 5 (0)

„Umgang mit technischen Endgeräten im Allgemeinen, das trifft jetzt auch nicht auf jeden zu, aber es gibt halt einige Kolleginnen, die sind da weniger fit und dann ist es auch schon wie du sagst, mit mehr Angst verbunden, dass man irgendwie, man könnte ja was kaputt machen und dann ist es wieder was Neues, wo man sich reinarbeiten muss.“ A3Digi_Prax_GO: 5 - 5 (0)

„Also ich merke schon, ich habe einzelne Kolleg:innen, bei denen wäre das dringend notwendig, aber da muss ich auch sagen, ist auf der anderen Seite die Frage, inwiefern denn die Bereitschaft besteht, sich denn überhaupt damit auseinanderzusetzen zu wollen, da hat man schon auch manchmal das Gefühl, da fehlt dann ein bisschen der Wille und dann.“ A3Digi_Prax_GO: 9 - 9 (0)

„[...] Das nervt einen dann irgendwie [...]“ A3Digi_Prax_GO: 5 - 5 (0)

„[...] und auf der anderen Seite merke ich halt auch immer, dass also die Hauptkompetenz für mich, die man eigentlich nur braucht, ist ja zu wissen, wie man sich helfen kann“ A3Digi_Prax_GO: 5 - 5 (0)

„Dieses OK, ich bin in einem Programm, was ich vielleicht noch nicht so kenne. Ich weiß aber, wenn ich irgendwas brauche, dann kann ich das jederzeit googlen, mir auf youtube irgendwelche Tutorials angucken oder was auch immer und ich finde dann relativ einfach selbstständig eine Lösung und da sind Kolleginnen halt doch eher überfordert, wissen dann nicht wie sie das rausfinden und sind dann[..]“ A3Digi_Prax_GO: 5 - 5 (0)

„Also ich persönlich bin ein totaler Freund von Digitalisierung“ A3Digi_Prax_GO: 5 - 5 (0)

[...] aber ich gehöre dann halt auch zu einer jüngeren Generation Sozialarbeiter“ A3Digi_Prax_GO: 5 - 5 (0) Das erleb ich im Kollegium schon ganz anders.“ A3Digi_Prax_GO: 5 - 5 (0)

„Und in der sozialen Arbeit finde ich auch, sollte auf jeden Fall vorangetrieben werden und sollte aber wie einhergehend gesagt gut werden, weil ich glaube, da gibt es schon auch viele, die dann schnell überfordert sind. Das ist dann vielleicht eher dann das Resignierende, wenn man es nicht gleich aufs erste Mal hinkriegt“ A3Digi_Prax_GO: 9 - 9 (0)

„Aber wir haben halt ne, wir haben ne eigene IT- Abteilung und wenn irgendwelche Sachen auf technischem Wege umgesetzt werden sollen, dann läuft das natürlich dadurch und dann vertraut man ja drauf, dass da Menschen sitzen, die davon mehr verstehen als jetzt vielleicht unser einer als Sozialarbeiter und das dann insofern auch entsprechend abgesichert ist oder sichergestellt wurde, dass da nichts passieren kann, sag ich mal.“ A3Digi_Prax_GO: 6 - 6 (0)

„[...] dann hat es natürlich auch damit zu tun, wenn die Leute schon langjährige Erfahrung haben und dann lange Zeit mit einem Programm gearbeitet [...]“ A3Digi_Prax_GO: 5 - 5 (0)

[...]haben, dann ist halt da auch wieder die Bereitschaft sich noch mal was neues Reinzuziehen, je nachdem auch nicht mehr so groß“ A3Digi_Prax_GO: 6 - 6 (0)

Deutungshypothese 3:

Die begrenzte Eignung von Homeoffice-Tätigkeiten in der Zusammenarbeit mit Klienten:innen ergibt sich aus der Struktur der durchgeführten Sozialarbeit. Dennoch ermöglichen der Einsatz von Videokonferenzen und virtuellen Teambesprechungen die Kommunikation mit externen und internen Kollegen:innen über räumliche Distanzen hinweg, was ortsflexibles Arbeiten zum Teil realisierbar macht.

Die Problemdiagnose des Experten bezieht sich auf die Kommunikation und Zusammenarbeit mit Klient:innen, aber auch auf den fachlichen und professionellen Austausch mit Netzwerkpartnern und Kollegen:innen. Es zeigt sich, dass er in seiner Problemkonstellation die Homeoffice Eignung in der Zusammenarbeit mit professionellen Kollegen:innen als möglich sieht. Auch durch die bereitgestellte digitale Infrastruktur des Trägers wie Datenbanken und digitale Zeiterfassungssysteme sowie eines Authenticator-System ist ortsflexibles Arbeiten grundsätzlich möglich. Dies unterscheidet sich in seiner Diagnose aber zu der Beratung und dem aufsuchenden Teil seiner Arbeit im Umgang mit seiner Zielgruppe. Hier ist nach seiner These eine Homeoffice-Nutzung nicht möglich. Zumal seiner Einschätzung nach manche seiner Klienten:innen den Umgang mit analoger Technik benötigen.

„Ne, genau, ich habe keinen Dienst Laptop, weil also zum einen weil mein Job jetzt auch nicht wirklich Homeoffice relevant ist „A3Digi_Prax_GO: 4 - 4 (0)

Deswegen nutze ich dafür dann tatsächlich mein privates Notebook, wenn ich mal aus Homeoffice arbeite. A3Digi_Prax_GO: 4 - 4 (0)

„Also ich bin ab und zu mal im Homeoffice, aber dann eher für Meetings und da nutze ich tatsächlich mein privates Gerät“. A3Digi_Prax_GO: 4 - 4 (0)

„Auf der anderen Seite gibt es natürlich gerade bei uns im Klientel auch viele, die das brauchen. Also man muss schon auch die Möglichkeit haben, analog zu arbeiten“. A3Digi_Prax_GO: 9 - 9 (0)

„Also wir haben dann auch häufiger Videokonferenzen über Microsoft Teams und ansonsten. Hat man klar die üblichen Office Programme, die man regelmäßig nutzt. Und wir haben ein digitales Zeiterfassungssystem, also wo wir quasi unsere Arbeitszeiten eintragen, wo man seine Urlaubsanträge stellt.“ A3Digi_Prax_GO: 2 - 2 (0)

„[...]jetzt sind wir auf Microsoft Teams übergegangen, worüber wir jetzt auch unsere ganzen Dateiablage machen alles, was irgendwie teamintern relevant ist, Formulare schreiben etc.pp. läuft bei uns jetzt alles über Microsoft Teams, das nutzen wir dann auch als Meetingplattform.“ A3Digi_Prax_GO: 2 - 2 (0)

„Also ich kann das mache ich jetzt gerade auch, mich über meinen Computer zu Hause auch ins Netzwerk von der Firma einschalten. Wir haben dann über unsere Diensthandys oder Tablets so einen.“ A3Digi_Prax_GO: 4 - 4 (0)

„Authenticator, der immer wieder einen code erzeugt, mit dem ich mich dann anmelden kann. Das sorgt für die Sicherung und da kann eigentlich jeder, der über ein mobiles Endgerät verfügt, das so ein Authenticator hat, kann sich auch von zu Hause aus ins System anmelden.“ A3Digi_Prax_GO: 4 - 4
(0)

9.6 Fragebogen



Fragebogen

1 Willkommen

Sehr geehrte Praxisanleiter*innen und Sozialarbeitende in der Praxis!

Zur Einschätzung der Bedeutung des Themas "Digitalisierung" sowie Einsatz von "KI-Anwendungen" für die Praxis und der Thematisierung im Studium interessieren uns Ihre Erfahrungen, Bedarfe und Wünsche. Diese würden wir gerne mit dieser Befragung erheben, die an unsere Befragung aus dem Jahre 2018 anschließt. Die Auswertung wird über unseren Mail-Verteiler an Sie gehen und dann im Rahmen verschiedener Veranstaltungen vorgestellt und diskutiert werden.

Es gibt 45 Fragen und es wäre wichtig, möglichst alle Fragen zu beantworten. Es handelt sich um eine anonyme Befragung, bei der die Daten anonym ausgewertet werden.

Für weitere Fragen stehen wir Ihnen gerne zur Verfügung:

Dr. Claudia Roller: claudia.roller@th-koeln.de, Diplom-Sozialpädagogin, seit 2003 an der TH Köln im Bereich Handlungsmethoden der Sozialen Arbeit unter besonderer Berücksichtigung IT-basierter Instrumente tätig, Tel.: 0160 99285614,

Petra Wiedemann: petra.wiedemann@th-koeln.de, Diplom-Sozialwissenschaftlerin, seit 1999 wissenschaftliche Mitarbeiterin zunächst am Sozialpädagogischen Institut NRW und dann an der TH Köln tätig, Tel.: 0221-8275-5144.

2 Tätigkeitsfeld

Wir beginnen mit Fragen zu Ihrem Tätigkeitsfeld.

Leiten Sie aktuell Studierende in/während der Praxisphase an?

☐ ja

☐ nein

3.1 Wenn ja: Fragen zur Anleitung

Wenn ja:

Aus welchem Praxiszentrum in welchem Studiengang leiten Sie Studierende der Praxisphase an?

Bitte alles Zutreffende ankreuzen! Für den BA Soziale Arbeit gibt es verschiedene Praxiszentren, für die BA Studiengänge zur Kindheits- und Familienbildung nicht.

- ☐ Arbeitsfeldübergreifendes Praxiszentrum im BA Soziale Arbeit
- ☐ Beratung, Bildung und Genderkompetenz im BA Soziale Arbeit
- ☐ Berufliche Wiedereingliederung und Resozialisierung im BA Soziale Arbeit
- ☐ Familie und Kinder im BA Soziale Arbeit
- ☐ Gesundheit und Krankheit im BA Soziale Arbeit
- ☐ Jugend im BA Soziale Arbeit
- ☐ Lebensphase Alter/ Menschen mit Behinderungen im BA Soziale Arbeit
- ☐ Migration und Diversität im BA Soziale Arbeit
- ☐ in den Praxisphasen der kindheits- und familienpädagogischen BA-Studiengängen (KiFab und PädKiFa)
- ☐ weiß nicht

Welche Tätigkeiten leiten Sie bei Praxisstudierenden an?

Bitte alles Zutreffende ankreuzen!

- ☐ Pädagogische Arbeit mit den Adressat*innen
- ☐ allgemeine Verwaltungsaufgaben
- ☐ Soziale Diagnostik und /oder Hilfeplanung
- ☐ Beratung
- ☐ Falldokumentation
- ☐ Konzeptionsaufgaben
- ☐ Öffentlichkeitsarbeit
- ☐ Angebotsplanung
- ☐ Personalplanung
- ☐ Budgetverwaltung
- ☐ Netzwerkarbeit
- ☐ andere Tätigkeiten und zwar

Leiten Sie zum ersten Mal eine Praxisstudierende an?

- ☐ ja
- ☐ nein

4.1 Wenn nein: Anleitung nicht erstes Mal

Wenn nein:

Wie häufig haben Sie bereits Praxisstudierende angeleitet?

Bitte die Zahl der Anleitungen als Zahl eintragen!

Seit wie vielen Jahren leiten Sie Praxisstudierende an?

Bitte Anzahl der Jahre als Zahl eintragen!

5 Tätigkeiten Fachkräfte

Welche Tätigkeiten werden von Ihnen wahrgenommen?

Bitte alles Zutreffende ankreuzen!

☐ Pädagogische Arbeit mit den Adressat*innen

☐ allgemeine Verwaltungsaufgaben

☐ Soziale Diagnostik und/oder Hilfeplanung

☐ Beratung

☐ Falldokumentation

☐ Konzeptionsaufgaben

☐ Öffentlichkeitsarbeit

☐ Angebotsplanung

☐ Personalplanung

☐ Budgetverwaltung

☐ Netzwerkarbeit

☐ andere Tätigkeiten und zwar

6 Adressat*innengruppe

Mit welcher Adressat*innengruppe arbeiten Sie zusammen?

Bitte alles Zutreffende ankreuzen!

- ☐ Kinder im Vorschulalter (0 - 6 Jahre)
- ☐ Kinder im Alter von 7 bis 13 Jahre
- ☐ Jugendliche im Alter von 14 bis 18 Jahre
- ☐ Junge Erwachsene im Alter von 19 bis 25 Jahre
- ☐ Erwachsene von 26 bis 65 Jahre
- ☐ Erwachsene über 65 Jahre

7 Einsatz digitaler Medien

Nun geht es weiter mit Fragen zum Einsatz digitaler Medien allgemein.

Für welche Arbeitsprozesse werden welche Programme bzw. Apps oder digitale Medien in Ihrer Einrichtung eingesetzt?

Organisationsbezogene Prozesse

Bitte alles Zutreffende ankreuzen und ggf. Medien / Programme eintragen!

- ☐ Öffentlichkeitsarbeit (z.B. Homepage, Mailing-Listen, Newsletter), Programme / Medien:

- ☐ Informationsbereitstellung (aktuelle Angebote, freie Plätze, etc.), Programme / Medien:

- ☐ Arbeitsorganisation (Terminplanung und Vergabe), Programme / Medien:

- ☐ Arbeitsdokumentation, Programme / Medien:

- ☐ Arbeitszeitplanung, Programme / Medien:

- ☐ Statistik, Programme / Medien:

- ☐ interne Kommunikation (Mail, Forum, Chat, Telefonie), Programme / Medien:

- ☐ Einsatz von Fachsoftware zur Dokumentation adressat*innenbezogenen Arbeit, Programme / Medien:

Adressat*innenbezogene Prozesse

Bitte alles Zutreffende ankreuzen und ggf. Programme / Medien eintragen!

☐ Beratungshandeln, Programme / Medien:

☐ Kommunikation mit Adressat:innen, Programme / Medien:

☐ Terminvergabe, Programme / Medien:

☐ Austausch von Dokumenten und Formularen, Programme / Medien:

☐ Einsatz von Übersetzungsprogrammen in mehrsprachigen Kontexten, Programme / Medien:

☐ Einsatz von Vorlesefunktionen, Programme / Medien:

☐ Einsatz von Diktierfunktionen, Programme / Medien:

☐ Assistive Technologien zur Kompensation von physischen Beeinträchtigungen, z.B. in der Altenhilfe und in der Arbeit mit Menschen mit Behinderungen, Programme / Medien:

☐ Sozialpädagogische Arbeit (z.B. Musik machen, Filmen, Spielen,...), Programme / Medien:

8 Weitere Arbeitsprozesse

Gibt es weitere nicht genannte Arbeitsprozesse / Aufgaben, bei denen Programme bzw. Apps oder digitale Medien in Ihrer Einrichtung eingesetzt werden?

☐ ja

☐ nein

☐ weiß nicht

9.1 Wenn ja: Einsatz bei weiteren Arbeitsprozessen

Wenn ja:

Um welche Arbeitsprozesse bzw. Aufgaben handelt es sich?

Welche Programme / Medien werden eingesetzt?

10 Soziale Netzwerke

Nutzen Sie für Ihre Arbeit Soziale Netzwerke (social media wie Instagram, Facebook, LinkedIn)?

☐ ja

☐ nein

11.1 Wenn Ja: Nutzung Sozialer Netzwerke

Wenn ja:

Welche sozialen Netzwerke (social media) nutzen Sie?

Wofür nutzen Sie die sozialen Netzwerke (social media)?

Bitte alles Zutreffende ankreuzen!

☐ Zur Bereitstellung von Informationen

☐ Kommunikation mit Adressat*innen

☐ Kommunikation/Vernetzung mit Kolleg*innen

☐ zu anderen Zwecken, und zwar

Gibt es für die Arbeit in sozialen Netzwerken (social media) in Ihrer Einrichtung Vorgaben?

☐ nein

☐ ja und zwar

12 Messenger-Dienste

Nutzen Sie für Ihre Arbeit Messenger-Dienste wie z.B. Signal, Telegram, WhatsApp, Wire,...?

☐ ja

☐ nein

13.1 Nutzung Messenger-Dienste

Wenn ja:

Welche Messenger-Dienste nutzen Sie?

Wofür nutzen sie die Messenger-Dienste?

Bitte alles Zutreffende ankreuzen!

☐ Zur Bereitstellung von Informationen

☐ Kommunikation mit Adressat*innen

☐ Kommunikation mit Kolleg*innen

☐ Nutzung für

Gibt es für die Arbeit mit Messenger-Diensten institutionelle Vorgaben?

☐ nein

☐ ja und zwar

14 Bewertung Einsatz digitaler Instrumente

Inzwischen werden viele Arbeitsprozesse digital unterstützt. Wie bewerten Sie den Einsatz der digitalen Instrumente für die einzelnen Arbeitsbereiche?

Bitte alles Zutreffende ankreuzen!

	unterstützt nd	kontrollieren d	kompliziert	lästig	herausforde rnd	interessant	trifft nicht zu
Informationsbereitstellung	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Öffentlichkeitsarbeit	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Terminplanung und Vergabe	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Arbeitsdokumentation	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Arbeitszeitplanung	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Statistik	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Interne Kommunikation über Mail	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Nutzen des Intranets	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Beratung	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Assistive Technologien zur Kompensation von physischen Beeinträchtigungen	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Einsatz von Fachsoftware zur Dokumentation adressat*innenbezogenen Arbeit	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Sozialpädagogische Arbeit	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐

15 Gestaltung Beratungs- und Kontaktangebote

Nach der Pandemie sind wir alle "digitaler" geworden. Wie wirkt sich dies auf die Gestaltung der Beratungs- und Kontaktangebote der Adressat*innen aus?

- ☐ sehr positiv
- ☐ positiv
- ☐ negativ
- ☐ sehr negativ
- ☐ keinerlei Auswirkung

Seit November 22 ist mit Chat-GPT ein leistungsstarkes Large Language Modell frei verfügbar, mit dem sich menschliche Kommunikation täuschend echt simulieren lässt. Die sog. generative KI verfasst nahezu perfekt formulierte Texte und greift auf einen breiten Pool an im Netz verfügbaren Trainingsdaten zu.

Werden textgenerierende KI-Tools an Ihrem Arbeitsplatz offiziell eingesetzt?

- ☐ ja
- ☒ nein
- ☐ weiß nicht

Nutzen Sie generative KI-Tools (wie z.B. Chat GPT, DeepL, Gemini) an Ihrem Arbeitsplatz?

- ☐ ja
- ☒ nein

16.1 Wenn Ja: Account

Wenn ja:

Welchen Account als Zugang zur KI-Anwendung nutzen Sie?

- ☐ Einen eigenen Account
- ☒ Einen Account der Institution
- ☐ je nachdem welche Anwendung sowohl eigene Accounts wie den Account der Einrichtung

17 Unterstützung Aufgabenbereiche

Für welche Aufgabenbereiche würden Sie sich Unterstützung durch textgenerativer KI-Tools wünschen?

Bitte alles Zutreffende ankreuzen!

- ☐ Verfassen von Berichten
- ☐ Formulieren von Gutachten
- ☐ Erstellen von Protokollen
- ☐ Übersetzen von Texten in eine andere Sprache/ aus einer anderen Sprache
- ☐ Übersetzen von gesprochenem Wort in Text (Diktierfunktion)
- ☐ Konzeptentwicklung
- ☐ keine
- ☐ Andere Aufgabenbereiche und zwar:

18 Textgenerierende KI-Tools

Haben Sie schon einmal textgenerierende KI-Tools genutzt?

- ☐ ja
- ☐ nein

19.1 Nutzung textgenerierender KI-Tools

Wenn ja:

Wie oft nutzen Sie die textgenerierenden KI-Tools?

- ☐ immer
- ☐ oft
- ☐ gelegentlich
- ☐ selten
- ☐ nie

Für welche Zwecke nutzen Sie die textgenerierenden KI-Tools?

Bitte alles Zutreffende ankreuzen!

☐ Zusammenfassung von Texten

☐ Übersetzungen

☐ Transkriptionen

☐ zum Verfassen von Texten im beruflichen Bereich

☐ zum Verfassen von Texten im privaten Bereich

☐ Für andere Zwecke und zwar:

19.2 Schreibtool Bewertung

Bitte bewerten Sie folgende Aussagen:

	stimme überhaupt nicht zu	stimme eher nicht zu	stimme eher zu	stimme voll und ganz zu
KI-Schreibtools sind beim Verfassen von Texten nützlich.	☐	☐	☐	☐
Die inhaltliche Qualität der Texte, die KI-Schreibtools generieren, ist hoch.	☐	☐	☐	☐
Der Einsatz von KI-Schreibtools ist grundsätzlich nur im privaten Bereich sinnvoll.	☐	☐	☐	☐
Ich fühle mich im Umgang mit KI-Schreibtools kompetent.	☐	☐	☐	☐
Ich habe Bedenken, ob ich KI-Schreibtools für Gutachten, Aktennotizen u.ä. nutzen darf.	☐	☐	☐	☐
Ich mache mir bei der Nutzung von KI-Schreibtools Sorgen um die Sicherheit meiner (persönlichen) Daten	☐	☐	☐	☐
Ich mache mir bei der Nutzung von KI-Schreibtools Sorgen um die Sicherheit der Klient*innen-Daten.	☐	☐	☐	☐
Ich sehe den Einsatz von KI in der Sozialen Arbeit eher kritisch.	☐	☐	☐	☐
Die Einarbeitung in KI-Tools ist mir zu aufwendig.	☐	☐	☐	☐
Die soziotechnischen Entwicklungen der letzten Jahre sehe ich insgesamt negativ.	☐	☐	☐	☐
Ich habe ethische Bedenken beim Gebrauch von KI-Schreibtools.	☐	☐	☐	☐
Ich habe andere Bedenken beim Einsatz von KI-Tools, und zwar...	☐	☐	☐	☐

20.1 Wenn nein: Nutzung von Schreibtools

Wenn nein:

Weshalb haben Sie noch nicht mit einem KI-Schreibtool gearbeitet?

Bitte alles Zutreffende ankreuzen!

- ☐ Ich wusste nicht, dass solche Tools existieren.
- ☐ Ich bin mir nicht sicher, wie ich solche Tools in meinen Schreibprozess integrieren kann.
- ☐ Ich habe keine Notwendigkeit gesehen, solche Tools zu nutzen.
- ☐ Ich habe Bedenken, solche Tools zu nutzen.
- ☐ Mir fehlt das technische Wissen, um solche Tools zu nutzen.
- ☐ Sonstige Gründe:

21 KI-Tools in der Sozialen Arbeit

Verfolgen Sie den Fachdiskurs zur KI Anwendung in der Sozialen Arbeit?

- ☐ ja
- ☐ nein

Würden Sie sich KI-Tools zur Unterstützung in Ihrer Arbeit wünschen?

- ☐ ja
- ☐ nein

22.1 Unterstützung in Bereichen

Wenn ja:

In welchen Bereichen würden Sie sich KI-Tools zur Unterstützung wünschen?

Bitte alles Zutreffende ankreuzen!

☐ Entscheidungsassistenz in der Hilfeplanung

☐ Datenauswertung im Aktenstudium

☐ Verfassen von Berichten

☐ Verfassen von Gutachten

☐ Recherchetool für gesetzliche Regelungen und Verfahren

☐ Kreativen Bereich in der Kulturarbeit

☐ Entwicklung von Konzepten

☐ andere Bereiche

23 Ethische Fragen

Welche ethischen Fragen beschäftigen Sie im Zusammenahng mit KI?

24 Fragen zum Arbeitsplatz

Es folgen nun Fragen zum Arbeitsplatz:

Gehört die Einrichtung zum Paritätischen Wohlfahrtsverband?

☐ ja

☐ nein

25.1 Nicht Paritärer

Wenn nein:

Gehört die Einrichtung zu einem anderen der großen Wohlfahrtsverbände?

☐ ja

☐ nein

26 Privat organisiert und Trägerschaft

Ist die Einrichtung privatwirtschaftlich organisiert?

☐ ja

☐ nein

☐ Weiß ich nicht

Ist die Einrichtung in öffentlicher Trägerschaft (Stadt, Kommune, Landschaftsverband etc.)?

☐ ja

☐ nein

☐ Weiß ich nicht

27 Digitale Medien am Arbeitsplatz

Im Folgenden wird nun auf die Organisation der digitalen Medien am Arbeitsplatz eingegangen.

Wird das Thema "Digitalisierung" in Ihrer Einrichtung konzeptionell eingebunden?

☐ ja

☐ nein

☐ weiß nicht

28.1 Wenn ja: Konzeptionelle Einbindung

Wie wird das Thema "Digitalisierung" eingebunden?

Bitte alles Zutreffende ankreuzen!

- ☐ Teil der Konzeption
- ☐ Thema der Supervision
- ☐ Weiterbildungsangebote
- ☐ Im Budget berücksichtigt
- ☐ Richtlinien für Mediennutzung
- ☐ Andere Einbindung und zwar

29 Fachsoftware

Nutzt Ihre Einrichtung Fachsoftware?

- ☐ ja
- ☐ nein
- ☐ weiß nicht

30.1 Wenn ja: Fachsoftware

Wenn ja:

Welche Fachsoftware-Anwendungen nutzt Ihre Einrichtung?

31 Schulungen

Gibt es interne Schulungen zur Nutzung von Programmen und Geräten hinsichtlich Datenschutz und/oder Datensicherung?

- ☐ ja
- ☐ nein
- ☐ Weiß ich nicht

Haben Sie bereits externe und interne Fortbildungen zur Nutzung von Programmen und Geräten hinsichtlich Datenschutz und/oder Datensicherung besucht?

- ☐ ja, interne Fortbildungen
- ☐ ja, externe Fortbildungen
- ☐ ja interne und externe Fortbildungen
- ☐ nein
- ☐ Weiß ich nicht

32 Geräte

Werden Ihnen Geräte von der Einrichtung zur Verfügung gestellt?

- ☐ ja
- ☐ nein

33.1 Wenn ja: Geräte Einrichtung

Wenn ja:

Welche Geräte werden Ihnen von der Einrichtung zur Verfügung gestellt?

Bitte alles Zutreffende ankreuzen!

☐ PC stationär

☐ Laptop

☐ Tablet

☐ Smartphone

☐ Kamera

☐ Andere Geräte und zwar

34 Geräte privat

Nutzen Sie Ihre privaten Geräte?

☐ ja

☐ nein

35.1 Geräte privat

Wenn ja:

Welche privaten Geräte nutzen Sie für Ihre berufliche Tätigkeit?

Bitte alles Zutreffende ankreuzen!

☐ PC stationär

☐ Laptop/Notebook

☐ Tablet

☐ Smartphone

☐ Kamera

☐ Andere Geräte und zwar

36 Internet-Zugang

Verfügt Ihre Einrichtung über einen Internet-Zugang?

☐ ja

☐ nein

37 Mediennutzung

Nun folgen Fragen zu Ihrer eigenen Mediennutzung und zu Ihrer Einschätzung der Praxisstudierenden.

Wie schätzen Sie den prozentualen Anteil Ihrer Arbeitszeit ein, den Sie gewöhnlich an digitalen Geräten verbringen?

Bitte in Zahlen als Prozent von der Arbeitszeit angeben!

Wie ist Ihr Arbeitsplatz gestaltet?

Bitte in Zahlen als Prozent angeben!

☐ Überwiegend in der Einrichtung in %:

☐ Mobil in %:

☐ Homeoffice in %:

38 Endgeräte außerhalb der Arbeitszeit

Nutzen Sie mobile Endgeräte für Arbeitszwecke außerhalb Ihrer Arbeitszeit?

☐ ja

☐ nein

39.1 Wenn ja: Wann nutzen

Wenn ja:

Wann nutzen Sie die digitalen Geräte für Arbeitszwecke?

Bitte alles Zutreffende ankreuzen!

☐ Vor oder nach der regulären Arbeitszeit

☐ In den Pausen

☐ An Wochenenden

☐ Im Urlaub

40 Eigene Medienkompetenz

Wie schätzen Sie Ihre eigene Medienkompetenz ein?

	gut	eher gut	eher schlecht	schlecht
Anwendung von Office- Programmen	☐	☐	☐	☐
Internet-Recherche	☐	☐	☐	☐
Nutzen sozialer Netzwerke	☐	☐	☐	☐
Erschließen neuer Anwendungen	☐	☐	☐	☐
Umgang mit neuer Hardware	☐	☐	☐	☐
Kritische Nutzung von Messenger-Diensten	☐	☐	☐	☐
Kritische Nutzung von Suchmaschinen	☐	☐	☐	☐
Anwendungsdisziplin (Gestaltung der eignen Verfügbarkeit und Nutzungszeiten)	☐	☐	☐	☐
Datensicherung	☐	☐	☐	☐
Datenschutz	☐	☐	☐	☐

41.1 Wenn ja: Kompetenzen Praxisstudierende

Wie schätzen Sie die Medienkompetenz Ihrer Praxisstudierenden ein?

	gut	eher gut	eher schlecht	schlecht	kann ich nicht beurteilen
Anwendung von Office- Programmen	☐	☐	☐	☐	☐
Kritische Nutzung von Suchmaschinen	☐	☐	☐	☐	☐
Kritische Nutzung von Social Media	☐	☐	☐	☐	☐
Internet-Recherche	☐	☐	☐	☐	☐
Nutzen sozialer Netzwerke	☐	☐	☐	☐	☐
Erschließen neuer Anwendungen	☐	☐	☐	☐	☐
Umgang mit neuer Hardware	☐	☐	☐	☐	☐
Kritische Nutzung von Messenger-Diensten	☐	☐	☐	☐	☐
Anwendungsdisziplin (Gestaltung der eignen Verfügbarkeit und Nutzungszeiten)	☐	☐	☐	☐	☐
Datenschutz	☐	☐	☐	☐	☐
Datensicherung	☐	☐	☐	☐	☐

Wie schätzen Sie die anderen Kompetenzen Ihrer Praxisstudierenden zu Beginn der Praxisphase ein?

	gut	eher gut	eher schlecht	schlecht	kann ich nicht beurteilen
Sich auf ein Team einstellen	☐	☐	☐	☐	☐
Organisationsabläufe erkennen	☐	☐	☐	☐	☐
Rechtliche Grundlagen	☐	☐	☐	☐	☐
Fallverständnis und Situationseinschätzung	☐	☐	☐	☐	☐
Kommunikationsfähigkeit	☐	☐	☐	☐	☐
Ambiguitätstoleranz	☐	☐	☐	☐	☐
Methodenkompetenz	☐	☐	☐	☐	☐
Beratungskompetenz	☐	☐	☐	☐	☐
Gruppen leiten	☐	☐	☐	☐	☐

42 Zusammenarbeit

Sind Sie an weiteren Möglichkeiten der Zusammenarbeit mit der Hochschule interessiert?

☐ ja

☐ nein

43.1 Wenn ja: Zusammenarbeit

Wenn ja:

An welchen Möglichkeiten der Zusammenarbeit mit der Hochschule sind Sie interessiert?

Bitte alles Zutreffende ankreuzen!

☐ Arbeitsgruppe Praxisanleitung in den Praxiszentren

☐ Arbeitsgruppe Digitalisierung in der Sozialen Arbeit

☐ Einbindung in Forschungsprojekte

☐ Entwicklung von Konzeptionen

☐ andere Möglichkeiten und zwar

44 Abschluss

Abschließend würden wir noch gerne einige allgemeine Angaben zu Ihrer Person von Ihnen erfragen.

Wieviele Jahre Berufserfahrung haben Sie in der Sozialen Arbeit?

Bitte Jahre als Zahl angeben!

Wieviele Jahre sind Sie in Ihrer jetzigen Institution tätig?

Bitte Jahre als Zahl angeben!

In welchem Arbeitsverhältnis befinden Sie sich?

☐ befristet

☒ unbefristet

Wieviele Stunden arbeiten Sie wöchentlich?

Bitte Stunden als Zahl angeben!

45 Anmerkungen zum Thema

Hier haben Sie Platz für Anmerkungen und Ergänzungen zum Thema!

46 Endseite

Herzlichen Dank für Ihre Antworten und Ihre Teilnahme!