



Julius Späte & BASA Dual-Digital (Hrsg.)

DIE DIGITALE TRANSFORMATION DER SOZIALEN DIENSTE

Eine methodisch-konstruktive Studie zu
Digitalisierungsprozessen aus der Perspektive
dualer Studienanfänger:innen.

Julius Späte & BASA Dual-Digital (Hrsg.)

DIE DIGITALE TRANSFORMATION DER SOZIALEN DIENSTE

Eine methodisch-konstruktive Studie zu Digitalisierungsprozessen
aus der Perspektive dualer Studienanfänger:innen.

*mit Beiträgen von Jolina Hager, Karsten Krauskopf, Lara Lange, Ronja Nicolas,
Klara Schumann, Julius Späte, Philipp Strauß und Isabel Wiener.*



Fachhochschule Potsdam
University of
Applied Sciences

Bibliografische Information der Deutschen Nationalbibliothek:
Die Deutsche Nationalbibliothek verzeichnet diese Publikation in der Deutschen Nationalbibliografie; detaillierte bibliografische Daten sind im Internet über <http://dnb.d-nb.de> abrufbar.

Dieses Buch ist auch als freie Onlineversion über den OPUS-Publikationsserver der Fachhochschule Potsdam verfügbar.
<https://nbn-resolving.org/urn:nbn:de:kobv:525-29113>

Julius Späte und BASA Dual-Digital (Hrsg.)
Die digitale Transformation der sozialen Dienste.
Eine methodisch-konstruktive Studie zu Digitalisierungsprozessen aus der Perspektive dualer Studienanfänger:innen.

© 2022 Fachhochschule Potsdam
Texte und Abbildungen in Verantwortung der Autorinnen und Autoren der Beiträge

ISBN 978-3-947796-08-3 (Druckausgabe)
URN urn:nbn:de:kobv:525-15357 (elektronische Ausgabe)

Lektorat: Frauke Manninga
FördeLektorat & Text
Weimarer Str. 6
24106 Kiel

Covergestaltung: Julius Späte

Coverbilder: Pixabay

Satz: Julius Späte

Gesetzt in der eigenen Schriftart der Fachhochschule Potsdam: FHP Sun



Die elektronische Version dieses Werks ist lizenziert unter einer Creative Commons Namensnennung 4.0 International Lizenz (CC BY 4.0):
<https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/>

Inhalt

<i>Karsten Krauskopf</i> Die digitale Transformation der sozialen Dienste – ein Vorwort.....	4
<i>Julius Späte & BASA Dual-Digital</i> Praxisnahe Digitalisierungsforschung in der Sozialen Arbeit - zur Einleitung.....	7
<i>Julius Späte</i> Digitale Transformationsprozesse in den sozialen Diensten – Grundlagen und Aufbau der methodisch-konstruktiven Studie	9
<i>Jolina Hager, Lara Lange & Ronja Nicolas</i> Digitale Kommunikation bei Trägern sozialer Dienste	21
<i>Klara Schumann, Philipp Strauß & Isabel Wiener</i> Elektronische Datenverarbeitung als Basis digitalen Arbeitens bei Trägern sozialer Dienste	25
<i>Julius Späte</i> Die Trichotomie analoger, digitaler und hybrider Praxis bei den sozialen Diensten	30
<i>Julius Späte & BASA Dual-Digital</i> „Diese Akten in einer digitalisierten Form vorliegen zu haben, wäre eine enorme Arbeitserleichterung...“ - eine Diskussion der Studienergebnisse und ein Fazit mit Ausblick	33
Anhang	36

Die digitale Transformation der sozialen Dienste – ein Vorwort

In der S-Bahn sehe ich regelmäßig Eltern, die in ihr Smartphone schauen, während ein oder mehrere Kinder dabei sind. Das Smartphone hat die Eltern in seinen Bann gezogen und es weckt auch Begehrlichkeiten in den Kindern: danach, ebenso viel Aufmerksamkeit geschenkt zu bekommen, wie dieses Ding, aber auch nach dem Ding selbst und dem sich-in-Bann-ziehen-lassen. Manchmal lösen sich diese Situationen nämlich so auf, dass am Ende das Kind das Smartphone in der Hand hält. Ich denke, hier lässt sich digitale Transformation beobachten und miterleben. Hätte das Elternteil in einem Buch gelesen, wäre es eine andere Situation. Damit möchte ich nicht sagen, dass ein Buch zu lesen eine Aktivität von höherer pädagogischer Qualität ist und Kinder auf diese Weise besser an die Bedeutung der Kulturtechnik Lesen im klassischen Sinne herangeführt worden wären. Was diese Situation mit dem digitalen Endgerät, das nahezu alles, in Nullen und Einsen kodiert, beinhalten, abbilden oder simulieren kann aber besonders interessant macht, ist, dass wir auf das Elternteil schauen und nicht wissen, was da durch das Smartphone gerade erlebt wird. Gleichzeitig bekommen wir mit, dass dort etwas erlebt wird. Es könnte alles Mögliche sein und verschiedene Sinneskanäle könnten in unterschiedlichen Kombinationen angesprochen werden: audio-visuell, aber auch haptisch, denn es kann vibrieren. Digitale Medien sind so gesehen fluide. Auch wenn über sie ewige Themen der Menschheit verhandelt werden, wie die Frage nach Zugehörigkeit und Ausschluss, so sind sie ebenso stetig im Wandel. Als Gesellschaft hatten wir bisher wenig Zeit, tradierbare Kulturtechniken zu entwickeln, um diese im steten Wandel befindlichen Medien in unsere bio-psycho-soziale (analoge) Realität zu integrieren. Mit diesen Überlegungen im Hinterkopf möchte ich die Bedeutsamkeit von Forschungsprojekten, wie dem hier vorliegenden, betonen. Wir brauchen immer noch und vielleicht mehr denn je Forschende, die mit offenen, staunenden Augen einen Schritt zurücktreten und sich das, was sich da um die digitalen „Neuheiten“ herum bildet, fremd werden lassen. Wir brauchen diese Grundlagen, um immer wieder kritisch zu prüfen, was wir vielleicht schon selbst als private und professionelle Personen stillschweigend übernommen haben.

Ergänzend zu diesem situativen Einstieg möchte ich eine Verbindung zu weiteren Forschungszugängen herstellen und damit erneut die Bedeutung der in dieser Studie vertretenen forschenden Haltung gegenüber dem Zusammenspiel von Analogem, Digitalem und Hybridem hervorheben. Im Kontext der kognitionspsychologisch ausgerichteten Forschung zu digitalem Lernen stellte schon früh die sogenannte Clark-Kozma Debatte einen wichtigen Bezugspunkt dar (vgl. Krauskopf 2021: 211 f.). Richard Clark (1983) vertrat hier die Position, Medien seien bloß etwas, das Inhalte bereitstelle und vermittele. Damit legte er den Schwerpunkt darauf, dass Inhalte und Instruktionsmethoden größeren Einfluss auf das Lernen hätten als diese Medien. Dagegen konstatierte Robert Kozma (1994), dass manche Medien durch die ihnen eigenen Möglichkeiten überhaupt erst spezifische Aufgaben zulassen und damit andersartige Auseinandersetzungen mit Inhalten entstünden. Betrachtet man die Entwicklungen seither, vor allem die zur Zeit dieser Debatte vor allem in 1990er Jahren nicht absehbare „Welt“ sozialer Medien, fällt auf, dass digitale Werkzeuge – wie in der Eingangsszene skizziert – immer weniger eindeutigen Charakter haben. Hinzu kommt das nebulöse Wissen um Algorithmen, die innerhalb dieser Medien individualisierte Teilumgebungen (Filterblasen) schaffen, die Tweets, Posts und Informationen ein- und ausblenden, sodass immer ein ungewisser Rest bleiben muss. Aus meiner Sicht ist es daher besonders wertvoll, für die Transformation Sozialer Arbeit angesichts von Digitalisierung die spezifischen Möglichkeiten und Begrenzungen der unterschiedlichen digitalen Medien im Sinne Kozmas in den Vordergrund zu stellen und das Spezifische, das sie mitbringen, im Hinblick auf die mannigfaltigen Anforderungen an die Soziale Arbeit zu erforschen.

Dazu erscheint es mir hilfreich, den Begriff der Affordanz zu erwähnen (engl. Affordances), der im Kern den Gedanken beschreibt, dass (auch digitale) Dinge zu bestimmten Handlungen mehr einladen als zu anderen. Während dies ursprünglich im Zusammenhang mit der konkreten Welt verstanden wurde – ein Stuhl fordert zum Sitzen auf (vgl. Gibson 1982: 138), – hat sich dieser Begriff zu einem wichtigen Denkmodell zum Verstehen des Umgangs und Lernens mit zeitgenössischen digitalen Medien entwickelt (vgl. Angeli/Valanides 2018; Krauskopf et al. 2015). Grundlegend ist die Idee, dass digitale Technologien als Werkzeuge verstanden werden können, die einige Aneignungsprozesse fördern und andere behindern. D.h. sie sind ein bedeutsames Etwas, das zwischen den Menschen und der „Welt“ existiert. Bedeutsam sind sie dahingehend, dass sie nicht lediglich ihren Nutzer:innen dienen, d. h. deren Verständnis und Willen in die Welt tragen, sondern gewissermaßen ihr eigenes (Un-)Vermögen einbringen. Und im Zusammenspiel von Affordanz und ihrer Interpretation entsteht vor dem Hintergrund der anstehenden Aufgaben erst der eigentliche Wirkungsraum. Dieser entsteht nicht additiv, sondern durch Transformation im Aufeinandertreffen dieser Aspekte zum gegebenen Zeitpunkt. Ein einfaches Beispiel bietet die Arbeit von Suthers und Hundhausen (2003): Ein Tabellenformat (Tabellenkalkulationsprogramm) ermöglicht es, Dinge in Zeilen und Spalten zueinander in Beziehung zu setzen. Es verführt aber auch dazu, genau dies zu tun. Und noch mehr, eine Tabelle verführt dazu, dies vollständig zu tun. Ich wähle hier bewusst den Ausdruck der Verführung, um den nicht rationalen, also den nicht durch kritisches Nachdenken strukturierten Teil unseres Handelns zu betonen. Als Nutzer:in sitze ich vor der Tabelle und bemühe mich, eigentlich sinnlose Zellen zu füllen, weil sie eben da und noch leer sind. Durch Praxis inspirierte Forschung, wie sie im Rahmen der hier vorliegenden Studie dargestellt wird, kann uns ermöglichen, den Blick auf diese Irrationalitäten wach und interessiert zu halten.

Die Forschenden hinter den Beiträgen dieser Studie stellen sich als Dual-Digital Studierende besonderen Herausforderungen. Sie haben sich mit Unterstützung – Dank Julius Späte – auf den Weg begeben, sich immer wieder eine beobachtende (innere) Position zu erarbeiten, und dafür auch eigene, als selbstverständlich erachtete Handlungsweisen zur Disposition gestellt. Gleichzeitig haben sie sich gegen die Verlockung behaupten müssen, als „irrational“ erlebte Handlungen und Routinen in den beobachteten sozialen Diensten als altmodisch, überholt oder „einfach“ irrational abzutun. Sie haben sich stattdessen mit Interesse genau diesen Beobachtungen zugewendet: Was ist es eigentlich genau, was wir da beobachten, und wie kommt es zustande? So hat mich beim Lesen z. B. sehr beschäftigt, welche Rolle Papier und Akten in unserem professionellen Handeln und das Umgehen mit Papier und Akten als Teil unserer professionellen Identität spielen. Warum könnte es uns – wenngleich irrational – schwerfallen, diese Papiere zu verabschieden? In diesem Sinne wünsche ich Ihnen als Leser:innen eine spannende Lektüre und viele Anregungen, etablierten und aufkeimenden analogen, digitalen und hybriden Praktiken in den sozialen Diensten mit Neugierde neu zu begegnen.

Potsdam, Oktober 2022

Karsten Krauskopf
Studiengangleitung

Literatur- und Quellenverzeichnis

- Angeli, Charoula/Valanides, Nicos (2018): Knowledge Base for Information and Communication Technology in Education. In: Voogt, Joke/Knezek, Gerald/Christensen, Rhonda/Lai, Kwok-Wing (Hrsg.): Second Handbook of Information Technology in Primary and Secondary Education. Cham: Springer International Publishing. S. 397–413.
- Clark, Richard E. (1983): Reconsidering research on learning from media. *Review of Educational Research*, 53. S. 445–459.
- Gibson, James J. (1982): *Wahrnehmung und Umwelt*. München: Urban & Schwarzenberg.
- Kozma, Robert (1994): A reply: media and method. *Educational Technology Research and Development*, 42. S. 7–19.

- Krauskopf, Karsten (2021). Wenn die Kamera dunkel bleibt – Psychodramatische Überlegungen zur Rolle digitaler Medien beim Lehren und Lernen. *Zeitschrift für Psychodrama und Soziometrie*, 20(2). S. 209–222.
- Krauskopf, Karsten/Zahn, Carmen/Hesse, Friedrich W. (2015): Cognitive Processes Underlying TPCK: Mental Models, Cognitive Transformation, and Meta-conceptual Awareness. In Angeli, Charoula/Valanides, Nicos (Hrsg.): *Technological Pedagogical Content Knowledge*. Boston: Springer US. S. 41–61.
- Suthers, Daniel D./Hundhausen, Christopher D. (2003): An experimental study of the effects of representational guidance on collaborative learning processes. *Journal of the Learning Sciences*, 12(2). S 183–218.

Praxisnahe Digitalisierungsforschung in der Sozialen Arbeit - zur Einleitung

Mit dem im Wintersemester 2021/2022 gestarteten dual-digitalen Bachelorstudiengang der Sozialen Arbeit (BASA Dual-Digital) an der Fachhochschule Potsdam soll eine enge Verbindung zwischen Praxis und Wissenschaft sowie ein dynamischer Erkenntnistransfer etabliert werden. Auf diese Weise können angehende Fachkräfte während des Studiums eine wissenschaftsnahen Praxis erfahren und zu einer praxisnahen Wissenschaft beitragen.

Neben dem dualen Konzept vertieft sich der Studiengang in die Erforschung des gesellschaftlichen Phänomens digitaler Transformationsprozesse. Diese Veränderungen werden zum einen in Lehr- und Lernprozessen erprobt, in denen digitale Formate zur Gestaltung eines flexiblen und reflexiven Studierens genutzt werden. Zum anderen werden sie untersucht, um die Einflüsse der Digitalisierung auf das gesamte Berufsfeld der Sozialen Arbeit, für das die Studierenden ausgebildet werden, zu explorieren.

Es zeigt sich, dass eine fortschreitende Technologisierung zu einem fundamentalen Wandel des Sozialen führt. Die Mediatisierung der Menschen verstärkte sich und es entwickelte sich eine Digitalitätskultur, deren Folgen erst im Verlauf des Prozesses sichtbar werden. Besonders die Soziale Arbeit als wissenschaftliche Disziplin und praxisorientierte Profession, die es sich zum Auftrag gemacht hat, soziale Entwicklungen und Zusammenhalt zu fördern sowie die Autonomie und Selbstbestimmung von Menschen zu stärken, hat die Aufgabe diesen (digitalen) Wandel aktiv zu begleiten. Die Möglichkeiten dabei sind vielfältig und werden auf unterschiedliche Weise erprobt. Darüber hinaus hat die Coronapandemie zu einer zusätzlichen Notwendigkeit des Einsatzes digitaler Technologien geführt und vor Augen geführt, inwiefern öffentliche und freie Träger der Sozialen Arbeit herausgefordert sind, sich selbst zu digitalisieren und die (Medien-) Kompetenzen ihrer Fachkräfte zu fördern, damit sie in und mit den digitalisierten Lebenswelten der Adressat:innen wirksam tätig werden können.

Vor diesem Hintergrund hat sich der Studiengang BASA Dual-Digital mit seinem Forschungsschwerpunkt zur Digitalisierung in der Sozialen Arbeit zwei Ziele gesetzt:

1. Die Erforschung der gesellschaftlichen Veränderungen durch die digitale Transformation und die daraus resultierenden Handlungsmöglichkeiten der Sozialen Arbeit.
2. Die Begleitung der Kooperationspartner des Studiengangs bei der Weiterentwicklung digitaler Strukturen und der Förderung der (Medien-) Kompetenzen ihrer Fachkräfte.

Die vorliegende Studie „Die digitale Transformation der sozialen Dienste“ ist das erste Ergebnis dieses Forschungsschwerpunktes und eine Annäherung an diese Ziele. Die Untersuchung wurde im Wintersemester 2021/2022 sowie im Sommersemester 2022 durchgeführt und greift die Frage auf, inwieweit sich Träger der Sozialen Arbeit bis zum Erhebungszeitraum digitalisiert haben und wie die dual Studierenden die Sozialisation in diese digitale Berufspraxis wahrnehmen.

Die Durchführung der Studie gelang durch die Verbindung zweier Ressourcen im Studiengang BASA Dual-Digital. Allem voran konnte eine Untersuchung zu Beobachtungen an den Arbeitsplätzen nur mit der Hilfe und Unterstützung der Kooperationspartner gelingen, die sich für einen solchen Erkenntnistransfer bereit erklärten. Auch wenn die Institutionen in diesem Forschungsprozess eine passive Rolle hatten, bieten die Ergebnisse Einblicke in die Praxis ihrer trügerspezifischen Digitalisierung, wie sie von den Studierenden wahrgenommen wurden. Ein Studium im dualen Kontext bildet und sozialisiert die Berufseinsteiger:innen für das Arbeitsfeld aus, wodurch Fachwissen und –können erlangt werden sowie die Berufsidentität herausgebildet wird. Zu diesem Prozess gehört auch die Kompetenz, neue gesellschaftliche Phänomene und die Folgen für den eigenen Berufszweig zu erkennen sowie mitzugestalten. Mit dem Forschungsverlauf und der Studie wurde das

Phänomen der gesellschaftlichen Digitalisierung und Mediatisierung aufgegriffen, um sich dessen Einfluss und Folgen für die Arbeitsfelder der sozialen Dienste anzunähern. Die Studierenden haben sich dadurch mit dem Phänomen anfänglich vertraut gemacht und Erkenntnisse geliefert, die den Trägern weitere Anregungen zum Stand der eigenen Digitalisierung geben werden. So können eventuell neue Handlungsmöglichkeiten und Konzepte für die fortschreitende digitale Transformation entwickelt werden, entweder eigenständig oder im Sinne der o.g. Ziele des Forschungsschwerpunktes in weiteren gemeinsamen Projekten.

Die zweite Ressource betrifft die Einbindung der Studierenden und ihre Bereitschaft, den Studienort Fachhochschule und den Praxisort Arbeitsfeld zu verbinden. Eine Verknüpfung von zwei verschiedenen Systemen ist besonders herausfordernd, was dem dualen Studienkontext Möglichkeitsräume einer vielseitigen Ausbildung bietet und zugleich eine der größten Hürden ist. Damit diese Herausforderung gelingen konnte wurde für die Untersuchung ein Lehr- und Lernformat genutzt, das ein erprobtes Konzept im Fachbereich Sozial- und Bildungswissenschaften der Fachhochschule Potsdam ist. Innerhalb der ersten zwei Semester belegen die Studierenden eine sogenannte Werkstatt, in der sie mittels forschenden Lernens im Kontext eines Rahmenthemas einen ersten Forschungsprozess erfahren und durchlaufen. Die Werkstätten stellen in den Bachelorstudiengängen des Fachbereichs ein lang bewährtes und in das Curriculum vieler anderer Studiengänge übernommenes Lehr- und Lernformat dar, für das der Fachbereich 1997 den Lehrpreis des Landes Brandenburg erhalten hat. Unter der Anleitung des Dozenten befassten sich die Studierenden an der Fachhochschule mit dem Thema Digitalisierung in der Sozialen Arbeit, während sie im ersten Semester bzw. halben Jahr ihrer Berufspraxis digitale Prozesse an ihren Praxisstellen beobachteten, reflektierten und notierten. Die daraus entstandenen Forschungstagebücher waren die Grundlage für eine inhaltsanalytische Auswertung im Verlauf des Sommersemesters.

Wie vorab erwartet, waren die gesammelten Daten so umfangreich, dass die Studierenden nur an Teilen dieser vorliegenden Studie mitarbeiten und Ergebnisse beisteuern konnten. Diese zeigen sich in dem Beitrag von Jolina Hager, Lara Lange und Ronja Nicolas, die sich den Ergebnissen zu den digitalen Kommunikationsprozessen bei Trägern sozialer Dienste widmeten, sowie im Beitrag von Klara Schumann, Philipp Strauß und Isabel Wiener, die die Beobachtungen zur elektronischen Datenverarbeitung als Basis digitalen Arbeitens bei Trägern sozialer Dienste zusammenfassten und interpretierten. Die theoretischen Grundlagen der Untersuchung und die Interpretation der übrigen Daten wurde von Julius Späte übernommen, der im Studiengang BASA Dual-Digital als akademischer Mitarbeiter für den Schwerpunkt Digitale Strukturen und Digitalisierungsforschung in der Sozialen Arbeit das Forschungsprojekt initiiert sowie als Dozent der Werkstatt die Studierenden durch den Forschungsprozess geführt hat.

Da diese Studie nur durch die Bereitschaft aller Beteiligten ermöglicht werden konnte, geht abschließend ein großer Dank an die Kooperationspartner des Studiengangs BASA Dual-Digital und unsere Studierenden. Ebenfalls danken wir den Kolleg:innen des Zentrums für konstruktive Erziehungswissenschaft e.V. am Institut für Pädagogik der Christian-Albrechts-Universität zu Kiel, die sich die Zeit nahmen, die Studie kritisch zu prüfen, zu diskutieren und konstruktive Anmerkungen zu geben.

Digitale Transformationsprozesse in den sozialen Diensten – Grundlagen und Aufbau der methodisch-konstruktiven Studie

Einleitung

Der Prozess der Technisierung ist mit Beginn der wissenschaftlichen Revolution – wie Yuval Harari (2015) die letzten 500 Jahre der Menschheitsgeschichte bezeichnet – geprägt von einem enormen Wissensfortschritt, der besonders in den letzten 200 Jahren in eine rasante technologische Entwicklung industrieller Gesellschaften mündete (vgl. ebd.: 301 ff.). In seinem Essay „Darwin among the Machines“ betrachtete Samuel Butler (1863) diesen Progress kritisch und konstatierte, dass die Maschinen schneller weiterentwickelt werden, als die Evolution des Menschen vorstättengehe. Dabei befürchtete Butler, dass sich die Menschen ihre eigenen Nachfolger erschaffen (vgl. ebd.: o.S.).

Es ist bislang keine Herrschaft der Maschinen im Sinne fantastischer Ideen aus der belletristischen Literatur oder aus Filmen eingetreten, aber die Inhärenz von Technologien in den Lebens- und Arbeitswelten ist unzweifelhaft. Technische Geräte und Softwareprogramme sind Teile einer Vielzahl alltäglicher Prozesse und bestimmen Abläufe, die besonders bei Störungen zu Einschränkungen führen können. Das zeigte sich beispielsweise im ersten Halbjahr 2022 bei den flächendeckenden Fehlern der Kartenzahlung, die mehrere Tage anhielten und zu Umsatzausfällen im Einzelhandel führten (vgl. tagesschau 2022: o.S.).

Auch zu Beginn des 20. Jahrhunderts wurden die immer weiter voranschreitenden technologischen Fortschritte kritisch reflektiert. Hans Blumenberg sprach in seinem 1959 gehaltenen Vortrag „Lebenswelt und Technisierung unter Aspekten der Phänomenologie“ davon, dass die Menschen „... zwar mit Ontologien, Theologien und vor allem Dämonologien der Technik reich bedacht [sind], aber gerade das ... schnell den Überdruß erweckt [hat], nach dem man das Wort ‚Technik‘ nur noch aus dem Munde des Technikers hören möchte“ (Blumenberg 1981: 9). Besonders die „Apparate, Vehikel, Antriebs- und Speicherungsaggregate...“ (ebd.: 10) führten zu einer sich immer mehr verdichtenden Dingwelt (vgl. ebd.). In ihrer apparativen Geschlossenheit boten sie zwar die stete Verfügbarkeit der Funktionen, aber zugleich blieben sie unspezifische und undurchdringbare Geräte in ihren Gehäusen (vgl. ebd.: 34 ff.).

War es damals durchaus möglich, technische Komponenten wie Fließbandmaschinen, Radio- oder Fernsehgeräte zu gebrauchen und jedes Verständnis den Ingenieur:innen vorzubehalten, sind mit den digitalen Technologien weitaus größere Herausforderungen für die Nutzenden verbunden, z.B. in Bezug auf die Menschen- und Persönlichkeitsrechte. Menschen sind durch die Möglichkeiten digitaler Technik viel mehr in ihrem Leben beeinflusst, da die Hard- sowie Software der undurchschaubaren Geräte selbst ihre Nutzenden ‚durchschauen‘ und eine Vielzahl von Daten sammeln. Damit hat sich die Dingwelt nicht nur im materiellen Sinne verdichtet, sondern Mensch und Maschine begannen, ein komplexes Gefüge aus materiellen und immateriellen Entitäten zu bilden. Dies mündete darin, dass Menschen auf die technischen Komponenten in vielen Lebenssituationen notwendigerweise angewiesen sind. Für diesen mit der Zeit gewachsenen inhärenten Einfluss auf die Lebensgestaltung und Zwischenmenschlichkeit werden die Ausdrücke ‚digitaler Wandel‘ oder ‚digitale Transformation‘ gebraucht (vgl. Tillmann 2020: 89 ff.). Sie sollen das komplexe „... Zusammenspiel von Digitalisierung, Vernetzung, Sensorisierung und Algorithmisierung der Gesellschaft...“ (Gapski 2020: 163) zusammenfassen.

Vor diesem Hintergrund kann Martin Heideggers Perspektive wieder wesentlich werden. In seinem 1953 gehaltenen Vortrag „Die Frage nach der Technik“ betonte er, dass die Technik nicht mit ihrem Wesen gleichgesetzt werden kann. Die Konstruktionen der Maschinen seien zwar ein Meisterwerk menschlichen Schaffens, aber ihre Entwicklung und Nutzung offenbarten zudem weitaus mehr über das Menschsein, die Kommunikation, das Zusammenleben, das Verhältnis zur Arbeit sowie zum eigenen Schaffen (vgl. Heidegger 2000: 7 ff.). Von daher sollte die Technik nicht allein den Techniker:innen überlassen bleiben, sondern bedarf der Betrachtung in vielen anderen Bereichen, wie der Philosophie, den Geistes- und Sozialwissenschaften, aber auch in der Alltagspraxis, in der die Technologien inhärent geworden sind. Sie haben einen Wandel von Wirklichkeiten, Kommunikationsformen sowie Interaktions- und Organisationsprozessen vollzogen und eröffnen die Notwendigkeit, sich nicht passiv dem Prozess hinzugeben, sondern kritisch zu reflektieren, was die Veränderungen bewirken. Auch für die Soziale Arbeit und (Sozial-)Pädagogik einschließlich aller angrenzenden Professionen – die im Folgenden zusammen unter der Bezeichnung Soziale Arbeit subsumiert werden – spielt die Auseinandersetzung mit der Thematik eine zunehmend bedeutendere Rolle (vgl. Stüwe 2019: 142).

Soziale Arbeit fördert, im Sinne ihrer internationalen Definition, „... gesellschaftliche Veränderungen, soziale Entwicklungen und den sozialen Zusammenhalt sowie die Stärkung der Autonomie und Selbstbestimmung von Menschen“ (DBSH 2016:2). Sie begleitet Wandlungsprozesse in der Gesellschaft und befähigt Menschen, die dabei benachteiligt werden für sich und ihr Wohlbefinden einzustehen (vgl. ebd.). Besonders im Zuge des digitalen Wandels ist die Soziale Arbeit herausgefordert, sich mit den grundlegenden Veränderungen auseinanderzusetzen, da sich neue Sozialräume im Digitalen gebildet haben und auch digital bedingte Ungleichheiten auftreten (vgl. Iske/Kutscher 2020: 116-120). Dabei sollte sich die Soziale Arbeit nicht nur mit den digital-medialen Lebenswelten von Adressat:innen befassen, sondern eine eigene Position zum Digitalen finden, sich selbst digitalisieren und aktiv den technologischen Fortschritt im Sinne ihrer Aufgabe als Menschenrechtsprofession begleiten, um Phänomenen der Ausgrenzung und Ungleichheit entgegenwirken zu können (vgl. Späte 2021: 1 ff.).

Dieser normative Anspruch an die Soziale Arbeit, sich selbst zu digitalisieren, um den digitalen Wandel mitzugestalten, ist jedoch leicht ausgesprochen. Die Frage ist, inwieweit sich die Praxis Sozialer Arbeit der Herausforderung des digitalen Wandels aktuell stellt, um daraus konkret explorieren zu können, welche Bedarfe bestehen und wie diese gedeckt werden können. An diesem Punkt setzt die vorliegende Studie an und widmet sich der Frage, wie sich die digitale Transformation bei Trägern sozialer Dienste gestaltet. Dabei haben im Verlauf der Studie sechs dual Studierende der Sozialen Arbeit in ihrem ersten Studiensemester ihre Erfahrungen mit der Digitalisierung festgehalten. Durch die Einarbeitung an der Arbeitsstelle und dieser ersten beruflichen Sozialisation war es möglich, eine alltägliche und lebensweltliche Perspektive einzufangen. Aus dieser soll sich prototheoretisch an die Handlungen und Widerfahrnisse im Kontext des digitalen Wandels im sozialarbeiterischen Arbeitsfeld der sozialen Dienste angenähert werden, um mit den vorliegenden Ergebnissen weitere Untersuchungen konzipieren zu können, die sich dem Ziel widmen, Bedarfe zu explorieren. Dadurch wird deutlich, dass es sich bei dem Design der Studie um einen kleinen Forschungsrahmen handelt, der erste Einblick in die alltägliche Praxis bietet und sich dem Ziel annähert, lebensweltlich und praxisnah digitale Transformationsprozesse zu erforschen.

Das methodisch-konstruktive Wissenschaftsverständnis der Untersuchung

Die Studie folgt den Grundsätzen des Methodischen Konstruktivismus, der begründet von Wilhelm Kamlah und Paul Lorenzen (1987) auch als Konstruktivismus der Erlangerer Schule bekannt ist (vgl. Kroppe 2015: 13). Wissenschaft wird dabei als Aufgabe verstanden,

Alltagsprobleme zu lösen und die Praxis zu verbessern (vgl. Petersen 2013: 17 ff.). Der Alltag ist dabei der lebensweltliche, vorwissenschaftliche Ausgangspunkt, in dem Menschen agieren. Durch diesen fällt der Wissenschaft die Aufgabe zu, Theorien „... als geistige Instrumente für die Praktiker ...“ (Lorenzen 2000: 230) zu entwickeln. Theorien sollen Handlungsorientierungen für den Alltag geben, da sie im methodisch-konstruktiven Programm als „... Redeinstrumente zur Stützung schon begonnener Praxis“ (ebd.: 19) verstanden werden. Von daher bezieht sich jedes wissenschaftliche Wissen auf das „lebensweltliche Apriori“ (Mittelstraß 2000: 106), um sprachkritisch, handlungstheoretisch und methodisch Wissenschaft zu konstruieren. Das Ziel besteht darin, eine voraussetzungsfreie Wissenschaft zu entwickeln, in der jeder Aufbauschritt argumentativ zugänglich ist und zugleich einer babylonischen Sprachverwirrung beim Gebrauch ihrer sprachlichen Instrumente entgegnen (vgl. Petersen 1996: 16).

Da davon ausgegangen wird, dass die Menschen für ihr Handeln schon immer Sprache verwenden, bedient man sich für die wissenschaftssprachlichen Instrumente häufig Ausdrücken aus der Umgangssprache. Da aber eine voraussetzungsfrei konstruierte Wissenschaft gemeinsam verwendeter und verständlicher – gleichsam normierter – Termini bedarf, müssen diese sprachlichen Mittel zuerst konstruiert oder aus der Umgangssprache, die protreptisch verwendet wird, kritisch rekonstruiert werden (vgl. Lorenzen 2000: 22 f.; 229). Dadurch wird eine prototheoretische Basis für den Wissenschaftsaufbau geschaffen. Die Prototheorie ist „... die theoretische Ausarbeitung menschlichen Wissens in Wissenschaft und Philosophie als Hochstilisierung lebensweltlicher Praxen mit ihren vor- und außerwissenschaftlich zugänglichen Handlungsvermögen ...“ (Janich 2004: 382). Daraus kann eine Protowissenschaft konstruiert werden, in der „... die Argumentationsschritte zu beschreiben [sind], die zum einen die Einzelwissenschaft begründen und zum anderen ihr Verhältnis zur Praxis explizieren“ (Petersen 1996: 17).

Im Aufbau der Studie wird sich zeigen, dass die vorliegende Untersuchung nur einen ersten Teil des methodisch-konstruktiven Anspruchs erfüllt. Nachfolgende Abhandlungen müssten die vorliegenden Erkenntnisse vertiefen. Die Untersuchung ist inmitten der lebensweltlichen und vorwissenschaftlichen Praxis angesiedelt, um prototheoretische Aspekte zum Phänomen der digitalen Transformation in der Sozialen Arbeit zu explorieren. Die Aspekte können in weiteren Arbeiten als Bausteine zur Konstruktion ihrer sprachlichen Instrumente – Termini – im Kontext der Digitalisierung für die Protowissenschaft Sozialer Arbeit genutzt werden. Grundlegend für diese Untersuchung ist aber das Ziel, sich dem breitgefassten Verständnis zur Digitalisierung sowie den darin bedingten Handlungen und Widerfahrnissen in der sozialarbeiterischen Praxis im Handlungsfeld der sozialen Dienste zu nähern. Dabei bedient sich die Studie vornehmlich der protreptischen Rede.

Digital-transformative Prozesse als lebensweltlicher Ausgangspunkt prototheoretischer Untersuchungen

Wie eingangs schon kurz aufgegriffen wurde, zeichnete sich im Verlauf der letzten Jahrzehnte eine Transformation aufgrund eines steten Fortschritts digitaler Technologien ab. Die Digitalisierung beschreibt dabei „... das technische Phänomen der Umwandlung analoger in digitale Information“ (Noller 2021: 42). Es ist in erster Linie ein technischer Ausdruck und ein Prozess innerhalb von Computern. Aus gesellschaftspolitischer Sicht hat das technische Phänomen jedoch zu weitreichenden Veränderungen in vielen menschlichen Lebensbereichen geführt. Diese betreffen nicht nur die Arbeitswelten, die anfänglich stärker von der Technisierung und Computerisierung beeinflusst waren (vgl. Schuhmann 2012: o.S.), sondern auch die Lebenswelten in Bezug auf Kommunikationsformen, soziale Beziehungen, Freizeitgestaltung, Konsum, Sexualität u.v.m. (vgl. Stüwe/Ernel 2019: 9). Die Veränderungen prägen „... Kultur und Gesellschaft

in einem umfassenden Sinne durch Digitalität“ (Stalder 2021a: 20). Es findet eine „... Hybridisierung und Verfestigung des Digitalen...“ statt, in der „...die Präsenz der Digitalität jenseits der digitalen Medien, ... der Kultur der Digitalität ihre Dominanz [verleiht]“ (Stalder 2021a: 20).

Die Digitalitätskultur führt zu anderen Formen der Realitätserfahrungen (vgl. Noller 2021: 42). Sie ist u.a. geprägt von „Nicht-Linearität; assoziativen Verknüpfungen; Parallelität und Gleichzeitigkeit...“ (Stalder 2021b: 4) und verstärkte sich innerhalb eines fortschreitenden Prozesses, der mit den Ausdrücken ‚digitaler Wandel‘ oder auch ‚digitale Transformation‘ bezeichnet wird. Beide Bezeichnungen werden synonym verwendet, so wie es in Form der protreptischen Rede auch in dieser Studie schon auftrat. Stüwe und Ermel (2019) konstatieren jedoch, dass die Bezeichnungen besonders durch ein weitgefasstes Verständnis, welche Phänomene darunterfallen, sehr unscharf sind (ebd.: 9). Unzweifelhaft sind aber die vielfältigen Einflüsse, die digitale Technologien auf die Arbeits- und Lebenswelten hatten sowie haben.

Nicht nur in technisch geprägten Berufen, auch in anderen Branchen verändert sich die Arbeit. Dabei bietet die Digitalisierung viele Chancen, u.a. bei der schnelleren Kommunikation (z.B. Informationsverbreitung im Kontext des Katastrophenschutzes), der ressourcenschonenderen Herstellung bestimmter Güter (z.B. Häuserbau mit dem 3D-Druckverfahren), exakteren Verfahrensweisen (z.B. Robotern in der Chirurgie) oder der verbesserten Inklusion mittels assistiver Technologien u.v.m. Zugleich bringt sie Risiken mit sich, die beispielsweise die ständige Verfügbarkeit sowie Verschmelzung von Arbeit und Freizeit oder die Überwachungsmöglichkeiten von Angestellten betreffen. Zudem bedarf es bei der Nutzung digitaler Technologien neuer Kompetenzen der Arbeitnehmenden und erfordert es beständiges Lernen, u.a. wie neue Hard- und Software zu bedienen sind oder sich bei Upgrades und Updates verändert haben (vgl. Beranek 2021: 26 ff.).

Die Einflüsse auf die Lebenswelten durch die Digitalisierung sind gleichsam vielfältig. Durch digitale Medien veränderten und verändern sich Interaktionssysteme und allem voran ihre Kommunikationsprozesse einschließlich der verwendeten Zeichen. Kommunikation ist ein interpersonaler Austausch- und Verstehensprozess, der mittels verschiedener Symbole auf verbaler, non- oder paraverbaler Ebene geschieht. Digitale Medien beeinflussen dabei z.B. den normierten Zeichengebrauch der Schriftsprache. Besonders Groß- und Kleinschreibung, aber auch Kommaregeln werden weitestgehend ignoriert. Die Rechtschreibung kann durch Assistenzsysteme übernommen werden, deren Korrektheit aber nicht in allen Fällen gegeben sein muss. Zusätzlich werden Abkürzungen oder Bildsprache in Form von Emoticons und Gifs für die Kommunikation verwendet. Sie ersetzen ausführliche Kontexte und verändern die Anforderungen an das Verstehen der jeweiligen Informationen des Gegenübers (vgl. Dopplinger 2015: 7 ff.). Besonders junge Menschen, die mit digitalen Medien aufwachsen, sind von den Veränderungen beeinflusst. Für sie verbinden sich analoge und virtuelle Realitäten immer mehr zu einer „virealen bzw. hybriden Welt“ (Röll 2020: 464). Dabei ist Teilhabe nicht mehr nur in analogen, sondern auch in digitalen Sozialräumen wichtig, wie z.B. in den sozialen Medien Instagram, TikTok, Snapchat oder Youtube (vgl. Bröckling 2018: 85 f.). Die Hybridisierung erweitert die Komplexität der Welt und erschwert es, sie zu überschauen und für sich zu reduzieren. Das ist nicht per se ein negativer Effekt, da jungen Menschen mehr Möglichkeiten zur Verfügung stehen, Antworten auf viele ihrer Fragen und vielseitige Informationen zu finden. Die Herausforderungen liegen dabei in den algorithmisch geschaffenen Filterblasen, die Inhalte nach den Suchmustern eingrenzen (vgl. Hajok 2020: 11 f.). Darüber hinaus führen die hybriden Lebenswelten zu einer Beschleunigung des Alltags und hohen Anforderungen an die digitalen Interaktionen:

„Tatsächlich müssen wir nur einmal genau hinschauen, was sie heute alles abzarbeiten haben, wenn ihr Smartphone einmal zwei Stunden ausgeschaltet war – und wir haben das ganze Ausmaß unmissverständlich vor Augen. Zu den vielen Inputs kommt dann noch der Druck des zunehmend mediatisierten Sozialen hinzu, darauf angemessen zu reagieren und sich selbst anderen mitzuteilen.“

Nachrichten, ob geschrieben oder gesprochen, und die unzähligen Bilder brauchen in der neuen Kommunikations- und Selfiekultur kaum noch Sekunden, bevor sie bei WhatsApp, Instagram und Snapchat, aktuell die wichtigsten Austausch-Apps auf ihren mobilen Endgeräten, ohne Medienbruch gepostet sind – und sofort die ersten Kommentare evozieren“ (Hajok 2020: 12).

Jedoch ist es nicht möglich, solange es digitale Medien und Inhalte gibt, sie aus den Lebenswelten zu verbannen. Ihre Angebote an Interaktivität, Multioptionalität und Eigenaktivität bis hin zu Grenzüberschreitung (ggf. mit gewünschter Anonymität), kreativem Selbstausdruck, aktiver Beteiligung, sozialer Vernetzung, Allgegenwärtigkeit und Endlosigkeit sind mannigfaltig. Für jeden ist etwas dabei, aber dadurch auch Möglichkeiten, die allein in der analogen Welt nicht vorhanden sind, wenn z.B. Menschen aus unterschiedlichen Orten mit gleichen Interessen zueinanderfinden, sich vernetzen und somit neue Wege gesellschaftlicher Teilhabe schaffen (vgl. ebd.: 14 f.).

Soziale Arbeit im Kontext digital-transformativer Prozesse

Aus der kurzen Betrachtung der Einflüsse der Digitalisierung sollte deutlich werden, dass digital-technologische Medien untrennbar zum Alltag gehören. Dadurch ist die Soziale Arbeit unweigerlich mit dem Phänomen konfrontiert. Dies betrifft aber nicht nur die Herausforderung der Digitalisierung eigener Dienstleistungen und Arbeitsprozesse. Die Soziale Arbeit ist mit der Digitalisierung auf insgesamt drei Ebenen konfrontiert:

1. Die Digitalisierung des eigenen Organisationssystems.
2. Die Arbeit in und mit digitalisierten Lebenswelten ihrer Klient:innen.
3. Die Begleitung der gesellschaftlichen Veränderungen durch die Digitalisierung.

Die ersten beiden Punkte sind die Folgen der Digitalitätskultur, an die sich die Soziale Arbeit anpasst. Stüwe (2019) beschreibt dies folgendermaßen: „Die Akteur*innen in den Handlungsfeldern der Sozialen Arbeit müssen zukünftig zwangsläufig eigene Ideen und Softwarelösungen für den Einsatz digitaler Medien entwickeln“ (ebd.: 143). Ein aktuelles Beispiel der Anpassung an die Digitalisierung in der Gesellschaft ist das Onlinezugangsgesetz, durch das Bund, Länder und Kommunen verpflichtet sind, „... Verwaltungsleistungen über Verwaltungsportale auch digital anzubieten“ (Bundesministerium des Innern und für Heimat 2022: o.S.). Dadurch müssen sozialarbeiterische Handlungsfelder, die Teil der öffentlichen Verwaltung sind, ihr Angebotsspektrum anpassen und zwangsläufig auch in den digitalen Raum verlagern.

Die Digitalisierung im Organisationssystem betrifft Aspekte, die schon seit vielen Jahren voranschreiten. Dazu zählen sowohl digitale Kommunikation via E-Mail und Chat, als auch digitale Dokumentationstätigkeiten (vgl. Stüwe 2019: 142 f.). Die Frage ist, wie der aktuelle Stand dazu ist, denn es geht für die Bereiche Jugendamt und Allgemeiner Sozialdienst z.B. nicht mehr um die Arbeit mit Textverarbeitungsprogrammen, sondern u.a. um komplexe Falldokumentationssysteme, Programm-Monitoringsysteme und spezifische Instrumente zur sozialpädagogischen Diagnostik, für Wirksamkeitsmessungen oder für das Case Management u.v.m. (vgl. Ley/Reichmann 2020: 242). Eine besondere Form sind Programme algorithmenbasierter Entscheidungsprozesse (Algorithmic Decision Making, ADM), die u.a. im Kinderschutz eingesetzt werden können (vgl. Gapski 2020: 161 ff.). Statistische Prognoseinstrumente erweisen sich als exakter und treffsicherer gegenüber den Einschätzungen von Fachkräften. Aber auch wenn sie keine Informationen über passende Interventionen bieten können, werden die Möglichkeiten solcher Instrumente eher kritisch betrachtet. Soziale Arbeit solle nicht zur Datensammlung und -verarbeitung werden, in der eine „... Dekonstruktion des individuellen Subjekts und dessen Rekonstruktion als eine Faktorenkombination, die als Risiken auf zukünftige Ereignisse hinweisen“ (Bastian 2016: 94), vorgenommen wird (vgl. ebd.).

Für den Bereich der Offenen Kinder- und Jugendarbeit, in der Medieneinsatz zur Tradition gehört (vgl. Röhl 2020: 457), geht es zum einen um eine Neupositionierung zum digitalen Alltag junger Menschen, wie Bröckling (2018) konstatiert:

„Insbesondere die Jugendarbeit muss sich mit den Medienwelten von Kindern und Jugendlichen, ihren Kommunikationsweisen, ihrer Ästhetik und ihrer Art der Beziehungs- und Identitätsarbeit auseinandersetzen, sie muss sie ernst nehmen. Das bedeutet ständige Recherche und die Offenheit, sich immer wieder auf immer Neues einzulassen“ (ebd.: 86).

Zum anderen geht es um die Entwicklung konkreter Angebote, die neben der Medienkompetenzförderung und außermedialer Bildung auch im digitalen Raum als digitale Jugendarbeit angesiedelt ist (vgl. Späte 2022a: 6 ff.).

Dabei gilt für die Soziale Arbeit, nicht die bewährten Methoden eins zu eins ins Digitale zu übertragen. Eine Face-to-Face-Beratung unterscheidet sich von einer Online-Beratung durch das Setting und die damit gegebenen Möglichkeiten. Bei der Nutzung technischer Komponenten werden Interaktionssysteme zwischen Fachkräften und Klient:innen um die Kontexte soziotechnischer Systeme erweitert. Je nach Setting, sei es beispielsweise ein Chat oder eine Videokonferenz, werden technische Systeme, die den Handlungsrahmen maßgeblich beeinflussen, mit dem Interaktionssystem strukturell gekoppelt. Das betrifft u.a. die Anforderung an Fachkräfte und Klient:innen, die Technik bedienen zu können, eine stabile Internetverbindung zu haben oder auch zu wissen, wie der Rahmen in seinen Potenzialen und Grenzen für ein hilfreiches Angebot genutzt werden kann u.v.m. (vgl. ebd.: 10 ff.). Dies sind einige der besonderen Herausforderungen der ersten beiden Ebenen.

Die dritte Ebene betrifft die gesellschaftskritische Verantwortung der Sozialen Arbeit (vgl. Erath/Balkow 2016: 26 ff.). Sie wird nicht nur mit neuen Interventions- und Präventionsaufgaben infolge digitaler Ungleichheiten oder im Kampf gegen Desinformationen und einer Radikalisierung extremer Positionen in Filterblasen etc. konfrontiert sein, sondern vor allem mit gesellschaftsbildenden und -kritischen Aufgaben, die auch davon geprägt sind, dass das Digitale zunehmend zum Kapital wird. Aus der Verantwortung heraus, gesellschaftlichen Wandel zu begleiten und Menschen darin zu befähigen, für ihr eigenes Wohl zu sorgen und einzustehen (vgl. DBSH 2016: 2), wird sich die Soziale Arbeit nicht nur den Folgen der Digitalisierung stellen, sondern einen informations- und kommunikationstechnologischen Bildungsprozess in der Gesellschaft fördern müssen. Diese Perspektive kann im Geiste von Ortega y Gasset (1912/2016) stehen. In seinen Gedanken zur „Sozialpädagogik als politisches Programm“ (ebd.) sieht er für die Sozialpädagogik (alias Soziale Arbeit) die Bildung eines kulturellen Bewusstseins als wichtigste Aufgabe an (vgl. ebd.:21). Die Menschen sind „Arbeiter an der Kultur“ (ebd.) und einen „... Menschen zu sozialisieren bedeutet, aus ihm einen Arbeiter in der ausgezeichneten menschlichen Aufgabe, in der Kultur, zu machen, wobei Kultur alles umfasst: vom Umgraben der Erde bis zum Verfassen von Versen“ (ebd.:20). Soziale Arbeit in der Digitalitätskultur ist herausgefordert, sich auch dem Bildungsauftrag zu widmen, kritisch die aktuellen sozialen Entwicklungen zu begleiten und zukunftsorientiert den technologischen Fortschritt im Blick zu behalten, der besonders die anthropozentrisch orientierten Weltbilder immer mehr infrage stellen und neue Diskurse eröffnen wird, beispielsweise über soziale Systeme zwischen Menschen und nicht-menschlichen Entitäten (vgl. Späte 2021: 14 f.).

Soziale Dienste als Teilbereich der Sozialen Arbeit

Die drei Anforderungsebenen der Digitalisierung beschreiben einen sehr allgemeinen und zum Teil präskriptiven Anspruch an die Soziale Arbeit. Besonders für die Vielseitigkeit an Hilfen, die unter der Bezeichnung Soziale Arbeit subsumiert sind, bedarf es eines spezielleren Fokus. Kutscher et al. (2020) vereinten in ihrem „Handbuch Soziale Arbeit und Digitalisierung“ eine Vielzahl an Perspektiven auf den aktuellen Diskurs zur Digitalisierung

sowohl im Allgemeinen als auch für spezifische Handlungsfelder. Die zuvor exemplarisch erwähnten Bereiche Jugendamt und Offene Kinder- und Jugendarbeit sind zwar Handlungsfelder der Sozialen Arbeit, aber schwer in ihren Aufgabenbereichen vergleichbar, auch im Kontext der Digitalisierung. Das trifft auf viele Bereiche der Sozialen Arbeit zu, die unter dem generalistischen Ausdruck als ein Konglomerat verschiedener Handlungsfelder, multiprofessioneller sowie interdisziplinärer Perspektiven vereint sind. Dadurch ist es möglich, Erkenntnisse zu den Gemeinsamkeiten als sozialarbeiterische Profession zu erlangen und diese stets zu beforschen. Für die konkreten praktischen Unterschiede bedarf es einer Unterscheidung von Arbeitsbereichen.

Diese kann durch die Differenzierung von Handlungsfeldern geschehen. Erath und Balkow (2016) listeten zehn Kategorien mit weiteren Unterkategorien sozialarbeiterischer Arbeitsfelder auf (vgl. ebd.: 37 ff.). Die Erziehungs- und Familienhilfe kann damit in Ambulante Erziehungshilfen, den Kinder- und Jugendschutz, die Adoption, Vollzeitpflege und stationäre Erziehungshilfen unterteilt werden (vgl. ebd.: 40 f.). So wird deutlich, dass eine Erziehungs- und Familienberatungsstelle sich im Angebotsspektrum von einem Kinderheim unterscheidet. Und in einem Kinderheim bedarf es anderer Tätigkeiten als in einer Adoptionsstelle. Aufgrund der Komplexität sich überschneidender und neu bildender Aufgabenbereiche sind solche Systematisierungen jedoch selten von langer Dauer (vgl. Erler 2012: 23). Zudem werden damit u.a. die Jugendsozialarbeit, Offene Kinder- und Jugendarbeit, Jugendkulturarbeit, mobile Jugendarbeit sowie Streetwork und Schulsozialarbeit von den Angeboten der Hilfen zur Erziehung, die oben in der Erziehungs- und Familienhilfe aufgeführt sind, kategorial getrennt (vgl. Erath/Balkow 2016: 38). Alles zusammen bildet aber als Kinder- und Jugendhilfe die „... öffentliche Bildungs- und Dienstleistungsinfrastruktur für Kinder, Jugendliche, junge Volljährige sowie Familien in den Kommunen...“ (Schröer/Struck 2018: 115).

Diese soziale Dienstleistungsinfrastruktur erfüllt nicht nur für Kinder, Jugendliche und Familien bestimmte Aufgaben, sondern beispielsweise auch für arbeitssuchende Menschen (vgl. Truschkat/Peters 2018: 187). Da in dieser Infrastruktur die Absicht verfolgt wird, mit der angebotenen Dienstleistung „... Zustände [und, J.S.] Qualitäten von Personen zu verändern“ (Schaarschuch 1998: 85), werden gewisse sozialarbeiterische Angebote somit als professionelles Dienstleistungsverhältnis verstanden (vgl. Sandermann/Neumann 2018: 101 ff.). Aus dieser Perspektive heraus können Arbeitsfelder unter der Bezeichnung ‚soziale Dienste‘ zusammengefasst werden. Es findet dadurch keine zu starke kategoriale Begrenzung statt, aber eine Fokussierung für die Forschung.

Für die Studie wurde sich auf die Arbeitsfelder der sozialen Dienste konzentriert. Die Unterscheidung ist dabei nicht zufällig gewählt, sondern auch ein Teil der beiden Studientracks des Studiengangs BASA Dual-Digital. Der Studiengang kooperiert in einem Studientrack mit Trägern, die Soziale Arbeit im Kontext der sozialen Dienste anbieten (Fachhochschule Potsdam 2022: o.S.). Die Studierenden dieser Träger waren die teilnehmenden Beobachtenden des Forschungsprojekts.

Aufbau, Datenerhebung und Auswertung der methodisch-konstruktiven Studie

Die aktuellen Forschungen im Kontext der Digitalisierung in der Sozialen Arbeit sind sehr heterogen. Die bisherigen Ergebnisse (u.a. von Kutscher et al. 2020) bieten eine breite Übersicht mit potenziellen Szenarien zum Einsatz digital-technologischen Fortschritts. Doch wie sieht es in der lebensweltlichen Praxis wirklich aus? Inwieweit sind digitale Medien ein Teil des sozialarbeiterischen Alltags und ihrer Träger? Inwieweit sind die Kommunikationswege mit Adressat:innen im komplexen Hilfesystem mit anderen öffentlichen Stellen und auch freien Trägern schon digitalisiert? Inwieweit werden Falldokumentationssysteme verwendet? Inwieweit werden statistische Instrumentarien

für Entscheidungsprozesse genutzt? Oder auch: Wieviel Papier wird noch gedruckt? Diese und viele Fragen finden sich im lebensweltlichen Apriori.

Besonders am Schnittpunkt zwischen Wissenschaft und Praxis, in der sich die angewandte Forschung bewegt, können Erkenntnisse für die Soziale Arbeit erlangt werden. Sie versteht sich als wissenschaftlich fundierte Praxis und ist damit zugleich praktische Profession wie wissenschaftliche Disziplin. Dadurch stützt sie ihr professionelles Handeln in der Praxis stets auf wissenschaftliche Erkenntnisse. Die Herausforderung besteht darin, die Systeme Wissenschaft und Praxis zu einer strukturellen Kopplung zu bringen, um einen beiderseitigen Erkenntnistransfer zu ermöglichen, da beide mit verschiedenen Medien und Codes arbeiten, wie z.B. der Sprache (vgl. Späte 2022b: 187 ff.).

Ein duales Studienmodell eignet sich, um eine strukturelle Kopplung beider Systeme zu ermöglichen. Besonders Hochschulen, als Institutionen des Wissenschaftssystems, übernehmen eine wichtige Rolle bei der beruflichen Entwicklung von Studierenden (vgl. Henze 2019: 46). Doch ein großer Teil der beruflichen Sozialisation geschieht vornehmlich in der Praxis, um die dortigen inhärenten Medien, Codes und Prozesse kennenzulernen. Der Vorteil des dualen Studiums liegt darin, dass angehende Fachkräfte beide Systeme von Beginn an kennenlernen.

Das Studium an der Hochschule und die Arbeit beim kooperierenden Praxisträger bilden mit den Studierenden zusammen ein Dreiecksverhältnis (siehe Abbildung 1), wodurch eine strukturelle Kopplung zwischen Wissenschaft und Praxis hergestellt sowie ein Erkenntnistransfer etabliert werden kann.

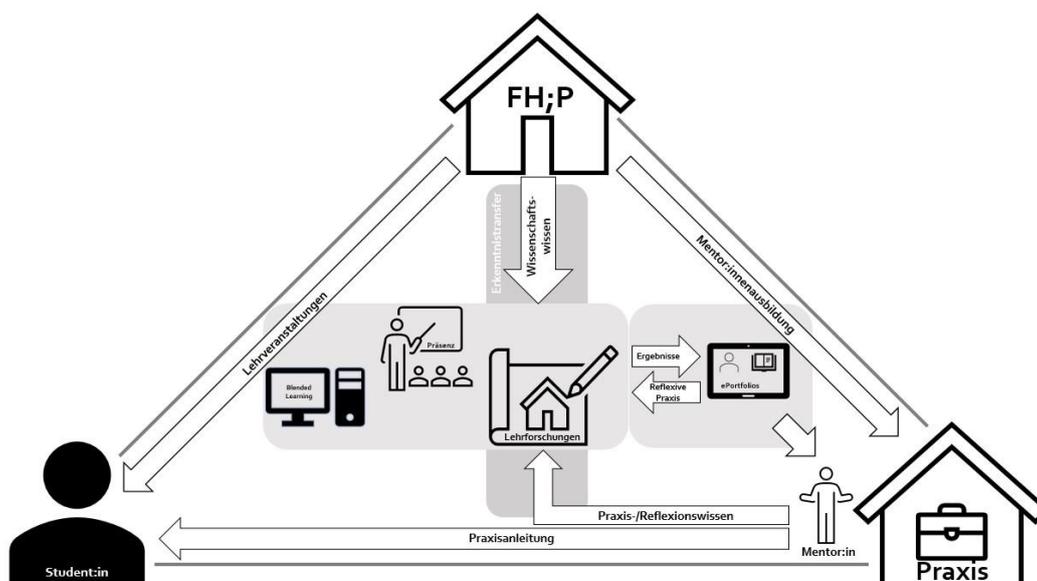


Abb. 1: Das Dreiecksverhältnis des dual-digitalen Bachelorstudiengangs Soziale Arbeit an der Fachhochschule Potsdam (eigene Darstellung).

Mit der Studie, die zu Beginn des ersten Studienseesters in das Studium in Form des Werkstattseminars eingebunden wurde (vgl. Späte/BASA Dual-Digital i.d.B.), war es möglich, im Kontext der Sozialisation ins Wissenschaftssystem, also dem Erlernen wissenschaftlichen Arbeitens und empirischer Sozialforschung, zugleich die berufliche Sozialisation im Praxisfeld zu begleiten. Es wurde davon ausgegangen, dass die Studierenden die Praxis zur Digitalisierung bei ihren Trägern erleben, selbst das Handeln darin erlernen und ihnen somit auch Digitalisierungsprozesse widerfahren.

Handlung und Widerfahrnis sind zentrale Begriffe des methodischen Konstruktivismus. Als Handlung kann die Befolgung einer sich selbst oder durch andere Personen gestellten

Aufforderung verstanden werden (vgl. Lorenzen 2000: 242 ff.). Dabei werden stets Widerfahrnisse verursacht. Das sind Ereignisse, Zustände und Vorgänge, die Menschen oder Gruppen erleben – ihnen somit widerfahren – können. Handlungen erzeugen stets Widerfahrnisse, während Widerfahrnisse auch ohne Handeln geschehen können, wie z.B. ein Hochwasser oder ein Meteoriteneinschlag (vgl. Kroepe 2015: 20 f.).

Für die Studie waren die Handlungen und Widerfahrnissen im Kontext der Digitalisierung von Interesse. Die Studierenden, die an zwei Tagen in der Woche in verschiedenen Bereichen der sozialen Dienste (Jugendamt, Jobcenter, sozialpsychiatrischer Dienst sowie Hilfen zur Erziehung) eingesetzt wurden, bekamen den Auftrag, diese Handlungen und Widerfahrnisse wahrzunehmen und zu reflektieren. Ihre Erkenntnisse sollten sie im Zeitraum vom 11. Oktober 2021 bis zum 14. April 2022 in einem Forschungstagebuch festhalten und jede Woche dieselbe Frage beantworten: Was habe ich in Bezug auf die Digitalisierung bei meiner Praxisstelle in dieser Woche wahrgenommen?

Abzüglich von Urlaubs- und Krankheitsphasen entstanden über den Zeitraum wöchentliche Berichte, die zu Beginn des zweiten Studiensemesters anonymisiert und innerhalb des Seminars gesichtet wurden. Die Studie bediente sich dabei – neben den Grundsätzen des methodischen Konstruktivismus – dem sozialwissenschaftlichen Instrument der qualitativen Inhaltsanalyse nach Philipp Mayring (2015). Mit der Qualitativen Inhaltsanalyse kann die Forschung „... Texte systematisch analysieren, indem sie das Material schrittweise mit theoriegeleitet am Material entwickelten Kategoriensystemen bearbeitet“ (Mayring 2016: 114).

Für die Inhaltsanalyse gibt es drei Grundformen, nach denen vorgegangen werden kann: Zusammenfassung, Explikation und Strukturierung (vgl. Mayring 2015: 67). Die vorliegenden Erkenntnisse aus den Forschungstagebüchern wurden auf Basis der inhaltlich strukturierenden Inhaltsanalyse untersucht, bei der das Material bezogen auf verschiedene Aspekte Handlungen und Widerfahrnisse im Kontext der Digitalisierung der sozialen Dienste zusammengefasst wurde (vgl. ebd.: 103). Dabei wurden im Seminar schrittweise Kategorien für die Daten entwickelt. Bei dieser sogenannten induktiven Kategorienbildung werden ohne Rückgriff auf vorherige Theoriekonzepte Kategorien erstellt (vgl. Mayring 2015: 85). In mehreren anschließenden Schritten wurden die Ober- und Unterkategorien weiter reduziert, um einen festes und überschaubares Kategoriensystem (siehe Anhang) zu haben, mit dem das Material codiert wurde. Insgesamt wurden acht Oberkategorien (OK) gebildet und in den meisten davon elf Unterkategorien (UK). Die abschließende Interpretation der Daten wurde von zwei Studierendengruppen und dem Dozenten vorgenommen.

Terminologische Herausforderungen – eine methodisch-konstruktive Reflexion

In der protreptischen Rede zum Phänomen der Digitalisierung wurde eine Vielzahl an Ausdrücken gebraucht. Dazu gehören nicht nur die schon von Stüwe und Ermel (2019) als unscharf konstatierte *digitale Transformation* sowie der *digitale Wandel* (vgl. ebd.: 9), sondern auch *digitale Technologien*, *technologischer Fortschritt*, *Technisierung*, *digitale Medien*, *Mediatisierung*, *Digitalität* und *Digitalitätskultur*.

Aus methodisch-konstruktiver Perspektive bedarf es einer kritischen Rekonstruktion zur Entwicklung des sprachlichen Instrumentariums. Der Rückgriff auf eine etymologische Herkunft, z.B. aus dem Lateinischen, ist dabei für das Programm nicht sinnvoll. Lorenzen (2000) verweist darauf, dass das Lateinische ebenfalls eine Gebrauchssprache war, auch wenn sie im Verlauf der Jahrhunderte als Bildungssprache in einem tradierten Sinn weitergenutzt wurde (vgl. ebd.: 236 f.). Die Rückführung am Beispiel der Digitalisierung auf das lateinische Wort *digitus*, was übersetzt Finger bedeutet, führt zu keinem näheren Verständnis des heutigen Ausdrucks. Das englische Wort *digit* (Zeichen), von dem das Wort

Digitalisierung entlehnt ist, verdeutlicht schon eher die Bedeutung, die Kleinsteuber (2013) definiert als „Bezeichnung für die Umstellung von Kommunikationstechnologien von analog auf digital. Bei digitaler Kommunikation werden alle Informationen in genau definierte Werte codiert, üblicherweise in einen binären 0-1-Code“ (ebd.: 62). Damit wird mit der Digitalisierung die Umwandlung analoger Symbole in binäre Zeichen als technischer Ausdruck gut dargestellt. Gesellschaftspolitisch wird das Wort aber auch mit den sozialen sowie kulturellen Veränderungen eng verbunden. Es ist damit nicht mehr nur ein technischer Begriff. Von daher verwendet z.B. Beranek (2021) den Ausdruck Mediatisierung, in der die Digitalisierung eine Ausprägung sei: „Der Begriff Mediatisierung ist weniger technisch geprägt – er beschreibt den Wandel der Kultur und Kommunikation durch die jeweils aktuellen Medien“ (ebd.: 9). Die Herausforderung ist, ob mit Mediatisierung im außerwissenschaftlichen Kontext auch die kulturelle und kommunikative Transformation verstanden würde. Von daher wird es an dieser Stelle nicht möglich sein, die Vielzahl an Ausdrücken zu strukturieren und sich den Termini weiter zu nähern ohne in die lebensweltliche Praxis zu schauen und sich dem Verständnis der Worte dort anzunähern. Die Studie, die inmitten der lebensweltlichen Praxis ansetzt, nähert sich mit den vorliegenden Erkenntnissen zu Handlungen und Widerfahrnissen im Kontext der Digitalisierung bei Trägern sozialer Dienste ggf. auch dem alltäglichen Verständnis der aufgeführten Worte an.

Literatur und Quellenverzeichnis

- Bastian, Pascal (2016): Die digitale Transformation von Urteils- und Diagnoseverfahren in der Sozialen Arbeit. In: Sozialmagazin. 41 Jg. Ausgabe 02/2016. S. 92-97.
- Beranek, Angelika (2021): Soziale Arbeit im Digitalzeitalter. Eine Profession und ihre Theorien im Kontext digitaler Transformation. Weinheim und Basel: Beltz Juventa.
- Blumenberg, Hans (1981): Wirklichkeiten in denen wir leben. Ditzingen: Reclam.
- Bröckling, Guido (2018): Digitalisierte Lebenswelten von Kindern und Jugendlichen. In: TUP - Theorie und Praxis der Sozialen Arbeit. Sonderband Ausgabe 01/2018. S. 84-87
- Bundesministerium des Innern und für Heimat (2022): Onlinezugangsgesetz (OZG). Online verfügbar unter: <https://www.bmi.bund.de/DE/themen/moderne-verwaltung/verwaltungsmodernisierung/onlinezugangsgesetz/onlinezugangsgesetz-node.html> [letzter Zugriff: 31.07.2022]
- Butler, Samuel (1863): Darwin among the Machines. Online verfügbar unter: <https://nzetc.victoria.ac.nz/tm/scholarly/tei-ButFir-t1-q1-t1-q1-t4-body.html> [letzter Zugriff: 29.07.2022]
- DBSH - Deutscher Berufsverband für Soziale Arbeit (2016): Deutschsprachige Definition Sozialer Arbeit des Fachbereichstag Soziale Arbeit und DBSH. Online verfügbar unter: https://www.dbsh.de/media/dbsh-www/redaktionell/bilder/Profession/20161114_Dt_Def_Sozialer_Arbeit_FBTS_DBSH_01.pdf [letzter Zugriff: 29.07.2022]
- Dopplinger, Ursula (2015): Digitale Medien im Blickwinkel des Symbolischen Interaktionismus. In: Medienimpulse. 53. Jg. Ausgabe 3/2015. Online verfügbar unter: <https://journals.univie.ac.at/index.php/mp/article/view/mi826/976> [letzter Zugriff: 31.07.2022]
- Erath, Peter/Balkow, Kerstin (2016): Einführung in die Soziale Arbeit. Stuttgart: W. Kohlhammer.
- Erlar, Michael (2012): Soziale Arbeit. Ein Lehr- und Arbeitsbuch zu Geschichte, Aufgaben und Theorien. Weinheim und Basel: Beltz Juventa.
- Fachhochschule Potsdam (2022): Bachelor of Arts: Soziale Arbeit (BASA Dual-Digital). Online verfügbar unter: <https://www.fh-potsdam.de/studieren/fachbereiche/sozial-und-bildungswissenschaften/studium/studienqaenge/bachelor/ba-soziale-arbeit-basa-dual-digital/> [letzter Zugriff: 02.08.2022]

- Gapski, Harald (2020): Digitale Transformation: Datafizierung und Algorithmisierung von Lebens- und Arbeitswelten. In: Kutscher, Nadia/Ley, Thomas/Seelmeyer, Udo/Siller, Friederike/Tillmann, Angela/Zorn, Isabel (Hrsg.): Handbuch Soziale Arbeit und Digitalisierung, Weinheim und Basel: Beltz Juventa. S. 156-166.
- Hajok, Daniel (2020): Alles anders? Wie sich Jugend in der digitalen Welt gewandelt hat. In: deutsche jugend. 68. Jg. Ausgabe 1/2020. S. 11-18.
- Harari, Yuval (2015): Eine kurze Geschichte der Menschheit. 35. Auflage. München: Pantheon.
- Heidegger, Martin (2000): Gesamtausgabe. I. Abteilung: Veröffentlichte Schriften 1910-1976. Band 7. Vorträge und Aufsätze. Frankfurt am Main: Vittorio Klostermann.
- Henze, Sandra (2019): Eine systemische Perspektive auf Lern- und Kompetenzentwicklungsprozesse im dualen Hochschulstudium. In: Hess, Simone (Hrsg.): Dual Sozialpädagogik studieren. Chancen, Herausforderungen und Belastungen in einem dynamischen Studienformat. Wiesbaden: Springer VS. S. 45-65.
- Iske, Stefan/Kutscher, Nadia (2020): Digitale Ungleichheiten im Kontext Sozialer Arbeit. In: Kutscher, Nadia/Ley, Thomas/Seelmeyer, Udo/Siller, Friederike/Tillmann, Angela/Zorn, Isabel (Hrsg.): Handbuch Soziale Arbeit und Digitalisierung. Weinheim und Basel: Beltz Juventa. S. 115-128.
- Janich, Peter (2004): Prototheorie. In: Mittelstraß, Jürgen (Hrsg.): Enzyklopädie Philosophie und Wissenschaftstheorie. Band 3. Stuttgart: J.B. Metzler. S.382-383.
- Kamlah, Wilhelm/Lorenzen, Paul (1987): Logische Propädeutik. Vorschule des vernünftigen Redens. Mannheim: B.I.-Hochschultaschenbuch.
- Kleinsteuber, Hans J. (2013): Digitalisierung. In: Bentele, Günter/Brosius, Hans-Bernd/Jarren, Otfried (Hrsg.): Lexikon Kommunikations- und Medienwissenschaft. 2. Auflage. Wiesbaden: Springer VS. S. 62.
- Krope, Peter (2015): Methodische Grundlagen. In: Krope, Peter/Petersen, Johannes Peter (Hrsg.): Wege aus der Gewalt? Eine Studie im europäischen Rahmen über häusliche Gewalt gegen Frauen. Münster und New York: Waxmann. S. 13-22.
- Kutscher, Nadia/Ley, Thomas/Seelmeyer, Udo/Siller, Friederike/Tillmann, Angela/Zorn, Isabel (Hrsg.): Handbuch Soziale Arbeit und Digitalisierung. Weinheim und Basel: Beltz Juventa.
- Ley, Thomas/Reichmann, Ute (2020): Digitale Dokumentation in Organisationen Sozialer Arbeit. In: Kutscher, Nadia/Ley, Thomas/Seelmeyer, Udo/Siller, Friederike/Tillmann, Angela/Zorn, Isabel (Hrsg.): Handbuch Soziale Arbeit und Digitalisierung. Weinheim und Basel: Beltz Juventa. S. 241-254.
- Lorenzen, Paul (2000): Lehrbuch der konstruktiven Wissenschaftstheorie. Stuttgart und Weimar: Verlag J.B. Metzler.
- Mayring, Philipp (2015): Qualitative Inhaltsanalyse. Grundlagen und Techniken. 12. Auflage. Weinheim und Basel: Beltz.
- Mayring, Philipp (2016): Einführung in die qualitative Sozialforschung. 6. Auflage. Weinheim und Basel: Beltz.
- Mittelstraß, Jürgen (2000): Das lebensweltliche Apriori. In: Preyer, Gerhard/Peter, Georg/Ulfig, Alexander (Hrsg.): Protozoologie im Kontext ‚Lebenswelt‘ und ‚System‘ in Philosophie und Soziologie. Frankfurt am Main: Humanities Online. S. 106-132.
- Noller, Jörg (2021): Philosophie der Digitalität. In: Hauck-Thum, Uta/Noller, Jörg (Hrsg): Was ist Digitalität? Philosophische und pädagogische Perspektiven. Berlin: J.B. Metzler. S. 39-54.
- Ortega y Gasset, José (1912/2016): Sozialpädagogik als politisches Programm. In: Hundek, Markus/Mührel, Eric (Hrsg.): José Ortega y Gasset: Sozialpädagogik als politisches Programm. Von Spanien nach Europa. Wiesbaden: Springer VS.
- Petersen, Johannes Peter (2013): Kontraktualismus - eine Option für die Pädagogik? Eine Untersuchung der präsuppositionalen Strukturen zur Klärung der Leistungsfähigkeit des Kontraktmodells als Legitimation pädagogischen Handelns. Online verfügbar unter https://macau.uni-kiel.de/servlets/MCRFileNodeServlet/dissertation_derivate_00004945/Diss_JPP_Kontrakt.pdf [letzter Zugriff: 28.07.2022]
- Petersen, Peter (1996): Konstruktivistische Überlegungen zum voraussetzungsfreien Aufbau der Erziehungswissenschaft. Aspekte einer Protowissenschaft. In: Monographien zur konstruktiven Erziehungswissenschaft. Heft 2. Online verfügbar unter:

- http://zke-kiel.de/cm4all/uproc.php/0/Publikationen%20AKE/ake2.pdf?cdp=a&_id=177f24b741b
[letzter Zugriff: 29.07.2022]
- Röll, Franz Josef (2020): (Digitale) Medien in der Kinder- und Jugendarbeit. In: Kutscher, Nadia/Ley, Thomas/Seelmeyer, Udo/Siller, Friederike/Tillmann, Angela/Zorn, Isabel (Hrsg.): Handbuch Soziale Arbeit und Digitalisierung. Weinheim und Basel: Beltz Juventa. S. 457-467.
- Sandermann, Philipp/Neumann, Sascha (2018): Grundkurs Theorie der Sozialen Arbeit. München: Ernst Reinhardt Verlag/UTB.
- Schaarschuch, Andreas (1998): Theoretische Grundelemente Sozialer Arbeit als Dienstleistung. Perspektiven eines sozialpädagogischen Handlungsmodus. Habilitationsschrift. Online verfügbar unter: https://www.erziehungswissenschaft.uni-wuppertal.de/fileadmin/erziehungswissenschaft/fach_sozialpaedagogik/Schaarschuch_Soz_Dienstleistung_Habilschrift.pdf [letzter Zugriff: 02.08.2022]
- Schröer, Wolfgang/Struck, Norbert (2018): Kinder- und Jugendhilfe. In: In: Graßhoff, Gunther/Renker, Anna/Schröer, Wolfgang (Hrsg.): Soziale Arbeit. Eine elementare Einführung. Wiesbaden: Springer VS. S. 115-132.
- Schuhmann, Annette (2012): Der Traum vom perfekten Unternehmen. Die Computerisierung der Arbeitswelt in der Bundesrepublik Deutschland (1950er- bis 1980er-Jahre). In: Zeithistorische Forschungen/Studies in Contemporary History, Online-Ausgabe, 09/2012), online unter: <https://zeithistorische-forschungen.de/2-2012/4697#pgfld-1036941> [letzter Zugriff: 12.09.2021]
- Späte, Julius (2022a): Digitale Jugendarbeit als soziotechnisches System. Zur notwendigen Erweiterung professioneller Handlungskompetenzen von Sozialarbeitenden. In: Medienimpulse, Jg. 60, 1/2022: Medien in der Jugendarbeit. URL: <https://journals.univie.ac.at/index.php/mp/article/view/6763/6838> (letzter Zugriff: 27.07.2022)
- Späte, Julius (2022b): Mehr als Zitiertechniken - wie wissenschaftliches Arbeiten die Bildung reflexiver Professionalität in der Sozialen Arbeit unterstützen kann. In: Miller, Katharina/Valeva, Milena/Prieß-Buchheit, Julia (Hrsg.): Verlässliche Wissenschaft. Darmstadt: wbv Academic. S. 187-202.
- Späte, Julius (2021): Soziale Arbeit, digitale Transformation und technologischer Posthumanismus. Überlegungen zu Aspekten einer Triade. In: Medienimpulse, Jg. 59, 2/2021: Digitaler Humanismus. Online verfügbar unter: <https://journals.univie.ac.at/index.php/mp/article/view/6200/6140> [letzter Zugriff: 27.07.2022]
- Stalder, Felix (2021a): Kultur der Digitalität. 5. Auflage. Berlin: Suhrkamp Verlag.
- Stalder, Felix (2021b): Was ist Digitalität? In: Hauck-Thum, Uta/Noller, Jörg (Hrsg): Was ist Digitalität? Philosophische und pädagogische Perspektiven. Berlin: J.B. Metzler. S. 3-7.
- Stüwe, Gerd (2019): Die digitale Welt verändert Soziale Arbeit. In: TUP - Theorie und Praxis der Sozialen Arbeit. Sonderband Ausgabe 01/2019. S. 142-150.
- Stüwe, Gerd/Ermel, Nicole (2019): Lehrbuch Soziale Arbeit und Digitalisierung. Weinheim und Basel: Beltz Juventa.
- tagesschau (2022): Ausfall von Kartenterminals. Handel fordert Folgen nach Zahlungsstau. Online verfügbar unter: <https://www.tagesschau.de/wirtschaft/unternehmen/ausfall-kartenterminals-umsatzeinbussen-bargeldloses-bezahlen-handel-konsequenzen-101.html> [letzter Zugriff: 29.07.2022]
- Tillmann, Angela (2020): Veränderte Lebenswelten im Zuge gesellschaftlicher Digitalisierungsprozesse. In: Kutscher, Nadia/Ley, Thomas/Seelmeyer, Udo/Siller, Friederike/Tillmann, Angela/Zorn, Isabel (Hrsg.): Handbuch Soziale Arbeit und Digitalisierung, Weinheim und Basel: Beltz Juventa. S. 89-100.
- Truschkat, Inga/Peters, Luisa (2018): Soziale Dienste am Arbeitsmarkt. In: Graßhoff, Gunther/Renker, Anna/Schröer, Wolfgang (Hrsg.): Soziale Arbeit. Eine elementare Einführung. Wiesbaden: Springer VS. S. 187-204.

Digitale Kommunikation bei Trägern sozialer Dienste

In der Oberkategorie „Digitale Kommunikation“ sind alle Arbeits- und Kommunikationsprozesse zusammengefasst, die digital ablaufen. Die Prozesse sind dabei unterschiedlich ausgestaltet, was in den jeweiligen Unterkategorien verdeutlicht wird. Grundlegend kann gesagt werden, dass bei allen Arbeitsstellen der Studierenden die Digitalisierung eine Rolle spielt, sie jedoch unterschiedlich stark ausgeprägt ist. So berichtete beispielsweise ein:e Studierende:r, dass interne und auch externe Kommunikation bei der Arbeit grundsätzlich digital verläuft. Eine andere Person dagegen, hatte eine E-Mail erhalten, in der um Mithilfe zur besseren Präsentation der Arbeitsstelle in den sozialen Netzwerken gebeten wurde. Dies zeigt, dass die aktive Beschäftigung mit der Digitalisierung zunimmt und vermutlich auch die Bedeutung der Internetpräsenz mehr in den Blick genommen wird.

Im Arbeitskontext gibt es verschiedene Möglichkeiten der digitalen Kommunikation, jedoch kristallisieren sich vor allem drei Formen heraus, und zwar Telefon, E-Mails und Messenger-Dienste, über die ein Großteil der internen sowie externen Kommunikation bewerkstelligt wird. Alle Studierenden berichteten, regelmäßig mindestens eine der drei Kommunikationsformen zu nutzen. Vor allem aber das Telefon und das Kommunizieren per E-Mail scheinen unabdingbar im sozialarbeiterischen Kontext zu sein. Durch die Kommunikation per E-Mail wird ein unkomplizierter und schneller Weg des Austausches ermöglicht. Die E-Mail kann beantwortet werden, sobald der:die Empfänger:in sie gelesen hat. Die Verständigung ist somit nicht an Ort, Zeit oder die konkrete Verfügbarkeit von Empfänger:innen gebunden. Unterstützend zu dieser Aussage schrieb ein:e Studierende:r: „Hier in der Verwaltung läuft vieles über Telefon, aber noch mehr über E-Mail, auch intern und dafür waren Teile dieser Schulung echt gut.“ Es wurden also konkrete Schulungen für die Verwendung von E-Mail-Programmen angeboten. In dieser lernte ein:e Studierende:r, u.a. wie man die Signaturfunktion für das Programm „Outlook“ anwendet und reflektierte, dass durch dieses Wissen eine Zeitersparnis im täglichen E-Mail Schreiben erzielt werden kann. Weiterhin wurde beschrieben, dass Outlook auch als digitaler Kalender genutzt und mit anderen geteilt werden kann. Eine weitere Person gab an: „Das hat zum Vorteil, dass innerhalb eines Teams jeder (dem du die Berechtigung gegeben hast) sehen kann, wann du Termine hast oder Urlaub oder frei.“ Diese Funktion wurde als sehr hilfreich für organisatorische Angelegenheiten innerhalb eines Teams wahrgenommen: „Für mich als duale:r Student:in ist es ebenfalls eine feine Sache, denn so kann ich immer schauen, wer gerade wo einen Termin hat und danach dann entscheiden, ob ich daran mit teilnehmen möchte.“

Ein weiteres und sehr häufig genutztes Medium der Kommunikation von Fachkräften ist das Telefon. Anrufe von Klient:innen oder anderen Fachstellen sind dabei an der Tagesordnung. Das Telefon scheint einen schnellen und einfachen Informationsaustausch zwischen verschiedenen Institutionen zu ermöglichen. Dafür müssen jedoch die Empfänger:innen im Augenblick des Anrufes zur Verfügung stehen. Dazu berichtete ein:e Student:in z.B.: „Ich wurde für den Telefondienst eingeteilt.“ Das Telefon wird auch zum Planen von Aktivitäten im sozialarbeiterischen Kontext genutzt. Hier das Vorgehen kennenzulernen, war demnach das Bestreben der Arbeitsstelle dieser:dieses Studierende:n: „Des Weiteren durfte ich ... am Telefon mithören. Immer wenn eine Person angerufen hat – egal ob Klient:in, Angehörige oder Mitarbeitende aus einer anderen Dienststelle – stellte [der:die Kolleg:in] das Telefon dann auf laut und ich konnte mir ein stückweit ein Bild von seiner:ihrer Gesprächsführung machen.“

Auch andere Kontexte wurden beschrieben, wie z.B. die Planung von Einrichtungsbesuchen und welche Covid-19-Regeln zu dem jeweiligen Zeitpunkt galten. Hier wird deutlich, dass

das Telefon im besten Falle einen schnellen Erhalt von Informationen ermöglicht, und so scheint es, als wäre das Telefon unverzichtbar sowie fester Bestandteil des Arbeitsalltags. Neben dem Festnetztelefon wird in manchen Bereichen auch ein Diensthandy benötigt. So können zum Beispiel im Jugendamt mithilfe der Diensthandys rund um die Uhr Kindeswohlgefährdungen entgegengenommen werden. Ein:e Studierende:r berichtete: „Zu der normalen Fallarbeit kommt nun eine telefonische Arbeit im Hinblick auf Kindeswohlgefährdungsmeldungen auf die Mitarbeitenden zu. Die RB (Rufbereitschaft) gestaltet sich so, dass immer zwei Mitarbeitende ein Diensthandy mit sich führen, über welches sie dann Kindeswohlgefährdungsmeldungen erhalten (können).“

Auch Messenger-Dienste spielen in einigen Bereichen der Sozialen Arbeit eine Rolle. Genaue Informationen darüber, welche Programme genutzt werden oder inwiefern sich die Studierenden mit den Aspekten des Datenschutzes dahinter auseinandersetzen mussten, konnten den Forschungstagebüchern nicht entnommen werden. Augenscheinlich ist es jedoch so, dass Messenger-Dienste eine zunehmende Rolle für dienstliche Zwecke einnehmen, sei es zur Organisation von Teams untereinander oder zur dienstlichen Koordination von Aufgaben.

Im Gegensatz dazu sind Videokonferenzen, vor allem seit der Corona-Pandemie, bei einigen Praxisstellen verstärkt im Arbeitsalltag angekommen. Videokonferenzen werden dabei für interne und externe Kommunikationsprozesse zwischen den Fachkräften oder auch mit Klient:innen für verschiedene Anliegen genutzt. Auffällig ist dabei, dass hauptsächlich die öffentlichen Träger Videokonferenzen zur Kommunikation nutzen. Zwei Student:innen beschrieben hier, dass es einen ersten Austausch kurz nach dem Beginn des Studiums gab. Dort waren die Student:innen, Mentor:innen und die Ausbildungsleitung anwesend. Das Online-Meeting drehte sich um den Studienstart und mögliche offene Fragen. Studierende von freien Trägern hingegen berichteten nicht von Videokonferenzen, was die eingangs formulierte These stärkt, dass die Digitalisierung unterschiedlich stark bei Trägern sozialer Dienste ausgeprägt ist. Darüber hinaus lässt sich vermuten, dass sich möglicherweise in einigen Bereichen der Sozialen Arbeit bestimmte Digitalisierungsaspekte nicht anbieten.

Das Kommunizieren über Video eröffnet die Chance, dass mehrere Personen gleichzeitig und ganz unabhängig vom Aufenthaltsort an Online-Meetings teilnehmen können. Um Absprachen auch zwischen verschiedenen Teams eines Bereiches zu treffen, erweisen sich Videokonferenzen als sehr effizient. Ein:e Studierende:r berichtete: „In dieser Woche habe ich an einer Videokonferenz teilgenommen. Dabei wurden die ersten Absprachen zum Bereitschaftsdienst im Landkreis getroffen. Die Videokonferenz war optimal, da somit alle Standorte ihre Meinungen und Vorschläge abgeben konnten.“ Videokonferenzen scheinen also einen Austausch zu ermöglichen, der um einiges persönlicher ist, als das normale Telefonieren. Offenbar kommt es bei Videokonferenzen durch Gestik, Mimik und Blickkontakt der Teilnehmenden zu einem stärkeren Gefühl der Verbundenheit. Zudem wird die Kontaktaufnahme mit dem Gegenüber einfacher. Für das Abhalten von Online-Meetings ist jedoch ein gewisser Umfang an Ausstattung notwendig, die in unterschiedlichem Maße zur Verfügung stand oder auch erst angeschafft werden musste. Verschiedene Studierende erwähnten zum Beispiel einen „eigenen PC“, ein „Headset“ oder auch eine „Freisprechanlage“, um kommunizieren zu können.

Eine besondere Erfahrung in Bezug auf Videokonferenzen war für eine:n Studierende:n Folgendes: „Im Pflegekinderdienst begleite ich momentan Bewerbungsgespräche für Personen, die selbst Pflegeeltern werden wollen. Wir halten viele Gespräche über Zoom ab. Die Bewerber:innen sollen meist einen Fragebogen ausfüllen und diesen gehen wir dann gemeinsam mit ihnen durch, stellen Nachfragen und ergänzen Dinge.“ Durch solche Videokonferenzen können sowohl Reisezeit als auch -kosten eingespart werden, da der Anfahrtsweg entfällt. Es wird deutlich, wie weit die Digitalisierung in einigen Bereichen der Sozialen Arbeit genutzt wird. Ob diese Entwicklung jedoch standardisiert wird oder eher die Ausnahme bleibt, kann nicht gesagt werden.

Auch eine virtuelle Weiterbildungsmesse war eine besondere Erfahrung und zeigt eine weitere Möglichkeit der Digitalisierung. Ein:e Studierende:r schrieb: „Jedes Unternehmen hatte einen Live-Messestand, wo man sich per Chat oder Video beraten lassen konnte.“ Besonders durch kostenfreie Angebote, die von zuhause aus wahrgenommen werden können, zeigt sich, dass Online-Meetings niedrighschwellige Angebote bieten, auf die jede:r zugreifen kann. Des Weiteren wurde in einem anderen Arbeitsbereich die Nutzung der sozialen Medien in einer Online-Weiterbildung thematisiert. So stellt ein:e Studierende:r dar, dass sein:ihr Arbeitsbereich „digitale Medien nutzen könne, um auch dort besser die Menschen zu erreichen.“ Weiter heißt es: „Die Informierenden haben einzelne Apps (Facebook, Instagram, TikTok oder auch Twitter) vorgestellt und wie diese genutzt werden.“ Dies zeigt, dass die Nutzung digitaler Medien in manchen Arbeitsbereichen der Sozialen Arbeit ausbaufähig ist.

Ein wesentlicher Aspekt, der zu Digitalisierung dazugehört, ist die Medieneinbindung in der Präsenztätigkeit. Ein:e Studierende:r schrieb: „Außerdem haben die Kinder den PC genutzt, um Vorträge zu erarbeiten.“ Und es wird erwähnt, dass die Kinder beim Erledigen der Hausaufgaben das Internet zur Hilfe genommen haben. Es zeigt, dass die digitalen Medien im Alltag eine wichtige Rolle spielen und auch nicht mehr wegzudenken sind. Daher ist der richtige Umgang mit Medien insbesondere in Arbeitsbereichen mit Kindern und Jugendlichen von großer Bedeutung. Hier können Sozialarbeiter:innen tätig werden und einen grundlegenden, sicheren Umgang mit digitalen Medien vermitteln.

Für viele Menschen ist das Homeoffice seit der Pandemie zum wichtigen Bestandteil des Arbeitsalltags geworden. Mobiles Arbeiten hat somit immer mehr an Bedeutung gewonnen. In manchen sozialen Bereichen wird diese Arbeitsform genutzt, damit Kolleg:innen und Student:innen von zuhause aus arbeiten können. Dabei wurde deutlich, dass hauptsächlich die öffentlichen Träger Arbeit im Homeoffice anbieten. Verschiedene Studierende berichten: „Ein Großteil der Mitarbeitenden arbeitet von zuhause.“ Oder: „In dieser Woche habe ich mobiles Arbeiten gemacht.“ Dort lassen sich die Homeoffice-Regelungen gut mit dem Arbeitsalltag verbinden. Viele der Bürotätigkeiten können auch von zuhause aus erledigt werden. Voraussetzung für das mobile Arbeiten ist die technische Ausstattung der Fachkräfte, die nicht bei allen Arbeitsstellen immer gegeben war. Ein:e Studierende:r beschrieb: „Der Tag läuft ausschließlich digital ab, was natürlich Hürden mit sich bringen kann, wenn z.B. das Internet nicht mitspielt oder der:die Kolleg:in von zuhause aus nicht auf die Fachsoftware, die für die Arbeit wichtig ist, zugreifen kann.“ Neben der technischen Ausstattung müssen auch die Kompetenzen zur Nutzung bei den Fachkräften vorhanden sein. Zusätzlich können kurzfristige Absprachen oder Feedbacks zwischen den Kolleg:innen nicht mehr so unkompliziert stattfinden. Hier wird erkennbar, dass trotz schneller digitaler Kommunikationswege die Arbeit in einem Team schwieriger werden kann, wenn Fachkräfte im Homeoffice sind. Trotzdem können Absprachen über das Telefon oder Diensthandy getroffen werden. Ein:e Studierende:r berichtete: „Eine Besonderheit gerade für mich ist, dass mein:e Mentor:in diesen Tag einen MobA [mobilen Arbeitstag] gemacht hat und wir uns somit nicht sehen und richtig miteinander reden konnten, sondern dann über das Telefon alles Wichtige besprochen haben.“ Der Aussage ist zu entnehmen, dass ein Austausch unter den Kolleg:innen trotz Homeoffice stattfindet. Dennoch ist zu berücksichtigen, dass die jeweils andere Person erreichbar sein muss. Zudem fallen sogenannte „Flurgespräche“ und der Face-to-Face-Kontakt zwischen den Fachkräften weg.

Allgemein hat die Covid-19-Pandemie viele Veränderungen in der Arbeitswelt angeregt. Im sozialarbeiterischen Kontext musste vor allem die Digitalisierung weiterentwickelt werden, um in Zeiten von Abstandhalten weiterhin arbeiten zu können. So berichtet ein:e Studierende:r: „Da sich die Corona-Situation aktuell wieder verschärft, bevorzugen viele Kolleg:innen das Arbeiten von zuhause.“ Die Digitalisierung ermöglicht damit eine neue Stufe der Mobilität. Jedoch wurde auch deutlich, dass es sich bei den meisten Prozessen

eher um Übergangslösungen handelt, denn um dauerhafte Regelungen, wie sich z.B. bei der Umsetzung einer digitalen Weihnachtsfeier und einem digitalen Plätzchenbacken zeigte. Eine andere Person schrieb von „einem weiteren, leider nicht so schönem Ereignis, was sich diese Woche zugetragen hat“. Es ging um „interne Richtlinien, die besagen, dass aufgrund der stark angestiegenen Corona-Fallzahlen kollegiale Beratungen nur noch online stattfinden sollen“ und diese Entwicklung wurde von dem:der Studierenden als unangenehm wahrgenommen.

Auch wenn es sich hierbei um eine pandemiebedingte Digitalisierung handelte, ist nicht jede Entwicklung negativ zu bewerten. So heißt es beispielsweise auch: „[...] [W]ir haben diese Woche den Fortbildungskatalog für dieses Jahr erhalten. [...] [U]nd an dem jetzigen Katalog kann man den Einfluss und Wandel, der durch die Corona-Situation entstanden ist, auch sehr gut sehen, denn ein gewisser Teil der Fortbildungen wird jetzt auch oder sogar ausschließlich als Online-Version angeboten.“ Hier scheint sich aus einer erzwungenen Digitalisierung ein womöglich dauerhafter Trend zu entwickeln und zwar die Verlagerung von Präsenz-Treffen hin zu Online-Meetings. Deutlich wird auf jeden Fall, welchen Einfluss die Covid-19-Pandemie auf den Arbeitsalltag in einigen Bereichen genommen hat. Ob diese Entwicklung letztlich als vorteilhaft oder eher aufwendig empfunden wird, ist aus den Forschungstagebüchern nicht ersichtlich und kann auch für die Zukunft nicht prognostiziert werden. Das werden die Zeit und die weiteren Entwicklungen zeigen müssen.

Abschließend können für die Oberkategorie „Digitale Kommunikation“ folgende Aussagen getroffen werden: Alle Studierenden berichteten von einer häufigen Nutzung digitaler Medien an ihrem jeweiligen Arbeitsplatz. In einem Arbeitsbereich ist es das Diensthandy, das sich Stück für Stück etabliert, anderenorts sind es Telefon oder PC, mit dem E-Mails verschickt und erhalten werden. Des Weiteren gab es eine Zunahme von Besprechungen, die per Videokonferenz abgehalten wurden. Auch das Thema Homeoffice/mobiles Arbeiten rückte mehr in den Vordergrund, nicht zuletzt durch die Covid-19-Pandemie. Diese Entwicklung wurde jedoch hauptsächlich bei öffentlichen Trägern und weniger bei freien Trägern beobachtet. Allgemein betrachtet steigt die Nutzung digitaler Medien deutlich ob bei den Arbeitskolleg:innen, weiteren externen Fachkräften oder Klient:innen.

Elektronische Datenverarbeitung als Basis digitalen Arbeitens bei Trägern sozialer Dienste

Die dual Studierenden haben ein diverses Aufgabenspektrum, das sich von Fachbereich zu Fachbereich sehr unterschiedlich definiert. In einem Fachbereich lernen sie jeden Tag neue Klient:innen kennen, erhalten Zugriff auf personenbezogene Daten und kommen mit vielfältigen Menschen ins Gespräch. In anderen Fachbereichen arbeiten sie längerfristig mit denselben Klient:innen, die in einer Einrichtung leben, wie zum Beispiel einer Krisenwohnung, dem betreuten Einzelwohnen oder einem Heim. In den Einrichtungen sowie in allen anderen Bereichen treffen Fachkräfte auf die unterschiedlichsten Probleme und verschiedensten Lebenslagen von Klient:innen. Das prägt die Arbeit und das Arbeitsumfeld der Fachkräfte. Zu der Vielfältigkeit der Arbeitsbereiche gesellen sich große Unterschiede bei den Arbeitsmethoden sowie in der Art der Arbeitsdokumentation. Diese Unterschiede resultieren zu einem großen Teil aus der ungleichen Ausstattung der Institutionen, der Träger und Ämter mit digitalen Arbeitsmitteln und Medien. Nach Beendigung der Forschungsarbeit war eine klare Abstufung in den Phasen und Formen der Digitalisierung in den diversen Fachbereichen erkennbar, die nun eingehender beleuchtet werden soll. Dementsprechend werden im Folgenden nicht nur die Vor- und Nachteile der Digitalisierung in Bezug auf elektronische Datenverarbeitung aufgezeigt, sondern auch die Berichte zum Thema Arbeitsweisen/-methoden in den verschiedenen Fachbereichen und der dort zur Verfügung stehenden Software untersucht.

Wie bereits eingangs erwähnt, haben die dual Studierenden viele verschiedene Aufgaben. Der Umfang der Aufgaben unterscheidet sich je nach Fachbereich und Arbeitgeber sowie den dort geltenden Verwaltungsnormen und Richtlinien. Aus den Forschungstagebüchern der Studierenden lässt sich entnehmen, dass Computer und Telefone zur Standardausstattung aller Büros gehörten. Je nach Fachbereich und Arbeitgeber erstrecken sich die Aufgaben von Postsortierung, Aktenarbeit, über E-Mails schreiben und Gespräche dokumentieren, bis hin zum Planen und Organisieren von Projekten und Angeboten. In Bezug auf die Aktenarbeit berichteten die Studierenden, dass sie bei ihren Praxispartnern diverse Programme zum Anlegen von digitalen Akten und zur Dokumentation nutzen. Hierbei zeigten sich auch wieder deutliche Unterschiede in den Arbeitsfeldern der Proband:innen. Der Einsatz wie auch der Umfang der verwendeten Software in den jeweiligen Arbeitsbereichen erstreckte sich vom Fehlen einer Software und somit ausschließlich analoger Arbeit, über die eingeschränkte Nutzung und das Führen einer analogen sowie einer digitalen Akte, bis hin zu der ausschließlich digital geführten Akte.

Trotz vielfältiger programmatischer Möglichkeiten der Software wird diese häufig nicht in vollem Umfang genutzt. Die Gründe hierfür sind jedoch in den Berichten nicht ersichtlich. Es stellt sich zusätzlich die Frage, warum viele der Studierenden berichteten, dass die Mitschriften in Gesprächen noch analog per Hand getätigt werden, obwohl dies im Nachhinein einen zeitlichen Mehraufwand bei der Übertragung ins Digitale oder die Akten bedeutete. Aus den vorliegenden Forschungstagebüchern ist darauf keine Antwort erkennbar. Hier lässt sich die Hypothese aufstellen, dass die Dokumentation aus pragmatischen oder auch berufsethischen Gründen analog geschieht. In den unterschiedlichen Arbeitsbereichen bestehen neben der Aktenarbeit auch noch weitere Aufgaben im Bereich der elektronischen Datenverarbeitung. Ein:e Studierende:r berichtete von einer Hotline mit anschließender beziehungsweise ergänzender Rufbereitschaft. Diese wird aufgrund der geringen Reichweite des ‚Hotline-Telefons‘ aber als „[...] nicht das Gelbe vom Ei“ beschrieben. Für die Hotline wurde der Allgemeine Soziale Dienst (ASD), laut der Studierenden, zusätzlich mit mobilen Arbeitslaptops und Diensthandys ausgestattet, um die Rufbereitschaft auch angemessen ausführen zu können und die nötige Erreichbarkeit abzusichern. Die Ausstattung mit mobilen Endgeräten fördert zudem die Option, im

Homeoffice zu arbeiten, was die Vermutung zulässt, dass die Mobilität und demzufolge Flexibilität auch für einen neuen Arbeitsanreiz sorgt, was wiederum den Ehrgeiz der Beschäftigten steigert. Somit lässt sich darauf schließen, dass die Digitalisierung zu einer Attraktivitätssteigerung der Berufe beiträgt, da die Vereinbarkeit von Job und Privatleben erleichtert wird. Diese Aussage lässt sich jedoch nur auf Arbeitsbereiche beziehungsweise Arbeitsaufträge, wie Aktenarbeit beziehen, weil hierbei kein Kontakt mit Klient:innen notwendig ist und es sich um reine Dokumentationsarbeit handelt.

Die Digitalisierung bietet den Nutzer:innen weitere Vorteile in den Punkten Arbeitserleichterung und Zeitersparnis. Zahlreiche Beispiele lassen sich hierfür aus den Forschungstagebüchern der Studierenden entnehmen. So heißt es in einem Bericht, dass die in dem jeweiligen Arbeitsbereich verwendete Software das Anlegen von analogen Akten durch rein digitale Akten ersetzt hat, was einen geringeren Arbeitsaufwand bedeutet. Diese Erleichterung macht sich vor allem bei den Kopier-, Scan- sowie Faxarbeiten bemerkbar, die durch die niedrigschwellige Alternative der E-Mail abgelöst werden. Infolgedessen sparen sich die Mitarbeitenden die Wege zu den Akten oder auch zum Kopierer.

Ein weiteres Beispiel bezieht sich auf die Aufnahme und den Umgang mit Kindeswohlgefährdungsmeldungen in einer Praxisstelle. Laut der Schilderung der:des Studierenden ist jede:r Mitarbeitende der Praxisstelle befugt, eine solche Meldung entgegenzunehmen und diese in einem Gesprächsprotokoll zu dokumentieren. Um diese Vorgehensweise einheitlich zu gestalten und verständlich für Außenstehende zu definieren, haben alle Mitarbeitenden Zugriff auf ein vereinheitlichtes Dokument zur Aufnahme von Gefährdungsmeldungen. Folglich kann jede Person, die von der IT freigeschaltet wurde, darauf zugreifen, wobei der originäre Fachbereich keine Rolle spielt. Dazu befindet sich auf jedem PC ein leeres Dokument, das leicht ausfüllbar ist und die ersten Daten für die weitere Verarbeitung der Meldung zur Verfügung stellt. Die leichte Verfügbarkeit in Kombination mit der Option, das Dokument sofort während des Gesprächs am Computer auszufüllen und es an den entsprechenden Fachbereich weiterzuleiten, zeigt mit einer enormen Zeitersparnis einen weiteren positiven Aspekt der Digitalisierung. Exemplarisch für die Zeitersparnis besteht in den öffentlichen Verwaltungen die Möglichkeit Anträge für einen Dienstwagen, sowie für Urlaub digital über eine interne Plattform zu tätigen. Parallel erleichtert diese Plattform die Vernetzung innerhalb der Organisation und fördert beispielsweise durch ein digitales Adressbuch eine bessere und schnellere Verständigung untereinander. Aus den Forschungstagebüchern der dual Studierenden zeichnet sich demnach durch die neuen digitalen Optionen eine zunehmende Niedrigschwelligkeit für die Fachkräfte ab, aber auch für die Klient:innen. Unterstützend fungiert das Internet hier als leicht zugängliche Informationsquelle.

Darüber hinaus bietet das Internet die Möglichkeit für Organisationen der Sozialen Arbeit, sich mithilfe von Websites, Videos und Werbung kreativ zu vermarkten. Laut den Berichten aus den Forschungstagebüchern dient die Internetpräsenz nicht nur den Klient:innen zur selbstständigen Informationssuche nach Angeboten der Sozialen Arbeit, sondern sie fördert zusätzlich die Vernetzung unter den Trägern. Infolge der Digitalisierung verdeutlicht sich anhand des Beispiels der Internetvermarktung die fortschreitende Modifizierung der Arbeitsaufträge im Bereich der elektronischen Datenverarbeitung in den verschiedenen Arbeitsfeldern und Organisationen. Neben der digitalen Vermarktung im Internet wird in den Organisationen der Sozialen Arbeit angestrebt, verwaltungsspezifische Aufgaben, wie Dokumentation, Planung sowie Anträge und das Anlegen von Akten mithilfe von Programmen ausschließlich ins Digitale zu verlegen. So könnte in nächster Zeit eine enorme Menge von Papier und Pappe eingespart werden, was dem Umwelt- und Klimaschutz dienen würde. Nach Matthias Kannegiesser und Heinrich Schneider geht es in elektronischen Prozessen sowie der elektronischen Datenverarbeitung verstärkt darum, „Papier aus Standardvorgehen, wo möglich, zu eliminieren und damit nicht nur Ressourcen zu sparen, sondern auch Prozesse schneller und effektiver zu gestalten sowie Bürokratie zu

automatisieren bzw. zu minimieren“ (Kannegiesser/ Schneider 2016: 2). Um dadurch die starke Umweltbelastung durch „[...] die Gewinnung der Rohstoffe für die Herstellung von Papier und dessen industrielle Produktion [...]“ zu reduzieren. Schneider und Kannegiesser stellen demnach deutlich einen Bezug zwischen Papierverbrauch auf der einen und Themen wie Klimawandel, Wassernutzung, sowie Flächen- und Ressourcenverbrauch auf der anderen Seite her (vgl. ebd.).

Wie bereits erwähnt, ist bei genauerer Betrachtung der Forschungstagebücher ein großer Unterschied in Bezug auf den Stand der Digitalisierung und bei der Ausstattung mit digitalen Endgeräten zwischen den Organisationen in der Sozialen Arbeit erkennbar. Die fehlende Standardisierung hat laut der Studierenden in einigen Arbeitsbereichen weiterhin die Arbeit mit Papierakten oder sogar das hybride Führen von zwei Akten (digital und analog) zur Folge, was einen enormen zeitlichen Mehraufwand mit sich bringt. Zudem lässt sich aus den Berichten der Studierenden entnehmen, dass die vorhandene Software in den meisten Fällen nicht allumfassend nutzbar ist. Die hierfür genannten Gründe sind zum einen die unausgereiften Funktionen der Programme sowie die teilweise mangelnden Wissensstände der Mitarbeitenden, die mitunter daraus resultieren, dass geeignete Schulungen fehlen. Zum anderen berichteten die Studierenden auch vom Ausfall der Technik oder dem Abstürzen der Software und reflektierten dies als Begründung, warum dann doch wieder auf analoge Arbeitsweisen zurückgegriffen wird. Darüber hinaus wurde berichtet, dass mit der zunehmenden Mobilität und der daran anschließenden mobilen Arbeit von zuhause die Erreichbarkeit klar an Bedeutung gewinnt. Dies ist vor allem für die Bürger:innen in vielen Situationen vorteilhaft. Hypothetisch kann dies jedoch eine steigende Überarbeitung bei den Mitarbeitenden im sozialen Sektor zur Folge haben, da auch Dokumentationsarbeiten oder andere Aufgaben aus dem Bereich der elektronischen Datenverarbeitung ohne genaue Zeitbegrenzung von zuhause erledigt werden können. Zudem setzen die Digitalisierung und der Trend des mobilen Arbeitens eine standardisierte Ausstattung der Haushalte voraus. Hierbei ergibt sich das Problem, dass sowohl Mitarbeitende als auch Bürger:innen nicht alle über ein geeignetes mobiles Endgerät, einen ausreichenden Internetzugang und/oder das technische Verständnis verfügen, um die digitalen Angebote nutzen zu können. Dies schmälert auch die angestrebte Niedrigschwelligkeit der wachsenden Digitalisierung.

Zusammenfassend lässt sich aus den Forschungstagebüchern schließen, dass die Digitalisierung im Bereich der elektronischen Datenverarbeitung zu vielen positiven Fortschritten in der digitalen Aktenführung, den Personalangelegenheiten und der Erstellung von Informationsmaterialien geführt hat. Es muss daher weiterhin am digitalen Ausbau der sozialen Organisationen gearbeitet werden, um durch einen gewissen Standard die Arbeit unter den freien Trägern und Ämtern sowie mit den Bürger:innen umfassend niedrigschwellig zu gestalten. Wie bereits mehrfach erwähnt, ist der Stand der Digitalisierung bei den einzelnen Organisationen immer noch sehr unterschiedlich. Aus den Forschungstagebüchern geht hervor, dass öffentliche Träger digitalisierter arbeiten als die freien Träger. Eine mögliche Hypothese zu dieser Beobachtung ist, dass während der Pandemie-Zeit die Fachbereiche dazu gezwungen waren, Wege zu finden, ihre Angebote weiterhin aufrechtzuerhalten. Träger mit engem, persönlichem Kontakt zu ihren Klient:innen waren hingegen auf Digitalisierung nicht grundsätzlich nicht angewiesen, da das für einige ihrer Arbeitsbereiche auch nicht möglich gewesen wäre.

Abschließend soll noch auf verschiedene Hard- und Softwareausstattungen der sozialen Dienste eingegangen werden. Zu bemerken ist, dass die Institutionen mit unterschiedlichen Programmen arbeiten, die in ihren Funktionen und in der Verwendung Gemeinsamkeiten oder Ähnlichkeiten aufzeigen. Soziale Dienste arbeiten mit Programmen für die digitale Aktenführung. Verschiedene Software ermöglicht eine vereinheitlichte Datenerfassung von Informationen über die Klient:innen. So steht jedem Mitarbeitenden eine strukturierte Übersicht zur Verfügung. Die Programme machen es einfacher,

Dokumente zu verwalten, neue Daten hinzuzufügen und veraltete zu löschen. Es muss nicht alles ausgedruckt, kopiert, ein- oder ausgeheftet werden. Somit wird ein beschleunigter Arbeitsprozess mit erhöhter Effizienz gewährleistet. Man kann mit einem Klick auf notwendige Informationen zugreifen und schnelle Recherche betreiben. Das erspart, wie im vorherigen Abschnitt bereits erwähnt, Laufwege und Wartezeiten, für den Fall, dass sich jemand anderes gerade mit der Akte befasst. Zusätzlich kann man standortübergreifend arbeiten. Im Gegensatz zu analogen Akten kann man bei digitalen Akten von einer höheren Datensicherung ausgehen. Die Daten sind nur mit Berechtigung zugänglich und durch Passwörter geschützt. In der Arbeitspraxis befinden sich die analogen Akten oft in einem verschließbaren, aber häufig dennoch unverschlossenen Schrank, um die durch Fachkräftemangel entstehenden Vertretungsmechanismen zu vereinfachen.

In allen Bereichen zeigte sich, dass die Instandhaltung dieser Systeme oft mit einem erhöhten Zeitaufwand verbunden ist. Die Sicherung von Arbeitsprozessen wird durch ein Upgrade des Betriebssystems gewährleistet. Die Einhaltung des Datenschutzes ist oft der Grund für verzögerte Arbeitsabläufe. Studierende müssen häufig auf Zugangsgenehmigungen warten, um ihrer Arbeit in vollem Umfang nachgehen oder Angebote wie Homeoffice nutzen zu können. Damit der Arbeitgeber zum Beispiel Homeoffice ermöglichen kann, braucht es digitale Voraussetzungen wie einen Laptop oder PC, und Programme, um alle Arbeitsprozesse von zuhause aus möglich zu machen. Es hat sich herausgestellt, dass an vielen Stellen die technische Ausstattung in den Büros oder für das Arbeiten von zuhause mangelhaft ist oder gänzlich fehlt. Die Beschaffung ist mit einem hohen Zeit- und Geldaufwand verbunden, jedoch grundlegend für viele weitere Arbeitsabläufe. In einem Fachbereich zum Beispiel mussten Mitarbeitende zusammen vor einem Computer an einer Videokonferenz teilnehmen, da die technische Ausstattung nicht ausreichend vorhanden war. Hypothetisch lässt sich behaupten, dass in Einzelbüros höhere Konzentration möglich ist und sie demnach geeigneter sind, um vertrauliche Gespräche zu führen. Außerdem kann dort die Ansteckungsgefahr, wie in der Ausnahmesituation, der Corona-Pandemie, reduziert werden. Dennoch haben auch Großraumbüros ihre Vorteile. Ein Beispiel hierfür sind die kurzen Kommunikationswege, für welche die Arbeitgeber jedoch auch eine digitale Lösung gefunden haben. Mit einem der Programme ist es mittels einer Chatfunktion und Videokonferenzen möglich, interne Absprachen zu tätigen und miteinander zu arbeiten, ohne dabei eine Teamsitzung oder Gruppenveranstaltung abhalten zu müssen, da auch digital ersichtlich ist, wer gerade am Computer sitzt.

Ein anderes Softwareprogramm hat das klassische Kommunikationsmedium der E-Mail genutzt, das mit einem Kalender verknüpft wurde. Dieser ist darauf ausgelegt, ihn auch zur digitalen Aktenverwaltung, wie zum Beispiel von Personalangelegenheiten, zu nutzen. Das Programm ist so gestaltet, dass der Mitarbeitende eine E-Mail mit einem Terminvorschlag erhält und diesem dann anschließend zustimmen oder ihn ablehnen kann. Nach einer Zusage zu dem betreffenden Termin werden im Anschluss alle vorhandenen Informationen zu der Anfrage automatisch im Kalender verbucht. Dies ist ein praktisches Mittel für eine effiziente Arbeit. Doch hier zeigt sich auch ein Problem. Nicht jeder nutzt und/oder kennt diese Funktion. Wären organisationsübergreifend bei allen Sozialarbeitenden die nötigen Kompetenzen vorhanden, so könnten mit mehreren Mitarbeitenden gleichzeitig Termine vereinbart werden. Würden die Betroffenen die Zugänge auf ihren Kalendern freischalten, könnte eine Person nach einem Termin suchen, an dem alle beteiligten Personen Zeit haben, eine Eintragung vornehmen und so verhindern, dass sich jemand anderweitig verplant. Dafür müsste außerdem jeder seinen Kalender auf dem neuesten Stand halten. Diese Voraussetzungen sind meist nicht gegeben und die Funktion somit nicht in vollem Umfang nutzbar.

An diesem Beispiel und diversen anderen zeigt sich, dass viele digitale, einheitliche Prozesse nicht vollständig durchdacht sind. Oft fehlen die notwendigen Medienkompetenzen, die erst erworben werden müssen. Ein Weg, dieses Problem zu lösen,

wäre ein breiteres Angebot an Schulungen oder Fortbildungen zu neuen Arbeitsgeräten oder neuer Software. Die Beobachtungen verdeutlichen auch die Grenzen der Digitalisierung. Im Hinblick auf Videokonferenzen zeigen sich schwer digitalisierbare Bereiche in der sozialarbeiterischen Tätigkeit. Rechtliche Vorgaben wie zum Beispiel Schweigepflicht machen es an manchen Stellen unmöglich, Gespräche ohne den:die Klient:in zu führen. Der:die Klient:in braucht psychische Stabilität, Medienkompetenzen, einen Internetzugang und ein mobiles Endgerät, um digitale Angebote wahrnehmen zu können. Auch im Aspekt des Beziehungsaufbaus gibt es Bedenken, ob es möglich ist, eine Bindung über digitale Medien herzustellen.

Eines haben alle Programme gemeinsam: Sie sollen die Effizienz steigern, Arbeitsprozesse vereinfachen und somit Zeitaufwendungen verringern. Hinderlich sind vor allem die fehlenden Kompetenzen und Wissensstände zur Nutzung der Softwareausstattung.

Literatur- und Quellenverzeichnis:

Kannegiesser, Matthias/Schneider, Heinrich (2016): Nachhaltige Papiernutzung im Unternehmen: Wie Sie durch papierlose Prozesse Ihren Papierverbrauch reduzieren und auf nachhaltige Papierarten umstellen. 1.Auflage. Frankfurt: NWB.

Die Trichotomie analoger, digitaler und hybrider Praxis bei den sozialen Diensten

Innerhalb des ersten Studienhalbjahres nahmen die dual Studierenden verschiedene Momente an Handlungen und Widerfahrnissen im Kontext der Digitalisierung an ihren Praxisstellen wahr. Aus den Forschungstagebüchern zeigte sich, dass sowohl digitale Kommunikation als auch elektronische Datenverarbeitung (EDV) wesentliche Aspekte der sozialen Dienste sind. Darüber hinaus wurde deutlich, dass digitale Medien zu den Lebenswelten von Klient:innen, Fachkräften und Studierenden gehören. An manchen Stellen bildeten sich Synergien bei der Verbindung analoger und digitaler Kontexte, u.a. in hybriden Settings sowie in der Verbindung von Studium und Arbeitsalltag. An anderen Stellen wurden eindeutige Trennungen sichtbar.

Analoge Prozesse und Kommunikation

Die Soziale Arbeit lebt von Präsenz und körperlichem Kontakt. Dadurch wurden auch analoge Arbeits- und Kommunikationsprozesse als wesentlich und unverzichtbar wahrgenommen. In bestimmten Kontexten, wie bei Hausbesuchen, gesundheitspädagogischen Angeboten (z.B. gemeinsamen Besuchen des Fitnessstudios) oder der Beziehungsarbeit in den Hilfen zur Erziehung (u.v.m.) gibt es keine digitalen Alternativen. Aber auch Fallkonferenzen, Hilfeplangespräche, Teambesprechungen, Supervisionen, Reflexionsgespräche und Workshops, für die auch schon digitale Formate erprobt wurden, fanden – sofern die pandemische Lage es zuließ – vielfach in Präsenz statt. Der digitale Raum weist eindeutige Grenzen – besonders für leibliches Erleben und nonverbale Kommunikationen – auf, wodurch viele, aber bei weitem nicht alle, sozialarbeiterischen Methoden nicht digitalisiert werden können. Es lassen sich jedoch aus den Forschungstagebüchern keine Aussagen darüber treffen, wieso viele dieser Arbeitsprozesse analog durchgeführt wurden. Sowohl fehlende technische Ausstattungen, nicht vorhandene Rahmenbedingungen, mangelnde Medienkompetenzen aber auch persönliche Überzeugungen, bis hin zu Ablehnungen von medialen Arbeitsweisen könnten Gründe sein, wieso die Formate nicht in den digitalen Raum verlagert wurden oder sich digital erprobte Formate nicht durchsetzten.

Trotz vorhandener Falldokumentationssysteme wurde für alle Bereiche der sozialen Dienste deutlich, dass mit sehr viel Papier und Papierakten gearbeitet wird. Zu den Widerfahrnissen im Rahmen ihrer beruflichen Sozialisation gehörte für die Studierenden das Ausdrucken von Unterlagen und Einsortieren in Akten (einschließlich schriftlicher Korrespondenzen anderer) zum Arbeitsalltag. Besonders bei kinderreichen Familien hat jedes Kind eine eigene Akte im Jugendamt. Gleiche Dokumente wurden dafür mehrfach kopiert und in die Akten der Kinder einsortiert. Eine besondere Grenze gibt der Datenschutz auf, durch den die Behörden untereinander keine Daten austauschen können. Bei einem Umzug von Klient:innen in einen anderen Zuständigkeitsbereich fahren Mitarbeitende der neuen Stelle zur vorherigen Behörde, um für die Fallübergabe die Akten abzuholen. Besonders die vielen Papierakten und die Arbeit mit diesen waren für die Studierenden der größte Kontrast zur Digitalisierung.

Auch vorhandene Personalmanagementsysteme sorgten noch nicht für eine vollständige Praxis digitaler Personalführung. So wurden Arbeitszeiterfassungen, aber auch Urlaubsanträge nicht nur über die Programme, sondern auch auf Papier übermittelt. Dabei zeigte sich, dass die Papierform beim Ausfall der Systeme notwendig war und letztlich die

Arbeitsprozesse für jenen Fall aufrechterhalten werden konnten, in dem nicht einhundertprozentig Verlass auf die Software war.

Nicht nur beim Personalmanagement, sondern auch in vielen Arbeitsweisen der sozialen Dienste zeichnet sich aktuell eine dichotome Praxis zwischen analogen und digitalen Prozessen ab. Handschriftliche Notizen werden in Falldokumentationssysteme abgetippt und an vielen Stellen werden Akten sowohl digital als auch in ausgedruckter Form geführt. Wandlungsprozesse sind jedoch mit bestehenden Systemen angestoßen. Es wird die Praxis zeigen müssen, welche Prozesse ausschließlich analog bleiben werden und bei welchen die Digitalisierung die Arbeit erleichtern kann, sodass sich die Dichotomie ggf. reduzieren wird.

Hybride Kommunikation

Die Erleichterung durch die Möglichkeiten digitaler Technologien zeigte sich für die Studierenden schon vereinzelt in immer wieder erprobten hybriden Prozessen. Bei diesen werden zu Präsenzterminen auch auf digitalem Weg Personen über Videotelefonie zugeschaltet. Sowohl bei Teamsitzungen, aber auch im direkten Kontakt mit Klient:innen werden solche Formate immer häufiger eingesetzt.

Die Vorteile zeigten sich in der Einbindung externer Dienstleistungen. Bei einer analogen Beratungssitzung zu der ein:e Dolmetscher:in aus einem anderen europäischen Land zugeschaltet wurde, verdeutlichte sich das zeit- und kostensparende Potenzial. Jedoch erschwerte eine instabile Internetverbindung die Übersetzungen und damit den Beratungsprozess.

Ein sicherer Einsatz hybrider Kommunikationsformen fordert folglich die sozialen Dienste heraus, die technischen Voraussetzungen zu schaffen, ihre Fachkräfte in der Handhabung der Technik sowie solcher Situationen, in denen Menschen und Technik notwendigerweise zusammenkommen, zu schulen, um das ressourcensparende Potenzial zu entfalten. Aber auf einen weniger guten Netzausbau der anderen Seite haben auch die Träger keinen Einfluss.

Medienkompetenz

Das Forschungsprojekt führte nicht nur zu Erkenntnissen über die digitale Praxis bei Trägern sozialer Dienste, sondern regte auch die Medienkompetenzförderung der Studierenden an. Nach dem Modell von Baacke (1999/2021) wird die Medienkompetenz in vier Dimensionen unterteilt: Medienkritik, Medienkunde, Mediennutzung und Mediengestaltung. Alle Dimensionen zusammen verdeutlichen, wie gut Menschen, Mediensysteme kennen, sich aneignen, nutzen, mitgestalten und kritisch reflektieren können (vgl. Baacke 1999/2021: 169f.). Es zeigte sich, dass die Arbeit am Forschungsprojekt nicht nur die Aufmerksamkeit gegenüber den persönlichen sowie privaten Handlungen und Widerfahrnissen im Kontext der Digitalisierung bei den Studierenden anregte, sondern auch die Reflexion der Einflüsse auf ihr gewähltes Berufsfeld. In den Forschungstagebüchern wurden Möglichkeiten und Grenzen digitaler Technologien für die Soziale Arbeit und vereinzelt auch im gesellschaftlichen Kontext kritisch betrachtet. Die Studierenden stellten an einigen Stellen einen Zuwachs der eigenen Fertigkeiten zur Mediennutzung und –gestaltung fest, da sie vom ersten Tag ihrer Berufswahl an in die von der Praxis verwendete Hard- und Software eingeführt wurden. Zudem begannen einige von Ihnen Szenarien zukünftiger Entwicklungen zu reflektieren und sich zu fragen, wohin digitale Technologien die Soziale Arbeit noch führen und worin die besonderen Herausforderungen dabei liegen werden.

Mediennutzung von Klient:innen und Fachkräften

Die Förderung der Medienkompetenz bei den Studierenden führte dazu, dass sie aufmerksam ihren Arbeitsalltag und die Lebenswelten beobachteten. Unzweifelhaft bestätigte sich, dass digitale Medien zum Alltag der Menschen gehören. Aus den Beobachtungen wird deutlich, dass Klient:innen, seien es Kinder, Eltern oder Erwachsene, aber auch Fachkräfte und die Studierenden selbst privat Smartphones und vereinzelt auch Smartwatches nutzen. Bei Kindern und Jugendlichen im Kontext der Hilfen zur Erziehung wurde ein hoher Konsum sozialer Medien (vorallem TikTok) festgestellt, aber auch Videogames und Fernsehen spielen eine große Rolle. Entgegen der Erwartungen von Studierenden zeigte sich, dass Eltern in Beratungsgesprächen weniger abgelenkt von ihren Geräten sind, aber den Entzug von digitalen Medien als Erziehungsmittel bei ihren Kindern nutzen. Das schien ein Umstand zu sein, der zu starken Reflexionen anregte. Auch Fachkräfte binden die Möglichkeiten digitaler Technologien in ihren Alltag ein, verbringen ihre Pausen, indem sie z.B. über die Geräte kommunizieren, spielen oder Transaktionen über Online-Bezahldienste regeln, wenn sie als Kolleg:innen gemeinsam Essen beim Lieferservice bestellt haben. Und selbstverständlich verwenden auch Studierende digitale Angebote zum Musikhören, Film oder Serien schauen sowie zum Lernen, u.a. während der Fahrt mit dem öffentlichen Nahverkehr.

Die Digitalitätskultur wird in diesen exemplarischen Beobachtungen sichtbar. Während noch vor einiger Zeit Bargeld für gemeinsame Essensbestellungen zusammengesammelt wurde, kann dies problemlos online abgewickelt werden. Die Anwesenheit in den Wohnräumen stationärer Einrichtungen wird erweitert durch Erfahrungen anderer, welche diese in kurzen Videos auf sozialen Plattformen teilen. Die Forschungstagebücher geben jedoch keine Hinweise, inwiefern die sozialen Dienste sich zur Inhärenz digitaler Medien im Alltag positionieren, welchen Umgang sie damit pflegen und welche Handlungsräume sie erwägen.

Verknüpfung von Studium und Praxis

Abschließend zeigte sich, dass die Digitalisierung im Kontext des Dreiecksverhältnisses von Studierenden, Praxisstelle und Hochschule (vgl. Späte i.d.B.) besonders bei der Verbindung des Studiums mit dem Arbeitsalltag Chancen bietet. Die digitalen Angebote der Fachhochschule konnten an der Arbeitsstelle eingebunden werden. Dabei war es den Studierenden nicht nur möglich, Studieninhalte (z.B. asynchrone Vorlesungsvideos) zu rezipieren und sich damit am Arbeitsort zu bilden, sondern auch ihre ersten Berufserfahrungen einzubinden. Für das Kasuistik-Seminar konnten die Studierenden Fälle aus dem eigenen Arbeitsumfeld aufbereiten und übertragen, wofür vorhandene Falldokumentationssysteme hilfreich waren. Aber es ergaben sich dadurch auch erkenntnistransferierende Momente zwischen Hochschule und Praxis. Bei der Vorbereitung von Fällen aus den Systemen konnten die Studierenden in Reflexionsgesprächen mit ihren Mentor:innen Inhalte aufbereiten. Zudem führte dieses Forschungsprojekt zu einem Transfer in die Praxis, da die Studierenden zum Thema Digitalisierung Gespräche mit ihren Mentor:innen oder Kolleg:innen anregten.

Literatur und Quellenverzeichnis

Baacke, Dieter (1999/2021): Was ist Medienkompetenz?, in: Gross, Friederike von/Röllecke, Renate (Hg.): Mehr als Homeschooling und Onlinebasteln. Medienpädagogik als Experimentier- und Erfahrungsfeld digitaler Jugendarbeit. Beiträge aus Forschung und Praxis - Nominierte und prämierte Medienprojekte. Dieter Baacke Preis Handbuch 16, München: kopaed, 169-170.

„Diese Akten in einer digitalisierten Form vorliegen zu haben, wäre eine enorme Arbeitserleichterung...“ - eine Diskussion der Studienergebnisse und ein Fazit mit Ausblick

Mit der Studie „Die digitale Transformation der sozialen Dienste“ liegt ein erster Forschungsbericht des dual-digitalen Bachelorstudiengang der Sozialen Arbeit (BASA Dual-Digital) an der Fachhochschule Potsdam zur Digitalisierung vor. Auf den vorangegangenen Seiten wurden lebensweltliche Perspektiven eingefangen, wie Studierende die Digitalisierung bei ihren Trägern erlebten, in die dortige digitale Praxis eingearbeitet wurden und was ihnen dabei für verschiedene Situationen während ihres ersten halben Jahres Berufspraxis widerfuhr.

Wichtig ist, im Kontext eines wissenschaftlichen Anspruchs, zu berücksichtigen, dass mit sechs subjektiven Wahrnehmungen, festgehalten in Forschungstagebüchern, nur ein ganz kleiner Ausschnitt zu der komplexen Thematik der digitalen Transformation in den sozialen Diensten eingefangen werden konnte. Die Studienanfänger:innen, die bei Trägern sozialer Dienste an verschiedenen Einsatzorten ihre Eindrücke festgehalten haben, gingen ohne wissenschaftliche und theoretische Konstrukte in die alltägliche Praxis. Dadurch war eine für die qualitative Sozialforschung gute Voraussetzung gegeben. Die Forschenden konnten ihrem Gegenstand offen begegnen und sich zusätzlich durch das Werkstattformat an der Fachhochschule selbst immer wieder mit dem Gegenstand (Digitalisierung) in Beziehung setzen. Es bildete sich dadurch ein Fokus heraus, der mit der vorliegenden Studie festgehalten wurde, aber dadurch auch die Möglichkeiten zur Untersuchung des Gegenstandes begrenzt, da ein Vorverständnis zur Digitalisierung bei den Studierenden bestand und sich nur im begrenzten Seminarkontext langsam zu einem erweiterten Vorverständnis weiterentwickelte (vgl. Mayring 2016: 24 ff.). Das ist der Rahmen, mit dem in der Studie gearbeitet wurde.

Dadurch bietet die vorliegende Untersuchung einen wichtigen Einblick in das „lebensweltliche Apriori“ (Mittelstraß 2000: 106) bei Trägern sozialer Dienste. Diese Einblicke können nach dem wissenschaftlichen Anspruch nur dazu dienen, ausgewählte Aspekte eines Phänomens abzubilden und Hypothesen über dieses aufzustellen. Es bedarf somit weiterer Studien zur (Weiter-) Entwicklung und auch Überprüfung von Theorien. Das Forschungsprojekt, welches im Rahmen eines forschenden Lernens, sowohl für die Studierenden als auch den Dozenten, entstand, hat aber für die Digitalisierung in den sozialen Diensten eine Vielzahl an Potenzialen und Grenzen eröffnet, die zu weiteren Forschungen auffordern könnten. Und das, was die Arbeit eröffnet hat, soll im Folgenden noch einmal exemplarisch zusammengefasst werden:

Unbestreitbar für die Soziale Arbeit erscheint die analoge Arbeit. Sie zeigte sich in der Beziehung zum Digitalen immer wieder als das Herzstück. Dadurch stellen sich die Fragen, welche Prozesse digitalisiert werden können und wo sich Grenzen von selbst so ersichtlich zeigen, dass sich das Digitale definitiv nicht eignet. Sichtbar wurde, dass sich eine trichotome Praxis entwickelt hat, in der es analoge Prozesse, parallel geführte digitale Arbeitsweisen, wie z.B. eine doppelte Aktenführung, als auch erste hybride Kommunikationsangebote gibt. Die Herausforderung für die sozialen Dienste besteht darin, aus den vielseitig erprobten Situationen und der Vielzahl an technischen Möglichkeiten, genau die Dinge herauszuziehen, die sich für sie lohnen werden, wodurch sich Prozesse erleichtern oder Zugänge für die Adressat:innen tatsächlich niederschwelliger werden, um nur eine kleine Auswahl der Möglichkeiten aufzuzählen. Diese Potenziale sind auch jetzt schon vorhanden. Das zeigen die Erkenntnisse der Studierenden. Die Soziale Arbeit ist eine Profession, die sich allem voran mit der Kommunikation zwischen sozialen Systemen auskennt (vgl. u.a. Sandermann/Neumann 2018: 146 ff.; Späte 2022: 189 ff.). Digitale

Kommunikationsmöglichkeiten sind ihr somit nicht fremd und es werden immer mehr Möglichkeiten erschlossen. Das Telefon war dabei stets ein wichtiger Teil der Sozialen Arbeit und ist es auch weiterhin. Ebenfalls sind E-Mails seit Jahren in der Praxis etabliert. Es zeigte sich jedoch, dass auch Videokonferenzen und Messenger-Dienste immer mehr erschlossen werden. Kutscher (2019) konstatierte für die Soziale Arbeit, dass „... Schulsozialarbeiter_innen ... über WhatsApp [kommunizieren], stationäre Einrichtungen ... WhatsApp-Gruppen mit ihren Adressat_innen [nutzen], Kolleg_innen ... untereinander über diese Dienste [kommunizieren]...“ (ebd.: 30). Auch dazu erkennt die vorliegende Studie erste Anzeichen. Jedoch wurden diese Widerfahrnisse nicht vertieft aufgeführt und reflektiert, sodass nur die Aussage getroffen werden kann, dass Potenziale von Messenger-Diensten bestehen. Eine Möglichkeit für die geringe Reflexion könnte die Gefahr des Datenschutzes sein, die die Nutzung von WhatsApp, Facebook oder Instagram mit sich bringt. Mit der Datenschutzgrundverordnung (DGSVO) braucht es zum Schutz der Träger, ihrer Einrichtungen, Mitarbeitenden und Klient:innen eine hohe Datenkompetenz. Für WhatsApp, die laut der JIM-Studie 2021 die wichtigste App bei Jugendlichen ist (vgl. mpfs 2021: 33 f.), erscheint die Nutzung notwendig, um die Klient:innen in ihrem digitalen Sozialraum zu erreichen, aber sie ist nicht datenschutzkonform. Von daher wird die Verwendung auch selten offen thematisiert und es liegen wenige empirische Erkenntnisse vor (vgl. Kutscher 2019: 30). Darin liegt eine Möglichkeit weiterer Erforschung, auch im Bereich der Angebote von Chatberatungen und ähnlichen Settings.

Dass es nur wenige Erkenntnisse zur Nutzung von Messenger-Diensten bei den Trägern gibt, könnte auch darin begründet sein, dass vor allem die öffentlichen Träger kein solches Angebot bereithalten, weder für interne Prozesse noch für die Kommunikation mit Klient:innen. Dafür wurde aber deutlich, dass – besonders beschleunigt durch die Covid-19-Pandemie – Videokonferenzen sowie hybride Meetings immer mehr genutzt werden. Solche Angebote hielten vor allem bei den sozialen Diensten öffentlicher Träger Einzug. Jedoch musste vielfach, wie die Studierenden berichteten, erst einmal die notwendige Technik angeschafft werden. Allein mit der Technik ist das Angebot aber noch nicht geschaffen, da es auch Kompetenzen des Technikgebrauchs und zur Gestaltung eines professionellen sozialarbeiterischen Settings im digitalen oder hybriden Raum braucht. Mit den Erkenntnissen auf den vorangegangenen Seiten verstärkt sich die Vermutung, dass die Soziale Arbeit da noch relativ am Anfang steht. Es braucht mehr Forschungen auf der einen Seite und einen Transfer des generierten Wissens zu praktischem Handeln auf der anderen, z.B. in Form von Weiterbildungsangeboten.

Träger bieten zwar Schulungen zu den von ihnen verwendeten Programmen an, aber diese dienen vorrangig der Elektronischen Datenverarbeitung (EDV). Diese hat sich als ein Hauptbestandteil der Digitalisierung sozialer Dienste herausgestellt. Den Studierenden widerfuhr als Berufseinsteiger:innen die Digitalisierung sehr stark im Kontext der EDV. Sie erlebten die Möglichkeiten für koordinative Prozesse in Teams und bewerteten diese als positiv. Sie sahen die Potenziale, dass die Digitalisierung für die Fachkräfte die Vereinbarkeit von Arbeit und privatem Leben verbessern kann oder Internetpräsenzen für die Klient:innen niedrigschwellige Informationsquelle darstellen. Aber auch die derzeitigen Grenzen wurden für sie sichtbar. Nicht nur, dass Träger sozialer Dienste verschiedene Softwareausstattungen haben; die Loslösung von analogen Prozessen fand dadurch (bislang) nicht statt. Es hat sich vielmehr eine Praxis der analogen und digitalen Arbeit ausgebildet, die als Mehraufwand wahrgenommen wurde. Ein:e Studierende:r hielt dazu Folgendes im Forschungstagebuch fest: „Diese Akten in einer digitalisierten Form vorliegen zu haben, wäre eine enorme Arbeitserleichterung, aber die ganzen Vorgänge, um sie zu digitalisieren, würden sehr lange dauern und viel Arbeit verursachen, weshalb sich an das Thema noch nicht wirklich ran getraut wird.“

Es wäre jedoch einseitig, zu denken, dass die wahrgenommenen Grenzen allein auf fehlende Kompetenzen im Umgang mit digitalen Medien zurückzuführen sind. Es gab

Beispiele, die zeigten, dass ein Rückgriff auf analoge Prozesse bei Ausfall der Technik die Arbeitsfähigkeit aufrechterhielt. Vielleicht ist auch das Materielle ein wichtiger Aspekt des Erlebens für die Soziale Arbeit. Das analoge, körperlich erlebbare Zwischenmenschliche wurde als Herzstück beschrieben und eventuell trifft das auch auf die materielle, haptische Übergabe von Papier zu. Darin könnte eine Bedeutsamkeit liegen, der sich in der vorliegenden Arbeit nicht angenähert werden konnte. Das betrifft auch komplexere technische Angebote, wie z.B. spezifische Diagnostikinstrumente oder Programme algorithmenbasierter Entscheidungsprozesse (Algorithmic Decision Making, ADM), die trotz ihrer Existenz (vgl. Späte i.d.B.) aktuell keine Rolle spielen. Vielleicht sind es fehlende Kompetenzen, fehlende technische Ausstattungen, ethische Bedenken, die Grenzen setzen, aber eventuell auch eine bewusste Entscheidung die Soziale Arbeit keiner intensiven Technisierung aussetzen zu wollen. Darauf findet diese Studie keine Antworten, aber es werden vielseitige Themen eröffnet, die zu vertiefenden Forschungen einladen sowie auch auffordern sollen.

Abschließend lässt sich sagen, dass die Studie, die sich auf das Paradigma des Methodischen Konstruktivismus stützt, sich der Digitalisierung und mit ihr verbundener Transformationsprozesse in der lebensweltlichen Praxis der sozialen Dienste angenähert hat. Wie schon angedeutet, bedarf es weiterer vertiefender Studien, aus denen – auch für das methodisch-konstruktive Programm – (sozialarbeits-)wissenschaftssprachliche Instrumente entwickelt werden können, um diese letztlich für die von Lorenzen (2000) zugedachte Aufgabe der Wissenschaft zu nutzen, Richtlinien und Prinzipien für die und mit der Praxis zu entwickeln (vgl. ebd.: 230). Die Studie hat dafür einen Anfang gemacht, musste dabei aber vor allem auf die protreptische Rede zurückgreifen und zusätzlich Anleihen aus anderen wissenschaftlichen Paradigmen ziehen. Darunter zählen zum einen theoretische Fundierungen, die sich auf philosophische, soziologische und pädagogische Erkenntnisse mit anderen wissenschaftstheoretischen Fundierungen stützen, sowie zum anderen die sozialwissenschaftliche Methode der Qualitativen Inhaltsanalyse. Der Methodische Konstruktivismus stützt sich pragmatisch auf die Nutzung anderer Theorien und Techniken, um das eigene Programm weiterzuentwickeln, wofür in dieser Studie auch ein Grundstein zur Thematik von Digitalisierungsprozessen in der Sozialen Arbeit für weitere dialogische Auseinandersetzungen gelegt werden sollte.

Literatur und Quellenverzeichnis

- Kutscher, Nadia (2019): Algorithmen und ihre Implikationen für Soziale Arbeit. In: Sozialmagazin Ausgabe 03/2019. S. 26-35.
- Lorenzen, Paul (2000): Lehrbuch der konstruktiven Wissenschaftstheorie. Stuttgart und Weimar: Verlag J.B. Metzler.
- Mayring, Philipp (2016): Einführung in die qualitative Sozialforschung. 6. Auflage. Weinheim und Basel: Beltz.
- Mittelstraß, Jürgen (2000): Das lebensweltliche Apriori. In: Preyer, Gerhard/Peter, Georg/Ulfig, Alexander (Hrsg.): Protozoziologie im Kontext ‚Lebenswelt‘ und ‚System‘ in Philosophie und Soziologie. Frankfurt am Main: Humanities Online. S. 106-132.
- mpfs - Medienpädagogischer Forschungsverbund Südwest (2021): JIM 2021. Jugend, Information, Medien. Basisuntersuchung zum Medienumgang 12- bis 19-jähriger. Online verfügbar unter: https://www.mpfs.de/fileadmin/files/Studien/JIM/2021/JIM-Studie_2021_barrierefrei.pdf [letzter Zugriff: 18.10.2022]
- Sandermann, Philipp/Neumann, Sascha (2018): Grundkurs Theorie der Sozialen Arbeit. München: Ernst Reinhardt Verlag/UTB.
- Späte, Julius (2022): Mehr als Zitiertechniken - wie wissenschaftliches Arbeiten die Bildung reflexiver Professionalität in der Sozialen Arbeit unterstützen kann. In: Miller, Katharina/Valeva, Milena/Prieß-Buchheit, Julia (Hrsg.): Verlässliche Wissenschaft. Darmstadt: wbv Academic. S. 187-202.

Anhang: Kategoriensystem

	Kategorienbeschreibung	Definition	Ankerbeispiel	Codierregel
OK 1	Analoge Arbeitsprozesse und Kommunikation	Soziale Arbeit findet in großen Bereichen aller Arbeitsfelder in Vis-à-vis-Situationen (bzw. Face-to-Face) statt, für die digitale Kommunikation und Elektronische Datenverarbeitung eher vorbereitend oder begleitend (im Sinne der Fallarbeit) genutzt werden.	„Danach folgten nur noch analoge Prozesse, wie ein Reflexionsgespräch zwischen meinem:r Mentor:in und mir, eine Supervision und eine Fallberatung.“	Die Kategorie bildet alle Prozesse ab, die ohne digitale Medien zur Arbeit der Studierenden gehören oder in denen digitale Medien eine stark untergeordnete Rolle spielen.
OK 2	Digitale Kommunikation	Die Oberkategorie fasst alle Arbeits- und Kommunikationsprozesse zusammen, die in den Daten identifiziert werden können.	„Grundlegend läuft unsere Kommunikation intern und extern digital ab.“	In der OK werden nur Aussagen eingeordnet, die nicht eindeutig einer UK zugeordnet werden können.
UK 2.1	Telefon, E-Mail & Messenger-Dienste	Digitale Kommunikationsebenen können unterschiedlich sein. Es werden im Arbeitsalltag neben Telefonen vor allem auch E-Mails und Messenger-Dienste für Chats genutzt.	„Ich habe meine E-Mails gecheckt und habe dann mit unserer Geschäftsführung geschrieben.“	Das Telefon ist zwar ein für die sozialen Dienste klassisches Medium, aber aufgrund der digitalen Verbindungsstruktur wird es zur digitalen Kommunikation hinzugezählt. Zudem werden elektronische Kalender, die meist mit dem E-Mail-Programm verbunden sind, ebenfalls darunter eingeordnet.
UK 2.2	Videokonferenzen	Videokonferenzen werden für Kommunikationsprozesse zwischen Fachkräften oder auch mit Klient:innen für unterschiedliche Anliegen verwendet.	„Diese Woche fand eine Video-konferenz statt. Die Teilnehmer:innen waren unsere Mentor:innen, Mitarbeiter:innen der Personalorganisation und wir Student:innen.“	Video-konferenzen als Austausch zwischen Fachkräften oder mit Klient:innen sind noch nicht in allen Arbeitsbereichen alltäglich, wodurch sie eine gesonderte UK bilden.
UK 2.3	Medieneinbindung & Veranstaltungen	Zu der UK zählen besondere Arbeits- und Kommunikationsprozesse, die entweder digital sind oder auch analog in Vis-à-vis-Situationen	„In dieser Woche hat eine virtuelle Weiterbildungsmesse stattgefunden.“ Oder: „Außerdem haben	Dazu zählen sowohl besuchte Veranstaltungen anderer Anbieter, als auch eigene Veranstaltungen.

		stattfinden, aber in denen Medien im Mittelpunkt der Prozesse stehen, wie z.B. Online-Veranstaltungen aber auch Nutzung von Online-Diensten.	die Kinder den PC genutzt, um Vorträge zu erarbeiten. Dabei habe ich natürlich geholfen.“	
UK 2.4	Homeoffice	Mobiles Arbeiten der Studierenden oder Kolleg:innen von zuhause aus.	„Ein Großteil der Mitarbeitenden arbeitet von zuhause.“	
UK 2.5	Pandemiebedingte Digitalisierung	Mittels digitaler Medien konnten Arbeitsprozesse während der Covid19-Pandemie aufrechterhalten werden. Arbeitsprozesse, die besonders aufgrund der Covid19-Pandemie digitalisiert wurden, werden in dieser Kategorie aufgegriffen.	„Da sich die Corona-Situation aktuell wieder verschärft, bevorzugen viele Kolleg:innen das Arbeiten von zuhause.“	
OK 3	Hybride Kommunikation	Durch die Verbesserung technischer Ausstattungen und nach Erprobung ausschließlich digitaler Kommunikationsmöglichkeiten sowie durch die pandemiebedingten Beschränkungen wurden und werden verstärkt hybride Kommunikationsprozesse genutzt. Hier finden sich Personen in Präsenz zusammen und schalten via Videokonferenz weitere Personen hinzu.	„Ich habe diese Woche zum ersten Mal an einem hybriden Beratungsgespräch teilgenommen. Da es ... eine große sprachliche Barriere gab (deutsch-russisch), haben wir eine:n Dolmetscher:in hinzugezogen, um zwischen uns vermitteln zu können. Diese war jedoch nur digital zugeschaltet, sprich es war ein:e Video-Dolmetscher:in.“	
OK 4	Elektronische Datenverarbeitung (EDV)	EDV unterstützt alle Formen von analogen, digitalen oder hybriden Arbeitsprozessen zur Organisation des Tagesgeschäfts. Die Arbeitsprozesse können je nach Aufgaben der Träger sozialer Dienste unterschiedlich stark mit Technik (Hard- und Software) unterstützt werden.	„In meiner Arbeitsstelle hab ich quasi ein eigenes Büro, wo ich viel mit dem Computer arbeite.“	Allgemeine Prozesse elektronischer Datenverarbeitung, kumulierende Tätigkeiten des Alltagsgeschäfts und Aussagen, die keiner speziellen Unterkategorie (UK) zugeordnet werden können, werden in diese Oberkategorie eingeordnet.
UK 4.1	Digitale Aktenführung	Neben Papierakten setzen sich aktuell immer mehr Programme und Arbeitsweisen	„Selbst Notizen, die wir uns bei Telefonaten, Besprechungen oder	

		digitaler Aktenführung durch.	Konferenzen machen, werden allesamt später mithilfe der Tastatur in die digitalen Akten geschrieben.“	
UK 4.2	Personalangelegenheiten	Dazu zählen elektronische Datenverarbeitungsprozesse für das Personalmanagement, z.B. Urlaubs- oder Weiterbildungsanträge.	„Ich habe diese Woche das erste Mal Urlaub über unser Mitarbeitendenportal beantragt...“	
UK 4.3	Erstellung von Informationsmaterial	Die Erstellung von Informationsmaterial, u.a. Flyer, Aushänge oder ähnliches.	„Mein:e Praxispartner:in und ich haben das Sportprojekt weiter ausgeführt und für Kinder, Jugendliche und Senioren jeweils eine Präsentation mithilfe von Google Slide erstellt. Dazu haben wir Flyer mithilfe von vistaprint.de erstellt.“	
UK 4.4	Hard- und Softwareausstattung	Die Träger sozialer Dienste haben eine unterschiedliche Ausstattung an Hardware und nutzen verschiedene Softwareprogramme, welche die Studierenden im Zeitraum der Erhebung kennengelernt haben.	„GroupWise ist unser E-Mail-Programm. Man kann die E-Mails dort gut ordnen und einfach einen Überblick behalten.“	
OK 5	Medienkompetenz	Die Thematisierung von Digitalisierungsprozessen regt zur Beobachtung der Mediatisierung sowie zu Arbeit mit Medien an. Diese führen ggf. zu einer Erweiterung der Medienkompetenzen, zu denen nach Baacke die vier Dimensionen Medienkunde, Medienkritik, Mediennutzung und Mediengestaltung gehören.	„Da bleibt die Frage, wie viel noch auf digital umgestellt wird, denn es gibt gewisse Teilbereiche ..., die auf keinen Fall digital ablaufen können, z.B. Hausbesuche oder die Klinikrunden.“	Vor allem Reflexionen zur Mediatisierung werden in der OK berücksichtigt sowie Beobachtungen und Reflexionen zu den Möglichkeiten und Grenzen der Digitalisierung oder zum Datenschutz.
OK 6	Mediennutzung	In dieser OK werden Beobachtungen aufgeführt zur Mediennutzung von Klient:innen und auch zur Mediennutzung von Fachkräften, die nicht den Arbeitsprozessen dienen, also z.B. beim privaten Gebrauch.	---	In der OK werden nur Aussagen eingeordnet, die nicht eindeutig einer UK zugeordnet werden können.

UK 6.1	Mediennutzung von Klient:innen	Digitale Medien gehören zum Alltag der Menschen und werden unterschiedlich stark in die Lebenswelt eingebunden, was von Fachkräften auf vielfältige Weise wahrgenommen wird.	„Wie auch gestern konnte ich wieder viel TikTok-Nutzung bei den Kindern sehen.“	
UK 6.2	Mediennutzung von Fachkräften	Die Mediennutzung von Fachkräften bezieht sich ausschließlich auf den privaten Mediengebrauch, wie z.B. die Nutzung von Smartphones oder Smartwatches.	„Eine neue Situation diese Woche war, dass ich eine PayPal-Überweisung an meine:n Kolleg:in getätigt habe, da wir am Dienstag zum Mittagessen eine Bestellung beim Inder vollzogen haben und diese Bestellung über den:die Kolleg:in lief.“	
OK 7	Verknüpfung von Studium und Praxis	Das duale Studium ermöglicht, besonders durch digitale Studieninhalte eine Verknüpfung mit der Praxis, in der Studierende Zeit für Studienaufgaben haben oder gezielt Praxiswissen für ihr Studium recherchieren können.	„Am Ende der beiden Tage hatte ich immer etwas Zeit für die Uni, die ich auch nutzte. So habe ich zum einen meine Psychologie-Vorlesung weitergemacht und zum anderen habe ich in der online FHP Bibliothek nach passender Literatur für mein Referat gesucht und wurde auch fündig.“	
OK 8	Sonstiges	Aussagen, die keinen Bezug zur Forschungsfrage haben und/oder nicht eindeutig der beruflichen Tätigkeiten zugeordnet werden können, fallen in diese Kategorie.	„Diese Woche war sehr chaotisch. Wir haben einen großen Personalmangel und oft wurden unsere Pläne über Bord geworfen.“	Die Kategorie wird nicht ausgewertet, da ihre Inhalte für die Forschungsfrage nicht relevant sind.

Die Soziale Arbeit ist mit digitalen Technologien und mediatisierten Lebenswelten von Adressat:innen sowie Fachkräften konfrontiert. Die damit verbundene digitale Transformation verläuft in den vielfältigen Handlungsfeldern Sozialer Arbeit sehr unterschiedlich. Innerhalb eines Lehrforschungsprojekts, das im Wintersemester 2021/2022 und Sommersemester 2022 im dual-digitalen Bachelorstudiengang Soziale Arbeit (BASA Dual-Digital) an der Fachhochschule Potsdam durchgeführt wurde, widmeten sich sechs Studierende und ihr Dozent der Erforschung des Digitalisierungsstands bei Trägern sozialer Dienste. Die Studie ist das Ergebnis einer teilnehmenden Beobachtung der dualen Studienanfänger:innen, um die Handlungen und Widerfahrnisse im Kontext der Digitalisierung an ihren Praxisstellen zu erfassen.

ISBN 978-3-947796-08-3 (Druckausgabe)
URN urn:nbn:de:kobv:525-15357 (elektronische Ausgabe)



Fachhochschule Potsdam
University of
Applied Sciences

