

**EVALUATION DES SONDERPROGRAMMS  
„ZUGÄNGE ERHALTEN, DIGITALISIERUNG STÄRKEN“  
DER STIFTUNG WOHLFAHRTSPFLEGE NRW**

**EVALUATIONSBERICHT**

Im Auftrag der Stiftung Wohlfahrtspflege NRW

Autor:innen: Dr. Melina Dederichs, Henry Voigt (M.A.), Prof. Dr. Christian Bleck, Prof. Dr. Fernand Hörner (stellv. Projektleitung), Prof. Dr. Anne van Rießen, Prof. Dr. Christian Voigt (Projektleitung), Prof. Dr. Manuela Weidekamp-Maicher

Ansprechperson: Prof. Dr. Christian Voigt, [christian.voigt@hs-duesseldorf.de](mailto:christian.voigt@hs-duesseldorf.de)

10. Juni 2023

## Inhaltsverzeichnis

<b>1</b>	<b>EINLEITUNG</b> .....	<b>1</b>
<b>2</b>	<b>ZIELE DER EVALUATION</b> .....	<b>2</b>
<b>3</b>	<b>DISKURSIVE UND THEORETISCHE RAHMUNG</b> .....	<b>3</b>
3.1	SPANNUNGSFELD ‚TECHNIKEUPHORIE UND -SKEPSIS‘ .....	3
3.2	DIE MEDIATISIERUNG VON HANDLUNGSFELDERN .....	5
3.3	PROFESSIONELLE UND ÖKONOMISCHE HANDLUNGSLOGIKEN .....	6
3.4	PROFESSIONALISIERUNG: DIGITALKOMPETENZEN UND NUTZER:INNENORIENTIERUNG...7	7
3.5	SOZIALE INNOVATION .....	10
3.6	ZWISCHENFAZIT .....	12
<b>4</b>	<b>INTERVIEWS MIT MITARBEITENDEN UND LEITUNGSKRÄFTEN</b> .....	<b>14</b>
4.1	METHODIK UND DESIGN.....	14
4.1.1	<i>Expert:inneninterviews in Form dyadischer Interviews</i> .....	14
4.1.2	<i>Kognitive Interviews und Entwicklung des Interviewleitfadens</i> .....	16
4.1.3	<i>Sampling und Hinweise zur Durchführung</i> .....	18
4.1.4	<i>Auswertungsmethode</i> .....	19
4.2	ERGEBNISSE DER INTERVIEWS MIT MITARBEITENDEN UND LEITUNGSKRÄFTEN .....	22
4.2.1	<i>Anlässe</i> .....	22
4.2.2	<i>Erwartungen</i> .....	27
4.2.3	<i>Zielsetzungen</i> .....	31
4.2.4	<i>Fördernde Faktoren</i> .....	37
4.2.5	<i>Hindernde Faktoren</i> .....	51
4.2.6	<i>Zielerreichung und Projekterfolge</i> .....	67
4.2.7	<i>Digitale Kompetenzen</i> .....	73
4.2.8	<i>Fortführung der Projektinhalte und Entwicklungsbedarfe</i> .....	81
<b>5</b>	<b>BEFRAGUNG DER MITARBEITENDEN UND LEITUNGSKRÄFTE</b> .....	<b>86</b>
5.1	METHODIK .....	86
5.1.1	<i>Zielsetzung</i> .....	86
5.1.2	<i>Ablauf der Befragung</i> .....	86
5.1.3	<i>Aufbau der Befragung</i> .....	87
5.2	ERGEBNISSE DER BEFRAGUNG DER MITARBEITENDEN UND LEITUNGSKRÄFTE.....	90
5.2.1	<i>Demographische Daten</i> .....	90
5.2.2	<i>Digitalkompetenz</i> .....	99

5.2.3	<i>Ausgewählte Merkmale der einbezogenen Projekte</i> .....	105
5.2.4	<i>Einschränkungen im Projekt</i> .....	112
5.2.5	<i>Zufriedenheit mit den Projekten und Möglichkeiten der Projektfortführung</i> ...	117
5.2.6	<i>Auswertung offener Fragen</i> .....	125
<b>6</b>	<b>INTERVIEWS MIT NUTZER:INNEN</b> .....	<b>132</b>
6.1	METHODIK UND DESIGN.....	133
6.1.1	<i>Leitfadengestützte, qualitative Telefon- und Videointerviews</i> .....	134
6.1.2	<i>Kognitive Interviews und Interviewleitfaden</i> .....	135
6.1.3	<i>Sampling und Hinweise zur Interviewdurchführung</i> .....	138
6.1.4	<i>Auswertungsmethode</i> .....	140
6.2	ERGEBNISSE DER INTERVIEWS MIT NUTZER:INNEN .....	142
6.2.1	<i>Subjektiver Relevanzkontext</i> .....	142
6.2.2	<i>Institutioneller Relevanzkontext</i> .....	163
6.2.3	<i>Gesellschaftliche Verhältnisse</i> .....	175
6.2.4	<i>Konkreter (Nicht-)Nutzen</i> .....	179
<b>7</b>	<b>BEFRAGUNG DER NUTZER:INNEN</b> .....	<b>187</b>
7.1	METHODIK .....	187
7.1.1	<i>Zielsetzung</i> .....	187
7.1.2	<i>Ablauf der Befragung</i> .....	187
7.1.3	<i>Aufbau der Befragung</i> .....	187
7.2	ERGEBNISSE DER BEFRAGUNG DER NUTZER:INNEN.....	189
7.2.1	<i>Demographische Daten</i> .....	189
7.2.2	<i>Digitalkompetenzen</i> .....	193
7.2.3	<i>Informationen zu den Projekten</i> .....	199
7.2.4	<i>Zufriedenheit und Fortführung</i> .....	208
7.2.5	<i>Auswertung offener Fragen</i> .....	213
<b>8</b>	<b>LESSONS LEARNED</b> .....	<b>218</b>
8.1	HINWEISE ZUR ANTRAGSTELLUNG UND PROJEKTVORBEREITUNG .....	219
8.2	NACH DER BEWILLIGUNG UND ZU PROJEKTBEGINN .....	224
8.3	WÄHREND DES PROJEKTS .....	227
8.4	NACH DEM PROJEKT .....	231
<b>9</b>	<b>DISKUSSION: SOZIALE INNOVATION UND PROFESSIONALISIERUNG</b> .....	<b>233</b>
<b>10</b>	<b>RESÜMEE DER ZENTRALEN ERGEBNISSE</b> .....	<b>240</b>

10.1	EINSTELLUNG ZUR DIGITALISIERUNG UND DIGITALKOMPETENZ .....	240
10.2	ÖKONOMISIERUNG VS. PROFESSIONELLES SELBSTVERSTÄNDNIS .....	241
10.3	KOMPLEXITÄT VON UMSTRUKTURIERUNGSPROZESSEN .....	242
10.4	ERWEITERTE DIGITALKOMPETENZEN UND NUTZEN .....	245
10.5	ZUFRIEDENHEIT UND ENTWICKLUNGSBEDARFE .....	248
	<b>LITERATURVERZEICHNIS .....</b>	<b>253</b>
	<b>ANHANG .....</b>	<b>VII</b>

## Tabellenverzeichnis

Tabelle 1. Ausgewählte Handlungsfelder für das Sampling der Expert:innen.....	18
Tabelle 2. Kategoriensystem der Expert:innen.....	20
Tabelle 3. Geschlecht der Teilnehmenden.....	91
Tabelle 4. Höchster Bildungsabschluss.....	93
Tabelle 5. Handlungsfelder der Projekte.....	96
Tabelle 6. Items zur Nutzung digitaler Technik und Digitalkompetenz der Expert:innen.....	100
Tabelle 7. Vergleiche der Situation vor Projektbeginn und nach Projektende.....	108
Tabelle 8. Ausgewählte Handlungsfelder für das Sampling der Nutzer:innen.....	138
Tabelle 9. Kategoriensystem der Nutzer:innen.....	141
Tabelle 10. Handlungsfelder der Projekte.....	191
Tabelle 11. Items zur Nutzung digitaler Technik und Digitalkompetenz der Nutzer:innen ...	193

## Abbildungsverzeichnis

Abbildung 1. Alter der Expert:innen.....	90
Abbildung 2. Leitungsposition.....	92
Abbildung 3. Art der Leitungsposition.....	92
Abbildung 4. Art der Tätigkeit in der Einrichtung.....	94
Abbildung 5. Art der Anstellung in der Einrichtung.....	94
Abbildung 6. Stellenumfang.....	95
Abbildung 7. Größe der Einrichtung.....	97
Abbildung 8. Erreichte Nutzer:innen in den Projekten.....	98
Abbildung 9. Items zur Nutzung digitaler Technik und Digitalkompetenz der Expert:innen.....	101
Abbildung 10. Zwecke der Förderung.....	106
Abbildung 11. Vergleiche der Situation vor Projektbeginn und nach Projektende.....	109
Abbildung 12. Digitale Angebote.....	110
Abbildung 13. Nutzung privater Geräte.....	111
Abbildung 14. Einschränkungen durch rechtliche Vorgaben.....	113
Abbildung 15. Einschränkungen durch die COVID-19-Pandemie.....	114
Abbildung 16. Zufriedenheit mit der Stiftung Wohlfahrtspflege und dem PtJ.....	118
Abbildung 17. Zufriedenheit mit verschiedenen Aspekten des Projekts.....	120
Abbildung 18. Erhaltung des digitalen Angebots nach Projektende.....	121
Abbildung 19. Gründe, das Angebot nicht weiterzuführen.....	122
Abbildung 20. Bedarfe für zukünftige Projekte.....	123

Abbildung 21. Allgemeine Zufriedenheit der Expert:innen.....	125
Abbildung 22. Bildungsabschluss der Nutzer:innen. ....	190
Abbildung 23. Internetnutzung.....	193
Abbildung 24. Items zur Nutzung digitaler Technik und Digitalkompetenz der Nutzer:innen	195
Abbildung 25. Digitale Angebote .....	199
Abbildung 26. Gründe zur Nutzung .....	201
Abbildung 27. Häufigkeit der Nutzung .....	203
Abbildung 28. Ort des digitalen Angebots .....	204
Abbildung 29. Genutzte Geräte im Projekt .....	204
Abbildung 30. Nutzung privater Geräte .....	205
Abbildung 31. Zufriedenheit mit Geräten .....	206
Abbildung 32. Nutzung privater Internetverbindung .....	206
Abbildung 33. Zufriedenheit mit Internetverbindung .....	207
Abbildung 34. Berücksichtigung von Nutzungswünschen .....	208
Abbildung 35. Zufriedenheit verschiedenen Aspekten des Projekts.....	209
Abbildung 36. Allgemeine Zufriedenheit der Nutzer:innen .....	210
Abbildung 37. Wünsche nach weiteren Angeboten .....	211
Abbildung 38. Gewünschtes Format zukünftiger Angebote.....	212

## 1 Einleitung

Gegenstand der Evaluationsstudie sind 653 Digitalisierungsprojekte aus Nordrhein-Westfalen, die im Rahmen des bundesweit beispiellosen Sonderprogramms ‚Zugänge erhalten – Digitalisierung stärken‘ der Stiftung Wohlfahrtspflege NRW mit einem Fördervolumen i.H.v. 42,5 Millionen Euro gefördert wurden. Damit hat die Stiftung Wohlfahrtspflege NRW laut ihrer Leistungsbeschreibung in besonderer Weise auf die Einschränkungen von Angeboten der Sozialen Arbeit in Folge der einschneidenden Maßnahmen zur Eindämmung der COVID-19-Pandemie reagiert. Schließlich hat sich gezeigt, dass eine angemessene Versorgung der Nutzer:innen sozialer Dienstleitungen in Zeiten von Kontaktbeschränkungen nur mit Hilfe tragfähiger digitaler Strukturen sichergestellt werden konnte. Davon ausgehend war die Förderung an die Zielsetzung geknüpft, die Möglichkeiten der Digitalisierung – auch jenseits der Ereignisse rund um die Pandemie – für die Soziale Arbeit<sup>1</sup> und ihre Inanspruchnehmenden nutzbar zu machen. Denn bereits vor Inkrafttreten der Maßnahmen zur Eindämmung der COVID-19-Pandemie zählten Einrichtungen der Wohlfahrt zu den Nachzügler:innen in Bezug auf die Digitalisierung (Becka et al., 2017; Breaseke et al., 2017; Daum, 2017; Kreidenweis & Wolff, 2018; Merda et al., 2017; Rösler et al., 2018). Der somit angesprochene Förderbedarf ist zwar durch die COVID-19bedingten Lockdowns verstärkt sichtbar geworden, stellt aber auch langfristig eine zentrale gesellschaftliche, politische und professionelle Herausforderung dar.

Um zu überprüfen, ob und inwieweit die skizzierten Programmziele erreicht wurden, hat die Stiftung Wohlfahrtspflege ein Team aus Forscher:innen der Hochschule Düsseldorf mit der Durchführung einer externen Evaluationsstudie beauftragt. Der vorliegende Bericht dokumentiert die Untersuchungsergebnisse der Studie. In einem ersten Schritt sollen nun zunächst die Ziele der Evaluation präzisiert werden.

---

<sup>1</sup> ‚Soziale Arbeit‘ wird in diesem Bericht großgeschrieben, wenn damit ausdrücklich die Profession und/oder Disziplin Soziale Arbeit gemeint ist. Demgegenüber wird ‚soziale Arbeit‘ kleingeschrieben, wenn soziale Berufe in einem weiten Sinne gemeint sind, die von unterschiedlichen Berufsgruppen (z. B. Erzieher:in, Altenpfleger:in, Heilerziehungspfleger:in, Ergotherapeut:in, Sozialarbeiter:in, Sozialpädagoge:in) ausgeführt werden können. Darüber hinaus wird von ‚sozialen, pädagogischen und pflegerischen Berufen, Aufgaben oder Tätigkeiten‘ geschrieben, wenn damit das Spektrum der professionellen Zugänge akzentuiert werden soll, das innerhalb der – mit dem Sonderprogramm adressierten – Wohlfahrtspflege vorhanden ist.

## 2 Ziele der Evaluation

Vor dem Hintergrund der skizzierten Anlässe des Sonderprogramms soll die vorgelegte Evaluationsstudie mithilfe wissenschaftlicher Methoden einerseits belastbare Aussagen über **Rahmenbedingungen** und **Entwicklungsbedarfe** für eine gelingende Gestaltung von Digitalisierungsprozessen in der sozialen Arbeit aus Sicht von *Leitungskräften* und *Mitarbeiter:innen* ermöglichen. Ziel ist es, **wirtschaftliche, rechtliche, gesellschaftliche und institutionelle Rahmenbedingungen**, die die Digitalisierung der Angebote der sozialen Arbeit in NRW **hindern bzw. befördern**, wissenschaftlich zu erfassen, auszuwerten und darzustellen. Andererseits wird das Ziel verfolgt, empirische Einblicke in den **Gebrauchswert** der Digitalisierungsprojekte für die *Nutzer:innen* zu liefern. Anders formuliert, sind damit folgende Fragestellungen von erkenntnisleitendem Interesse:

1. *Welche gesellschaftlichen, rechtlichen, wirtschaftlichen und institutionellen Rahmenbedingungen tragen zum Gelingen der Digitalisierung der Angebote der sozialen Arbeit in NRW bei und welche wirken sich hindernd aus?*
2. *Welchen Nutzen hatten die Teilnehmer:innen der Digitalisierungsprojekte? Wie haben sie ihn wahrgenommen und welcher (ggf. erwartete) Nutzen konnte aus deren Sicht nicht generiert werden?*
3. *Welche Entwicklungsbedarfe ergeben sich (auch) aus der Beantwortung dieser Untersuchungsfragen im Hinblick auf die künftige Gestaltung von Digitalisierung der sozialen Arbeit in NRW?*

Nachdem somit die Ziele der hiesigen Evaluation und sich hieraus ergebende erkenntnisleitende Fragestellungen konkretisiert wurden, erfolgt nun eine kursorische Beschreibung aktueller Diskurslinien in der Fachdebatte, um aufzuzeigen, unter welchen Bedingungen digitale Transformationsprozesse in der sozialen Arbeit gegenwärtig stattfinden (Kapitel 3). Wie im Fortgang des Berichts dargelegt und begründet wird, bilden diese Überlegungen zugleich die theoretische Grundlage für das Evaluationsdesign sowie den diskursiven Rahmen der Untersuchungsergebnisse. Die nachfolgenden Kapitel sind einer Vorstellung und Begründung des Untersuchungsdesigns und der ausgewählten Forschungsmethodik gewidmet. Des Weiteren wird auf die jeweiligen Studienergebnisse eingegangen (Kapitel 4–8). Sodann werden ausgewählte zentrale Ergebnisse in Kapitel 9 diskutiert. Der Evaluationsbericht schließt in Kapitel 10 mit einer zusammenfassenden Darstellung der zentralen Ergebnisse vor dem Hintergrund des theoretischen Bezugsrahmens sowie einem Hinweis auf mögliche Forschungsbedarfe.

### 3 Diskursive und theoretische Rahmung

Betrachtet man zunächst die **Digitalisierung öffentlicher Dienste** im europäischen Vergleich, so gilt festzuhalten, dass Deutschland in diesem Bereich keine exponierte Position einnimmt. Dies zeigt u.a. der Digital Economy and Society Index (DESI) (European Commission 2020, 2021a, 2021b), der jährlich veröffentlicht wird und der die für digitale Wirtschaft und Gesellschaft relevanten Fortschritte der EU-Mitgliedstaaten auf der Grundlage von Eurostat-Daten und Fachstudien darstellt. Bei der Berücksichtigung der Gesamtwertung über alle Bereiche des Indexes (Konnektivität, Humankapital, Nutzung des Internets, Digitalisierung in der Privatwirtschaft und Digitalisierung in öffentlichen Diensten und der öffentlichen Verwaltung) befand sich Deutschland im Jahr 2020 auf dem 12. Platz. Ein großer Nachholbedarf bestand dabei vor allem im fünften Handlungsfeld, d.h. der **Digitalisierung im Bereich der öffentlichen Verwaltung und der öffentlichen Dienste**, in dem Deutschland den 21. Platz einnahm. Im Jahr 2021 nahm Deutschland in der Gesamtbewertung den 11. Rangplatz ein, während für die Digitalisierung der öffentlichen Verwaltung und der öffentlichen Dienste der Rang 16 erreicht werden konnte (Europäische Kommission, 2021, S. 16). Der Einblick in international vergleichende Berichterstattung stellt damit einen von vielen (Erkenntnis-)Zugängen dar, an dem die Zögerlichkeit der digitalen Transformation in den sozialen Diensten sichtbar wird. Eine Bestätigung erhält er aus nationalen Datenerhebungen, die auf einen in vielerlei Hinsicht unzureichend entwickelten Stand der Digitalisierung sozialer Dienstleistungen hinweisen. So zeigen Erhebungen der vergangenen Jahre, dass Einrichtungen in diesen Bereichen eindeutig zu den Nachzüglern in Sachen Digitalisierung gehören und erheblichen Nachholbedarf – sowohl bei der Quantität als auch der Qualität – digital gestützter Dienste haben (Becka et al., 2017; Braeseke et al., 2017; Daum, 2017; Kreidenweis & Wolff, 2018; Merda et al., 2017; Rösler et al., 2018).

#### 3.1 Spannungsfeld ‚Technikeuphorie und -skepsis‘

Um die Zögerlichkeit bei der Gestaltung der digitalen Transformation im Bereich der sozialen Dienste nachvollziehen zu können, ist der Blick in theoretische Debatten wichtig, die vor der COVID-19-Pandemie geführt wurden. Bezeichnend für sie sind vor allem zwei gegensätzliche Deutungslinien: Eine stärker **technikoptimistische Perspektive auf Digitalisierung**, die digitale Werkzeuge als ein sozial, kulturell und moralisch neutrales Instrument betrachtet und den Einsatz digitaler Technologien als eine Art „Win-Win-Situation“ versteht, aus der positive Wirkungen auf das Wohl der Nutzer:innen als auch die Situation der Professionellen erwachsen.

Unterstellt wird damit auch, dass Digitalisierung einen Schub für die weitere Professionalisierung in den sozialen und pflegerischen Berufen bedingen kann. Auf der anderen Seite besteht in der Sozialen Arbeit eine stärker **technikpessimistische Perspektive auf Digitalisierung**, die davon ausgeht, dass durch den Einsatz digitaler Technologien originär sozialarbeiterische, pädagogische und pflegerische Tätigkeiten digital überformt oder von ingenieurwissenschaftlich begründeten Denk- und Handlungslogiken beeinflusst werden können. Die etwa in der Sozialen Arbeit als Disziplin und Profession sichtbare Ambivalenz zwischen einer „Technikeuphorie und -skepsis“ begründen Kutscher et al. (2015, S. 6) etwa mit der „Techniknaivität der Praxis“ auf der einen Seite und „einer parallelen Technikblindheit der Forschung in der Sozialen Arbeit“ auf der anderen Seite und fordern, einen „differenzierten Blick auf Entwicklungen, Widersprüche, Fragen und Herausforderungen zu werfen, der die Verflechtungen des Digitalen mit den fachlichen Logiken der Sozialen Arbeit herausarbeitet und einer Analyse zugänglich macht“ (Kutscher et al. 2020, S. 10). Entsprechend dieser Forderung entstanden in den vergangenen Jahren verschiedene Ansätze, die sich der Analyse der komplexen Zusammenhänge „einer Digitalisierung des Sozialen“ auf Mikro-, Meso- und Makroebene widmen. Sie weisen dabei vor allem auf die **Komplexität** des technischen Wandels hin und seiner soziotechnischen Verflechtungen. Für die Gestaltung von Digitalisierungsprozessen in der Sozialen Arbeit ist es daher wichtig, sie in ihrer Verwobenheit zu erkennen, zu reflektieren und bewusst zu gestalten.

Nach Mitcham und Briggie (2012, S. 35) bildet – neben der Schnelligkeit des technischen Fortschritts – vor allem die zunehmende Komplexität der technisierten Welt und die damit einhergehende Befürchtung, sie nicht (mehr) kontrollieren zu können, den wichtigsten Grund für ein ambivalentes bzw. negatives Erleben von Technik. Diese Komplexität zeigt sich auch in der Implementierung digitaler Technologien in bestehende Versorgungskontexte, bei der es – z.B. aufgrund der Geschwindigkeit und Gleichzeitigkeit verschiedener Kommunikationsprozesse – nicht möglich ist, deren Folgen und ihre Tragweite (z.B. langfristig) zu erkennen (Steiner, 2015, S. 19). Im Gegensatz zur Logik bisheriger Implementierungsmodelle, die Implementierung als einen steuerbaren und damit kontrollierbaren Prozess verstehen, entziehen sich Digitalisierungsprozesse zum Teil einer vollständigen Kontrollierbarkeit. So kann etwa die Einführung einer Software zur Falldokumentation mit der Standardisierung von Kennzahlen verbunden sein, die langfristig die Entscheidungen von Professionellen sowie ihr professionelles Rollenverständnis (z.B. im Sinne der Abgabe von Kontrolle an eine Software) formen. Die Art der angeschafften Software und ihre Nutzung können weitreichende Auswirkungen auf fachliches Handeln haben. Ein weiteres Beispiel stellt Onlineberatung dar, die mitunter standardisierte diag-

nostische Schritte vorsieht, in deren Rahmen etwa Ratsuchende keine Möglichkeit haben, individuelle Fragen oder Anliegen einzubringen. Was aus zeitökonomischer Perspektive als Vorteil gedeutet werden kann, birgt langfristig jedoch das Risiko der Ausgrenzung individueller Anliegen und kann zur Verschlechterung der Versorgung führen, z.B. wenn durch den Einsatz von Telecare digital nicht wahrnehmbare Aspekte der Kommunikation ausgeblendet und ein auf persönlicher Interaktion beruhendes professionelles Handeln entwertet wird. Nach Steiner (2015, S. 20) ist es allerdings nicht nur die historische Position der noch „jungen“ digitalen Technologien, die zur eingeschränkten Vorhersehbarkeit ihrer Folgen führt. Vielmehr bergen diese bestimmte Formen der Widersprüchlichkeit, zu denen u.a. das Ineinandergreifen zuvor getrennter Gegenstände, Phänomene oder Strukturen, z.B. im Hinblick auf Zeit, Raum, Kommunikation und Institution, gehört. Der Einsatz neuer digitaler Technologien führt zugleich zu neuen ethischen Konflikten, z.B. wenn durch den Einsatz assistiver Technologien die selbständige Lebensführung von Menschen mit Assistenzbedarf unterstützt wird, zugleich jedoch ihre Abhängigkeit von neuen Akteur:innen, wie Technikanbieter:innen, wächst.

### **3.2 Die Mediatisierung von Handlungsfeldern**

Wurde Technik vor einigen Jahrzehnten ausschließlich instrumentell verstanden, d.h. als Artefakt, das nach dem Mittel-Zweck-Schema funktionierte, taugt dieses Verständnis nicht bei neuen Informations- und Kommunikationstechnologien, die in menschliche Lebenswelten stärker eingreifen und mit ihnen auf vielfältige Weise verknüpft sind. Daher werden neue digitale Technologien in der Sozialen Arbeit häufig als **Medium** verstanden, das Handlungs- und Erfahrungsspielräume konstituiert, strukturiert und transformiert (Steiner, 2015; Krotz, 2020). Die Sicht auf Technik bleibt unvollständig, wenn Technologien „nur“ als Objekte verstanden werden und auf ihre materielle Gestalt, z.B. als Teil der materiellen Umwelt, reduziert werden. So wohnt Technologien aus Sicht der Akteur-Netzwerk-Theorie (Latour, 2019) eine eigene Agency inne, die sie innerhalb von Netzwerken zu Co-Akteur:innen werden lässt. Sie werden „zu gesellschaftlichen Akteuren:innen und erhalten Handlungsfähigkeit, insofern sie zum Teil eines Netzwerks mit anderen Akteur:innen werden“ (Eßer, 2020, S. 20). Als ein spezifisches Beispiel lassen sich in diesem Zusammenhang theoretische Ansätze der Material Gerontology sowie Material Care Studies nennen, die davon ausgehen, dass sich Technik in ihrer Gestalt nicht auf die materielle oder ästhetische Gegenständlichkeit reduzieren lässt, sondern technische Anwendungen – auch in ihrer Materialität – als soziale, kulturelle und symbolische Objekte verstanden werden müssen. Technische Artefakte gehen über ihre funktional-instrumentelle Seite hinaus und wirken durch ihr Dasein, ihre Funktion und Symbolik auf soziale Beziehungen ein. Schließlich sind

Technologien und ihre materialisierten Anwendungen auch Ergebnisse sozialer Interaktionen und gesellschaftlicher Verhältnisse, so dass sie als ein „Akt“ materialisierter Kultur verstanden werden können. In ihrer „sozialen Gestalt“ (Rammert, 2007, S. 14) können sie daher nicht auf ihre instrumentelle Funktion reduziert werden, sondern erlangen ihre Wirkungen und Symboliken im gesellschaftlichen Kontext (Verbeek, 2009). Technologien – etwa für Menschen mit Behinderung oder Demenz – tragen daher das Risiko, soziale und kulturelle Praktiken und Stereotype zu reproduzieren, indem sie ihre Anwender:innen vor allem als Hilfebedürftige konzipieren und damit ggf. stigmatisieren.

### **3.3 Professionelle und ökonomische Handlungslogiken**

Einen weiteren Treiber der o.g. Komplexität stellt die Verbindung von Technologie und Marktökonomie dar. Technisierung und Ökonomisierung gelten demnach als zwei Seiten einer Medaille (Bruni, 2012, S. 110). Die Nutzung sozialer Medien großer Plattformunternehmen kann damit nicht nur die Legitimation Sozialer Arbeit tangieren. Vielmehr kann die Einführung neuer digitaler Werkzeuge, wie etwa Lernplattformen, zu „neuen Logiken des Regierens“ führen, die professionelles Handeln in der Sozialen Arbeit formen können. Darauf weist z.B. Polutta (2015) hin, der sich mit neuen Ansätzen wirkungsorientierter Steuerung und ihrer Verzahnung mit Digitalisierungsbestrebungen in der Sozialen Arbeit befasst. In Anlehnung an den Ansatz der sog. „Technologies of Care“ von Webb und Harlow (2003) zeigt er auf, wie die Implementierung von Informations- und Kommunikationstechnologien in Verbindung mit der Idee der wirkungsorientierten Steuerung zu neuen Formen des Führens, Regierens und zu einem anderen Verständnis von Sorge führen kann. In ihrer Verzahnung kann dies zur Entwertung bestimmter Logiken des professionellen Handelns in der Sozialen Arbeit führen. Dazu schreibt er: „Alles, was im gesellschaftlichen Leben, im Bereich öffentlicher Wohlfahrtspolitik und auch in der individuellen Lebensführung nicht technologisierbar sei, verliere (...) zunehmend an Bedeutung“ (Polutta, 2015, S. 57). Dies geschieht dadurch, dass nicht nur „neue Relevanzen des Wichtigen und Unwichtigen in der Sozialen Arbeit produziert werden“, sondern dass es auch zur „Hervorbringung einer spezifischen Form von Subjektivität“ kommt (ebd., S. 58). Dies kann z.B. geschehen, wenn von Praktiker:innen und Nutzer:innen erwartet wird, dass sie die Welt technologisch betrachten. Daher bedarf es im Rahmen von Digitalisierungsprojekten der Besinnung auf das Grundsätzliche, das (scheinbar) Selbstverständliche sozialpädagogischen Handelns. Werden wiederum Technisierung und Ökonomisierung stärker als Grundlagen eines guten Lebens betrachtet, kann dies zur Entwertung z.B. von Prinzipien wie Authentizität, Vertrauen und Empathie führen.

Der Blick in die aktuelle Implementierungspraxis zeigt, dass digitale Transformation auch auf organisationaler Ebene als ein IT-getriebener Prozess betrachtet wird. Implizit wird sie mit der Einführung neuer digitaler Technologien (z.B. zur Förderung organisationaler Veränderungen) oder der Weiterentwicklung von Geschäftsmöglichkeiten (z.B. neue Unternehmen und Branchen) in Verbindung gebracht. Dabei sind die Wirkungen der digitalen Transformation vielfältig: Aus **organisationaler Sicht** tangiert sie die Ressourcen einer Organisation, die Prozesse und wirkt sich auf Menschen und deren Interaktion aus. In vielen Fällen führt sie zur Veränderung von Organisationsstrukturen, wobei ihr Ausmaß u.a. von den Formen und dem Ausmaß der inner- und außenorganisationalen Verbindungen im gegebenen Handlungs(-um-)feld abhängig ist. Unterschätzt wird in der Regel die **Komplexität von Umstrukturierungsprozessen**, die mit der Umsetzung umfassender Digitalstrategien verbunden sind (Müller & Deelmann, 2019) sowie die Notwendigkeit, die Gestaltung digitaler Transformation als einen mehrdimensionalen (technische, organisationale, qualifikatorische, ethische usw. Faktoren betreffend) strategisch zu entwickelnden und zu reflektierenden Prozess zu betrachten.

### **3.4 Professionalisierung: Digitalkompetenzen und Nutzer:innenorientierung**

In sozialen, pädagogischen und pflegerischen Berufen stellt sich die Frage, wie Digitalisierungsprojekte gestaltet und begleitet werden sollen, damit sie nicht zu Widersprüchen in der professionellen Entwicklung und zur Schwächung der Interessen von Nutzer:innen Sozialer Arbeit führen. Als zentral gelten in diesem Zusammenhang Fragen der **Professionalisierung**, verbunden mit der Suche nach Grund- und Fachkompetenzen, die notwendig sind, um eine verantwortungsvolle, den Anforderungen der Nutzer:innen und den Ansprüchen der jeweiligen Professionen gerecht werdende Gestaltung der digitalen Transformation in sozialen Diensten voranzutreiben. Hier spielt vor allem der Diskurs um **Digitalkompetenzen** eine wichtige Rolle. Zentral in diesem Zusammenhang ist der Begriff der **digital literacy**, der die Konstellation bestimmter Kenntnisse, Kompetenzen und (Wert-)Haltungen meint, die notwendig sind, um an einer digitalisierten Welt selbstbestimmt teilhaben zu können. Die Evaluation unterscheidet dabei Kompetenzen auf der Seite der Leitungskräfte und Mitarbeiter:innen der Sozialen Arbeit (von Spiegel, 2018) und insbesondere den digitalen Kompetenzen der Nutzer:innen (Carretero Gomez et al., 2017). Beide Modelle unterscheiden die Kompetenzdimensionen Wissen, Können und Haltung.

In der Regel umfassen Digitalkompetenzmodelle mehrere Bereiche, die Menschen dazu ermächtigen, digitale Technologien und Informationen zu verstehen, sie souverän anzuwenden, kreativ umzugestalten und an eigene Bedarfe und Wünsche anzupassen. Als Voraussetzung



dafür gilt die Kompetenz, reflektierte, d.h. an der Abwägung individueller wie gesellschaftlicher Chancen und Risiken orientierte Entscheidungen hinsichtlich der Nutzung oder Nichtnutzung digitaler Technologien zu treffen. So beinhaltet der europäische DigComp 2.1-Referenzrahmen (Carretero Gomez et al., 2017) sowohl Kompetenzen in der Nutzung digitaler Kommunikationstools als auch Kompetenzen bei der Erstellung digitaler Inhalte wie Webseiten oder Programme. Grundsätzlich können Kompetenzmodelle als Orientierung verstanden werden, die dann selektiv verwendet oder angepasst werden.

Die Einführung digital gestützter Gesundheits-, Pflege- und Beratungsleistungen (z.B. Telehealth, Telecare, Online-Beratung, digitale Bürger:innen-Dienste) verdeutlicht bereits heute, welche Veränderungen in der näheren Zukunft zu erwarten sind. Die für die mittlere Zukunft anzunehmende Allgegenwärtigkeit weiterer Technologien, insbesondere der Robotik und künstlichen Intelligenz, wird die Anforderungen an den Umgang mit und das Verstehen dieser Technologien inkl. ihrer Verwobenheit mit der „analogen“ Lebenswelt weiter verstärken. Daher entwickelt sich digital literacy zunehmend zu einer Grundfertigkeit, die zwingend notwendig sein wird, um in einer digitalisierten Welt leben zu können. Was unter anderem auch durch die explizite Nennung digitaler Kompetenzen als eine der acht Schlüsselkompetenzen für gesellschaftliche Teilhabe und lebenslanges Lernen zum Ausdruck kommt (European Commission Joint Research Centre, 2016). Darüber hinaus muss sie auch als berufsfeldspezifisch definierte Kompetenz betrachtet werden, die zudem an den technologischen Fortschritt stetig angepasst werden muss. Jenseits verschiedener theoretischer Konzepte von Digitalkompetenz ist es daher wichtig zu fragen, welche Kompetenzen für Professionelle in sozialen, pädagogischen und pflegerischen Berufen wichtig sind, um Digitalisierung im Sinne der Nutzer:innen und einer weiteren Professionalisierung voranzutreiben. Da die Nutzung digitaler Anwendungen und die Gestaltung digitaler Inhalte in nahezu allen Berufen vorausgesetzt wird, benötigen Professionelle in der sozialen Arbeit einen **Kanon von Grundkenntnissen**, die zwar einem stetigen Wandel unterliegen, aufgrund ihres allgemeinen Charakters jedoch in allen beruflichen Kontexten wichtig sind. Will man diese Art der Digitalkompetenzen beschreiben, lässt sich auf den Referenzrahmen der EU mit den folgenden Digitalkompetenzen verweisen (angelehnt an Carretero Gomez et al., 2017; Initiative D21, 2021a, 2021b). Neben den o.g. Digitalkompetenzen im Sinne von Grundkompetenzen sind Professionelle in sozialen Berufen zugleich Akteur:innen eines bestimmten Funktionsbereiches der Arbeitswelt. In ihrem fachlichen Kontext nutzen sie bestimmte digitale Werkzeuge (z.B. eine spezifische Verwaltungssoftware) und gestalten immer häufiger digitale Angebote für ihre Nutzer:innen. Daher benötigen sie nicht nur Grundkompe-



tenzen, die sie als souveräne Beschäftigte dazu ermächtigen, an der Arbeitswelt zu partizipieren, sondern vor allem **Fachkompetenzen zur verantwortungsvollen (Mit-)Gestaltung der digitalen Transformation in ihrem unmittelbaren Arbeitszusammenhang**. Diese Art der Kompetenz ist kontextabhängig, weil sie an eine konkrete professionelle Tätigkeit und ihre Verantwortung anknüpft. Entsprechende Kompetenzen können in der Ausbildung vermittelt werden, sind allerdings – z.B. im Sinne von Haltungen – ebenso ein Ergebnis der Mitwirkung an Digitalisierungsprojekten, allerdings nur dann, wenn sie begleitend weiterentwickelt und im Hinblick auf die eigene professionelle Rolle reflektiert werden.

Ausgehend von dem Kompetenzmodell nach Hiltrud von Spiegel (2018), das zwischen Wissen, Können und Haltung als analytische Dimensionen professionellen Handelns Sozialer Arbeit unterscheidet, können sowohl theoriebasierte als auch praktische Kompetenzen unterschieden werden. Zu den theoriebasierten Kompetenzen (Wissen) gehören nach Beranek et al. (2018, S. 17f.) jene Kompetenzen, die aus der „Mediennutzung durch Zielgruppen“ und der Nutzung von „Medien als Arbeitsmittel“ resultieren. So ist das Wissen über die Mediennutzung durch Nutzer:innen Sozialer Arbeit deshalb wichtig, weil es ein Verständnis dafür ebnet, wie Informationsvermittlung, Kommunikation, Beratung etc. – z.B. mittels digitaler Medien – gestaltet werden können oder müssen. Geht es wiederum um die Nutzung von Medien als Arbeitsmittel, ist zwar auch die praktische (Anwendungs-)Kompetenz zu deren Bedienung oder Gestaltung relevant (Können). Von wesentlicher Bedeutung sind jedoch theoretisch basierte Reflexionskompetenzen, die notwendig sind, um eine eigene professionelle Positionierung gegenüber Digitalisierungsprozessen zu entwickeln und umzusetzen (Witzel, 2018, S. 94). Daher fügt Witzel (ebd.) den theoriebasierten Kompetenzen, die auch als Kenntnisse bezeichnet werden können, sowie den praktischen Kompetenzen im Umgang mit spezifischen Fachmedien, die als Fertigkeiten gelten können, die Haltung hinzu, die er als „eine reflektierte eigene Positionierung gegenüber Medien und Mediatisierungsprozessen“ bezeichnet (Witzel, 2018, S. 94). Diese Haltung ist das Ergebnis einer Selbstreflexion, die sich z.B. auf die eigene Mediennutzung und die eigene Rolle im Gesamtprozess bezieht. Was unter der Reflexion der eigenen Rolle im Gesamtprozess verstanden werden kann, greifen auch Beranek et al. (2018) auf. Sie umschreiben diese Kompetenz als eine Wertereflexion, die als Beitrag zur eigenen Positionierung in der „mit der Digitalisierung verbundenen Wertediskussion“ dienen soll. So müssen sich Sozialarbeiter:innen politisch positionieren können, denn andernfalls vernachlässigen sie ihr Mandat. Dieses Mandat besteht mindestens darin, Nutzer:innen über Digitalisierung und ihre Folgen aufzuklären und sie vor allem vor negativen Auswirkungen der Digitalisierung zu schützen (Beranek,



2021, S. 174). Gleichzeitig sollten Fachkräfte die Inanspruchnehmenden im Sinne einer Nutzer:innenorientierung (Oelerich & Schaarschuch, 2005) als handlungsmächtige Subjekte wahrnehmen, die sich digitale Angebote und Medien in einem produktiven Aneignungsprozess „aktiv wie eigensinnig“ (van Rießen, 2020, S. 28) selbst erschließen. Eine solche Aneignung setzt jedoch einen „realen Gebrauchswert“ (Oelerich & Schaarschuch, 2013, S. 87) für die Nutzer:innen voraus. Unter dieser Maßgabe lässt sich auch die Qualität digitaler Angebote in der Sozialen Arbeit anhand ihrer subjektiven „(Ge-)Brauchbarkeit“ (van Rießen & Herzog, 2017, S. 131) für die Inanspruchnehmenden bestimmen.

Normative Positionierungen (d.h. Haltungen) der Fachkräfte sind auch deshalb wichtig, weil die Folgen der Implementierung digitaler Technologien nicht in Gänze bekannt sind. So entfalten sog. „Medientechnologien“ ihr Potenzial (als Chance und Risiko) häufig „erst in den jeweiligen Nutzungs- und Implementierungsweisen sowie in den jeweiligen Rezeptionsprozessen“ (Steiner, 2015, S. 33). Vor dem Hintergrund eines hohen Transformationspotentials, das gerade auf Meta-Ebene sehr wirkungsvoll sein kann, ist es ebenfalls wichtig, dass Sozialarbeiter:innen ihre Kompetenzen stets weiterentwickeln und keinesfalls davon ausgehen, dass ein einmal erworbener Grundkanon an Basiskompetenzen ausreichend sei, um die organisationelle Implementierung neuer digital gestützter Dienste verantwortungsvoll durchzuführen.

Diese Beispiele verdeutlichen, dass die Gestaltung der digitalen Transformation in der sozialen Arbeit einer Reihe von Kompetenzen bedarf, um den hohen Anforderungen an einen unter technik- und professionsethischen Gesichtspunkten betrachtet verantwortungsvollen, fachlich fundierten, nutzer:innenzentrierten und den stetigen Wandel berücksichtigenden Umgang mit der Implementierung digitaler Technologien gerecht zu werden. Eine solche Gestaltungskompetenz berücksichtigt die Mehrdimensionalität von Transformationsprozessen und sollte dazu befähigen, ihre Risiken nach Möglichkeit zu erkennen bzw. sie zu vermeiden.

### **3.5 Soziale Innovation**

Gleichzeitig hat der digitale Wandel auch ein Innovationspotential, das es zu heben gilt. Ursächlich für innovative Entwicklungen ist der disruptive Charakter digitaler Technologien. Als „disruptiv“ gelten Situationen oder Entwicklungen, in denen das Innovative, d.h. das Neue, durch eine sog. „schöpferischen Zerstörung“ (Schumpeter, 1942, S. 88) zustande kommt. Digitalen Technologien wird dabei ein hohes Disruptionspotenzial zugemessen, da sie nicht nur „alte“ Technologien, sondern auch die mit ihnen verbundenen Praktiken verdrängen und durch neue Praktiken ablösen können. Geeignet in diesem Zusammenhang erscheint das Verständnis von



sozialer Innovation nach Howaldt und Schwarz (2010, S. 54), die soziale Innovation als *„eine von bestimmten Akteuren bzw. Akteurskonstellationen ausgehende intentionale, zielgerichtete Neukombination bzw. Neukonfiguration sozialer Praktiken in bestimmten Handlungsfeldern bzw. sozialen Kontexten, mit dem Ziel, Probleme oder Bedürfnisse besser zu lösen bzw. zu befriedigen, als dies auf der Grundlage etablierter Praktiken möglich ist“*, betrachten. Das Neue manifestiert sich dabei nicht durch technische Artefakte, sondern durch soziale Praktiken. In der sozialen Arbeit manifestieren sich derartige neue Praktiken vor allem auf organisationaler Ebene, wenn die Einführung digitaler Technik zur Veränderung von sozialen Dienstleistungen und damit Arbeitsprozessen führen kann. Damit sind auch neue Aufgaben, Rollen, Kompetenzen und Kooperationen verbunden. Insbesondere größere Technisierungsprojekte stellen Einrichtungen nicht selten auch vor besondere Entscheidungen, z.B. zu neuen Verantwortlichkeiten, Kollaborationen bzw. neuer Arbeitsteilung. Es stellt sich zudem nicht selten die Frage danach, welche Aufgaben standardisiert und damit „automatisiert“ ablaufen können und welche zwingend durch Professionelle bearbeitet werden müssen. Als ein besonderes Potenzial des Einsatzes digitaler Technologien gilt dabei die Möglichkeit, Nutzer:innen sozialer Dienste als Co-Entwickler:innen künftiger Angebote viel stärker einzubinden. Nach Emanuel und Weinhardt (2019, S. 208) muss daher Digitalisierung in der Sozialen Arbeit als ein umfassender kultureller Veränderungsprozess, bei dem *„Geräte, z.B. Smartphones, Tablets oder andere tragbare oder fest installierte Computer und die zugehörigen Programme (...) nur die Oberfläche dieser kulturellen Transformation“* bilden. Aus Sicht der Professionalisierung bedeutet dies, dass es in der Sozialen Arbeit nicht darum gehen kann, mit einer kurzsichtigen Perspektive *„im Sinne eines Hard- und Softwarefetischismus lediglich auf konkrete Anwendungen zu fokussieren“* (ebd.). Um diese Prozesse angemessen zu gestalten, müssen sich Organisationen als lernende Entitäten verstehen. Kommt es zur Veränderung von Arbeits- und Kommunikationsprozessen, die mit neuen Formen der Arbeitsteilung und -kooperation zwischen Mensch und Technik verbunden sind, müssen Fragen der Zuständigkeit, Verantwortung, Kontrolle sowie Verteilung von Aufgaben – auch im Hinblick auf die Orte ihrer Umsetzung (z.B. zentral, dezentral, in Präsenz, digital) – neu beantwortet werden. Trotz aller Ambivalenzen und Herausforderungen bietet Digitalisierung besondere Potenziale, zu denen die Erschließung neuer Wege partizipativer Angebotsentwicklung und sozialer Teilhabe gehört. Angefangen bei der stärkeren Beteiligung von Nutzer:innen sozialer Dienste an deren Weiterentwicklung, über die Schaffung neuer digitaler Teilhabeformate bis hin zu neuen Formen der sektorenübergreifenden Kooperation und Koordination: Technikberatung kann als Schnittstelle oder als Kooperationspartnerin in der Entwicklung und Reflexion derartiger Angebote fungieren.



### 3.6 *Zwischenfazit*

Wie bisher beschrieben, finden Digitalisierungsprojekte aktuell im Kontext einer komplexen, mitunter widerspruchsvollen Ausgangslage statt. So schreitet die Digitalisierung sozialer Dienste hierzulande im europäischen Vergleich nur zögerlich voran. Die Gründe hierfür werden mit Blick auf den Fachdiskurs in der Sozialen Arbeit und der Pflege, wie er vor Ausbruch der COVID-19-Pandemie geführt wurde, ersichtlich. Hiernach könnte der aktuelle Stand der Digitalisierung in sozialen Diensten unter anderem darauf beruhen, dass es zwar einerseits technioptimistische, andererseits aber dominierende technikpessimistische Lesarten der technischen Entwicklungen gibt. Letztere verweisen insbesondere auf Befürchtungen, die mit der als unkontrollierbar bewerteten Komplexität digitaler Transformationsprozesse zusammenhängen. In diesem Kontext ist von entscheidender Bedeutung, dass es sich bei Technik weniger um ein bloßes Instrument, sondern vielmehr um ein wirkmächtiges Medium, das soziale Handlungs- und Erfahrungsspielräume (re-)produziert, handelt.

Des Weiteren erscheinen in die skizzierte Technisierung eingelassene marktökonomische Logiken vor dem Hintergrund berufsethischer Grundsätze legitimierungsbedürftig. Als Hemmnis in der bisherigen Implementierungspraxis hat sich zudem erwiesen, dass die Komplexität von Umstrukturierungsprozessen meist unterschätzt wird. Im Lichte dieser Entwicklungen werden Fragen der Professionalisierung insofern relevant, als eine an den Bedürfnissen der Nutzer:innen sowie professionellen Maßstäben in sozialen und pflegerischen Berufen ausgerichtete Umsetzung von Digitalisierungsprojekten unter anderem voraussetzt, dass die Professionellen entsprechende Grund- und Fachkompetenzen vorhalten können. Diese digitalen Kompetenzen lassen sich entlang der Kompetenzdimensionen Wissen, Können und Haltung (von Spiegel, 2018) näher bestimmen und zeigen auf, mit welcher hohen (fachlichen) Anforderungen die erfolgreiche Umsetzung einer Digitalisierungsstrategie verbunden ist. Neben diesen Aspekten zielen Digitalisierungsstrategien auf die Freisetzung der innovativen Potenziale des digitalen Wandels ab, um als Innovationstreiber neue Aufgaben, Rollen, Kompetenzen, Angebote und Zielgruppen zu erschließen. Dies setzt jedoch auch eine ausreichende Auseinandersetzung sozialer Dienste mit Professionalisierungsfragen voraus.

Ausgehend vom dargelegten Verständnis der Professionalisierung, die im Kontext der Evaluation als ein emanzipatorischer Prozess – auch im Sinne der (Selbst-)Befähigung – verstanden wird, wird zu prüfen sein, ob es den befragten Akteur:innen gelungen ist, zur Weiterentwicklung ihres Kompetenzprofils beizutragen. Die Professionalisierung im Sinne des Aufbaus neuer



Kompetenzen stellt eine Gelingensbedingung für die Umsetzung von Strategien und Innovationen dar. Zusätzlich können Digitalisierungsprojekte unter dem Aspekt der sozialen Innovation analysiert werden. Ausgehend von der Definition sozialer Innovationen als neue soziale Praktiken (Howaldt & Schwarz, 2010) stellt sich die Frage, inwiefern es innerhalb der Projekte gelungen ist, neuartige Angebote zu gestalten, die das Potenzial zur Entwicklung neuer sozialer Praktiken haben. Neue soziale Praktiken gehen über den Erwerb von Hard- und Software hinaus und umfassen Erweiterungen sozialer Dienstleistungen, die sich in den erfassten Projekten digitaler Technologien bedienen, um zur Verbesserung der Teilhabe ihrer Zielgruppen beizutragen. Sie sind mehr als ein einfacher Ersatz bestehender, z.B. Präsenz-Angebote durch digitale Angebote, sondern spezifische Weiterentwicklungen, die zur neuen Qualität der Angebote führen

Basierend auf den Evaluationszielen sowie dem theoretischen Bezugsrahmen gilt etwa zu erfassen, welche Ziele mit den einzelnen Vorhaben auf verschiedenen Ebenen (z.B. technischer, organisationaler, qualifikatorischer usw.) verbunden waren und wie gut es den Einrichtungen gelungen ist, diese zu erreichen. Zentral sind in diesem Zusammenhang auch Kompetenzen der Fachkräfte und damit die Frage, welche Digitalkompetenzen sie im Zuge der Projektarbeit gewonnen haben und wie sie diese etwa im Hinblick auf die eigene Performanz bewerten. Zugleich spielt der transformative Charakter eine wichtige Rolle, an dessen subjektiver Wahrnehmung der Befragten erkennbar werden soll, ob sich die Rollen, Einstellungen und Selbstverständnisse der Befragten angesichts der gesammelten Erfahrungen verändert haben.

Nachdem somit die Ziele der Evaluation sowie deren diskursive und theoretische Grundlagen beschrieben sind, wird im Folgenden auf das Vorgehen zur Erhebung der Sicht von Führungskräften und Mitarbeiter:innen auf fördernde und hindernde Rahmenbedingungen und Entwicklungsbedarfe für eine gelingende Gestaltung von Digitalisierungsprozessen in der sozialen Arbeit eingegangen.

## 4 Interviews mit Mitarbeitenden und Leitungskräften

Für die Evaluation wurde auf einen sog. Mixed-Methods Ansatz zurückgegriffen, bei dem sowohl qualitative als auch quantitative Forschungsansätze verfolgt werden. In der vorliegenden Studie wurde dieser als Triangulation umgesetzt. Bei diesem einphasigen Design werden die qualitativen und quantitativen Daten zeitgleich erhoben und gehen mit gleicher Gewichtung in die Datenauswertung ein (Creswell & Plano Clark, 2017; Creswell et al., 2003). Durch die Integration qualitativer und quantitativer Forschungsmethoden ist es möglich, Untersuchungsfragen „aus mehreren Blickwinkeln mit unterschiedlichen Methoden“ (Mayring, 2001, S. 9) auszu-leuchten. Der qualitative Teil umfasste leitfadengestützte Interviews (vgl. Kap. 4 und Kap. 6), während die quantitative Erhebung im Rahmen von Online-Umfragen erfolgt ist (vgl. Kap. 5 und Kap. 7). Im Zuge der Auswertung konnten sich beide Methoden im Sinne einer „komplementären Kompensation der Schwächen und blinden Flecke der jeweiligen Einzelmethode“ (Flick, 2017, S. 44) ergänzen.

Die nachfolgenden Abschnitte widmen sich einer Darstellung und Erläuterung der qualitativen Analyse der Perspektive der Expert:innen in Bezug auf die hier interessierenden Forschungsfragen.

### 4.1 Methodik und Design

An dieser Stelle soll nachvollziehbar gemacht werden, mit Hilfe welcher Methoden die qualitative Analyse vorgenommen wurde. Zunächst wird das Expert:inneninterview in Form dyadischer Interviews als ausgewählte Erhebungsmethode vorgestellt und dessen Auswahl methodologisch begründet. Daran schließen sich Erläuterungen zur Entwicklung sowie die Vorstellung des Interviewleitfadens an, bevor die verfolgte Samplingstrategie beschrieben wird. Sodann folgen Hinweise zur Durchführung der Interviews und die Vorstellung und Begründung der Auswertungsmethode.

#### 4.1.1 Expert:inneninterviews in Form dyadischer Interviews

Für die Erhebung der Daten wurde das Expert:inneninterview (Meuser & Nagel, 1991) in einer dyadischen Variante als Forschungsmethode ausgewählt. Das Expert:inneninterview hat zunächst vor allem in Arbeiten zur Industriesoziologie sowie innerhalb der Organisations-, Bildungs- und Politikforschung starke Verbreitung erfahren (Meuser & Nagel, 2009, S. 465), sich inzwischen aber auch in der Forschung Sozialer Arbeit fest etabliert. Als Expert:in im Sinne von Expert:inneninterviews kommt in Frage:



„-wer in irgendeiner Weise Verantwortung trägt für den Entwurf, die Implementierung oder die Kontrolle einer Problemlösung oder

- wer über einen privilegierten Zugang zu Informationen über Personengruppen oder Entscheidungsprozesse verfügt“ (Meuser & Nagel, 1991, S. 443)

Expert:inneninterviews zielen somit tendenziell weniger darauf ab, Erkenntnisse über subjektive Deutungshorizonte oder biografische Erzählweisen zu gewinnen. Eher steht der:die Interviewte „in dem von ihnen repräsentierten Funktionskontext“ im Fokus (Mey & Mruck, 2020, S. 322). Interviews mit Expert:innen eröffnen nach Meuser und Nagel (2009, S. 470) einen Zugang zu zwei Arten von Wissen, namentlich dem Betriebs- und Kontextwissen ). Betriebswissen fokussiert auf für den:die Expert:in handlungsleitende institutionelle Logiken und Vorgaben. Steht die Erfassung von Betriebswissen im Vordergrund, handelt es sich bei den Expert:innen um „Entwickler und Implementeure, die an entscheidender Stelle Verantwortung dafür tragen, dass Programme und Maßnahmen entwickelt, verabschiedet und umgesetzt oder aber auch blockiert werden“ (ebd., S. 471). Insofern lassen sich anhand von Betriebswissen strukturelle Voraussetzungen für die Umsetzung einer Strategie herausarbeiten, um auf Grundlage dessen zu praxistaugliche(re)n Vorgehensweisen zu gelangen. Demgegenüber bezieht sich Kontextwissen auf die „Kontextbedingungen des Handelns anderer“ (ebd., S. 470). Entsprechend konzentriert sich das Erkenntnisinteresse hierbei auf die Lebensverhältnisse, Handlungsvollzüge und Veränderungen spezifischer Personen(-gruppen), auf die sich Expert:innen in Ausübung ihrer Tätigkeit unmittelbar beziehen „und über die jene durch ihre Tätigkeit ein spezialisiertes Sonderwissen erworben haben“ (ebd.).

Somit ermöglicht die Durchführung der Expert:inneninterviews in Form von dyadischen Interviews, die hier mit jeweils einer Leitungskraft und einem:r Mitarbeiter:in durchgeführt wurden, Kontext- und Betriebswissen sowohl einzeln für sich genommen als auch gegenüberstellend zu erfassen. Damit können relevante Hintergründe sowie Kontexteinflüsse zu fördernden und hemmenden Faktoren der untersuchten Digitalisierungsprojekte und ihrer freigesetzten Innovationspotenziale sowie zum Erwerb digitaler Handlungskompetenzen praxisnah erhoben und interpretativ rekonstruiert werden.

Als ‚dyadisches Interview‘ wird ein Setting bezeichnet, in dem zwei Teilnehmende durch eine:n Forscher:in interviewt werden. Es hat unter anderem innerhalb der Critical Disability Studies Verbreitung gefunden und wird dort als Instrument zur Befragung von Menschen mit kognitiven Beeinträchtigungen angewandt (Caldwell, 2014, S. 488). In der Marktforschung firmiert es unter dem Begriff der „micro- or mini focus groups“ und in der Familienforschung unter „relationship-

based interviews“ (Morgan et al., 2013, S. 1276). Teilweise wird auch auf den Begriff des ‚Gruppeninterviews‘ zurückgegriffen, der von Mey und Mruck (2007, S. 266) aufgrund seiner Unschärfe jedoch ausdrücklich abgelehnt wird. Sie bevorzugen es stattdessen – in Abhängigkeit von der jeweiligen Zusammensetzung der Gruppe und den methodologischen Verortungen – von „Fokusgruppen, Gruppengesprächen oder Gruppendiskussionen“ (ebd.) zu sprechen. Gegen eine solche Einschätzung positionieren sich Morgan et al. (2013, S. 1277) mit dem Verweis darauf, dass die Art sowie der Verlauf der Kommunikation zwischen zwei Personen im Rahmen dyadischer Interviews sich substantiell von derjenigen in Fokusgruppen mit drei oder mehr Teilnehmenden unterscheiden können.

Die Spezifika dyadischer Interviews lassen sich anhand einer Abgrenzung gegenüber Einzelinterviews verdeutlichen. Der maßgebliche Unterschied besteht in Bezug auf das spezifische Interaktionsverhältnis zwischen den Teilnehmenden, die sich im Rahmen von dyadischen Interviews durch ihre jeweiligen Wortbeiträge wechselseitig zu Kommentierungen anregen können. Je nach Zielsetzung einer Studie, kann sich diese Tatsache als vorteilhaft oder problematisch erweisen. Einerseits ermöglichen Einzelinterviews die Thematisierung von Aspekten, die im Beisein weiterer Personen unter Umständen nicht angesprochen werden würden (Morgan et al., 2013, S. 1267f.). Andererseits vermitteln Teilnehmende in dyadischen Interviews einander Denkanstöße. Darüber hinaus gibt der:die Interviewer:in im Einzelinterview mehr Kontrolle über dessen Verlauf ab, was es den Teilnehmenden umgekehrt erlaubt, eine intersubjektiv geteilte Perspektive auf den Forschungsgegenstand aushandeln können (Morgan, 2012, zit. n. Morgan et al., 2013, S. 1268).

Bei der Interviewdurchführung wird aufgrund der skizzierten Besonderheiten dyadischer Interviews eine erhöhte Sensibilität seitens der Forschenden vorausgesetzt. Es können – über das aus der Forschungspraxis bekannte Maß an sozialer Erwünschtheit (Döring & Bortz, 2016, S. 188) hinaus – Verzerrungseffekte hinsichtlich des Antwortverhaltens auftreten, wenn Mitarbeiter:innen gemeinsam mit ihren Führungskräften interviewt werden.

#### **4.1.2 Kognitive Interviews und Entwicklung des Interviewleitfadens**

Um zu überprüfen, ob entwickelte Leitfäden praxistauglich sind und um ggf. Änderungen vor der Erhebungsphase vornehmen zu können, werden Pretests durchgeführt (Kaiser, 2014, S. 69).

Der Leitfaden aus dem im Mai vorgelegten Implementierungskonzept wurde insgesamt drei Pretests mit vom Auftraggeber ausgewählten Projekteinrichtungen in Form kognitiver Interviews

(Willis, 1999) mit jeweils zwei Expert:innen – Leitung und Mitarbeiter:in – unterzogen. Kognitive Interviews werden im Rahmen wissenschaftlicher Untersuchungen mit dem Ziel eingesetzt, Umfrageinstrumente auf Fehlerquellen hin zu prüfen (Willis, 1999, S.1). Dabei können die Pretest-Teilnehmer:innen laut Willis (1999, S. 3) einerseits aufgefordert werden, den Forscher:innen alle Gedanken, die beim Hören der Frage auftreten sollten, mitzuteilen („think aloud“). Andererseits können vertiefende Nachfragen bspw. zum Verständnis der Frage selbst oder der Herleitung der Antwort gestellt werden („verbal probing“) (Willis, 1999, S. 5).

Alle Pretests wurden in der Zeit vom 13. Mai bis zum 30. Mai 2022 durchgeführt. Auf Basis der konstruktiven Rückmeldungen der Teilnehmenden konnten unverständliche Formulierungen überarbeitet und zusätzliche Nachfragedimensionen in eine finale Version (s. Anhang) eingearbeitet werden, die nachfolgend vorgestellt wird.

Der Leitfaden ist in sechs thematische Schwerpunkte gegliedert. Vorgelagert ist ein erzählstimulierender Impuls (Gläser & Laudel, 2009, S. 126) zu Anlässen für die Antragstellung sowie subjektiven Eindrücken der Expert:innen aus der Anfangszeit der Projektumsetzung. Um die einleitend skizzierten Ziele der Evaluation zu verfolgen, werden zunächst die persönlichen Zielsetzungen und Erwartungen der Expert:innen für bzw. an das Projekt (1) abgefragt. Darauf aufbauend werden hindernde und fördernde Faktoren hinsichtlich der formulierten und sonstigen Zielsetzungen und Erwartungen (2) thematisiert. Ob und inwiefern im Zusammenhang mit den Digitalisierungsprojekten auch soziale Innovationen freigesetzt worden sind, ist Gegenstand des darauffolgenden Abschnitts (3). Inwieweit das Projekt einen Beitrag zur Professionalisierung im eingangs beschriebenen Sinne geleistet hat, soll ermittelt werden, indem die Kompetenzdimensionen Wissen, Können und Haltung (4) (von Spiegel, 2018, S. 82-100) als analytischer Zugang zur Abfrage digitaler Handlungskompetenz nutzbar gemacht werden. Anschließend wird nach den Erfahrungen der Expert:innen mit der Programmgestaltung und Projektförderung gefragt (5), um Erkenntnisse über Bedarfe hinsichtlich der Ausgestaltung künftiger Förderprogramme zu gewinnen. Daraufhin werden die Interviewten nach ihren projektbezogenen ‚Lessons Learned‘ gefragt, um darauf aufbauend weitere Aussagen über Gelingensbedingungen treffen und Handlungsempfehlungen entwickeln zu können. Zusätzlich wird der Fortgang der Projekte thematisiert, um etwaige Entwicklungsbedarfe der geförderten Projekte herauszuarbeiten und einen Ausblick auf anstehende Digitalisierungsprozesse auf Trägerebene geben zu können (6). Schließlich sollen die Expert:innen die Möglichkeit erhalten, im Leitfaden nicht berücksichtigte, aber aus ihrer Sicht relevante Aspekte zu benennen.

### 4.1.3 Sampling und Hinweise zur Durchführung

Die Auswahl der zu interviewenden Projektbeteiligten erfolgte kriteriengeleitet und mehrstufig. Als Leitkriterium auf der ersten Stufe des Samplings dient eine Auswahl von Projekten nach verschiedenen Handlungsfeldern Sozialer Arbeit<sup>2</sup>.

Tabelle 1. Ausgewählte Handlungsfelder für das Sampling

1.	Altenarbeit und -hilfe
2.	Behindertenarbeit und -hilfe
3.	Berufliche Integrationsförderung und Beschäftigungsförderung
4.	Gemeinwesenarbeit, Stadtteilarbeit, Quartiersmanagement
5.	Gender (Mädchen* und Frauen*, Jungen* und Männer*, Queer)
6.	Hilfe für Menschen mit Migrations- und Fluchterfahrung
7.	Hilfe zur Erziehung
8.	Kindertagesbetreuung
9.	Offene Kinder- und Jugendarbeit
10.	Psychiatrie
11.	Rehabilitation
12.	Schuldenberatung
13.	Schulsozialarbeit
14.	Sonstige Kinder- und Jugendhilfe
15.	Sucht- und Drogenarbeit
16.	Sonstiges
17.	Wohnungslosenarbeit

<sup>2</sup> Hierbei wird kein Anspruch auf Vollständigkeit oder Trennschärfe erhoben, da es an einer allgemeingültigen Systematisierung der ausgesprochen heterogenen Handlungsfelder in der Sozialen Arbeit fehlt. Als Grundlage dienten die Überlegungen von Christian Bleck und Anne van Rießen (2022) aus ihrem Band „Handlungsfelder und Adressierungen der Sozialen Arbeit“.

18.	Handlungsfelderübergreifend
-----	-----------------------------

Dieses Vorgehen beruhte auf der Annahme, dass handlungsfeldspezifische „Ungleichzeitigkeiten“ in Bezug auf „Formalisierungspotenziale und Implementationsmöglichkeiten“ im Kontext von Digitalisierung bestehen (Kutscher et al., 2020, S. 15). Auf der zweiten Stufe des Samplings dienten die Bewertungskategorien („förderwürdig“ bis hin zu „besonders förderwürdig und modellhaft“) als Auswahlkriterien, um mögliche Einflüsse des inhaltlich-konzeptionellen Umfangs der digitalen Strategien auf die Umsetzung der Projekte berücksichtigen zu können.

Insgesamt wurden nach diesen Auswahlkriterien 60 geeignete Projekteinrichtungen mit Hilfe einer vom Projektträger des Sonderprogramms bereitgestellten Übersicht identifiziert und ab dem 13. Mai vom Forschungsteam jeweils zunächst per Mail und anschließend telefonisch über die Evaluationsstudie informiert und um Mitwirkung gebeten. Mit 107 Expert:innen, sich anteilig zusammensetzend aus 66 Frauen und 41 Männern, aus 55 der angefragten Projekteinrichtungen kam ein Interview zustande. Damit konnten 92 % der ausgewählten und angefragten Projekte in die Studie aufgenommen werden. Gründe für die Nicht-Teilnahme von fünf Projekten an den Interviews waren nach Aussage der Ansprechpartner:innen 1.) Erkrankung, 2.) Mutterschutz der jeweils einzigen Personen, die zum Projekt Auskunft erteilen könnten sowie 3.) fehlende konkrete Projekterfahrungen, da die Einrichtung schwer von der Flutkatastrophe betroffen war. Zudem erfolgte 4.) in zwei Fällen keine Rückmeldung trotz mehrfacher Erinnerung per Mail sowie telefonisch.

Nach Maßgabe der Leistungsbeschreibung sollte das Sampling 15-20% der Projekte bzw. jeweils eine Leitungskraft und eine:n Mitarbeiter:in aus den entsprechenden Projekten, die an der Online-Umfrage teilgenommen haben, umfassen. An den Online-Befragungen haben 468 Expert:innen aus 234 Projekten teilgenommen, sodass 55 Expert:inneninterviews einem rechnerischen Anteil von ca. 23% entsprechen.

Die Interviews wurden in der Zeit vom 6. Juni bis 20. September 2022 überwiegend videotelefonisch per MS Teams und in Einzelfällen vor Ort in den Projekteinrichtungen durchgeführt.

#### **4.1.4 Auswertungsmethode**

Wie im Falle von Expert:inneninterviews durchaus üblich (Meuser & Nagel, 1991, S. 455), erfolgte die Verschriftlichung der Tonmitschnitte selektiv, d.h. dass mit Bezug auf die Evaluation



vor allem die inhaltstragenden Ausschnitte verschriftlicht werden – gleichwohl wurden die Interviews zu großen Teilen transkribiert, weil die inhaltstragenden Ausschnitte breit – mit umgebenden Aussagenkontexten – in die Transkripte aufgenommen wurden. Die Verschriftlichung der Aufnahmen wurde in Anlehnung an von Kuckartz und Rädiker (2020, S. 2f.) vorgeschlagene Transkriptionsregeln durchgeführt. Die mit Hilfe von ‚easytranscript‘ transkribierten Aufnahmen wurden anschließend mit Rückgriff auf die Software MAXQDA mittels strukturierender qualitativer Inhaltsanalyse nach Mayring (2015) ausgewertet. Hierbei werden aus der Theorie entwickelte Kategorien definiert und als „Strukturierungsdimensionen“ (ebd., S. 97) für die Analyse des Datenmaterials verwendet. Im Verlauf der Auswertung werden diese Kategorien einer fortlaufenden Überprüfung unterzogen. Hierbei ist es möglich, bisherige Kategorien zu revidieren oder auch neue Kategorien induktiv, sprich aus dem Material heraus, zu entwickeln.

Die Oberkategorien aus dem Kategoriensystem wurden deduktiv entwickelt und entsprechen den thematischen Schwerpunkten des Interviewleitfadens. Eine Ausnahme stellt die ‚Soziale Innovation‘ dar, weil im Zuge der Auswertung ersichtlich wurde, dass diese zutreffender als Unterkategorie von OK6 „Zielerreichung und Projekterfolge“ zu bezeichnen ist. Das Kategoriensystem enthält zudem eine Reihe induktiv entwickelter Unterkategorien.

Tabelle 2. Kategoriensystem

<b>OK1 Anlässe</b>		
UK1.1 Folgen der COVID-19-Pandemie		UK1.2 Allgemeines Interesse an Digitalisierung
<b>OK2 Erwartungen</b>		
UK2.1 Positive Erwartungen		UK2.2 Negative Erwartungen
<b>OK3 Zielsetzungen</b>		
UK3.1 Ermöglichung digitaler Teilhabe	UK3.2 Ausstattung der Projekteinrichtungen mit digitalen Technologien und Medien	UK3.3 Vermittlung von digitalen Kompetenzen
UK3.4 Digitalisierung von Arbeitsorganisation	UK3.5 Kontakt- und Vernetzungsmöglichkeiten	UK3.6 Beteiligung

UK3.7 Krisenfestigkeit erhöhen	UK3.8 Nachhaltigkeit	UK3.9 Weitere Zielsetzungen
<b>OK4 Fördernde Faktoren</b>		
UK4.1 COVID-19	UK4.2 Beteiligung	UK4.3 Projektplanung
UK4.4 Bildung von Arbeitsgruppen	UK4.5 Schulungen	UK4.6 weitere fördernde, institutionelle Faktoren
UK4.7 Antragstellung	UK4.8 Transferworkshops	UK 4.9 Förderumfang
UK4.10 Betreuung durch PtJ	UK4.11 Programmgestaltung	UK4.12 Positive Einstellung der Mitarbeiter:innen zum Projekt
UK4.13 Digital kompetente Mitarbeiter:innen	UK4.14 Weitere fördernde, mitarbeiter:innenbezogene Faktoren	UK4.15 Positive Einstellung der Nutzer:innen zum Projekt
UK4.16 Weitere fördernde, nutzer:innenbezogene Faktoren	UK4.17 Einbezug externer Dienstleister:innen	UK4.18 Digitale Technologien und Medien
<b>OK5 Hindernde Faktoren</b>		
UK5.1 Digitale Ungleichheit	UK5.2 COVID-19	UK5.3 Weitere hindernde, gesellschaftliche Faktoren
UK5.4 Datenschutz	UK5.5 Weitere hindernde rechtliche Faktoren	UK5.6 Unterangebot
UK5.7 Weitere hindernde, wirtschaftliche Faktoren	UK5.8 Antragstellung	UK5.9 weitere hindernde, förderprogrammbezogene Faktoren
UK5.10 Mangel an personellen Ressourcen	UK5.11 Planungsfehler	UK5.12 Fehlender Austausch
UK5.13 Weitere hindernde, institutionelle Faktoren	UK5.14 Negative Einstellung gegenüber der Digitalisierung	UK5.15 Mangelnde digitale Kompetenzen der Mitarbeiter:innen

UK5.16 Präferenzen der Nutzer:innen	UK5.17 Voraussetzungen der Nutzer:innen	UK5.18 Befürchtungen der Nutzer:innen
UK5.19 Weitere hindernde, nutzer:innenbezogene Faktoren	UK5.20 Einsatz digitaler Technologien und Medien	UK5.21 Externe Dienstleister:innen und Kooperationspartner:innen
<b>OK6 Zielerreichung und Projekterfolge</b>		
UK6.1 Soziale Innovationen	UK6.2 Ausstattung mit digitalen Technologien	UK6.3 Resonanz
UK6.4 Arbeitserleichterung	UK6.5 Verbesserter Austausch	
<b>OK7 Digitale Kompetenzen</b>		
UK7.1 Wissensbezogene digitale Kompetenzen	UK7.2 Könnensbezogene digitale Kompetenzen	UK7.3 Haltungsbezogene digitale Kompetenzen
<b>OK8 Fortführung der Projektinhalte und Entwicklungsbedarfe</b>		
UK8.1 Fortführung der Projektinhalte	UK8.2 Entwicklungsbedarfe	

#### **4.2 Ergebnisse der Interviews mit Mitarbeitenden und Leitungskräften**

Beginnend bei den Anlässen für die Antragstellung, werden im Weiteren die Ergebnisse zu den qualitativen Interviews mit Mitarbeitenden und Leitungskräften der geförderten Digitalisierungsprojekte dargelegt.

##### **4.2.1 Anlässe**

Auch wenn die Evaluation durch die Hochschule Düsseldorf erst zu einem Zeitpunkt einsetzte, als zahlreiche Projekte entweder beinahe oder bereits abgeschlossen waren, sollten retrospektiv – vorsichtige – Rückschlüsse auf die damalige Ausgangssituation gezogen werden. Daher wurde im Rahmen der Expert:inneninterviews nach Anlässen für die Antragstellung gefragt. Hierunter werden sämtliche Beweggründe, die aus Sicht der Interviewten zur Antragstellung geführt haben, verstanden.

#### 4.2.1.1 Folgen der COVID-19-Pandemie

##### Einschränkungen der Angebote

Ein häufig thematisierter Anlass für die Antragstellung im Rahmen des Sonderprogramms „Zugänge erhalten – Digitalisierung stärken“ sind die pandemiebedingten Zugangs- und Kontaktbeschränkungen und die damit verbundenen weitreichenden Begrenzungen für die Projekteinrichtungen und Inanspruchnehmenden. Soziale Dienstleistungen konnten in vielen Fällen nicht mehr oder nur in eingeschränkter Form vor Ort in den Einrichtungen angeboten werden:

E39, Z. 3f. – Schuldenberatung

*„die Erfahrung mit Corona, dass wir die Leute halt nicht mehr persönlich in dem Umfang einladen konnten oder zeitweise gar nicht.“*

E25, Z. 16ff. – Kindertagesbetreuung

*„wir hatten Zugangsbeschränkungen, wir hatten nur beschränkte Betreuungsbefugnisse sozusagen, dass nur bestimmte Kinder zu uns kommen durften.“*

Ausfälle betrafen alle Handlungsfelder Sozialer Arbeit und reichten somit von unterschiedlichsten Beratungsangeboten (E93, Z. 14f.) über die Betreuung in offenen Ganztagschulen (E106, Z. 4–8), die Arbeit von Kinderschutzeinrichtungen (E59, Z. 11–15) und Nachbarschaftszentren (E70, Z. 15–18), die berufliche Integrationsförderung (E63, Z. 3–10) bis hin zu ambulanten Betreuungsangeboten (E80, Z. 5–12).

Unter den sozialen Einrichtungen entstand teilweise eine Sorge davor, dass die Mittelgeber:innen ihre Förderung reduzieren oder einstellen, sofern kein angemessenes Alternativangebot geschaffen werden könnte (E95, Z. 27–32). Zusätzlich kam es in den Projekteinrichtungen zu Personalausfällen, wenn Mitarbeitende einer Risikogruppe angehörten (E37, Z. 6–9). Zudem konstatieren Expert:innen eine „*extreme Isolation*“ (E80, Z. 9) der Nutzer:innen. So konnten bspw. aus der stationären Altenhilfe (E5, Z. 4–7), aber auch aus Wohnstätten für erwachsene Menschen mit Behinderung stammende Nutzer:innen von ihren Angehörigen (E30, Z. 14ff.) nicht besucht werden. Für Bewohner:innen eines Wohnverbands für Menschen mit einer psychischen Erkrankung entfiel durch die Regelungen deren „*sinnstiftende Tagesstruktur*“ (E10, Z. 11).

Diese prekäre Ausgangssituation wurde dadurch verstärkt, dass zugleich zentrale Anlaufstellen der Nutzer:innen geschlossen waren. Besonders markant wird dies anhand folgender Beschreibung aus dem Handlungsfeld der Schuldenhilfe deutlich:

E72, Z. 107–115 – Schuldenberatung

*„gerade so Sozialämter, alle Häuser, alle Anlaufstellen waren ja zu, so, und ich hatte häufig hier (unv.) die Problematik für die Klienten, dass sich dann rausstelle, dass die Schulden gemacht haben, wie bei den Stadtwerken oder bei, weiß ich nicht, dass sie keine Gelder bekommen haben, weil die Daten nicht übermittelt werden konnten an die, zum Beispiel an das Jobcenter, das war jetzt so ein ganz zentrales Ding, dass Klienten dann irgendwann kamen, ich habe überhaupt gar kein Geld mehr, ich kann nichts mehr bezahlen und ich kann mir noch nicht mal mehr etwas zu Essen kaufen, weil unsere Miete wird nicht bezahlt, weil ich komme einfach an den Mitarbeiter der Stadt nicht ran“.*

### Eingeschränkte Kommunikation

Aufgrund der geltenden Kontaktbeschränkungen war der interne professionelle Austausch, aber auch die Kommunikation mit den Nutzer:innen (E55, Z. 4ff.) und deren Angehörigen (E30, Z. 14ff.) begrenzt. Innerhalb professioneller Teams traten Schwierigkeiten bei der Abstimmung auf, weil mit Hilfe von „Telefonketten“ kommuniziert wurde und man auf das „Hörensagen“ verwiesen war (E66, Z. 14). Vereinzelt erfolgte der Austausch mit den Nutzer:innen über den Postweg, was zu erheblichen Wartezeiten führte (E85, Z. 25ff.; E94, Z. 33–38). Des Weiteren ergaben sich Schwierigkeiten in Bezug auf den Austausch mit öffentlichen Einrichtungen (E67, Z. 39f.).

### Nachholbedarf hinsichtlich der Ausstattung mit digitalen Technologien und Medien

Vor dem Hintergrund dieser Anforderungen wurden Benachteiligungen der Einrichtungen und der Nutzer:innen hinsichtlich ihrer Ausstattung mit digitalen Technologien und Medien (verstärkt) sichtbar (z.B. E30, Z. 9f.). Sich stellende berufliche Aufgaben konnten – trotz intensiver Bemühungen – häufig nicht oder nicht umfassend erfüllt werden, da es innerhalb der Einrichtungen vor allem an der notwendigen Ausstattung mit Endgeräten fehlte:

E81, Z. 26–30 – Handlungsfelderübergreifend

*„wir haben zum einen selber, also Mitarbeitende (...), da nicht die Ausstattung, also um jetzt zuhause arbeiten zu können, also es fehlte an Laptops, es fehlte an Smartphones, wir haben dann ganz schnell gemacht so viel wir konnten, eben neu angeschafft und ausgegeben, aber es war ein Tropfen auf dem heißen Stein“.*

Um die Versorgung der Nutzer:innen in Teilen aufrechterhalten und aus dem Homeoffice heraus arbeitsfähig bleiben zu können, kam es auch zum externen Verleih von Laptops mit einer entsprechender Ausstattung (E67, Z. 23ff.) oder Mitarbeiter:innen griffen auf ihre privaten Endgeräte zurück:

E44, Z. 5ff. – Kindertagesbetreuung

*„haben hier wirklich gegessen und überlegt, wir haben auch einen YouTube Kanal in das Leben gerufen, aber alles von privat und mit den eigenen Geräten, was jetzt auch nicht ein Riesenproblem war, aber wir haben gemerkt, trotzdem erreichen wir nicht alle“.*

Vor Projektbeginn wurden häufig veraltete Endgeräte mit geringer Leistungsfähigkeit (E45, Z. 37–40) eingesetzt. Auch unabhängig von COVID-19 hätte die vorhandene Ausstattung nicht ausgereicht, um bspw. dem medienpädagogischen Auftrag gegenüber Nutzer:innen im Kindesalter gerecht zu werden (E69, Z. 19ff.). In einem Fall wird eine mangelhafte Softwareausstattung ausdrücklich als Anlass für die Antragstellung benannt (E46, Z. 3ff.). Eine schlechte oder nicht vorhandene Internetverbindung seitens der Projekteinrichtungen wird hingegen von zahlreichen Interviewten als Beweggrund für die Antragstellung erwähnt (z.B. E45, Z. 28–31). Denn selbst wenn genügend Endgeräte zur Verfügung standen, kam es aufgrund der Internetqualität unter anderem zu Einschränkungen bei der Arbeit im Homeoffice (E59, Z. 22–25) sowie beim Home-schooling innerhalb stationärer Wohneinrichtungen (E102, Z. 25ff.).

Auch mit Blick auf die Nutzer:innen zeigte sich, dass es an Zugängen zu digitalen Technologien und Medien fehlte:

E81, Z. 37–40 – Handlungsfelderübergreifend

*„und deswegen ist dieser Gesamtantrag auch entstanden, weil die anderen Bereiche, Behindertenhilfe, Flüchtlingshilfe, Kinder, Jugend und Familie sind die anderen Bereiche, genauso einen Bedarf hatten, bisschen andere Zielgruppen, aber auch eben diese Voraussetzung auch bei denen nicht da waren“.*

Im Rahmen der Kinder- und Jugendhilfe betreute Jugendliche hatten nur Zugriff auf ihre Smartphones, um am Fernunterricht teilzunehmen. Dies führte zu erheblichen Schwierigkeiten beim Download ihrer Hausaufgaben, weil Geräte mitunter veraltet oder stark beschädigt waren (E49, Z. 4–11). Auch die Teilnahme an Videokonferenzen für den Online-Unterricht erwies sich in diesem Zusammenhang als schwierig oder nicht durchführbar (E18, Z. 3–10). Pointiert teilt eine Interviewte ihre Einschätzung über junge Nutzer:innen mit, diese hätten zwar *„alle ihre tollen Smartphones, können damit auch telefonieren, Snapchatten und was auch immer, aber mehr auch nicht, also da fehlt nicht nur die Hardware, da fehlt dann auch WLAN oder irgendwelche Speicherkapazitäten“* (E19, Z. 33ff.). Ferner konnten digitale Angebote nicht in Anspruch genommen werden, wenn im Haushalt zwar Geräte vorhanden waren, aber zeitgleich für andere



Zwecke (z.B. Homeschooling, Homeoffice) benötigt wurden (E44, Z. 7–12). Und auch Nutzer:innen ambulanter Hilfsangebote für Menschen mit psychischen Erkrankungen hatten keinen ausreichenden Zugriff auf digitale Endgeräte (E65, Z. 7f.).

#### Nachholbedarf hinsichtlich digitaler Kompetenzen

Infolge der Pandemie wurde ersichtlich, dass nicht nur hinsichtlich der Ausstattung der Projekteinrichtungen bzw. der dort tätigen Mitarbeiter:innen sowie der Nutzer:innen, sondern auch in Bezug auf deren digitale Kompetenzen ein Nachholbedarf bestand.

An welchen digitalen Kompetenzen es den Mitarbeiter:innen im Einzelnen gefehlt hat, wird kaum konkretisiert. Stattdessen wird eher unspezifisch bspw. von einer fehlenden „*Bedien- und Technikkompetenz*“ (E16, Z. 32) oder auch einer „*Technologie-Distanz*“ (E30, Z. 5) unter den Mitarbeiter:innen berichtet. Letztere zeige sich daran, dass Smartphones nur im privaten, nicht aber im beruflichen Kontext eingesetzt würden. Mitarbeiter:innen waren vor Projektbeginn zum Teil nicht in der Lage, einen Computer oder Laptop im Homeoffice eigenständig zu bedienen oder an einer Videokonferenz teilzunehmen (E51, Z. 17–21; E85, Z. 16ff.).

In Bezug auf die Nutzer:innen zeigten sich schon vor COVID-19 u.a. Lücken beim Umgang mit Textverarbeitungsprogrammen, die durch die Notwendigkeit von Homeschooling „*richtig aufgedeckt*“ (E49, Z. 57) worden seien. Es sei deutlich geworden, dass speziell Nutzer:innen aus dem Feld der Eingliederungshilfe ihre Online-Termine beim Jobcenter nicht wahrnehmen konnten, weil sie keinerlei Erfahrungen mit der Durchführung von Videokonferenzen hatten (E64, Z. 10–13). In diesem Zusammenhang bezeichnet E64 (Z. 19) die digitale Teilhabe von Menschen mit psychischer Erkrankung als einen „*weiße[n] Fleck*“. Und auch innerhalb der Frühförderung habe man festgestellt, dass eine Nutzung digitaler Angebote zunächst voraussetzt, dass Inanspruchnehmende an den Umgang mit digitalen Medien herangeführt werden (E89, Z. 29–32).

Angesichts dieser Situation waren die Einrichtungen aufgefordert, ihre Arbeitsfähigkeit wiederherzustellen und den Nutzer:innen „*Zugänge*“ (E13, Z. 12) bzw. „*Teilhabe unter Quarantäne- oder Isolationsbedingungen*“ (E32, Z. 17) zu ermöglichen.

#### 4.2.1.2 *Allgemeines Interesse an Digitalisierung*

Die Expert:innen schildern zudem ein allgemeines, COVID-19 unabhängiges Interesse an einer Digitalisierung als Beweggrund für die Antragstellung. Während einige Expert:innen auf unspezifische Weise ihr Interesse an sowie die Bedeutung der Digitalisierung betonen (E20, Z. 4; E93, Z. 10ff.), äußern sich andere Expert:innen hierzu konkreter. So habe sich die Zielgruppe im

Handlungsfeld der Altenarbeit und -hilfe grundlegend verändert. In der Folge müssten neue Angebote für Nutzer:innen geschaffen werden, um ihrem Bedürfnis nach digitaler Teilhabe gerecht zu werden:

E6, Z. 15–20 – Altenarbeit und -hilfe

*„die Bewohner, die kommen, wenn man diese Zielgruppe mal sieht, die wir haben. Das ist nicht mehr so Altenheim, Hochbetagte, das sind auch viele Menschen, die, ich sage mal, Mitte fünfzig sind, Ende fünfzig sind, teilweise noch jünger, die aufgrund bestimmter Lebenssituationen in eine stationäre Einrichtung kommen, da gibt es ganz, ganz viele. Das sieht man eigentlich nur nicht, man denkt immer das sind die Ü-Achtzig, das ist es aber nicht. Und viele davon kommen schon mit einem Smartphone und können das mehr oder weniger bedienen.“*

Auch in Feldern der Beruflichen Bildung habe das Themenfeld ‚Digitalisierung‘ vor dem Hintergrund einer zunehmenden Ersetzung manueller Tätigkeiten durch technologische Innovationen schon vor COVID-19 verstärkte Beachtung erfahren (E104, Z. 80–83). In den Einrichtungen herrschte teilweise bereits vorher ein Bewusstsein dafür, dass die Ausstattung mit Hard- und Software verbesserungswürdig war (z.B. E46, Z. 3–8). Eine entsprechende Ausstattung sei auch an der notwendigen Finanzierung gescheitert (z.B. E34, Z. 5ff.; E24, Z. 4ff.). Des Weiteren wurden Potenziale einer Digitalisierung von Arbeitsprozessen bspw. für die Schuldenberatung erkannt. Hier werde bislang ein enormer Aufwand betrieben, um Unterlagen zu scannen, Absprachen mit Nutzer:innen vor Ort zu treffen und Schriftsätze auf dem Postweg zu verschicken (E94, Z. 41–53). Für andere Einrichtungen bestand ein Interesse daran, sich im Hinblick auf die digitale Öffentlichkeitsarbeit weiterzuentwickeln (z.B. E9, Z. 48ff.).

#### **4.2.2 Erwartungen**

Die Ausführungen zu den Erwartungen beziehen sich auf Vorüberlegungen der Interviewten zum Projektverlauf und den -ergebnissen.

##### *4.2.2.1 Positive Erwartungen*

Einige Projektbeteiligte gingen von einem störungsfreien Projektverlauf aus: Sie erwarteten bspw. ein hohes Maß an „Umsetzbarkeit“ und „Leichtgängigkeit“ (E46, Z. 34) und hatten angesichts der Fördersumme eine hohe „Erwartungshaltung“ (E23, Z. 27) – ohne ihre Annahmen jedoch näher zu begründen. Mit dem Projekt war zudem die allgemeine Hoffnung verbunden, eine Beschleunigung digitaler Transformationsprozesse zu erreichen und nachhaltige Veränderungen anzustoßen (E88, Z. 53f.; E64, Z. 56–59). Konkrete positive Erwartungen betreffen Hoffnungen auf Arbeitserleichterungen durch die Digitalisierung von Arbeitsprozessen (E56, Z. 26–

31), von denen sowohl die Mitarbeiter:innen als auch die Nutzer:innen profitieren können (E49, Z. 92–95). Teilweise wurde von einem hohen Interesse und einer entsprechenden Teilnahmebereitschaft unter den Mitarbeiter:innen ausgegangen (E30, Z. 77ff.). Andere Expert:innen erwarteten eine erhöhte Akzeptanz unter den Mitarbeiter:innen und Nutzer:innen gegenüber dem Digitalisierungsprojekt (z.B. E96, Z. 45ff.; E21, Z. 48–53) oder dass es im Verlauf gelingen würde, eine solche herzustellen (E10, Z. 99f.; E70, Z. 44f.). Gleichzeitig wird angeführt, dass gerade die „Distanzarbeit“ (E51, Z. 100) sich insofern förderlich auf die Mitwirkung der Mitarbeitenden hätte auswirken können, als diese eine Beschäftigung mit dem Thema ‚Digitalisierung‘ zwingend erforderlich macht. In einem Fall erkannte man im Projekt eine Chance, um Vorbehalte gegenüber der Digitalisierung abzubauen (E38, Z. 42–45). Erwartungen an das Projekt wurden zudem positiv gerahmt, wenn sich „viele junge Leute“ (E10, Z. 98) im Projektteam befanden oder sie über eigene Erfahrungen und Kompetenzen im Umgang mit digitalen Medien verfügten (E3, Z. 76–79; E45, Z. 68). Ferner wurde eine zeitnahe technische Ausstattung und damit die Möglichkeit zur schnellen Umsetzung erwartet (E56, Z. 77ff.).

#### 4.2.2.2 Negative Erwartungen

Eine Vielzahl von Interviewten gibt hingegen rückblickend an, sich vor dem Projektstart (auch) mit unterschiedlichen Bedenken beschäftigt zu haben.

##### Mitarbeiter:innen

Für viele stand dabei die Sorge vor einer Überforderung durch zusätzliche Aufgaben im Vordergrund. Neben der sich allgemein stellenden Frage, wo die Mitarbeiter:innen „das noch reinpacken“ (E12, Z. 67f.) können, bestand im spezifischen Kontext der COVID-19-Pandemie besonderer Anlass zur Sorge vor einem zu hohen Arbeitsanfall:

E24, Z. 65–71 – Kindertagesbetreuung

*„dass wir die Erzieher:innen oder das Personal an sich ein bisschen überfordern werden, deswegen musste man mit Samthandschuhen an die Sache rangehen, weil die Erzieher:innen im Kindergarten eigentlich immer genug zu tun hatten und es einfach immer mehr wird, gerade die Coronapandemie hat sehr müde gemacht und deswegen war es für uns ein bisschen schwierig zu gucken, wie gehen wir das Thema an, ohne jemanden zu verschrecken oder zu nötigen, jetzt in diesen Arbeitskreis mit einzusteigen“.*

Zu dieser Sorge hat ebenfalls beigetragen, wenn die Fachkräfte zur Erfüllung ihrer Projektaufgaben nicht freigestellt wurden (E37, Z. 56–59) oder die veranschlagte Laufzeit als potenziell zu kurz eingestuft wurde (E52, Z. 84). Des Weiteren wurde befürchtet, die Umsetzung könnte

an mangelnder Unterstützung scheitern (E105, Z. 175f.). Weitere Befürchtungen bezogen sich auf den „Aufwand mit den Dokumenten, mit den Anträgen“ (E2, Z. 114) und mögliche Folgetermine im Rahmen des Förderprogramms sowie auf eine aktionistische Umsetzung, bei der „überstürzt, plötzlich, alles, alles anders wird“ (E69, Z. 36), obwohl die Mitarbeitenden „noch gar nicht bereit sind“ (ebd., Z. 40). Eine zusätzliche Belastung wurde durch die Aufgabe, „den Klient:innen irgendwas am Computer beizubringen“ (E10, Z. 134f.), oder eine ständige digitale Erreichbarkeit für die Nutzer:innen (E93, Z. 155–163) befürchtet. Eine dauerhafte Zunahme der Arbeitsbelastung wurde auch deshalb angenommen, weil von einem hohen Zeitaufwand für die Instandhaltung und Erläuterung der Geräte gegenüber den Nutzer:innen ausgegangen wurde (E49, Z. 97–102).

Es finden sich zudem Hinweise darauf, dass es Befürchtungen in Bezug auf mögliche negative Reaktionen der Mitarbeiter:innen auf das Projektvorhaben gab, sprich diese könnten „das nicht mittragen“ (E26, Z. 32). Berichtet wird in diesem Kontext von einer ausgeprägten Skepsis einzelner Personen gegenüber einer Digitalisierung (E89, Z. 301–306). Begründet wird diese Sorge zum einen mit einem hohen Veränderungsdruck für die Mitarbeitenden, insbesondere, „wenn man jahrelang anders gearbeitet hat“ (E81, Z. 63f.). Zum anderen wurde kritisch hinterfragt, inwiefern eine intensive Begleitung von Lernprozessen der Mitarbeiter:innen unter den Bedingungen von COVID-19 überhaupt gelingen kann und wie mit fehlendem face-to-face Kontakt umgegangen wird:

E29, Z.139–144 – Hilfe für Menschen mit Migrations- und Fluchterfahrung

„gerade im Bereich Digitalisierung, gerade auch im Bereich der letzten zwei Jahre, wenn ich da an Corona denke und dann die Distanz unterrichte oder sowas, wie wird das angenommen, weil, ich sage mal, wenn jemand persönliche Probleme hat oder Unterstützung im Coaching braucht, dann kenne ich es, es ist immer besser face-to-face, ja, und sich dann einerseits als Mitarbeiter daran zu gewöhnen, auch mal eben über Bildschirm mit jemanden zu sprechen, ist gewöhnungsbedürftig.“

Gegen eine Akzeptanz der Mitarbeiter:innen sprach auch, dass die Ausstattung der Mitarbeiter:innen mit digitalen Technologien, aber auch der Stand ihrer digitalen Kompetenzen als sehr heterogen wahrgenommen wurden (E40, Z. 52–55). Für die Interviewten erschien es teilweise unklar, ob ihre bzw. die technischen Kenntnisse ihrer Kolleg:innen ausreichend sein würden, auch um spezifische Projektaufgaben zu bewältigen:

E59, Z.40–44 – Sonstige Kinder- und Jugendhilfe

*„die Sorge war, wenn man das so – (zögern)- naja, eine richtige Sorge war es eigentlich nicht, aber ich selber bin kein EDV- Experte. So, jetzt gebe ich den Auftrag raus und kriege ich auch wirklich das, was wir brauchen in dem Moment? Ja, also die technische Seite. Wenn ich jetzt jemanden mit EDV- Sachverstand erkläre, was ich hier haben will, kriege ich dann auch tatsächlich das?“*

E55, Z.34–38 – Kindertagesbetreuung

*„Befürchtungen oder so ein bisschen wo wir uns Gedanken machen mussten, wir sind ein bisschen älteres Team im Großen und Ganzen, also einzelne Mitarbeiter, die hier schon seit, ja, Jahrzehnten arbeiten, die ersten gehen jetzt auch demnächst in Rente, dementsprechend ist der Umgang mit manchen Medien nicht bei allen so im Alltag vorhanden (E56 genau), nicht so geübt“.*

Teilweise knüpften die negativen Erwartungen auch explizit an das Alter der Mitarbeiter:innen an. So bestand die Sorge, dass diejenigen, die sich kurz vor dem Renteneintritt befinden, sich nicht mehr für eine Änderung ihrer Arbeitsweise bzw. die Teilnahme an einem Digitalisierungsprojekt begeistern lassen (E96, Z. 43ff.).

Weitere negative Erwartungen der Expert:innen standen mit einer Sorge vor den Anforderungen des Datenschutzes, technischen Problemen, einer fehlenden Nachhaltigkeit der Projekte sowie einer Überschreitung des Kostenrahmens in Verbindung (E11, Z. 85–89; E15, Z. 83–89; E9, Z. 115–120; E59, Z. 44). Erwähnt wird außerdem die Sorge vor einer Nicht-Bewilligung des Antrags, da schon während des Bewilligungszeitraums mit einer Teilumsetzung begonnen wurde (E51, Z. 64–69). Schließlich wurde von einer Person der Diebstahl oder die Beschädigung der Geräte befürchtet (E18, Z. 74–78).

### Nutzer:innen und Angehörige

Auch die Sorge vor einer ablehnenden Haltung von Nutzer:innen und deren Angehörigen gegenüber den Digitalisierungsprojekten spiegelt sich in den Interviews wider. Es erschien mitunter fraglich, ob die Nutzer:innen den Mehrwert der Digitalisierung erkennen würden (E64, Z. 64–67). Generell bestanden Zweifel daran, ob die digitalen Angebote den Bedürfnissen der Nutzer:innen entsprechen würden (E16, Z. 56–60). Eine spezifische Sorge bezog sich auf die Frage, ob die Nutzer:innen die App einer Projekteinrichtung nutzen, obwohl etabliertere Social Media Angebote existieren (E42, Z. 37–41). Im Hinblick auf ein Beratungsangebot per Video war zudem unklar, ob Nutzer:innen aufgrund der eigenen Sichtbarkeit von einer Inanspruchnahme absehen würden (E80, Z. 51–54). Im Falle einer KiTa hätten Eltern in der Vergangenheit mit großer Zurückhaltung auf Entwicklungen im Bereich der Digitalisierung reagiert (E44, Z. 75–

80). Und auch ein Interviewter aus dem Bereich der stationären Altenhilfe gibt an, dass die Angehörigen *„die größte Angst haben, vor dem Internet und vor den Geräten.“* (E31, Z. 68f.).

Ferner bestanden auch Zweifel daran, ob die Nutzer:innen über die erforderliche Ausstattung und benötigten digitalen Kompetenzen verfügen, um vom Projektvorhaben profitieren zu können (z.B. E34, Z. 38–41; E21, Z. 67ff.). So soll es sich speziell bei Nutzer:innen der Tagespflege um eine Generation handeln, die nicht *„ansatzweise mit digitaler Technik vertraut gemacht wurde bisher“* (E27, Z. 42f.). Als problematisch wurde darüber hinaus angesehen, wenn die Zielgruppe zwar für technikaffin gehalten wurde, aber Sprachbarrieren einen Projekterfolg limitieren könnten:

E41, Z. 46–52 – Sonstiges

*„Unsere Zielgruppe selber ist zwar schon technikaffin, aber wir haben auch Leute dabei, die z.B. nicht gut lesen können (...) oder die der deutschen Sprache nicht so mächtig sind. (...) Ich arbeite z.B. auch mit Geflüchteten und Migrant:innen, schwulen und bisexuellen Männern zusammen und da ist es nochmal eine Schwierigkeit. Das war meine größte Sorge, dass wir nicht alle Leute erreichen können.“*

### 4.2.3 Zielsetzungen

Es lassen sich verschiedene Zielsetzungen unterscheiden, die für die Interviewten mit der Durchführung ihrer Digitalisierungsprojekte verbunden waren und im Folgenden beleuchtet werden.

#### 4.2.3.1 Ermöglichung ‚digitaler Teilhabe‘

Es lässt sich eine mit dem Projekt verbundene Zielsetzung der Interviewten identifizieren, die Nutzer:innen an digitalen Technologien und den damit verbundenen Zugängen zu Ressourcen teilhaben zu lassen. Zusätzliche Relevanz und Legitimation kam diesem Ziel angesichts der Auswirkungen der COVID-19-Pandemie zu:

E13, Z. 8–13 – Wohnungslosenarbeit

*„Der andere Zugang war, (...) dass wir unsere Klienten an dem Digitalisierungsprojekt teilhaben lassen, Zugänge ermöglichen, die sie sonst während der Pandemie nicht unbedingt gehabt hätten.“*

In Zeiten der Pandemie sei man generell *„ausgeschlossen, wenn man keinen Zugang zu digitalen Kommunikationswegen hat“* (E20, Z. 17f.). Während eine interviewte Person *„Digitale Teilhabe“* (E10, Z. 198) als explizites Ziel formuliert, finden sich hierfür in den sonstigen Aussagen

eher implizite Hinweise. Betont wird die Notwendigkeit der Herstellung von „*Chancengerechtigkeit*“ (E18, Z. 11), die mit Hilfe von digitalen Angeboten, einer Ausstattung mit digitalen Technologien und Medien sowie einer Vermittlung von digitalen Kompetenzen erreicht werden sollte.

### Schaffung von digitalen Angeboten

Sehr allgemein wird davon gesprochen, dass es eine neue „*Form der Betreuung für Menschen*“ E26 (Z. 33) geschaffen werden oder eine konzeptionelle Verankerung von Medienpädagogik erfolgen (E2, Z. 35ff.) sollte. Andere Expert:innen nennen hingegen eine Reihe von konkreten digitalen Angeboten, die geschaffen werden sollten. Vorgesehen war eine Erweiterung unterschiedlicher Beratungsangebote in Form von Videoberatung (E61, Z. 5–8) bzw. digitalen Sprechstunden (E21, Z. 271) oder auch durch den Einsatz von Apps (E94, Z. 55–60). Auch digitale Unterrichtsangebote sollten künftig vorgehalten werden (E28, Z. 14f.). Ziel war zudem die Einrichtung neuer Gruppenangebote, die bspw. mit Hilfe von Tablets durchgeführt werden sollten (E71, Z. 22–26; E6, Z. 61–64). Auch die Entwicklung einer Eltern-App war Ziel einer KiTa (E44, Z. 108). Zusätzliche Kontakt- und Vernetzungsmöglichkeiten sollten den Nutzer:innen, durch die Einrichtung digitaler Kommunikationswege im Allgemeinen und datenschutzkonformer digitaler Kommunikationswege im Speziellen, bereitgestellt werden (E94, Z. 31–40; E72, Z. 29–37). Auf der anderen Seite umfasste diese Zielsetzung auch den Austausch bzw. die Vernetzung zwischen den Nutzer:innen und Mitarbeiter:innen sowie den Nutzer:innen untereinander:

E25, Z. 121–124 – Kindertagesbetreuung

*„ein Ziel zum Beispiel ist ja einfach auch, dass man die Familien, die jetzt nicht der deutschen Sprache so mächtig sind, dass man mit denen einfach besser kommunizieren kann, wir haben hier bei uns in der Einrichtung über 40%, die nicht deutschsprachig sind.“*

E12, Z. 62f. – Schulsozialarbeit

*„und unsere Hoffnung war, Familien miteinander zu vernetzen über das Digitale, über die digitale Welt, den digitalen Raum.“*

Zu den digitalen Angeboten sollte ferner die Einrichtung einer barrierefreien Homepage sowie die Weiterentwicklung des Internetauftritts zählen (E36, Z. 7; E105, Z. 112f.).

### Ausstattung der Nutzer:innen mit digitalen Technologien und Medien

Die Zielsetzung, digitale Teilhabe zu ermöglichen, wird auch darin sichtbar, dass von der Absicht die Rede ist, alle Nutzer:innen technisch so auszustatten, dass sie mit Entwicklungen im

Kontext von Digitalisierung auch Schritt halten können (E34, Z. 38–42) *„und denen alle Möglichkeiten offenstehen, so wie sie uns offenstehen“* (E31, Z. 65f.). Dazu sollte u.a. ein Raum eingerichtet werden, in dem Nutzer:innen auf einen Computer, Scanner und Drucker sowie eine Internetverbindung zugreifen können. So sollten selbst strukturell-sozial benachteiligte Menschen in der Lage sein, ihre Behördenangelegenheiten selbst zu regeln (E72, Z. 116–124). In diesem Zusammenhang wird auch die Ermöglichung eines freien Internetzugangs hervorgehoben (E32, Z. 73ff.; E31, Z. 65). Es finden sich zudem Aussagen, wonach die Ausstattung dem Zweck dienen sollte, den Nutzer:innen das Ausleihen von Geräten zu ermöglichen (E18, Z. 11f.). Ein erklärtes Ziel eines solchen Verleihsystems war es, die Nutzer:innen vor Vereinsamung zu schützen und zusätzliche Möglichkeiten zum Austausch *„innerhalb ihrer Peergroup oder auch Netzwerken“* (E28, Z. 21) sowie das Recherchieren zu eröffnen.

#### Vermittlung von digitalen Kompetenzen an die Nutzer:innen

In einigen Aussagen der Expert:innen wird die Vermittlung von digitalen Kompetenzen an die Nutzer:innen als Zielsetzung thematisiert. Es sei darum gegangen, Nutzer:innen den *„Umgang mit dem PC“* (E72, Z. 126) näherzubringen. Speziell in Bezug auf Nutzer:innen im Kindesalter sollten Kompetenzen zur Verwendung von Computern als *„Kommunikations- und Arbeitsmittel“* (E74, Z. 20) und ausdrücklich nicht zum *„Zocken und Daddeln“* (E74, Z. 21) vermittelt werden. Des Weiteren sollten auch Eltern bei der Entwicklung einer eigenen medienpädagogischen Haltung unterstützt werden:

E12, Z. 56–62 – Schulsozialarbeit

*„und auch sowas wie die Kinder und die Familien so ein bisschen spielerisch an das Thema Medien heranzuführen, das war auch eine Erwartung und ein Ziel, weil, klar, die Kinder wachsen damit auf, aber die Eltern sind häufig, ja, überfordert damit oder haben sehr viel Sorge, was macht mein Kind da oder haben so gar keine Verbindung zu dem, was die Kinder, was die Lebenswelt der Kinder ist. Das heißt, sie verbieten es dann entweder komplett oder sind so sehr laissez-faire und lassen die Kinder das einfach selbst entscheiden.“*

Ausdrücklich erwähnt wird zudem die Absicht, Nutzer:innen hinsichtlich der iPad-Nutzung zu schulen und ihnen aufzuzeigen, wie sie Lernsoftware herunterladen und verwenden können (E84, Z. 47ff.). Im Übrigen sollten für die Arbeitsmarktintegration relevante digitale Kompetenzen gefördert werden (E28, Z. 16f.).

#### 4.2.3.2 Ausstattung der Projekteinrichtungen mit digitalen Technologien und Medien

Aus Sicht der Interviewten wurde mit dem Projekt zudem das Ziel verfolgt, sich zu unterschiedlichen Zwecken benötigte Hardware zu beschaffen. Die Förderung stellte eine Möglichkeit dar, Geräte anzuschaffen, die ansonsten wegen der finanziellen Situation unerschwinglich gewesen wären (E36, Z. 4ff.). Hierbei gilt es zu beachten und zu unterstreichen, dass die Ausstattung mit Hardware **keinen Selbstzweck**, aber eine **wichtige Grundvoraussetzung** für die Projektumsetzung darstellte. Teilweise wird konkretisiert, welche Geräte angeschafft werden sollten:

E13, Z. 13ff. – Wohnungslosenarbeit

*„Hierzu haben wir Überlegungen angestellt, zum einem, was die Ausstattung mit Hardware angeht, aber auch mobile Endgeräte, Smartphones anzuschaffen, Tablets anzuschaffen für die Wohngruppen, die wir haben.“*

E35, Z. 10ff. – Behindertenarbeit und -hilfe

*„Möglichkeit uns ein Grundstock anzuschaffen an großen Bildschirmen und Laptops in dem Fall, um dann wirklich diesen nächsten Schritt machen zu können. In Corona hat uns das geholfen, die Teilnehmenden mit Laptops auszustatten.“*

Ziel einiger Projekteinrichtungen war es, alle Mitarbeiter:innen mit eigenen Endgeräten zu versorgen (E54, Z. 54; E87, Z. 36f.). Neben Geräten standen auch die Einrichtung oder Verbesserung von W-LAN Verbindungen sowie Servererweiterungen im Fokus (E83, Z. 8ff.; E87, Z. 37f.). Schließlich zielte die Ausstattung darauf ab, den Mitarbeiter:innen die Arbeit im Homeoffice ermöglichen, um damit auch *„als Team insgesamt handlungsfähig zu bleiben“* (E21, Z. 26f.).

#### 4.2.3.3 Vermittlung von digitalen Kompetenzen

Eine weitere Zielsetzung bestand darin, Mitarbeiter:innen die für den Umgang mit digitalen Technologien erforderlichen Kompetenzen zu vermitteln. Die Aussagen der Expert:innen hierzu verbleiben teilweise auf einer abstrakten Ebene:

E24, Z. 83 – Kindertagesbetreuung

*„mein Ziel war diese Neugier zu schaffen und das Wissen zu vermitteln.“*

E5, Z. 44 – Altenarbeit und -hilfe

*„was zum Beginn der ganzen Geschichte Digitalisierung auch erstmal im Vordergrund stand, war, dass wir natürlich auch intern die Mitarbeiter dann auf den Stand bringen, dass die überhaupt befähigt sind mit den Geräten umzugehen.“*

Stellenweise wird darüber hinaus präzisiert, wozu und welche Kompetenzen im Einzelnen vermittelt werden sollen. Die Vermittlung dient zur Befähigung der Mitarbeitenden zur Nutzung von Videokonferenz-Software (E33, Z. 121f.) wie auch von Tablets (E101, Z. 56–62). Beabsichtigt wurde außerdem die Entwicklung einer „pädagogische[n] Haltung“ (E24, Z. 107) sowie der Erwerb von Kenntnissen und Fähigkeiten, so dass:

E24, Z. 107–113 – Kindertagesbetreuung

*„sie auf Augenhöhe mit den Eltern eben auch lernen, digital zu kommunizieren, das heißt, Unsicherheiten, Hemmungen abgebaut werden und vor allen Dingen war mir auch wichtig, dass eben immer eine offene Reflexion stattfindet, also dass wir uns in dem Arbeitskreis darüber unterhalten, was funktioniert, was funktioniert nicht, wo habe ich noch Respekt vor, dass die lernen, Medienpädagogik an die Kinder zu vermitteln und das Ganze aber auch transparent nach außen hinzutragen.“*

#### 4.2.3.4 Digitalisierung von Arbeitsorganisation

Mit der Durchführung eines Digitalisierungsprojekts sei außerdem eine Digitalisierung im Hinblick auf die Arbeitsorganisation angestrebt worden. Arbeitsabläufe sollten allgemein effizienter, schneller und transparenter werden und so zu einer Arbeitserleichterung beitragen (E89, Z. 71–75; E39, Z. 46f.). Mitarbeiter:innen sollten angesichts der geltenden Kontaktbeschränkungen in die Lage versetzt werden, im Homeoffice zu arbeiten (E51, Z. 4ff.). Weitere Ziele betrafen eine Digitalisierung der Dokumentenverwaltung (E4, Z. 89–92) sowie der Raumplanung und -buchung (E89, Z. 17ff.) und der Telefonanlage, um spezielle Rufumleitungen zu ermöglichen (E87, Z. 38ff.).

#### 4.2.3.5 Kontakt- und Vernetzungsmöglichkeiten

Es zeigt sich zudem, dass verbesserte Kontakt- und Vernetzungsmöglichkeiten zwischen Trägern und Mitarbeitenden ein weiteres Ziel darstellten. So zielte ein Projekt bspw. darauf ab, die Fachkräfte aus dem Handlungsfeld der Schulsozialarbeit miteinander zu vernetzen (E12, Z. 50–53), während es in einem weiteren Projekt darum ging, durch eine NRW-weite Vernetzung von Trägern „die Selbsthilfe untereinander“ zu stärken“ (E8, Z. 46). Für andere Expert:innen stand hingegen der interne Austausch unter den Mitarbeiter:innen im Vordergrund (E59, Z. 93f.).

#### 4.2.3.6 Beteiligung

Die Expert:innen benennen überdies eine Beteiligung von Mitarbeiter:innen und Nutzer:innen am Projekt als ausdrückliche Zielsetzung. Wodurch eine solche Beteiligung gekennzeichnet

sein sollte, wird dabei nicht präzisiert. Als spezifische Herausforderung wurde jedoch angesehen, dass die Mitarbeiter:innen in unterschiedlicher Weise von den Veränderungen betroffen sind und daher individuell einbezogen werden müssen (E3, Z. 107–111). Mit Blick auf die Nutzer:innen galt eine Beteiligung für E26 (Z. 33ff.) aufgrund ihrer vielfältigen Krankheitsbilder als voraussetzungsvoll.

#### 4.2.3.7 Krisenfestigkeit erhöhen

Vor dem Hintergrund der tiefgreifenden Einschränkungen durch die COVID-19-Pandemie wollten die Projekteinrichtungen sich auch auf künftige Krisen vorbereiten. Zum Zeitpunkt der Antragstellung bestand die Sorge vor einem zweiten kompletten Lockdown, so dass eine Vorbereitung hierauf wichtig erschien:

E63, Z. 13–18 – berufliche Integrations- und Beschäftigungsförderung

*„was machen wir, wenn wir hier öfter und wiederholend einen Lockdown haben werden, wir können es nicht dabei belassen, dass die Jugendlichen ausgesperrt sind, zuhause sind, aber praktisch nichts lernen, wir denen Übungsmaterialien nach Hause schicken, vielleicht auch mal, baut euch einen Blumenkübel, baut euch einen Nistkasten aus Holz, streicht es mit Farbe an, aber wie halten wir sie bei Laune, die Motivation, wenn sie zuhause im Lockdown sind“.*

Der Interviewausschnitt verweist darauf, dass die anvisierte Krisenfestigkeit sich nicht in der Bereitstellung von Materialien für Nutzer:innen erschöpfte, sondern konzeptionelle Überlegungen darüber erforderlich waren, wie motivationalen Aspekten trotz räumlicher Distanz ausreichend Rechnung getragen werden könnte.

#### 4.2.3.8 Nachhaltigkeit

Von einigen Expert:innen wurde explizit eine nachhaltig positive Wirkung der Projektdurchführung angestrebt. Dieses Ziel hängt Expert:innen zufolge damit zusammen, dass die *„Maßnahmen immer sehr budgetiert“* (E35, Z. 12ff.) seien und die Förderung insofern eine einmalige Gelegenheit darstellte, um digitale Transformationsprozesse einzuleiten. Eine nachhaltige Umsetzung könnte aus Sicht von E63 (Z. 26) bedeuten, dass hieraus künftig ein *„Wettbewerbsvorteil gegenüber Mitbewerbern im Markt der Arbeitsdienstleistung“* entsteht. E70 (Z. 28–33) versteht darunter ein digitales Angebot, das auch in der Zeit nach COVID-19 von den Nutzer:innen eines Stadtteilzentrums als attraktiv betrachtet wird:

E70, Z. 28–33 – Gemeinwesenarbeit, Stadtteilarbeit, Quartiersmanagement

*„eine Zukunftsvision, das ist natürlich auch über Corona hinaus dann funktionieren könnte bei Gruppen, die halt technikaffiner sind oder mal eine Konferenz machen wollen, auch wenn es möglich wäre, sich in Präsenz zu treffen, ne. Wir hatten zum Beispiel öfter Gruppen, die Referenten aus anderen Städten eingeladen haben und die müssen dann natürlich nicht extra vorbeikommen, sondern könnten sich zuschalten, das ist dann bei manchen egal, ob Corona da ist oder nicht“.*

#### 4.2.3.9 Weitere Zielsetzungen

Laut E63 (Z. 29ff.) zielte das Digitalisierungsprojekt zudem darauf ab, nicht nur punktuelle Veränderungsprozesse anzustoßen, sondern einen **Kulturwandel** in Bezug auf das gesamte Unternehmen einzuleiten. Für E4 (Z. 103ff., 12f.) stand im Vordergrund, Mitarbeiter:innen den **Mehrwert der Digitalisierung** aufzuzeigen und Bedingungen für eine **Stärkung des Ehrenamts** in Zeiten der Pandemie zu schaffen.

#### 4.2.4 Fördernde Faktoren

Nachdem die Erwartungen beleuchtet worden sind, sollen im Folgenden fördernde Faktoren für die Digitalisierungsprojekte herausgearbeitet werden.

##### 4.2.4.1 Bedingungen der COVID-19-Situation

Die Pandemie bzw. die Maßnahmen zu ihrer Eindämmung haben zum Teil *„als Beschleuniger“* (E27, Z. 23) auf die Digitalisierungsprozesse in den geförderten Einrichtungen gewirkt. Ausschlaggebend dafür war die Notwendigkeit zur intensiven Auseinandersetzung mit digitalen Technologien, weil es aufgrund von COVID-19 einen *„Leidensdruck“* und *„starken Bedarf“* (E1, Z. 218) gab. Zuvor hätte ggf. die Unsicherheit unter den Mitarbeiter:innen überwogen und eine Beschäftigung verhindert:

E46, Z. 56–59 – Handlungsfelderübergreifend

*„damit war die erste Hemmschwelle geschafft, das erste, traue ich mir nicht zu oder ich habe damit noch keine Berührungspunkte, das war durch Corona schon ein bisschen gelockert, man hat gesagt, ich lasse mich einfach drauf ein, weil ich zum Teil auch keine anderen Möglichkeiten habe, ich glaube, das ist so einer der positiveren Aspekte.“*

Kommunikationsmöglichkeiten waren stark eingeschränkt, so dass interne Teamgespräche online stattfinden mussten und die Mitarbeitenden sich bspw. in Videokonferenz-Software *„reinfuchsen“* (E66, Z. 97) mussten:

E10, Z. 318–322 – Behindertenarbeit und -hilfe

*„sie müssen ja, weil sonst sind sie nicht bei der Konferenz dabei, alleine die Auseinandersetzung schafft Selbstbewusstsein und dieses wiederum ermöglicht dann halt viel mehr Dinge in der digitalen Welt und insofern, manchmal muss man auch ein bisschen angeschoben werden und das ist das einzig Positive aus der Coronapandemie (lacht).“*

Im Projektverlauf sei zudem sichtbar geworden, dass die Ausstattung der Kooperationspartner:innen sich als Reaktion auf die Pandemie verbessert habe. Hybride Unterrichtsformate mit Hilfe der im Rahmen des Förderprogramms angeschafften Tablets durchzuführen, sei infolgedessen *„in den Schulen gar kein Problem mehr.“* (E17, Z. 198). Als Konsequenz der Erfahrungen des Lockdowns konnten sich selbst Nutzer:innen unterschiedlichster Altersgruppen (25 bis 70 Jahre) auf das Digitalisierungsprojekt einlassen (E80, Z. 39–42). Selbst nachdem erste Lockerungen wirksam wurden und Veranstaltungen in Präsenz wieder möglich waren, hätte eine ausgeprägte Vorsicht unter einigen Nutzer:innen zu einem verstärkten Interesse am digitalen Angebot geführt (E70, Z. 160–165). Auch bezogen auf die Vermittlung von digitalen Kompetenzen hat sich die Pandemie als fördernder Faktor erwiesen. So schildert E19 (Z. 63–69), dass eine „1:1“ (E19, Z. 64) Begleitung der Nutzer:innen möglich gewesen sei, weil Gruppenveranstaltungen vor Ort wegen der Kontaktbeschränkungen ausgeschlossen waren. Im Handlungsfeld der Altenarbeit und -hilfe sei die Pandemie ein günstiger Zeitpunkt für die Durchführung eines Digitalisierungsprojekts gewesen, weil unter den Angehörigen angesichts der Besuchsverbote eine positive Einstellung gegenüber digitalen Kommunikationsformen vorgeherrscht habe (E5, Z. 4–7).

#### 4.2.4.2 Beteiligung

Die Beteiligung der Mitarbeiter:innen und Nutzer:innen am Projekt wird ebenfalls als fördernde Bedingung eingestuft. Abstrakt formuliert, galt sie vielen als bedeutsam, um die Mitarbeiter:innen *„mitzunehmen“* (E9, Z. 123). Ein partizipatives Vorgehen sei für die erfolgreiche Umsetzung insofern essenziell gewesen, als *„individuell auf Bedürfnisse eingegangen“* (E52, Z. 95) werden konnte und so die Compliance der Mitarbeitenden und Nutzer:innen erhöht worden sei. Auf diese Weise konnte auch den Unsicherheiten und Befürchtungen der Mitarbeiter:innen begegnet werden:

E24, Z. 30–34 – Kindertagesbetreuung

*„konnte auf Augenhöhe besprechen, was fehlt in den Kitas, wovor haben die Erzieher:innen Respekt, Sicherheit und Ängste spielen eine große Rolle, ist ja auch ein Generationsding die Digitalisierung, merkt man immer wieder, und von daher haben wir uns zusammengesetzt und einfach konkret Ziele und Maßnahmen überlegt, was wir gemeinsam erreichen wollen.“*

Mit Hilfe von Fragebögen wurden Mitarbeitende im Sinne einer „Bedarfserhebung“ (E4, Z. 68) nach ihrer Motivation und ihren Bedürfnissen gefragt, um „die Leute, ja, erstmal davon zu überzeugen, dass das [Projekt] eine gute Idee ist“ (E7, Z. 62f.). Eine solche Berücksichtigung der Bedürfnisse umfasste auch eine Auseinandersetzung mit der Frage, in welchen Bereichen es berechnete Interessen der Mitarbeiter:innen gab, Veränderungen abzulehnen (E105, Z. 319–325). Ferner hat die Beachtung der Interessen und Wünsche der Mitarbeiter:innen dazu geführt, dass Technik angeschafft werden konnte, die den jeweiligen Anforderungen am besten entsprach (E16, Z. 27–30). Als fördernd wurde zudem eine fortlaufende Weiterentwicklung digitaler Tools auf Basis der Hinweise von Mitarbeiter:innen wahrgenommen (E86, Z. 258–269). Vorteilhaft sei im Übrigen eine starke Beteiligung der IT an der Umsetzung gewesen, um trotz unterschiedlicher Perspektiven ein gegenseitiges Verständnis unter den Projektbeteiligten zu fördern:

E64, Z. 101–105 – Psychiatrie

*„und das war tatsächlich, finde ich, sehr förderlich, weil die IT, also es ist einfach (...) IT und Pädagogen (lacht) von daher, das war aber tatsächlich sehr gut, dass die regelmäßig bei den Projektgruppen mit dabei waren und auch richtig eingebunden waren in die Arbeit, das habe ich als sehr förderlich erlebt, dass die wirklich Teil des Projektteams auch waren und sich als sowas auch wahrgenommen haben“.*

Auch eine kontinuierliche Einbeziehung der Interessen und Wünsche der Nutzer:innen im Sinne einer Prozessevaluation ermöglichte eine bedürfnisgerechte Optimierung der eigenen Vorgehensweise während der Umsetzung (E10, Z. 178–185). Hilfreich sei in diesem Kontext auch die Nutzer:innen nach von ihnen verwendeten digitalen Medien zu fragen, um Anregungen für Verbesserungen zu erhalten (E42, Z. 131–137). Beispielhaft für eine umfassende Beteiligung der Nutzer:innen steht eine KiTa, in der gemeinsam mit den Kindern alters- und interessengerechte Spiele entwickelt worden sind (E1, Z. 59f.).

#### 4.2.4.3 Projektplanung

Auf institutioneller Ebene hat außerdem eine realistische, spezifische und zugleich flexible Projektplanung und -gestaltung zum Gelingen der Projekte beigetragen. Hilfreich war aus Sicht einiger Mitarbeiter:innen die möglichst exakte Definition der eigenen Zielsetzungen im Projektantrag (E19, Z. 242–246). Vorteilhaft wirkte sich überdies aus, wenn die Ziele realistisch formuliert wurden. Dadurch konnte bspw. dem identifizierten Risiko einer Überforderung der Projektbeteiligten erfolgreich vorgebeugt werden:

E68, Z. 50–55 – Kindertagesbetreuung

*“Und dadurch lässt sich das natürlich auch dosieren, wie viel – also, wenn jetzt jemand, weiß ich, wenn man jetzt eine Firma beauftragt, einmal ganz kurz die Digitalisierung auszurollen, dann kommen die mit zehn Mann hier an und dann würde hier einmal ganz kurz der Laden Kopf stehen. Sowas haben wir bewusst auch gar nicht, (E69 Mhm) gar nicht erst geplant. Sondern wir haben das in Absprache der Geschwindigkeit, wie wir es, wie es auch umsetzbar war.”*

Eine realistische Planung umfasste auch die Berücksichtigung der benötigten zeitlichen Ressourcen seitens der Mitarbeiter:innen für Aufgaben im Projekt, bspw. durch die Schaffung von Projektstellen (E85, Z. 237–244). So konnte verhindert werden, dass andere „Zeitfresser“ (E20, Z. 85) das „Zeitbudget“ (E20, Z. 86) gefährden. Als gewinnbringend wird in der Rückschau auch eine „Konkretisierung“ (E9, Z. 409) zur Zielerreichung erforderlicher Schritte eingeschätzt. Gleichzeitig geben andere Interviewteilnehmer:innen an, dass eine fortlaufende Überprüfung und dynamische Anpassung der Zielsetzungen einschließlich der zu ihrer Verwirklichung notwendigen Schritte eine weitere Gelingensbedingung darstellten. Auf diese Weise sei eine an den individuellen Bedürfnissen orientierte Vorgehensweise sichergestellt und eine hohe Bereitschaft zur Mitwirkung unter den Mitarbeitenden erzielt worden (E52, Z. 90–96). Um eine solche Flexibilität im Verlauf zu ermöglichen, hat es sich für Expert:innen bewährt, zeitliche Puffer in die Projektplanung aufzunehmen (E74, Z. 39–44).

#### 4.2.4.4 Bildung von Arbeitsgruppen

Des Weiteren hat die Bildung von Arbeitsgruppen einen Beitrag zum Projekterfolg geleistet. Sie werden pointiert als „Kernstück“ (E25, Z. 176) des Projekts bezeichnet und ihr werden unterschiedliche positive Effekte zugerechnet. Zum einen soll ein Vorteil darin gelegen haben, dass ein Transfer der Projektinhalte in die jeweiligen Teams stattgefunden hat:

E25, Z. 44–48 – Kindertagesbetreuung

*„wurde dann durch die jeweiligen Mitglieder aus den Teams dann in das Gesamtteam getragen und das hat dann hier auch so den Anstoß gegeben sich dann auch zu trauen, das Tablet zu nutzen, den Laptop zu nutzen, gewisse Apps mit den Kindern auch zu erarbeiten und das war auf jeden Fall auch so der Anstoß, der das dann auch ins Team gebracht hat.“*

Die Arbeitsgruppen sollen zudem neue Anregungen geliefert haben und ein verstärktes Bewusstsein und Interesse für die Digitalisierungsprojekte geweckt haben (E38, Z. 82–86; E69, Z. 214–219). Außerdem war die Bildung von mehreren Arbeitsgruppen innerhalb eines Projekts förderlich, da sich *„jeder seinen Bedürfnissen nach dann auch seine Kenntnisse erobern konnte.“* (E59, Z. 116f.). Schließlich sollen die Arbeitsgruppen zur Strukturierung der Projektumsetzung beigetragen haben (E47, Z. 21ff.) und vielfältige Perspektiven eingebracht haben (E37, Z. 88ff.). Als begünstigender Faktor haben sich auch eng getaktete Austauschtreffen in den Arbeitsgruppen erwiesen:

E65, Z. 354–357 – Psychiatrie

*„Das war gut, weil wir haben halt einen straffen Kalender, um es mal so zu sagen und das wir trotzdem wöchentlich uns getroffen haben, geguckt haben, was müssen wir jetzt noch machen? Was haben wir abgeschlossen, was kommt Neues dafür? Diese wöchentlichen Termine dafür, das hat wirklich uns, glaube ich, auch weitergeholfen.“*

#### 4.2.4.5 Schulungen

Als weiterer fördernder Faktor lassen sich die zur Vermittlung digitaler Kompetenzen durchgeführten Schulungen identifizieren. Sie stellten aus Sicht der Expert:innen generell eine wesentliche Voraussetzung für die Auseinandersetzung der Projektbeteiligten mit digitalen Medien und Anwendungen dar (E107, Z. 230–233; E50, Z. 185–191) und haben dafür gesorgt, dass die Mitarbeiter:innen *„auf dem gleichen Stand sind“* (E80, Z. 73). Sie gelten auch deshalb als bedeutsam unter den Expert:innen, weil es sowohl Mitarbeiter:innen als auch Nutzer:innen – trotz privater Nutzung digitaler Medien – an digitalen Kompetenzen mangelte:

E49, Z. 202–207 – Offene Kinder- und Jugendarbeit

*„natürlich sind die Menschen, die bei uns arbeiten, auch oft Technikaffin und auch die Jugendlichen, aber auch da muss man ganz klar sagen, die Jugendlichen finden das zwar spannend, aber viele von denen haben den Zugang dazu nicht. Also auch wenn ich das spannend finde, irgendwelche Konsolen zu haben oder die neueste Technik, heißt das ja nicht, dass ich den Zugang dazu habe.“*

E49, Z. 213f. – Offene Kinder- und Jugendarbeit

*„bei unseren pädagogischen Ergänzungskräften so ist, dass es halt da auch drauf ankommt, was haben die für einen Hintergrund. Wo kommen die her, sind die sehr technikaffin?“.*

Zum Gelingen hat beigetragen, wenn die Schulungen sich an den individuellen Bedürfnissen und Kenntnissen im Umgang mit digitalen Medien der Mitarbeiter:innen und Nutzer:innen orientierten (E81, Z. 181–188). Kennzeichnend für solche Schulungen war zum einen die Anpassung an die individuelle „*Lerngeschwindigkeit*“ (E51, Z. 109) der Teilnehmenden, auch um frustrierende Erfahrungen zu vermeiden (E51, Z. 108–113). Zum anderen waren sie dadurch geprägt, dass Inhalte vermittelt wurden, die den jeweiligen Interessen und Nutzungsweisen entsprachen (E33, Z. 211–214). Mit Hilfe der Schulungen konnten zudem Ängste vor dem Gebrauch digitaler Medien abgebaut werden (E106, Z. 96–102). Durch die Schulungen haben sich insofern positive Multiplikator:inneneffekte ergeben, als geschulte Mitarbeiter:innen ihre Kolleg:innen im Umgang mit digitalen Medien und Anwendungen unterstützen konnten (E105, Z. 336–343; E64, Z. 245–248). Als hilfreich wurde außerdem empfunden, dass im Rahmen der Schulungen verpflichtende und freiwillige Anteile vorgesehen (E51, Z. 113–117) und vermittelte Inhalte im Anschluss nachlesbar waren (E89, Z. 273f.). Im Hinblick auf die inhaltlichen Schwerpunkte der Schulungen wurde als hilfreich empfunden, dass das Thema ‚Datenschutz‘ aufgegriffen wurde (E101, Z. 105–108). Als „*wertvolle Erfahrung*“ (E64, Z. 523), die zum Austausch angeregt habe, wurde ferner die Durchführung von gemeinsamen Schulungen mit Mitarbeiter:innen und Nutzer:innen empfunden (E30, Z. 171–175).

#### 4.2.4.6 Weitere fördernde, institutionelle Faktoren

Als weiterer fördernder Faktor lässt sich die Durchführung einer **IST- und Bedarfsanalyse** rekonstruieren. Hilfreich war aus Sicht der Expert:innen eine Fokussierung auf den technischen IST-Zustand der Einrichtungen, um die Bedarfe zutreffend zu ermitteln. Hierzu habe man die „*bestehenden Prozesse, die analogen, die teilstandardisierten*“ (E93, Z. 127) in den Blick genommen und auf dieser Basis überlegt, welcher Bedarf besteht. Wichtig sei in diesem Zusammenhang eine vorausgehende Produktrecherche vor Projektbeginn in Verbindung mit einer Überprüfung, welche technische Ausstattung überhaupt benötigt wird, gewesen (E9, Z. 57f.).

Ein fördernder Faktor war zudem die Unterstützung durch eine **trägerinterne IT-Abteilung**. Diese hätte die Ideen der Projektbeteiligten auf deren technische Umsetzbarkeit hin prüfen und bei der Auswahl der Hard- und Software unterstützen können (E9, Z. 42–48). Ein weiterer Vorteil bestand darin, dass Mitarbeiter:innen aus einer trägerinternen IT-Abteilung bereits mit den

Besonderheiten der technischen Infrastruktur in den Projekteinrichtungen vertraut waren und daher passgenauere Lösungen anbieten konnten (E59, Z. 59–62). Zudem haben sie zum Projekterfolg beigetragen, indem sie Schulungen vorgehalten und digitale Kompetenzen vermittelt haben (E61, Z. 165–168). Des Weiteren ermöglichte die räumliche Nähe zu den Mitarbeiter:innen Absprachen über den kurzen Dienstweg (E13, Z. 298ff.).

Auch die **persönlichen und beruflichen Netzwerke** der Projekteinrichtungen haben sich in fördernder Weise ausgewirkt. So konnten Endgeräte trotz vorhandener Lieferengpässe über Beziehungen zu einem Elektrohändler beschafft (E30, Z. 40ff.) und Dienstleister für die Durchführung der Kompetenzschulungen gefunden werden (E20, Z. 28ff.). Ein digitales Bewegungsangebot hat sich vor allem mit Hilfe eines Fitnesstrainers realisieren lassen, zu dem die Einrichtung einen Kontakt unterhielt (E6, Z. 204f.). Ferner trug die Unterstützung durch die Bundesarbeitsgemeinschaft Freie Wohlfahrtspflege bei der Auswahl einer geeigneten Software für die Online-Beratung zum Gelingen bei (E104, Z. 237–241).

Die **Unterstützung durch die Projektleitung** stellte eine weitere Gelingensbedingung dar. Ansprechbare Projektleitungen konnten Mitarbeiter:innen in Bezug auf deren Befürchtung, mit der Teilnahme am Digitalisierungsprojekt überfordert und allein gelassen zu werden, entlasten (E12, Z. 125–128). Hilfreich war aus Sicht der Expert:innen zudem, dass Leitungskräfte sie zu einem ergebnisoffenen Prozess des Nachdenkens über ihre Haltungen und Ideen gegenüber dem Digitalisierungsprojekt angeregt haben:

E48, Z. 191–195 – Handlungsfelderübergreifend

*„dass ihr aus der Leitungsebene gesagt habt, träumt erst mal alles, nichts ist unmöglich und holt euch Meinungen ein und sammelt Ideen und wir gucken, was wir daraus machen, ich glaube, das hat uns allen total geholfen, auch mal Dinge zu denken, die wir jetzt nicht umsetzen und die wir jetzt für unmöglich halten nach den ganzen Erfahrungen, die wir mitnehmen konnten, aber einfach zu überlegen, was gibt es da draußen überhaupt“.*

Laut einer Leitungskraft hat sich überdies bewährt, den Mitarbeiter:innen genügend zeitliche Ressourcen für die Projektaufgaben bereitzustellen (E28, Z. 198–201).

Im Übrigen wirkte sich die **Unterstützung durch interne Datenschutzbeauftragte** fördernd auf die Projektumsetzung aus. Diese leisteten Hilfe bei der Frage, wie mit persönlichen Daten auf digitalen Endgeräten umzugehen ist (E2, Z. 199–202) und unterstützten bei der Suche nach einer datenschutzkonformen Software für die Durchführung von Videokonferenzen (E59, Z. 149–159). Zusätzlich sei vorteilhaft gewesen und für die Leitungskräfte entlastend gewesen,



dass interne Datenschutzbeauftragte auch Schulungen für die Mitarbeiter:innen durchgeführt hätten (E80, Z. 90–98).

Die Aussagen der Expert:innen verweisen darauf, dass **Fehlerfreundlichkeit** einen fördernden Faktor darstellte. Die gemeinsame Erfahrung im Projekt, dass selbst digital kompetente Personen im Umgang mit digitalen Medien gelegentlich Fehler machen und daraus keine negativen Konsequenzen entstehen, hätte zu einer angenehmen Lernkultur ohne Hemmungen geführt (E10, Z. 332–339). Ein begünstigender Faktor war außerdem eine **Unterstützung** der Projekteinrichtungen **durch** ihren **Trägerverband** (E44, Z. 204ff.; E36, Z. 73f.). Ein unterstützender Aspekt war zudem das Vorhandensein einer eigenen **Elektrowerkstatt**, in der Hardware kostengünstig aufgearbeitet und wiederverwendet werden kann (E76, Z. 52–56).

#### 4.2.4.7 Antragstellung

Einen weiteren fördernden Faktor bildet die Antragstellung im Rahmen des Sonderprogramms und ihre Begleitung durch den Projektträger Jülich.

Viele Expert:innen stimmen darin überein, dass die Antragstellung besonders niedrigschwellig war. Bereits die präzisen Anforderungen an die ordnungsgemäße Antragstellung haben dazu geführt, dass die Antragstellenden sich „*sehr gezielt Gedanken machen*“ (E21, Z. 350) konnten. Die Fragen ließen einen klaren Praxisbezug erkennen und erforderten keine „*theoretischen Abhandlungen*“ (E18, Z. 278). Positiv hervorgehoben und als „*großer Gelingensfaktor*“ wurde eingestuft, dass die Antragstellenden im Vorfeld konkret dazu Stellung nehmen mussten, wie eine Beteiligung der Mitarbeiter:innen und Nutzer:innen umgesetzt werden soll (E104, Z. 221–234). Generell und auch im Vergleich zu anderen Fördermittelanträgen war die Antragstellung leicht zu bewältigen oder sogar „*einer der einfachsten Anträge*“ (E19, Z. 268). Eine positive Folge hiervon war, dass mehr Ressourcen für die Auseinandersetzung mit Fragen der eigentlichen Projektdurchführung zur Verfügung standen (E7, Z. 382–392). Auch die Freiheiten hinsichtlich der Art der Mittelverwendung erwies sich als hilfreiche Komponente im Antragsprozess und erhöhte die Zuversicht, eine Zuwendung zu erhalten:

E2, Z. 433–447 – sonstige Kinder- und Jugendhilfe

„*Steckt man alles in Hardware oder Personalkosten, das finde ich, da konnten wir schnell für uns so ein Konzept entwickeln, wo wir denken, damit, ja, können wir hier wirklich was erreichen und das hat auch Chance angenommen zu werden, also dass wir jetzt nicht den Antrag stellen und da eine Ablehnung bekommen.*“

Positiv wurde zudem bewertet, dass die Anforderungen der Antragstellung den Einrichtungen genügend Flexibilität für organisatorische und inhaltliche Anpassungen im Projektverlauf eingeräumt haben (E49, Z. 492–496).

In den Aussagen der Interviewten hinsichtlich der Antragstellung kommt auch dem Projektträger Jülich eine wichtige Rolle zu. Bei Nachfragen und allen sonstigen, die Antragstellung betreffenden Anliegen, erhielten die Projekte eine kompetente und verlässliche Unterstützung:

E66, Z. 221–225 – Gender (Mädchen\* und Frauen\*, Jungen\* und Männer\*, Queer)

*„aber grundsätzlich muss ich jetzt auch mal hier die Dame im Forschungszentrum Jülich, mit der ich immer telefoniert habe, loben, die für unseren Antrag zuständig war, die immer sehr, sehr hilfreich Informationen weitergegeben hat, dieser direkte Draht zu einem Menschen, der einem Informationen geben kann, der ist sehr, sehr wertvoll.“*

Die geleistete Hilfe reichte insofern über das erwartbare Maß an Hilfe hinaus, als Antragstellende vom PtJ aktiv darauf hingewiesen wurden, wenn Chancen auf eine höhere Zuwendung bestanden:

E16, Z. 270–273 – Sonstiges

*„wir wollten erst ganz klein nur Technik beantragen, da waren wir so im Bereich 1.000-2.000€ und die sagte dann, ja, aber wenn sie doch die Technik haben, müssen sie ja noch konzipieren usw. Das war ich gar nicht gewohnt, dass ich da solche Unterstützung bekommen habe und habe das als überaus positiv erlebt, muss ich wirklich sagen.“*

Da unter den Bedingungen der COVID-19-Pandemie ein hoher Handlungsbedarf bestand, wurde auch der kurze Bewilligungszeitraum als fördernd wahrgenommen (E106, Z. 182ff.).

#### 4.2.4.8 Transferworkshops

Die Transferworkshops sind ein weiterer Gelingensfaktor, von dem die Projekte auf unterschiedliche Weise profitiert haben. Auf einer oberflächlichen Ebene teilen die Interviewteilnehmer:innen hierzu mit, sie hätten *„viel so noch mal mitnehmen können“* (E3, Z. 357f.), die Workshoptermine als *„sehr toll“* (E28, Z. 329) und *„interessant“* (E32, Z. 322) empfunden. Durch die Teilnahme an den Transferworkshops entwickelte sich für manche ein förderliches Gemeinschaftsgefühl dergestalt, *„dass man damit nicht alleine ist mit diesen Herausforderungen“* (E1, Z. 438). Es wirkte sich beruhigend aus, von anderen Projektbeteiligten *„nicht nur mitzukriegen, was alles so wunderbar läuft“* (E10, Z. 477f.). Gleichzeitig konnten Lern- und Synergieeffekte durch die Vorstellung von Best-Practice Beispielen erzielt werden:

E89, Z. 355–358 – Behindertenarbeit und -hilfe

*„also der Care Table zum Beispiel, den wir jetzt angeschafft haben, der ist entstanden aus diesen Formaten, weil der wurde dort vorgestellt und ich habe ihn kennenlernen dürfen und ich war sehr überzeugt davon und habe mich dann halt dann ja mit beschäftigt, ich wäre ja nie im Leben also ich hätte es nicht gewusst, ne.“*

Ein zusätzlicher Effekt war die Möglichkeit, in einen Reflexionsprozess zum Thema ‚Digitalisierung‘ eintreten zu können, was aus Sicht von E16 (Z. 287) mit einem „großen Kompetenzerwerb“ einherging. Als besonders gewinnbringend wurden auch die Heterogenität der Workshop-teilnehmenden sowie die Struktur der Workshops markiert:

E24, Z. 298–303 – Kindertagesbetreuung

*„super fand ich vor allen Dingen, dass es so bunt gemischt gewesen ist, also es wurden ja die Projekte der verschiedensten Fachbereiche vorgestellt, aber großartig, weil man sich immer für sich was raussuchen konnte und davon profitiert hat, also auch da hat sich immer wieder, da habe ich mir immer wieder was rausgesucht und das bei uns in den Arbeitskreisen aufgebaut und thematisiert und die Arbeitskreise waren auch toll gestaltet vom Ablauf her.“*

Die Teilnahme an diesem Format hat in einem Fall zu einer nachhaltigen Vernetzung zwischen zwei Projekten geführt (E46, Z. 263–266)

#### 4.2.4.9 Förderumfang

Zum Erfolg haben ferner der Umfang und die förderfähigen Bereiche der bereitgestellten Fördermittel einen Beitrag geleistet. Die hohe Fördersumme und der geringe Anteil einzusetzender Eigenmittel werden als „sehr attraktiv“ (E1, Z. 125) eingeschätzt (E20, Z. 9–13) und haben stellenweise sogar einrichtungsübergreifende Wirkungen entfaltet:

E8, Z. 191–196 – Hilfe zur Erziehung

*„Für uns war das super wertvoll, dass wir über diese Zuwendung jedem Zentrum dann tatsächlich einen Laptop zur Verfügung stellen konnten, weil wir da ganz sichergehen konnten, bis jetzt auf den Internetstöpsel sage ich jetzt mal (lacht), dass das wirklich dann der Laptop war mit Kamera, da war Teams drauf, das wurde vorher schon alles eingerichtet, da mussten sie eigentlich nur noch den Deckel hochklappen und sich reinklicken, dass das super wertvoll war, dass wir das haben konnten.“*

Umso wichtiger erschien der Förderumfang, wenn aus Sicht der Interviewten keine vergleichbaren Fördermittel existierten (E82, Z. 304–308; E23, Z. 109ff.; E68, Z. 190–199). Erst die hohe



Fördersumme habe ermöglicht, „*das Projekt wirklich groß aufzuziehen und dadurch eine Begeisterung zu erzeugen, weil es eben, ja, positive Effekte auf vielen Ebenen hatte*“ (E2, Z. 207ff.). Zudem habe der hohe Umfang der Förderung eine Notwendigkeit zur Auseinandersetzung mit dem Thema ‚Digitalisierung‘ geschaffen (E68, Z. 182–186).

Neben einer Finanzierung von Endgeräten wurde als hilfreich angesehen, dass die Förderung auch die Finanzierung von Dienstleistungen umfasste. Aus Sicht von E66 (Z. 92f.) wären die Mitarbeiter:innen andernfalls „*maßlos überfordert gewesen und hätten wahrscheinlich gar nicht beantragt*“.

#### 4.2.4.10 Betreuung durch PtJ

Auch während der Projektumsetzung wurde die Betreuung durch den Projektträger Jülich als ein fördernder Faktor wahrgenommen. Die Ansprechpartner:innen werden als kompetente Berater:innen beschrieben, die auftretende Fragen zuverlässig, zeitnah und umfassend beantworten konnten (E87, Z. 62–66; E46, Z. 258ff.; E53, Z. 196ff.). Sie leisteten hilfreiche Unterstützung u.a. bei Fragen zur Mittelverwendung, zu Verwendungsnachweisen, einer Laufzeitverlängerung und teilten ihre qualifizierten Einschätzungen zu konkreten Projektideen mit (E28, Z. 348–358; E51, Z. 201ff.; E93, Z. 556–560). Des Weiteren wurde die freundliche und unaufdringliche Art der Kommunikation mit dem PtJ positiv erwähnt (E70, Z. 345ff.; E85, Z. 408–413).

#### 4.2.4.11 Programmgestaltung

Als begünstigender Faktor wird überdies die spezifische Gestaltung des Sonderprogramms thematisiert. Ein Vorteil ist aus Sicht der Expert:innen darin zu sehen, dass den Projekteinrichtungen ein hohes Maß an Freiheit hinsichtlich der konkreten Ausgestaltung der Projekte zuerkannt wurde (E49, Z. 488–492). Unter einigen Expert:innen gilt die Stiftung Wohlfahrtspflege im Allgemeinen als „*recht unkompliziert noch im Vergleich zu anderen Geber:innenorganisationen*“ (E11, Z. 286f.). Dies spiegelte sich für einen Teil der Expert:innen in geringen Nachweispflichten, den flexiblen Mittelabrufen und einfachen Möglichkeiten zur Umwidmung von Mitteln wider (E36, Z. 74ff.; E21, Z. 366ff.; E88, Z. 140–146).

#### 4.2.4.12 Positive Einstellung der Mitarbeiter:innen zum Projekt

Eine positive Einstellung der Mitarbeitenden zum Projekt war ein weiterer fördernder Faktor. Eine hohe Motivation und ein Interesse seitens der Mitarbeitenden waren entscheidende Voraussetzung für die erfolgreiche Umsetzung der Digitalisierungsprojekte (z.B. E52, Z. 85f.). So berichten die Interviewten von einer ausgeprägten „*Aufbruchstimmung*“ (E23, Z. 60) unter den

Mitarbeitenden. Einen Erklärungsansatz dafür, in welchem Zusammenhang eine positive Einstellung der Mitarbeitenden gegenüber dem Projekt mit dessen Erfolg stehen könnte, liefert folgende Bemerkung:

E2, Z. 175–179 – sonstige Kinder- und Jugendhilfe

*„Und eben auch Ressourcen, also wir waren mit einigen Leuten damit beschäftigt, mit diesem Projekt über einen längeren Zeitraum, und das muss man ja auch noch neben der Arbeit auch noch so machen, also gerade wenn man in der alltäglichen Pädagogik ist, das dann noch zusätzlich zu machen, da muss man eben schon ein eigenes Interesse mitbringen.“*

Demnach war ein Interesse der Mitarbeiter:innen eine Voraussetzung, um im Projekt zusätzlich anfallende Aufgaben zu übernehmen. Ein entscheidender Faktor waren in diesem Projekt sog. „Ideenträger“ (E2, Z. 169), aber nicht nur deshalb, weil ihre positive Einstellung für die Bewältigung sich stellender beruflicher Anforderungen hilfreich war, sondern auch, weil sie damit andere Mitarbeitende motiviert haben (E2, Z. 170–173). Darüber hinaus wird in Ansätzen ersichtlich, dass vor allem jüngere Mitarbeitende ein ausgeprägtes Interesse zeigten und insofern zum Gelingen beigetragen haben (E23, Z. 117–120; E24, Z. 73f.). Demgegenüber finden sich Hinweise darauf, dass gerade ältere Mitarbeiter:innen eine hohe Motivation hatten, weil sie befürchteten, abgehängt zu werden (E95, Z. 203–211). Zu einer positiven Einstellung der Mitarbeiter:innen soll beigetragen haben, wenn die Vorteile der Digitalisierung von ihnen erkannt wurden (E8, Z. 146ff.).

#### 4.2.4.13 Digital kompetente Mitarbeiter:innen

Auch die Möglichkeit, auf digital kompetente Mitarbeiter:innen zurückgreifen zu können, wird als unterstützendes Element betrachtet. Bereits während der Antragstellung konnten Mitarbeitende mit entsprechenden Kenntnissen einbezogen werden, um fachlich fundierte Einschätzungen einfließen zu lassen (E30, Z. 24–28). Bedingt durch ihre ausgeprägte Technikaffinität, konnten Mitarbeiter:innen die Projekte „vom technischen Know-how gut [...] begleiten und auch umsetzen“ (E77, Z. 91f.) und zeigten generell eine hohe Teilnahmebereitschaft (E93, Z. 304–312). Sie übernahmen zudem die Funktion von Ansprechpartner:innen für ihre Kolleg:innen (E2, Z. 214f.) und schafften eine höhere Offenheit unter den Mitarbeiter:innen gegenüber den Digitalisierungsprojekten (E25, Z. 91–94). Sie waren im Übrigen dazu in der Lage, IT-Dienstleistungen auf ihre Geeignetheit hin zu prüfen und zu vergleichen:

E2, Z. 192–199 – sonstige Kinder- und Jugendhilfe

*„weil wir eben medienaffine oder technikaffine Mitarbeiter auch haben, die dann sich dieses Thema angucken und sagen und dann auch dazu beraten und gesagt haben, okay, das kann man gut kaufen oder was brauchen wir an Rechenleistung bei den Laptops zum Beispiel, für welche Marke entscheidet man sich. Also diese ganzen Dinge, wo jetzt normalerweise Erzieher oder Sozialarbeiter nicht darin geschult sind, da müsste man sich eigentlich auf externe Leute verlassen, aber zum Glück haben wir hier auch ein paar, die sich damit gut auskennen und dann konnte das eben, ja, sich da gut beraten und auch den Leuten dann vertrauen.“*

Ihre besondere Fähigkeit zeigte sich darin, dass sie einerseits technische Sachverhalte bewerten konnten und andererseits über einschlägige Erfahrungen im Umgang mit der Zielgruppe verfügten (E30, Z. 113–116). Dies war auch deshalb von besonderem Nutzen, weil es bspw. an spezifischen Fortbildungsangeboten zur *„Medienkompetenz bezogen auf die Arbeit mit psychisch erkrankten Menschen“* (E64, Z. 300f.) fehlte. Wie bereits naheliegt, fiel es digital kompetenten Mitarbeiter:innen im Projektzusammenhang außerdem leichter, sich digitale Anwendungen anzueignen (E4, Z. 81–85).

#### 4.2.4.14 Weitere fördernde, mitarbeiter:innenbezogene Faktoren

Nach Auffassung der Expert:innen hat eine spezifische **Teamstruktur** eine fördernde Wirkung entfaltet. So hätten multiprofessionelle Teams mit ihren dort vorhandenen unterschiedlichen Kenntnissen und Perspektiven einen konstruktiven Austausch zu kontroversen Fragen, z.B. nach dem Passungsverhältnis zwischen den Projekten und den Bedürfnissen der Nutzer:innen, ermöglicht (E89, Z. 134–141). Zudem habe sich die **Beziehung** der Mitarbeiter:innen **zu den Nutzer:innen** fördernd ausgewirkt. Ein enges Verhältnis hätte besonders zutreffende Einschätzungen zu den Bedürfnissen der Nutzer:innen im Projekt ermöglicht (E9, Z. 52–57). Zudem sei es den Mitarbeiter:innen als *„Vertrauenspersonen“* (E20, Z. 70) gelungen, einen Zugang zu den Nutzer:innen zu erhalten, als es um die Teilnahme am Digitalisierungsprojekt ging. Zuletzt wird die **Beharrlichkeit** der Mitarbeiter:innen, *„Hilfe zu holen und nachzufragen und auch hartnäckig nachzufragen“* (E66, Z. 86), als begünstigender Faktor genannt.

#### 4.2.4.15 Positive Einstellung der Nutzer:innen zum Projekt

Hilfreich war zudem, wenn die Nutzer:innen eine positive Einstellung gegenüber den Digitalisierungsprojekten einnahmen. Eine solche Haltung habe die Bereitschaft zur Auseinandersetzung mit digitalen Medien gefördert und damit auch zur Entwicklung digitaler Kompetenzen beigetragen (E18, Z. 130–135). E105 (Z. 379–382) gibt an, über das hohe Interesse der Nutzer:innen,

„digital zu gestalten“ (E105, Z. 380) überrascht gewesen zu sein. Eine solche Einstellung sei auch dadurch hervorgerufen worden, dass die Inanspruchnehmenden sich über hinzugewonnene Nutzungsmöglichkeiten digitaler Medien gefreut hätten, die ihnen vorher nicht zugänglich waren:

E84, Z. 78ff. – Hilfe für Menschen mit Migrations- und Fluchterfahrung

*„Kinder hatten zuhause kein iPad, wir haben schon was zum Ausleihen ausgegeben. Aber sie haben auch Freude gezeigt, dass sie zuerst nichts hatten und dann auf einmal ein iPad immer zuhause zur Verfügung stehen hatten. Das war ein Vorteil.“*

#### 4.2.4.16 Weitere fördernde, nutzer:innenbezogene Faktoren

Des Weiteren haben **digital kompetente Nutzer:innen** zum Projekterfolg beigetragen. Vereinzelt bestand ein geringer Schulungsbedarf bei den Nutzer:innen, weil diese bereits über ausreichende digitale Kompetenzen verfügten und aufgrund dessen auch technisch unerfahrene Nutzer:innen unterstützen konnten (E70, Z. 93–96; E60, 320–326). Zudem war einer Online-Beratung zuträglich, dass die Nutzer:innen der Projekteinrichtung überwiegend über einen privaten W-LAN Zugang verfügten (E61, Z. 75ff.).

#### 4.2.4.17 Einbezug externer IT-Dienstleister:innen

Einen fördernden Einfluss hatte zudem der Einbezug externer IT-Dienstleister:innen. Sie werden unter anderem allgemein als zentraler Gelingensfaktor betrachtet (E51, Z. 243f.). Sie haben insofern wichtige Unterstützung während der Anschaffungsphase geleistet, als sie Entscheidungshilfen zur Auswahl von Technik gegeben haben und Angebote sowie Rechnungen schreiben konnten (E72, Z. 132–141; E66, Z. 50–57). Außerdem entlasteten sie die hauseigene IT-Abteilung bzw. für die technische Begleitung zuständige Mitarbeiter:innen, die sich so auf ihren regulären Aufgabenbereich fokussieren konnte (E73, Z. 156–165). Einen positiven Beitrag leisteten sie auch dergestalt, dass sie Kompetenzen für den Umgang mit digitalen Medien vermitteln konnten (E107, Z. 160f.). Ferner konnten sie Ideen der Projekteinrichtungen auf deren technische Umsetzbarkeit hin bewerten und Alternativen aufzeigen:

E94, Z. 175–181 – Schuldenberatung

„also ich fand jetzt die die Workshops mit den, mit dem Entwicklerteam, fand ich und das kann ich von den übrigen teilnehmenden Kolleginnen und Kollegen bestätigen, wirklich sehr, sehr zielführend also, weil die die Brücke geschlagen haben zwischen dem, was technisch machbar ist und dem, was wir uns als Beraterin und Berater wünschen oder vorstellen können und es konnten tatsächlich Probleme angesprochen werden oder Fragestellungen angesprochen werden und es kamen Lösungsvorschläge“.

#### 4.2.4.18 Digitale Technologien und Medien

Zuletzt hat sich gezeigt, dass auch die eingesetzten digitalen Technologien und Medien fördernde Effekte entfalten konnten. Entscheidend waren dafür auch der Stand sowie die Qualität der eingesetzten Hardware. Erst der aktuelle Entwicklungsstand der Tablet-Technologie habe älteren Menschen eine Nutzung ermöglicht, die vor „fünf bis zehn Jahren“ (E27, Z. 57) noch ausgeschlossen gewesen sei. Zudem sei durch eine hohe Qualität der Geräte sichergestellt gewesen, dass die Anwendungen funktionieren und ein technischer Support vorhanden ist (E50, Z. 146–153). Außerdem wurde die Bereitstellung hochwertiger Hardware von Nutzer:innen als Zeichen der Wertschätzung empfunden und daher dankbar angenommen (E14, Z. 190–193; E18, Z. 50–53). Als positiv für den Projektverlauf wird auch eine nutzer:innenfreundliche Bedienbarkeit der digitalen Medien eingestuft. Beispiele hierfür sind voreingestellte Laptops, die lediglich aufgeklappt werden mussten und für die Nutzer:innen ohne Weiteres nutzbar waren (E65, Z. 288ff.) oder auch digitale Tools mit einer eingängigen Benutzer:innenoberfläche (E41, Z. 69ff.). Auch Hardware, die speziell für den Einsatz mit bestimmten Zielgruppen geeignet ist, leistete einen fördernden Beitrag (E34, Z. 238f.). Ein fördernder Aspekt ist zudem in der Verleihmöglichkeit von Endgeräten zu sehen, da hierdurch fehlende Zugriffsmöglichkeiten der Nutzer:innen ausgeglichen werden konnten (E80, Z. 76–80). Im Falle eines Digitalisierungsprojekts mit einem Streaming-Angebot hat sich der zusätzliche Rückgriff auf einen mobilen W-LAN Router bewährt, um eine stabile Verbindung sicherzustellen (E50, Z. 176–180). Ausdrücklich betont wird auch, dass die ausreichende Anzahl an Endgeräten eine Gelingensbedingung dargestellt hätte (E50, Z. 146).

#### 4.2.5 Hindernde Faktoren

Die nachfolgenden Abschnitte sind Faktoren gewidmet, die hindernd auf die Projektumsetzung gewirkt haben.

#### 4.2.5.1 Digitale Ungleichheit

Fehlende Zugänge zu und unterschiedliche Nutzungsweisen von digitalen Technologien bei den Nutzer:innen haben sich im Zuge der Projektdurchführung für viele der geförderten Einrichtungen als zentrale hindernde Faktoren erwiesen.

Die Inanspruchnahme im Kontext der Digitalisierungsprojekte neu entstandener Angebote scheiterte in einigen Fällen am Zugang der Nutzer:innen zu digitalen Endgeräten und zum Internet. Dies wird exemplarisch am weitestgehend gescheiterten Versuch, ein Onlineberatungsangebot für die ambulante Wohnungshilfe zu etablieren, deutlich. Die Durchführung der Onlineberatung sei trotz vorhandener kostenfreier Möglichkeiten zur Internetnutzung „*extrem erschwert*“ (E14, Z. 130) worden, weil seitens der Projekteinrichtung keine Hardware für den ambulanten Bereich zur Verfügung gestellt wurde und generell nur wenige der Nutzer:innen über eigene Endgeräte verfügten. Auch in zahlreichen anderen Projekten wirkte sich hindernd aus, dass Nutzer:innen keinen Zugriff auf Endgeräte wie Smartphones, Tablets, Laptops oder einen Drucker hatten (z.B. E77, Z. 45ff.; E82, Z. 132f.; E21, Z. 213). Umgekehrt führte der Besitz eines Endgeräts allein nicht zwingend zu einer erfolgreichen Teilnahme:

E81, Z. 69–74 – Handlungsfelderübergreifend

*„das andere hat sich noch mal im Laufe des Prozesses ergeben, dass wir gemerkt haben, dass unsere Zielgruppen leider nicht über die Möglichkeiten verfügen, weil sie haben das Geld nicht, und können sich, in der Coronapandemie war das so, die hatten einfach keine, kein WLAN, also die haben womöglich ein Handy, aber die haben nicht die Möglichkeit darüber unendlich frei im Internet surfen zu können oder sich online irgendwo beteiligen zu können.“*

Fehlende oder eingeschränkte Zugänge zu einer Internetverbindung betrafen eine Vielzahl an Nutzer:innen und führten zu begrenzten Teilnahmemöglichkeiten. So scheiterten bspw. Onlineberatungsangebote am zu geringen Datenvolumen der Nutzer:innen (E14, Z. 67ff.). Für eine Veränderung dieser Ausgangssituation fehlte es den Nutzer:innen möglicherweise zusätzlich an finanziellen Möglichkeiten (E81, Z. 93). Und selbst wenn sowohl ein Endgerät als auch eine ausreichende Internetverbindung vorhanden waren, konnte sich das jeweilige Endgerät für bestimmte Nutzungsweisen als ungeeignet erweisen:

E21, Z. 214ff. – Hilfe für Menschen mit Migrations- und Fluchterfahrung

*„nur mit einem Mobiltelefon einen ALG II Antrag auszufüllen, halt auch kaum funktioniert und vor allen Dingen, was schon zu hochschwierig war, nämlich gezielt einzelne Dokumente zu scannen und zuzuschicken“*

Wie eingangs bereits angedeutet, haben sich aber nicht nur fehlende Zugänge hindernd auf die Digitalisierungsprojekte ausgewirkt. Vielmehr hat es häufig zu Schwierigkeiten geführt, dass die Nutzer:innen nicht dazu imstande waren, digitale Endgeräte in der (institutionell) vorgesehenen Weise zu bedienen. Aus Sicht der Interviewten fehlte es ihnen an „Basiswissen“ (E18, Z. 45), um Geräte einzuschalten oder Unterlagen einzuscannen und an die Projekteinrichtungen zu schicken (E21, Z. 210–213). Auch die Teilnahme an einer Videoberatung sei an mangelnden digitalen Kompetenzen der Nutzer:innen gescheitert (E13, Z. 45–50). Erschwerend kam für die Projekteinrichtungen hinzu, dass eine Anleitung für die Teilnahme an einer Videokonferenz zwischenzeitlich lediglich per Videokonferenz möglich gewesen wäre (E8, Z. 84ff.).

Die unzureichenden Basiskompetenzen schränkten die Nutzer:innen dabei ein, sich produktiv mit Schulungsinhalten zur Vermittlung digitaler Kompetenzen auseinanderzusetzen:

E33, Z. 204–211 – Wohnungslosenarbeit

*„es gab eine Präsentation, dann haben wir uns überlegt, suchen wir fünf bis zehn Hilfesuchende, die gut miteinander auskommen, zusammen und dann halten wir denen so die Präsentation vor und geben denen noch ein Handout dazu und im besten Fall nehmen sie viel davon raus, aber dann haben wir schnell realisiert, dass das so oft in Form einer klassischen Präsentation und einem Vortrag viel zu hochschwierig ist und ja, weil unser Klientel halt ja nicht mit diesem enormen Informations-Input klarkommen, da schnell die Konzentration ablässt und die, wenn man viel technische Infos dazu tut, dass die auch schnell den Faden verlieren“.*

Zudem scheiterten Schulungen an den zu differenten „Vorbedingungen der einzelnen Menschen“ (E59, Z. 256). Im Übrigen hätten sich Nutzer:innen teilweise nicht vorstellen können, inwiefern sie von einer Nutzung digitaler Medien profitieren können (E64, Z. 81–84).

#### 4.2.5.2 COVID-19

Des Weiteren werden mit der COVID-19-Pandemie im Zusammenhang stehende Aspekte als hindernde Faktoren benannt. Zum einen wurde die Realisierung von Projektideen dadurch begrenzt, dass die Möglichkeiten zur Vernetzung mit potenziellen Kooperationspartner:innen als Konsequenz der COVID-19-Pandemie stark eingeschränkt wurden. Das Vorhaben einer Einrichtung, Schüler:innen für ihr Projekt im Handlungsfeld der Altenarbeit und -hilfe zu begeistern, ließ sich nicht verwirklichen, denn die „Schulen waren zu sehr [...] in ihren Aufgaben nach Corona [gebunden]“ (E6, Z. 34f.). Ähnliche Erfahrungen beim Versuch, sich mit Akteur:innen zu vernetzen, schildert auch E43 (Z. 110–114):

E43, Z. 110–114 – Offene Kinder- und Jugendarbeit

*„Genau, es war eher der Kontakt und die Werbung, die wir machen wollten, wir wollten ja in verschiedene Gruppierungen, wollten uns noch ein bisschen mehr vernetzen, haben Termine gemacht, die wir einfach nicht einhalten konnten, aber das haben wir teilweise entweder schriftlich nachgeholt oder wir müssen jetzt noch mal gucken, ob wir ein, zwei Termine kriegen, bevor Corona wiederkommt.“*

Als schwierig wurde außerdem die Vermittlung digitaler Kompetenzen aufgrund der Kontaktbeschränkungen empfunden (E18, Z. 188ff.). Schulungen wären in Präsenz *„gruppendynamischer“* (ebd., Z. 190) verlaufen und wurden als *„ein bisschen zäh am Anfang“* (ebd., Z. 191) wahrgenommen.

Auf eine hohe Belastung der Mitarbeiter:innen verweisen ferner Aussagen, in denen zum Ausdruck kommt, dass *„durch die Pandemie die Leute eh ein bisschen am Zahnfleisch gehen“* (E9, Z. 282f.). So kam es aufgrund von COVID-19-Erkrankungen zu erheblichen Verzögerungen bei der Projektumsetzung (E68, Z. 91–94), was auch Laufzeitverlängerungen zur Folge hatte (E1, Z. 132f.). Teilweise mussten wegen COVID-19 Schulungstermine ausfallen, Hardwarelieferungen waren verzögert und die Rekrutierung von Personal wurde erschwert (E80, Z. 84–87; E88, Z. 56ff.). In einigen Fällen wirkte sich das Ausbleiben eines zweiten Lockdowns nachteilig auf die Motivation der Mitarbeitenden und Nutzer:innen, am Projekt mitzuwirken, aus:

E21, Z. 233–239 – Hilfe für Menschen mit Migrations- und Fluchterfahrung

*„gab da nicht diesen Druck auch sowohl in der Zielgruppe als auch hier im ehrenamtlichen Team das zu machen, weil wir es ja hier vor Ort persönlich durchführen konnten, wie gesagt, anfangs durch Fenster, danach hatten wir so schöne durchsichtige Plastikdinger mit Spuckschutz, das hat dann alles funktioniert und ich glaube, das war auch, wie so häufig, wenn da kein Handlungsdruck in dem Sinne entsteht, dann ist natürlich auch bei unseren Klienten keine Notwendigkeit gewesen, warum sie sich da jetzt die Mühe machen müssen und auf diesen persönlichen Kontakt verzichten.“*

Hindernd habe sich überdies ausgewirkt, dass bei einigen Nutzer:innen eine *„Corona Müdigkeit“* (E71, Z. 147) eingetreten sei. In diesem Begriff kommt ein Bedürfnis der Nutzer:innen zum Ausdruck, sich nach dem Ende des Lockdowns möglichst in Präsenz und nicht digital zu treffen.

#### 4.2.5.3 Weitere hindernde, gesellschaftliche Faktoren

Zusätzlich lässt sich eine allgemeine **Arbeitsbelastung** als hindernder Faktor identifizieren. Nach Ansicht von E103 (Z. 98) war die Projektumsetzung zum Zeitpunkt des Interviews nicht

abgeschlossen, weil die Mitarbeiter:innen einem „*angespannten Arbeitsalltag*“ ausgesetzt waren. Des Weiteren wurde der bestehende **Fachkräftemangel** im Sozialsektor als hemmender Faktor empfunden (E11, Z. 147ff.).

#### 4.2.5.4 Datenschutz

In den Interviews werden zudem rechtliche Limitationen, insbesondere im Hinblick auf Datenschutzregelungen, thematisiert. Der Datenschutz stellte aus Sicht von E22 (Z. 218) im Allgemeinen „*eine große Herausforderung*“ dar. Beteiligte konnten ihre Projektideen auch nach einer intensiven Suche nach geeigneten Lösungen nicht praktisch umsetzen, wenn hierfür keine „*Datenschutzeinschätzung*“ (E14, Z. 179) vorlag. Konkret begegnete der Rückgriff auf spezifische Videokonferenz-Tools im Projektverlauf datenschutzrechtlichen Bedenken. Dies hatte zur Folge, dass eine alternative Software zu einem Zeitpunkt, als „*die Jugendlichen gerade alle eingefangen*“ (E19, Z. 155) waren, gefunden werden musste. In einem anderen Projekt wurde ein Videokonferenz-Tool trotz Bedenken verwendet und führte zu einer Sorge vor rechtlichen Konsequenzen:

E13, Z. 119–124 – Wohnungslosenarbeit

„*der Datenschutz, man musste eine Datenschutzfolgeeinschätzung für die Onlineberatung machen, wir machen das über Teams, was zu großen Bauchschmerzen bei unserem Datenschutzbeauftragten geführt hat, weil es eigentlich nicht datenschutzkonform ist, wir arbeiten zwar mit diesem Tool, was mir aber im Zweifelsfall auf die Füße fällt, wenn jemand dagegen klagen sollte, weil seine Persönlichkeitsrechte verletzt sind.*“

Auch der Einsatz von elektronischen Fallakten wurde in manchen Projekten lediglich erwogen, da dieser „*datenschutzrechtlich unglaublich schwierig*“ (E21, Z. 302) sei. Schließlich wurden projektbezogene Abläufe durch die Auseinandersetzung mit dem Datenschutz gehemmt (E35, Z. 48ff.; E70, Z. 76–93)

#### 4.2.5.5 Weitere hindernde, rechtliche Faktoren

Es gibt Anhaltspunkte dafür, dass **kirchenrechtliche Bestimmungen** sich limitierend ausgewirkt haben. Abstimmungsprozesse werden als besonders langsam beschrieben, weil es einer Zustimmung durch ein Kirchengremium bedurft hätte (E43, Z. 221–224). Der **Denkmalschutz** hat eine Projekteinrichtung gehindert, eine Videowall mit Informationen für Nutzer:innen aufzustellen, weil hierfür keine Baugenehmigung erteilt wurde (E13, Z. 150–154).

#### 4.2.5.6 Unterangebot

Weitere hindernde Effekte stehen mit einem Unterangebot an Hardware und IT-Dienstleistungen in Verbindung. Bedingt durch die COVID-19-Pandemie war die Nachfrage nach Unterstützung durch externe IT-Dienstleister besonders hoch, konnte aber zum Teil nicht oder nur mit Verzögerungen gedeckt werden:

E27, Z. 45–49 – Behindertenarbeit und -hilfe

*„Der größte Stolperstein war die Technik, jemanden zu finden, der in der Lage ist, zeitlich auch das in die Umsetzung zu bringen, weil während der Coronaphase hat ja plötzlich jeder das Thema Digitalisierung für sich erkannt, deswegen hatten wir auch einen Vers Schub innerhalb des Projektes, weil wir in einer Einrichtung gar keine Möglichkeit hatten einen Techniker zeitlich an den Start zu bringen“.*

E28, Z.99–104 – Hilfe für Menschen mit Migrations- und Fluchterfahrung

*„dann haben wir auch Thema Schulungen, einen externen Trainer zu gewinnen, klar, ist vieles auch online gelaufen, aber manches wollten wir dann doch lieber in Präsenz haben, ne, von daher war es schon auch schwierig, aber wir haben es hinbekommen, wir haben die Schulungstermine, wir haben externe Trainer gefunden, aber das war natürlich alles von der Zeit her ein bisschen später als bei der Antragstellung geplant, ne.“*

Innerhalb dieser Berufsgruppe sollen speziell die Webdesigner „schwierig zu kriegen“ (E76, Z. 218) gewesen sein. Auch im Hinblick auf die Auswahl von Software kam es zu Einschränkungen, da Dienstleister:innen aufgrund von COVID-19 zu belastet waren, um Programme vorzuführen (E39, Z. 161ff.). Es herrschte ein Mangel an Handwerkern für den W-LAN Ausbau sowie speziell an Elektriker:innen wegen der erhöhten Techniker:inneneinsätze im Ahrtal (E25, Z. 266ff.; E68, Z. 100ff.). Auch Referent:innen für die Durchführung von Schulungen waren nicht verfügbar (E102, Z. 89). Hindernd sei auch gewesen, dass im Bereich der Kulturellen Bildung nur wenige Dienstleister:innen verfügbar seien, so dass ein Einbezug mit „*einem sehr großen finanziellen Aufwand*“ (E49, Z. 237f.) verbunden gewesen wäre.

Software und digitale Endgeräte wie Webcams, Laptops und iPads waren in zahlreichen Projekten aufgrund globaler und nationaler Krisen zeitweise nicht oder nur mit Verzögerungen erhältlich. Gründe dafür waren unter anderem die Folgen des andauernden Krieges in der Ukraine (E9, Z. 234ff.), die „Chip-Krise“ (E28, Z. 52), aber auch die „*Evergiven, die quer steht im Suezkanal, Lieferverzögerungen und Lockdowns in China*“ (E68, Z. 62f.), die Homeoffice-Regelungen hierzulande sowie der Umstand, dass parallel zur Projektdurchführung auch Laptops von Schulen gekauft wurden (E20, Z. 31f.; E1, Z. 66ff.). Ein Resultat dieser Lieferengpässe, „*das*



nächste *Drama eigentlich*“ (E30, Z. 33) war, dass die Hardware-Preise nicht mehr den Preisen zum Zeitpunkt der Kostenaufstellung entsprachen (E30, Z. 32–36; E12, Z. 28–31).

#### 4.2.5.7 Weitere hindernde, wirtschaftliche Faktoren

Im Übrigen hat aus Sicht der Expert:innen ein **Überangebot an Digitalisierungsprojekten** den Projekterfolg limitiert. Ein Stadtteilzentrum habe sich bemüht, mit seinem digitalen Angebot auch für Schulen attraktiv zu werden. Allerdings seien die Schulen zu diesem Zeitpunkt selbst mit eigenen Digitalisierungsprojekten beschäftigt gewesen (E71, Z. 56ff.). Zudem wird ein **Kostendruck durch den Kostenträger** problematisiert. Dieser habe dazu geführt, dass eine zur Durchführung digitaler Angebote benötigte Personalstelle nicht zu finanzieren war (E10, Z. 493–507).

#### 4.2.5.8 Antragstellung

Auch der Prozess der Antragstellung für die Förderung im Rahmen des Sonderprogramms wurde als hindernder Faktor wahrgenommen. Erstens traten „*inhaltliche Verständnisfehler*“ (E3, Z. 369) bezogen auf die korrekte Angabe der beantragten Fördersumme auf:

E3, Z. 370–375 – Rehabilitation

*„ich hatte jetzt das beantragt, die 95% die gefördert worden sind, aber ich hätte wohl 100% beantragen müssen, ich hätte das da irgendwie anders ausfüllen müssen. (...) Die waren in Jülich auch alle sehr nett, die haben mir das dann noch mal erklärt, aber das fand ich ein bisschen tricky, weil ich selber jetzt auch nicht aus der Buchhaltung komme, und dann fallen mir manche Begrifflichkeiten auch schon mal schwer, die dann so genannt werden, weil man da nicht so drin ist“.*

Zweitens wurden die Vorgaben bei der Antragstellung als zu limitierend (E23, Z. 139f.) oder gar als „*Konstruktionsproblem*“ (E63, Z. 36) eingestuft. Dadurch, dass vorab eine Festlegung über aus Projektmitteln zu finanzierende Hardware vorzunehmen war, sei es nicht möglich gewesen, „*den Bedarf noch konkreter [zu] fassen und eine Beteiligungsschleife mit den Klienten [zu] ziehen*“ (E63, Z. 42f.). Drittens war die Antragstellung aus Sicht einiger Expert:innen mit einem hohen Aufwand verbunden. Besonders unverhältnismäßig erschien er einer kleinen Projekteinrichtung, die nicht über die notwendigen Verwaltungsstrukturen verfügte (E56, Z. 356–360). Des Weiteren hing die Belastung durch die Antragstellung aus Sicht anderer Personen weniger mit inhaltlich-formellen Anforderungen, sondern mit deren Unerfahrenheit beim Schreiben von Förderanträgen zusammen (E13, Z. 280–283; E39, Z. 187f.).

#### 4.2.5.9 Weitere hindernde, förderprogrammbezogene Faktoren

Vereinzelt wurden die Anforderungen an den **Verwendungsnachweis** als Hemmnis empfunden. Kritisiert wurde, dass für die Erbringung ein erheblicher Verwaltungsaufwand entstand (E33, Z. 308–314) und die Anforderungen als unverhältnismäßig und intransparent wahrgenommen wurden (E101, Z. 246–249, 274–280). In Bezug auf die **Unterstützung durch den PtJ** wird an einer Stelle negativ beurteilt, dass eine Beratung hinsichtlich der Antragstellung durch die Mitarbeiter:innen nur in begrenztem Umfang geleistet werden konnte:

E56, Z.361ff. – Kindertagesbetreuung

*„dass sie einem immer nur grobe Anhaltspunkte geben konnten, weil sie gleichzeitig gesagt haben, sie sind die Kontrollbehörde. Das heißt, sie konnten auch nicht gut beraten an der Stelle, wenn es um diese Themen ging, und das finde ich tatsächlich eine große Hürde“.*

Überdies wird die einjährige **Förderlaufzeit** im Allgemeinen und die bürokratischen Anforderungen des Förderprogramms sowie von Digitalisierungsprojekten im Besonderen als zu kurz und insofern hemmend eingeschätzt (E85, Z. 106ff.; E104, Z. 480–491). Diese zeitliche Begrenzung hat dazu geführt, dass strategisch bedeutsame Vorbereitungen, wie z.B. die Durchführung einer Bedarfsanalyse, nicht realisiert werden konnten (E30, Z. 224). Eine zusätzliche Belastung in Zeiten der COVID-19-Pandemie und einer daraus resultierenden Personalknappheit sei für E56 (Z. 403–406) durch die Teilnahme an den **Transferworkshops** entstanden. Zudem habe die Vorstellung besonders erfolgreicher Digitalisierungsprojekte im Rahmen der Transferworkshops für Verunsicherung innerhalb anderer Projekteinrichtungen gesorgt: *„da bin ich blass geworden vor Neid, weil ich dachte, ja da sind wir ja kilometerweit von entfernt“* (E66, Z. 130f.). Im Übrigen habe sich die Dauer des **Prüfungszeitraums** bis zur Bewilligung hindernd ausgewirkt, weil das Digitalisierungsprojekt dadurch bereits *„irgendwie so in den Hinterkopf verbann“* (E83, Z. 199f.) worden sei. Kritik wurde auch daran geübt, dass durch das Förderprogramm eine Sonderstruktur geschaffen worden sei, die zu einem Mehraufwand für die Projekteinrichtungen geführt hätten:

E56, Z.394 – 398 – Kindertagesbetreuung

*„jeder Förderpartner hat eigene Ansprüche, eine eigene Kommunikationsweise, das heißt, da wo man etwas Gutes tun wollte, hat man trotzdem wieder mehr Arbeit geschaffen und ich hätte, wenn ich das Land gewesen wäre, hätte ich das ganz pragmatisch so gemacht, das über die Landschaftsverbände auch weiterzugeben und nicht eine Sonderstruktur aufzubauen, von der ich auch nicht weiß, was sie am Ende für einen großen Vorteil hat tatsächlich.“*

Ein weiterer hindernder Faktor war die Tatsache, dass die **Mehrkosten** für Endgeräte aufgrund der Steigerung der Umsatzsteuer von 16 auf 19% nicht vom Fördermittelgeber übernommen wurden (E8, Z. 394–398).

#### 4.2.5.10 Mangel an personellen Ressourcen

Auf institutioneller Ebene ergaben sich Begrenzungen in Form von nicht ausreichenden personellen Ressourcen. Am häufigsten berichten die Interviewten eher allgemein von personell bedingten Verzögerungen bezogen auf die Umsetzung ihrer Projekte, ohne dabei näher auszuführen, hinsichtlich welcher (Teil-)Ziele es zu Schwierigkeiten kam. Gründe für die Störungen im Ablauf waren z.B. personelle Engpässe durch Mutterschutzzeiten, COVID-19-Infektionen, fehlende Vollzeitstellen im Projekt, kurzfristige Stellenabsagen und parallellaufende Projekte (E30, Z. 199f.; E85, Z. 356f.; E66, Z. 115–120). Laut E35 (Z. 131–135) spielte in den Einrichtungen auch die Anzahl von Ehrenamtlichen im Verhältnis zu Fachkräften eine Rolle:

E35, Z. 131 – 135 – Behindertenarbeit und -hilfe

*„auf der anderen Seite, ja, wir sind ein kleiner Verein mit viel Ehrenamt, wenigen Fachkräften, da geht das eben nicht, also wenn ich irgendwie einen großen Verband habe und dann einen Digitalbeauftragten und Datenschutzbeauftragten und keine Ahnung wie viele Fachleute von Technik Ahnung haben, dann kann ich ganz anders agieren.“*

Auch das Fehlen von „*Digitalbeauftragten und Datenschutzbeauftragten*“ (E66, Z. 133) führte zu Belastungen sowie die Tatsache, dass es in einem Träger an einer „*Öffentlichkeitsarbeitsstelle oder eine Stelle, die das konkret bearbeitet*“ (E1, Z. 454f.) – angesprochen ist hier die Beantragung, der Abruf und die Abrechnung der Projektmittel – fehlte. Vereinzelt wird auch auf konkrete Auswirkungen für die Projektumsetzung eingegangen. Beklagt wird zum einen, dass ein erhoffter „*kultureller Wandel im Unternehmen*“ (E63, Z. 100f.) nicht eingetreten sei. Zum anderen scheiterte die geplante Einführung eines Hardware-Verleihsystems an den Voraussetzungen an die Wartung von zurückgegebenen Geräten (E46, Z. 90–93). Schließlich reichte das Personal in einem anderen Fall nicht aus, um eine Cloud-Lösung zur elektronischen Falldokumentation einzurichten:

E22, Z. 202–207 – Hilfe für Menschen mit Migrations- und Fluchterfahrung

*„und das war leider viel zu ambitioniert, dafür reichen unsere personellen Ressourcen nicht, da bin ich die einzige Hauptamtliche, die das koordiniert, ich hätte wahrscheinlich jemanden gebraucht, der das alleine irgendwie, also eine eigene Personalstelle, die das komplett von vorne bis hinten durchbringt und das war zu der Zeit, zu dem, wo es so viel gab, wo Brände gelöscht werden mussten, war das irgendwie nicht möglich.“*

#### 4.2.5.11 Planungsfehler

Zudem werden Planungsfehler der Projekteinrichtungen von den Expert:innen als Hemmnis beschrieben. Hierunter fallen zum einen unrealistische Zielsetzungen unterschiedlichster Art. So sei bspw. im Zeitplan eines Projekts nicht angemessen berücksichtigt worden, an wie viele technische Voraussetzungen die Entwicklung einer App geknüpft ist und inwiefern hiervon auch bestehende Systeme und Arbeitsabläufe betroffen sind (E94, Z. 74–83). Nicht zu verwirklichen war zudem das Ziel einer Einrichtung, im Rahmen der einjährigen Förderlaufzeit eine Digitalisierungsstrategie zu entwickeln (E104, Z. 148–159). Hierfür müsste künftig „*strukturierter und konzeptioneller*“ (E104, Z. 150) mit Fragen der Digitalisierung umgegangen werden. Andere Planungsfehler stehen damit im Zusammenhang, dass vorab keine systematische Bedarfsanalyse durchgeführt wurde und infolgedessen digitale Angebote und Medien bereitgestellt wurden, deren tatsächliche Nutzung geringer als erwartet ausfiel (E54, Z. 104–110; E70, Z. 136–139).

#### 4.2.5.12 Fehlender Austausch

Mit Blick auf die Projekteinrichtungen hat sich zudem ein **fehlender Austausch** hindernd ausgewirkt. Ein Grund für einen unzureichenden internen Austausch war, dass die beteiligten Mitarbeiter:innen nicht am gleichen Ort arbeiteten und eine interne Vernetzung schwierig zu realisieren war (E90, Z. 109–113). Erschwerend käme hinzu, dass es wegen der Vielzahl an Beteiligten zu Schwierigkeiten bei der Terminfindung gekommen sei (E89, Z. 141–148). Ein Austausch über positive Projekterfahrungen zwischen Trägereinrichtungen sei auch dadurch eingeschränkt gewesen, dass eine solche Vernetzung sich zuerst etablieren müsste:

E7, Z. 240–244 – Hilfe zur Erziehung

*„da sie viele Aktionen im Alltag haben, geht es oft unter, dass wir schon immer sagen müssen, ja, das war super, wie ihr es gemacht habt, aber stellt das bitte auf Teams, teilt das mit der Allgemeinheit, also ich glaube, ja, da muss erst so ein Selbstverständnis wachsen, dass es völlig routiniert wird, (...) um die Synergieeffekte besser nutzen zu können.“*

Negativ wird zudem beurteilt, dass es aus zeitlichen Gründen nicht möglich gewesen sei, sich mit Beteiligten anderer Digitalisierungsprojekte in ähnlichen Handlungsfelder zu vernetzen (E89, Z. 345–350). In anderen Fällen sei eine solche Vernetzung daran gescheitert, dass es keine vergleichbaren Projekte gegeben hätte (E44, Z. 105ff.)

#### 4.2.5.13 Weitere hindernde, institutionelle Faktoren

Auf eine Vermittlung digitaler Kompetenzen haben sich **Krankheitsausfälle während der Schulungen** negativ ausgewirkt (E102, Z. 89f.). Des Weiteren haben **Baumaßnahmen** zu Verzögerungen beigetragen. Während der pandemiebedingten Schließungen sei eine günstige Gelegenheit gewesen, um bauliche Änderungen in den Einrichtungen vorzunehmen. Dadurch habe sich allerdings eine zeitliche Verschiebung der Projektvorhaben ergeben (E56, Z. 116–129). Ein zusätzliches Hindernis war, so E102 (Z. 82ff.), die schwierige **Terminfindung** für die Schulungen. Des Weiteren haben die **Größe und der Professionalisierungsgrad** der Projekteinrichtungen einen hindernden Einfluss ausgeübt. Kleinere Trägereinrichtungen hätten ohnehin weniger Ressourcen und seien zum Zeitpunkt der Projektdurchführung entsprechend besonders von den Auswirkungen der COVID-19-Pandemie betroffen gewesen (E7, Z. 174–179). Zudem sei die Beschaffung von Hardware zeitintensiver ausgefallen, da in einer Einrichtung zwar eine Buchhaltung zur Abwicklung der Bestellvorgänge vorhanden gewesen sei, diese „aber nicht so professionell aufgestellt“ (E68, Z. 59) sei.

#### 4.2.5.14 Negative Einstellung gegenüber der Digitalisierung

Anhand der ausgewerteten Daten wird deutlich, dass auch Vorbehalte der Mitarbeitenden gegenüber der Digitalisierung eine wichtige Rolle als hindernder Faktor spielten. Stellenweise wird nur abstrakt thematisiert, dass eine zeitintensive Begleitung von einem Teil der Mitarbeitenden erforderlich gewesen sei, die „etwas reservierter sind“ (E10, Z. 87) oder „vehement an ihren Vorstellungen festhalten wollen“ (E39, Z. 148), ohne zu spezifizieren, welche Personengruppen, in welcher Anzahl, aus welchen Gründen und bezogen auf welche Aspekte der Digitalisierung gegenüber kritisch eingestellt sind. Es gibt mehrere Hinweise darauf, dass vor allem ältere Mitarbeitende einen hohen „Widerstand“ (E22, Z. 187) zeigten:

E44, Z. 84–89 – Kindertagesbetreuung

„Wir haben halt diese Elternapp noch nicht und wir haben auch noch keine App, wo wir sagen, wir nehmen eine Lernapp, wo man Farben, Formen oder Memory oder so (...). Da sind wir ein bisschen zurückhaltend, weil auch in unseren Köpfen rumschwirrt die Kinder sollen Memory in echt spielen (...) und das noch nicht auf dem Tablet machen, (...) da gibt es vielleicht junge Kollegen,

*die sagen, die Kinder können das ruhig auf dem Tablet machen und ältere, die sagen, Hilfe. (...) Da sind wir noch mitten im Prozess“.*

E22, Z. 187 – Hilfe für Menschen mit Migrations- und Fluchterfahrung

*„unsere Ehrenamtlichen, viele von ihnen sind schon in Rente oder pensioniert, alles also auch ältere Herrschaften, wo wir auch gemerkt haben, dass es ganz viel Widerstand gibt, wenn es zu Veränderungsvorschlägen kommt, auch im digitalen Bereich“.*

Vorsichtige Rückschlüsse auf die dahinterliegenden Annahmen solcher Widerstände lassen sich u.a. aus Überlegungen zur Onlineberatung ziehen. Bei der Beratung ginge es um den direkten „Kontakt zum Menschen“ (E10, Z. 151), der lediglich „face-to-face und nicht screen-to-screen“ (E10, Z. 151f.) herzustellen sei. Dementsprechend wurden innerhalb der Einrichtung seit der Aufhebung der einschneidenden Kontaktbeschränkungen keine Onlineberatungen mehr durchgeführt (E10, Z. 154f.). Vorbehalte entsprangen außerdem einer Überzeugung einiger Mitarbeiter:innen, dass zusätzliche Anforderungen durch die Digitalisierung zu einer Überlastung führen könnten (z.B. E34, Z. 66–70).

#### 4.2.5.15 Mangelnde digitale Kompetenzen der Mitarbeiter:innen

Eine weitere Hürde waren die mangelnden digitalen Kompetenzen der Mitarbeiter:innen. E103 (Z. 61–65) sei zu Projektbeginn mit der Frage überfordert gewesen, welche Technik benötigt wird und wer hierbei angemessene Unterstützung leisten kann. Mitunter hatten Mitarbeiter:innen vorher keinerlei Erfahrungen mit digitalen Medien gesammelt:

E55, Z.34–38 – Kindertagesbetreuung

*„generell war halt bei manchen Kolleginnen, die vielleicht selbst zuhause keinen Computer haben, kein Internet haben, die nicht wussten, wie sie mit den Geräten umgehen, die nicht mal wussten, wie die Geräte einzuschalten sind, wo das dann auch ein bisschen langsamer angelaufen ist, weil man sich auch einfach da reinarbeiten muss“.*

In Folge ihrer zum Teil überhaupt nicht vorhandenen oder geringen Kenntnisse fiel es Mitarbeiter:innen teilweise schwierig, den möglichen Nutzen einer Digitalisierung zu erkennen (E64, Z. 76ff.). Des Weiteren bestand unter vielen Mitarbeiter:innen eine hohe Hemmschwelle, sich selbstständig mit digitalen Medien zu beschäftigen (z.B. E85, Z. 282–286). Expert:innen äußern in diesem Kontext die Sorge, erworbene Kompetenzen könnten deshalb zunehmend „auch wieder verschüttet“ (E64, Z. 243) gehen. Mitarbeiter:innen hätten aufgrund von Schwierigkeiten im Umgang mit digitalen Medien einen hohen Unterstützungsbedarf gehabt (z.B. E41, Z. 60f.). Expert:innen problematisieren auch einen ausgesprochen unterschiedlichen Stand der digitalen



Kompetenzen unter Mitarbeitenden. Dieser habe dazu geführt, dass – trotz differenter Kursangebote für Anfänger:innen und Fortgeschrittene – nicht adäquat auf Einzelpersonen eingegangen werden konnte (E53, Z. 120ff.). Ein Austausch zu Potentialen einer Onlineberatung sei dadurch erschwer worden, dass Mitarbeiter:innen „*eine Vorstellung davon fehlte, wie denn eine digitale Unterstützung ausschauen könnte*“ (E93, Z. 138f.). Ein hybrides Unterrichtsangebot musste wegen der Überforderung der Mitarbeiter:innen sogar beendet werden (E16, Z. 126–133).

Nach Ansicht einiger Expert:innen standen geringe digitale Kompetenzen mit einem höheren Alter der Mitarbeiter:innen im Zusammenhang. So seien jüngere im Vergleich zu älteren Kolleg:innen zu einem „*schnellen Umgang mit mobilen Endgeräten*“ (E59, Z. 335) in der Lage gewesen. Ältere Mitarbeiter:innen hätten grundlegende Einführungen zu Hard- und Software benötigt, jüngere hingegen nicht (E90, Z. 121–124). Neben dem Alter spielte aus Sicht von E68 (Z. 177) jedoch auch die „*Neigung der Einzelnen*“ eine Rolle für den Stand der digitalen Kompetenzen. Zudem gibt es Anhaltspunkte dafür, dass vor allem pädagogische Fachkräfte aufgrund ihrer personenbezogenen Tätigkeitsschwerpunkte geringere digitale Kompetenzen und entsprechend größere Schwierigkeiten als Verwaltungsmitarbeiter:innen hatten (E3, Z. 146ff.; E56, Z. 52ff.).

#### 4.2.5.16 Präferenzen der Nutzer:innen

Begrenzend haben sich auch spezifische Präferenzen der Nutzer:innen ausgewirkt. Onlineberatungsangebote wurden in einigen Fällen nur von einem Teil der Nutzer:innen in Anspruch genommen. So wollten von E61 (Z. 154f.) als „*niedrigschwelliges Klientel*“ (E61, Z. 154f.) bezeichnete Nutzer:innen nur persönlich vor Ort beraten werden. Es erscheint aus Sicht der Expert:innen auch möglich, dass Nutzer:innen eine Beratung in Präsenz deshalb favorisierten, weil sie sich lieber in der Beratungseinrichtung aufhielten (E15, Z. 59f.) und eine persönlichere Form der Unterstützung bevorzugten (E21, Z. 169ff.). Auch bezogen auf ein Online-Spiel- und Bewegungsangebot sei die Nutzung stark begrenzt gewesen, weil Nutzer:innen eine Teilnahme in der Einrichtung vorgezogen hätte (E10, Z. 203f.).

Präferenzen der Nutzer:innen für einen speziellen Messaging-Dienst waren ursächlich dafür, dass ein digitales Angebot nicht angenommen wurde:

E21, Z. 121–125 – Hilfe für Menschen mit Migrations- und Fluchterfahrung

*„wir haben halt festgestellt, zum Beispiel überlegt, wie kann man das über die Mentimeter-Software zum Beispiel so einen sicheren Chatraum schaffen, das ist etwas, was unsere Zielgruppe überhaupt nicht angenommen hat, also diese Hürde, da jetzt noch mal eine neue Software zu installieren, in dem man sich erst mal ein bisschen reindenken, reinfachsen muss“.*

Ebenso war die bevorzugte Nutzung einer Social Media Plattform dafür verantwortlich, dass eine neu eingerichtete Homepage nur selten aufgerufen wurde (E70, Z. 208–213).

Die hohe Bedeutung direkterer Interaktionsformen trug auch dazu bei, dass eine KiTa-App nicht von allen Nutzer:innen in Anspruch genommen wurde (E45, Z. 123–127).

#### 4.2.5.17 Voraussetzungen der Nutzer:innen

Eine Reihe von Voraussetzungen der Nutzer:innen nahmen einen hindernden Einfluss auf die Projektumsetzung. Eine Vermittlung von digitalen Kompetenzen an Menschen mit schweren psychischen Erkrankungen sei nur sehr eingeschränkt möglich gewesen, weil die Konzentrationsfähigkeit stark limitiert und eine Ermüdung bereits nach kurzer Zeit eingetreten sei (E10, Z. 379–389). Auch Expert:innen anderer Handlungsfelder geben an, dass Nutzer:innen den Schulungsinhalten aufgrund von Konzentrationsproblemen, Ermüdungserscheinungen und einer verminderten Lesefähigkeit nur begrenzt hätten folgen können (E33, Z. 202–211; E17, Z. 105ff.; E74, Z. 84–88). Zudem waren Sprachbarrieren ein Hindernis beim Zugang zu potenziellen Nutzer:innen digitaler Angebote:

E42, Z. 65–71 – Offene Kinder- und Jugendarbeit

*„wir haben auch Jugendliche, die das dann für sich nutzen wollen, aber auch nicht mit ihren Eltern darüber sprechen und da ist es halt eben so, dass sie einen Zettel ausfüllen müssen oder ausfüllen lassen müssen und dann unterschrieben hierherbringen, da scheitert es schon, ich sage mal, unseren Besuchern, die meisten mit Migrationshintergrund, einen Zettel mit Bürokratendeutsch in die Hand zu drücken und dann zu sagen, lass das ausfüllen und unterschreiben, bring uns das zurück und dann kannst du die App nutzen, das ist eine große Hemmschwelle“.*

Zusätzlich stellten sprachliche Barrieren in Bezug auf die Möglichkeiten zur Erläuterung der Technik und dem Versuch, Ängste der Nutzer:innen hinsichtlich digitaler Medien aufzugreifen eine Beeinträchtigung dar (E18, Z. 60f; E19, Z. 63; E28, Z. 80–83).



#### 4.2.5.18 Befürchtungen der Nutzer:innen

Über die genannten Faktoren hinaus, haben sich Befürchtungen der Nutzer:innen hindernd ausgewirkt. Viel Zeit für Beratungen sei in einem Projekt dafür beansprucht worden, dass Nutzer:innen sich im Kontext von Videokonferenzen Sorgen um den Schutz ihrer persönlichen Daten gemacht hätten (E28, Z. 83ff.). Versagensängste lösten zu Beginn einen Widerstand unter Nutzer:innen einer Onlineberatung aus, weil diese befürchteten, sie könnten mit der Registrierung, dem Login und der Passwordeingabe überfordert sein (E85, Z. 59–62). Die Benutzung eines Leihgeräts schied für Nutzer:innen aus, da ihnen das Risiko zu hoch erschien, nicht zu einer Rückgabe imstande zu sein (E18, Z. 54–57) oder das Gerät zu beschädigen (E49, Z. 353–359). Als Hinweis auf Befürchtungen könnte zu sehen sein, dass Expert:innen keine Nutzer:innen für die Teilnahme an ihren Foto- und Videoprojekten begeistern konnten und ihnen eine „gewisse *Medienscheu*“ (E64, Z. 502) attestieren.

#### 4.2.5.19 Weitere hindernde, nutzer:innenbezogene Faktoren

Auch (antizipierte) **unangemessene Nutzungsweisen** der Inanspruchnehmenden stellten eine Limitation dar. Ein Verleih von Endgeräten an Nutzer:innen war E46 (Z. 89f.) zufolge nicht möglich, „weil sie es entweder selbst zu Geld machen würden sofort, weil sie damit nicht entsprechend umgehen würden“. Nutzer:innen einer Online-Informationsveranstaltung zum Thema sexueller Kindesmissbrauch, die aus Kinderschutzgründen ausschließlich an Erwachsene gerichtet war, hätten zum Teil von einem Raum, in dem sich Kinder befanden, aus teilgenommen (E16, Z. 85–90). Es sei auch vorgekommen, dass Nutzer:innen sich vom „*Grillfest mit der Flasche Bier in der Hand*“ (E16, Z. 94) zu diesem sensiblen Thema zugeschaltet hätten.

Auch die **Carearbeit** von Nutzer:innen hat Gruppenschulungen verhindert, weil deren Kinder zugegen waren (E59, Z. 257f.).

#### 4.2.5.20 Einsatz digitaler Technologien und Medien

Zusätzlich wird der hohe Aufwand, der durch den Einsatz digitaler Technologien und Medien entstanden sei, als Hemmnis angesehen. So wird der Verleih von Endgeräten als zusätzliche Arbeitsbelastung empfunden, weil die Wartung und Einweisung in die Geräte sowie die Auseinandersetzung mit technischen Problemen viele zeitliche Ressourcen binde (E49, Z. 97–104). Auch der Aufbau von Equipment zur Vorbereitung auf digitale Angebote, wie z.B. Video-streaming oder komplexe Konferenzschaltungen, ist vorher unterschätzt worden (E56, Z. 144–150; E70, Z. 297–304). Der Kosten- und Wartungsaufwand für die geplante Einrichtung einer

technischen Lösung zur Vereinfachung von Antragsverfahren im Kontext der Schuldenberatung hat sich als so hoch herausgestellt, dass hiervon abgesehen wurde (E72, Z. 60–68). Auch der Aufwand und die Komplexität einer App-Entwicklung erwiesen sich als wesentlich höher als angenommen wurde (E42, Z. 42ff.; E94, Z. 117–120). Hindernd hat sich ferner ausgewirkt, dass der Aufbau einer neuen Ordnerstruktur sowie die Einrichtung von elektronischen Fallakten deutlich zeitintensiver ausfielen als geplant (E3, Z. 154–158; E39, Z. 63–70). Als „*Stressfaktor des Tages*“ bezeichnet E101 (Z. 62) außerdem die aufwendige Suche nach kindersicheren Tablets. Als hindernder Faktor werden auch technische Probleme angeführt. Diese betreffen sowohl die eingesetzte Hard- als auch Software. Von den Expert:innen werden Schwierigkeiten mit dem Druckertreiber, der Bild- und Tonübertragung bei Videokonferenzen und der Verwaltungssoftware ausdrücklich erwähnt (E49, Z. 102ff.; E96, Z. 155ff.; E3, Z. 117–120).

#### 4.2.5.21 Externe Dienstleister:innen und Kooperationspartner:innen

Zuletzt lassen sich die externen Dienstleister:innen und Kooperationspartner:innen als hindernder Faktor identifizieren. Zum Teil lief die Kommunikation mit den externen Dienstleister:innen zu langsam und unverbindlich und führte zu Verzögerungen bei der Projektumsetzung:

E76, Z. 217–222 – Rehabilitation

*„gerade bei den Webdesignern und so, die sind so schwierig zu kriegen, das ist auch so eine spezielle Branche, das sind meistens Freelancer, die arbeiten frei, die sitzen nicht in einem Büro und sind von 8:00 bis 17:00 Uhr zu erreichen. Die kriegen Sie dann nicht. Wir haben es gehabt, dass hier unser einer, der uns betreute, drei Wochen später sich meldete. Ich mache eine Anfrage, ich sage, „Wie sieht es denn jetzt aus mit der Schnittstelle?“ – Ja, drei Wochen später kommt eine Antwort (lacht).“*

Auch in anderen Fällen kam es zu Verzögerungen durch die externen Dienstleister:innen, weil Abgabefristen nicht eingehalten werden konnten (E105, Z. 512–520). Gründe dafür waren z.B. Personalwechsel und unrealistische Vorstellungen seitens externer Dienstleister:innen (E3, Z. 128f.; E46, Z. 234–244). Auch die Zusammenarbeit mit einem internen Peer-Berater hemmte die Projektumsetzung, weil sich zeigte, dass dessen digitale Kompetenzen nicht ausreichend für die Erfüllung der vereinbarten Aufgaben waren (E32, Z. 87–93). Laut E12 (Z. 138) habe sich die Durchführung des Digitalisierungsprojekt mit einer Schule als Kooperationspartnerin schwierig gestaltet, weil es sich bei Schulen um geschlossene, „*alteingesessene System[e]*“ handle.

#### 4.2.6 Zielerreichung und Projekterfolge

Gegenstand der folgenden Ausführungen sind Einschätzungen der Interviewten zur Zielerreichung sowie den intendierten und nicht-intendierten Projekterfolgen.

##### 4.2.6.1 Soziale Innovation

Unter dem Begriff wird mit Howaldt und Schwarz (2010, S. 54, Anm. d. Verf.) „eine von bestimmten Akteuren bzw. Akteurskonstellationen ausgehende intentionale, zielgerichtete Neukombination bzw. Neukonfiguration sozialer Praktiken in bestimmten Handlungsfeldern bzw. sozialen Kontexten, mit dem Ziel, Probleme oder Bedürfnisse besser zu lösen bzw. zu befriedigen, als dies auf der Grundlage etablierter Praktiken möglich ist, [verstanden].“ Abweichend zu diesem Verständnis werden auch nicht intendierte Neukombinationen und -konfigurationen sozialer Praktiken als Soziale Innovation verstanden. Maßgeblich für eine Klassifizierung als Soziale Innovation war überdies weniger ein aus gesamtgesellschaftlicher Sicht innovativer Charakter, sondern vielmehr, ob es sich bezogen auf die jeweilige Projekteinrichtung um einen sozial innovativen Ansatz handelte.

Anhand der vorläufigen Ergebnisse lassen sich **drei unterschiedliche Dimensionen Sozialer Innovationen**, die im Rahmen der Digitalisierungsprojekte sichtbar geworden sind, unterscheiden. Erstens sind neue **digitale Angebote** entstanden. Als sozial innovativ gilt unter einigen Interviewten der Einsatz von Videotelefonie, der zuvor entweder punktuell oder überhaupt nicht stattgefunden hat (z.B. E6, Z. 196–199; E30, Z. 156–162). Auch die Onlineberatung, die mittlerweile bereits auf eine langjährige Tradition zurückblickt, wurde teilweise erst im Projektzusammenhang als Mittel erkannt und eingesetzt, um dem Bedarf der Nutzer:innen besser zu entsprechen:

E32, Z. 246–261 – Wohnungslosenarbeit

*„zum Beispiel sind wir jetzt an einem Projekt Onlineberatung dran, wir haben einfach erkannt, dass wir mit unseren Hilfeangeboten noch nicht komplett sind, und dass hilfsbedürftige Menschen die Möglichkeit erhalten sollen, online Kontakt zu uns aufzunehmen und da gehen wir auch gerade in ein Projekt rein, was sich ohne dieses Vorprojekt Digitalisierung sehr wahrscheinlich so nicht ergeben hätte.“*

Zur Onlineberatung zählten in wenigen Fällen auch eingeführte Chat-Angebote, die einen vereinfachten Zugang für die Nutzer:innen ermöglichten (E39, Z. 103–107). Zudem sind im Handlungsfeld der Altenarbeit und -hilfe durch die Zusammenarbeit mit einer Krankenkasse und einem Fitnesstrainer auch neue digitale Bewegungsangebote für die Nutzer:innen entstanden

(E26, Z. 63–66; E6, Z. 101ff.). Diese stellten aus Sicht von E26 (Z. 64ff.) insofern eine wichtige Erweiterung des Angebots dar, als dort *„wirklich gymnastische Anteile drin sind, wo Anteile drin sind, die kognitiven Fähigkeiten nochmal zu verbessern, also die krieg ich im Alltag eigentlich gar nicht so hin“*. Ein weiteres Beispiel ist eine KiTa, die ein digitales Vorleseangebot etabliert hat oder auch ein digitales Kochangebot im Bereich der Behindertenarbeit und -hilfe (E52, Z. 166ff.; E9, Z. 63–66). Mitarbeitende aus dem Handlungsfeld der Altenarbeit- und -hilfe haben eine innovative Art der Nutzung von YouTube gefunden, um den Bewohner:innen mehr soziale Teilhabe zu ermöglichen:

E5, Z. 93–97 – Altenarbeit und -hilfe

*„über einen eigenen YouTube Kanal, hat Herr A., erstellt, hat dann Videos gedreht hier aus der Umgebung, von bekannten Ausflugszielen, weil die Bewohner kommen ja hier aus Stadt A oder aus dem Inland, und um die dann in Gruppenangeboten, Einzelangeboten dann, ich sage mal, so Phantasiereisen da zu machen. Und zu sagen, gucken Sie sich das mal an, da ist Kirmes gewesen oder.“*

Auch beim Vorlesen der digitalen Zeitung für Bewohner:innen einer Kurzzeitpflege konnte flexibler auf die Bedürfnisse nach zusätzlichen Informationen oder einer bildhaften Darstellung reagiert werden (E26, Z. 61f.). Darüber hinaus wird von bedarfsgerechteren Bildungsangeboten durch den Einsatz neuer Lerntools berichtet:

E18, Z. 110–113 – Gender (Mädchen\* und Frauen\*, Jungen\* und Männer\*, Queer)

*„Kahoot!, dass da viel gearbeitet wird, dass die Jugendlichen da total begeistert sind, unsere Jugendlichen sind nicht immer lernbegeistert, also es geht immer weiter weg vom Frontalunterricht und da helfen auch die Geräte sehr.“*

Schließlich wurde im Rahmen der beruflichen Integrations- und Beschäftigungsförderung *„eine VR-Anwendung für Jugendliche und das ungefähr in einem Jahr durchgeprägt“* (E63, Z. 97f.), um den jungen Menschen – trotz pandemiebedingter Zugangsbeschränkungen – eine adäquate Vorbereitung auf ihre Abschluss- und Gesell:innenprüfungen zu ermöglichen (E33, Z. 8ff.).

Zweitens ist Soziale Innovation in Form der **Erschließung neuer Zielgruppen** freigesetzt worden. Die Nutzer:innen einer sozialräumlich ausgerichteten Begegnungs- und Beratungsstelle für alte Menschen waren vor der Projektdurchführung *„sehr deutsch“* (E20, Z. 52). Erst *„durch den ausstrahlenden Hotspot bis auf die Terrasse“* (E20, Z. 51) hat sich daran etwas verändert:

E20, Z. 52–56 – Gemeinwesenarbeit, Stadtteilarbeit, Quartiersmanagement

*„und wir haben jetzt Kontakt zu Ausländerinnen und Ausländern, die zu 70+ sind und den Hotspot vor der Tür nutzen, um mit ihren Bekanntschaften dort zu telefonieren, das ist ein schöner Mehrwert, weil wir dadurch diesen Anknüpfungspunkt haben und sich daraus eben auch ein Kontakt oder Basis bildet für weitere Zusammenarbeit wie z.B. soziale Beratungsanliegen, die dann hier geklärt werden, weil man hier vor Ort ist.“*

Ein weiteres Beispiel ist ein Frühstücksangebot für HIV-positive Menschen, welches zur Förderung sozialer Kontakte dienen sollte. Durch die projektbezogene Anschaffung einer Konferenzkamera war eine hybride Gestaltung des Angebots möglich, so dass auch mobilitätseingeschränkte Nutzer:innen teilnehmen konnten, die vorher nicht erreicht wurden (E41, Z. 119–129). Neue Besucher:innen verzeichnet auch ein Jugendtreff und führt den Zulauf darauf zurück, dass mit Hilfe einer App besser über die Öffnungszeiten und das Aussehen der Einrichtung sowie die Tätigkeitsschwerpunkte der Mitarbeitenden informiert werden konnte (E42, Z. 80–85). Ein Arbeitslosenzentrum könnte ggf. in Zukunft im Hinblick auf die Gewinnung neuer Zielgruppen vom im Projekt realisierten Internetauftritt profitieren:

E36, Z. 88–92 – Berufliche Integrations- und Beschäftigungsförderung

*„wir haben schon ein gutes Feedback für die Homepage bekommen, ich glaube, die Dame war blind, die sich gemeldet hat, ist gar nicht unsere Zielgruppe, sie ist nur eine Nachbarin, die zufällig in der Nähe des Büros wohnt und die Einrichtung an sich so toll findet, die hatte sich gemeldet und gesagt, die Homepage ist ganz toll, sie hätte jetzt keine Schwierigkeiten mehr (lacht).“*

Drittens haben sich in den geförderten Einrichtungen **neue Formen der Zusammenarbeit** entwickelt. E7 (Z. 263–269) berichtet davon, dass zu ihrem Träger gehörende Einrichtungen untereinander inzwischen landesweit vernetzt sind und Formate wie „einen digitalen Thementag“ veranstalten, der „kostenneutraler“ und ohne den ansonsten anfallenden organisatorischen Aufwand durchgeführt werden kann. Hybride Teamsitzungen haben in einer stationären Pflegeeinrichtung für Kinder dazu geführt, dass selbst Mitarbeitende aus dem Nachtdienst am Folgetag von Zuhause aus an Besprechungen teilnehmen konnten. Daraus hat sich aus der Sicht von E3 (Z. 214–220) auch eine Verbesserung der Qualität der Arbeit ergeben, von der sowohl die Nutzer:innen als auch deren Angehörige profitierten:

E3, Z. 214–220 – Rehabilitation

*„das tut dann der internen Kommunikation gut und das geht natürlich wieder extern an unsere Familien, weil davon ja alle profitieren, wenn man, also diese Teambesprechungen, da geht es ja immer um diese allgemeinen Dinge, sind jetzt nicht die Übergaben mittags, sondern die monatlichen Fallbesprechungen oder eben, was müssen wir an unseren Strukturen, in den Abläufen, was ist neu, was wird gerade geändert, dass das möglichst viele mitbekommen. Das wir da unsere Kommunikation intern verbessern, was sich eben auswirkt auf die Unterstützung der Familien.“*

Auch die Einrichtung einer Cloud-Lösung hat insofern zu einer Veränderung der bisherigen Zusammenarbeit geführt, als einheitliche und verbesserte Zugriffsmöglichkeiten auf sämtliche interne Dokumente bestehen sollen (E21, Z. 302–306).

#### 4.2.6.2 Ausstattung mit digitalen Technologien

Bezogen auf das Ziel, eine Ausstattung mit digitalen Technologien zu erreichen, werden unterschiedliche Angaben gemacht. Ein Teil äußert sich hierzu nur vage und spricht davon, jetzt „gut aufgestellt“ (E23, Z. 155) zu sein oder teilt mit, es habe „mit der Technik [...] so weit gut geklappt“ (E59, Z. 59). Ein anderer Teil hingegen sieht diese Zielsetzung ausdrücklich vollständig erreicht. Es sei gelungen, „alle erst mal auf einen Stand zu bringen“ (E7, Z. 172) oder auch die Mitarbeitenden ausnahmslos „mit modernster oder standesgemäßer IT“ (E13, Z. 164f.) auszustatten. Dadurch sind sowohl der logistische, als auch der Verwaltungsaufwand, der bei geteilten Endgeräten entsteht, entfallen (E11, Z. 206–209). In den meisten Fällen ist lediglich von „genügend“ (E69, Z. 121) oder zusätzlichen Geräten die Rede (z.B. E55, Z. 78f.). Die Art der Geräte ist dabei sehr unterschiedlich und reicht von Tablets, Laptops, Bildschirmen, Smartboards über Smart TVs und Webcams bis hin zu Video-Bars, Soundsystemen und digitalen Bilderrahmen (E81, Z. 158, E52, Z. 145f.; E33, Z. 151; E13, Z. 154). Darüber hinaus wird die Ausstattung mit W-LAN als erreichtes Projektziel genannt (E13, Z.; E25, Z. 95f.).

Anderen Interviewten zufolge ist ein Nachholbedarf im Hinblick auf die Ausstattung zu konstatieren:

E10, Z. 103–109 – Behindertenarbeit und -hilfe

*„da sind wir auch immer noch dran, dass wir genau diese Leute erreichen, und das ist bei den Kolleg:innen auch schwierig, wir haben in jedem Haus auch einen Ansprechpartner für dieses Thema, dieses Team hat sich so aufgestellt, das es einen Ansprechpartner gibt und bei den Klient:innen, gibt es auch in jedem Haus einen, der sich verantwortlich fühlt, manchmal auch zwei. Wir sind jetzt aber gerade noch in der Phase, wo sich das etabliert, und wir fangen an, die Technik ist noch nicht in allen Häusern komplett ausgestattet.“*

#### 4.2.6.3 Resonanz

Auf die Frage nach dem Stand der Zielerreichung hin, nahmen zahlreiche Expert:innen Bezug auf ihre eigenen bzw. die Reaktionen der Projektbeteiligten als Indikator für den Projekterfolg. Die Resonanz auf die Digitalisierungsprojekte wird fast durchgehend als positiv beschrieben. Sowohl im Hinblick auf die Mitarbeiter:innen als auch die Nutzer:innen und ihre Angehörigen wird von einer hohen Zufriedenheit und teilweise sogar Begeisterung ausgegangen. Dies wird bspw. durch den Verweis von E51 (Z. 135–139) auf die Ergebnisse einer internen Mitarbeiter:innenbefragung dokumentiert:

E51, Z. 135–139 – Sonstiges

*„Wie zufrieden bist du mit den Fortschritten [...] bei der Verbesserung des mobilen Arbeitens durch Technik? Da haben 80 % gesagt wir sind sehr zufrieden oder zufrieden, das ist schon ein hoher Wert und auch die anderen Abfragen, wie zufrieden sie zum Beispiel sind, weil sie jetzt gute Onlineveranstaltungen machen können, da haben 60 % gesagt, ja.“*

Konkret werden z.B. durch den Einsatz digitaler Medien hinzugewonnene professionelle Handlungsmöglichkeiten sowie angebotene Schulungen positiv bewertet (E9, Z. 195f.; E31, Z. 191–194). Im Projektverlauf sei es auch gelungen, den Mitarbeitenden die „Scheu vor diesen digitalen Dingen“ (E69, Z. 181f.) zu nehmen und den „Mehrwert“ (E28, Z. 241) der Digitalisierung aufzuzeigen.

Die Reaktionen der Nutzer:innen waren dadurch gekennzeichnet, dass „es bei den Jugendlichen sehr gut angekommen ist“ (E17, Z. 158f.) und hohe Zufriedenheit über die Nutzungsmöglichkeiten digitaler Technologien bestand (E29, Z. 172–176). Zu großer Begeisterung veranlasste die Nutzer:innen auch die Zugriffsmöglichkeit auf digitale Endgeräte:

E31, Z. 102–108 – Psychiatrie

*„ich habe die Fernseher in den einzelnen Häusern ausgeliefert, ich war im Kontakt während die zugeschaut und direkt total begeistert waren, oh cool YouTube, ich kann Filme gucken, wir haben so viele Bewohner erreicht, weil das Möglichkeiten eröffnet hatte, die die vorher nicht hatten, das die Musik hören können, die sie wollen, dann, wann sie wollen. Da war der Erfolg groß und auch wenn ich vor Ort war, um die iPads auszuliefern, da war die Freude so groß.“*

Als weiterer Hinweis auf die positive Resonanz der Nutzer:innen kann der hohe Zulauf bei virtuellen Informations- und Fortbildungsveranstaltungen gelten (E16, Z. 82–85; E37, Z. 107ff.). Gleichwohl gibt es – wie in der „Allgemeingesellschaft“ (E30, Z. 91) – Nutzer:innen ohne ein Interesse an Themen der Digitalisierung.

#### 4.2.6.4 Arbeitserleichterung

Ein weiterer Projekterfolg wird in der durch den Einsatz digitaler Technologien eingetretenen Arbeitserleichterung gesehen. Hervorgehoben wird dabei der Aspekt der Zeitersparnis im Berufsalltag. So entfiel bei der Portfolioarbeit in einer KiTa bspw. der aufwendige Druck sowie das Einheften der Seiten (E45, Z. 61f.). Exemplarisch wird dies auch anhand eines Gruppenangebots im Kontext der stationären Altenhilfe ersichtlich:

E5, Z. 287–291 – Altenarbeit und -hilfe

*„auch dieses kurzweilige Gruppenangebot, wo man mal spontan ein Tablet einsetzen kann. Sonst mussten die ja immer, oder das müssen die jetzt zum Teil auch noch, ihre Gruppenarbeit vorbereiten. Und dann haben die sich Musiktexte ausgesucht auf irgendwelchen CDs und das ist ja irgendwo unheimlich mühselig. Das kann man hierdurch halt ein bisschen abkürzen, diese ganze Geschichte.“*

Schnellere Absprachen und terminliche Abstimmungen sind z.B. durch die Nutzung von Outlook ermöglicht worden und führten zu einer deutlichen Arbeitserleichterung (E52, Z. 123–131). Auch durch die Verwendung von Videokonferenz-Tools ergaben sich einfachere Möglichkeiten zum Austausch. Informationen können z.B. mit Hilfe von Cloud-Lösungen gebündelt und jederzeit abgerufen werden, was ebenfalls entlastend gewirkt hat (E21, Z. 302–306). Das Beispiel einer KiTa-App illustriert dies auf anschauliche Weise:

E24, Z. 129–135 – Kindertagesbetreuung

*„Obwohl viele Eltern ja auch positiv rückmelden, dass, wenn es sowas gibt, dass die Kommunikation dann einfacher läuft, wenn die morgens kommen und sagen, mein Kind wird heute von Oma abgeholt und ich vergesse, das zu sagen, dann können wir einfach die App öffnen und ich gucke dann, wie die Frau heißt und gucken, ob das wirklich stimmt und dass die Kinder nicht mit irgendwem mitgehen, weil das vergessen worden ist oder wie auch immer.“*

Als Erleichterung wurde zudem empfunden, wenn genügend Endgeräte verfügbar waren und damit etwaige Wartezeiten wegfielen (E56, Z. 82–86) und die Informationsbeschaffung vereinfacht wurde. Auch die Ortsunabhängigkeit virtueller Veranstaltungen spielte in diesem Zusammenhang eine Rolle:

E16, Z. 151–154 – Sonstiges

*„dass wir in der Lage sind überregionale Veranstaltungen durchzuführen, dass wir in der Lage sind auch Arbeitskreise durchzuführen, die überregional sind oder aber auch wo vielleicht andere wegen Anschluss oder Vortermin gar nicht in der Lage gewesen wären diesen Termin wahrzunehmen.“*

#### 4.2.6.5 Verbesserter Austausch

Überdies hat sich der interne und externe Austausch positiv entwickelt. Während der COVID-19-Pandemie haben digitale Technologien in vielen Fällen „Kommunikationswege“ (E51, Z. 30) geschaffen, als die „persönliche Begegnung und Präsenztreffen“ (E51, Z. 32) entfielen. Unter den Mitarbeitenden funktionieren Abstimmungen besser und mit „viel weniger Papier“ (E18, Z. 220f.). Beobachtet wurde zudem ein fruchtbarer „Austausch über die Digitalität“ (E24, Z. 239).

Ferner konnten Ehrenamtliche und Nutzer:innen über ein virtuelles Ehrenamtsportal direkt miteinander in Kontakt treten (E38, Z. 48f.). Der Austausch zwischen den Einrichtungen und den Nutzer:innen ist wesentlich schneller geworden und hat dazu geführt, dass der Mehrwert der Digitalisierung auch von kritisch eingestellten Personen erkannt wurde:

E59, Z. 249–253 – Sonstige Kinder- und Jugendhilfe

*„Die Möglichkeiten, die wir dann hatten, auf einmal schnell über irgendein Singspiel oder was auch immer, jetzt ich bleibe mal beim Beispiel Elterncafé, das schnell aufzunehmen und in die Runde zu geben, ja? Um das zu erfahren, hätten vorher sich 20 Eltern auf den Weg machen müssen zu uns, ja? Und insofern da hat es hervorragend funktioniert.“*

E7, Z. 106–109 – Hilfe zur Erziehung

*„das hat Gott sei Dank funktioniert, (...) dass auch die Skeptiker, sage ich jetzt mal so, eingefangen werden konnten und dass die jetzt erkennen, ah, ja, ich kann mich mit einem Zentrum erkennen, das gar nicht bei mir um die Ecke liegt, austauschen, ich kann mal eben schnell Fragen stellen.“*

Die entwickelten Anwendungen sind selbst zum Gesprächsgegenstand geworden und dienen als Anlass für einen intensiveren Austausch zwischen den Mitarbeitenden und den Eltern von Nutzer:innen aus der Offenen Kinder- und Jugendarbeit. Aber auch zwischen verschiedenen Einrichtungen sind intensivere Austauschformate entstanden, die auch Synergieeffekte bewirken können:

E7, Z. 214–217 – Hilfe zur Erziehung

*„in Krisenzeiten, Hochwasser im letzten Jahr war ein großes Thema, wo man sich schnell austauschen konnte, wo wir auch Hilfe leisten konnten für die Zentren, die dann da eben in der Region betroffen waren, und jetzt das ganze Thema Ukrainehilfe spielt sich bei uns eben auch komplett digital ab.“*

#### 4.2.7 Digitale Kompetenzen

Eine allgemeingültige und abschließende Definition zu digitalen Kompetenzen existiert nicht. Folgt man Oberländer et al. (2019, S. 11) handelt es sich dabei um eine Vielzahl grundlegender



Kenntnisse, Fertigkeiten, Fähigkeiten und anderer Merkmale, die Menschen im Rahmen ihrer beruflichen Praxis befähigen, ihre Arbeitsaufgaben im Zusammenhang mit digitalen Medien am Arbeitsplatz effizient und erfolgreich zu erfüllen. Dieses eher allgemeine Verständnis lässt sich für die hier untersuchten sozialen, pädagogischen und pflegerischen Berufe aber noch spezifizieren und erweitern. Eine anschlussfähige Grundlage dafür bietet das aus der Sozialen Arbeit stammende Handlungskompetenzmodell nach Hiltrud von Spiegel (2018, S. 97). Danach lässt sich professionelle Handlungskompetenz in die Dimensionen *Wissen*, *Können* und *Haltung* ausdifferenzieren.

Auf der Ebene des ‚Wissens‘ setzt eine professionelle Dienstleistungserbringung voraus, dass Fachkräfte auf differente „Wissensbestände“ (von Spiegel, 2018, S. 82) zurückgreifen können. Dieser Aspekt findet sich auch in der Definition zur Digitalkompetenz bei Oberländer et al. (2019, S. 11) im Begriff der ‚Kenntnisse‘ wieder. Mit Kenntnissen sind hiernach Informationen gemeint, die zur Aufgabenerfüllung im Arbeitskontext benötigt werden (Aamodt, 2009, S. 53, zit. n. Oberländer et al., 2019, S. 12). *Wissensbezogene Digitalkompetenzen* zeichnen sich somit dadurch aus, dass die Mitarbeitenden über Informationen verfügen, die ihnen ermöglichen, ihre Arbeitsaufgaben im Zusammenhang mit digitalen Medien am Arbeitsplatz zu bewältigen.

In der Dimension des ‚Könnens‘ kommt laut von Spiegel (2018, S. 83) zum Ausdruck, dass Fachkräfte für die Bewältigung sich ihnen praktisch stellender Anforderungen entsprechende Fähigkeiten benötigen. Der Terminus der ‚Fähigkeiten‘ ist Teil der vorgestellten Definition von Digitalkompetenz (Oberländer et al., 2019, S. 11) und beschreibt individuell unterschiedliche (Krumm et al., 2012, zit. n. Oberländer et al., 2019, S. 11) Möglichkeiten, ein breites Aufgabenspektrum zu bewältigen, sich zusätzliches Wissen anzueignen oder eine neue Fähigkeit eigenständig zu entwickeln (Aamodt, 2009, S. 53, zit. n. Oberländer et al., 2019, S. 11). Dem ‚Können‘ lassen sich ferner die weniger umfassenden ‚Fertigkeiten‘ zurechnen. Darunter wird die erlernbare Befähigung zur Bewältigung einer spezifischen Aufgabe verstanden. Übertragen auf die zu definierenden Digitalkompetenzen sind *könnensbezogene Digitalkompetenzen* zum einen dadurch gekennzeichnet, dass die Mitarbeitenden über erlernte Möglichkeiten zur Bewältigung spezifischer Aufgabenstellungen im Zusammenhang mit digitalen Medien am Arbeitsplatz verfügen. Zum anderen verfüge sie über begrenzt erlernbare und insofern individuell unterschiedliche Möglichkeiten, um im Zusammenhang mit digitalen Medien am Arbeitsplatz ein breiteres Aufgabenspektrum zu bewältigen, sich zusätzliches Wissen anzueignen oder eine neue Fähigkeit eigenständig zu entwickeln.

Zuletzt wird mit der Dimension der ‚Haltung‘ der Tatsache Rechnung getragen, dass die professionelle Praxis stets auch normativ strukturiert ist. Fachkräfte sind vor diesem Hintergrund aufgefordert, „sich mit persönlichen, beruflichen und gesellschaftlichen Werten/Normen auseinanderzusetzen“ (von Spiegel, 2018, S. 83). Diese Dimension eröffnet die Möglichkeit einer Erweiterung der von Oberländer et al. (2019, S. 11) vorgeschlagenen Definition von Digitalkompetenz um den Aspekt wertegeleiteten Handelns. So betrachtet, zeichnen sich *haltungsbezogene Digitalkompetenzen* durch einen wertegeleiteten Umgang mit digitalen Medien zur Erfüllung von Arbeitsaufgaben aus.

#### 4.2.7.1 Wissensbezogene digitale Kompetenzen

Es wird überwiegend von einem Zuwachs an wissensbezogenen digitalen Kompetenzen ausgegangen (z.B. E21, Z. 279–282; E52, Z. 163ff.). Teilweise wird dieser Kompetenzgewinn sogar als „*relativ hoch*“ (E34, Z. 115) wie auch „*enorm*“ (E3, Z. 303) eingestuft. E69 (Z. 224) ist überzeugt, dass alle Mitarbeiter:innen der Projekteinrichtung nun „*einen Standard*“ erreicht hätten. Demgegenüber wird in Einzelfällen von einem geringen Wissenszuwachs ausgegangen oder das Ausmaß erworbener Kompetenzen für nicht beurteilbar gehalten (E63, Z. 96; E48, Z. 140–147).

Auf einer eher allgemeinen Ebene berichten die Expert:innen davon, dass Mitarbeiter:innen Wissen zu Risiken der Digitalisierung, dem Nutzungsverhalten der Inanspruchnehmenden, digitaler Netzwerkarbeit sowie digitaler Psychohygiene hinzugewonnen hätten (E20, Z. 105ff.; E5, Z. 324–329; E24, Z. 204–207; E31, Z. 188–193). Zudem hätten sie im Austausch mit externen Dienstleister:innen Kriterien für die Hard- und Softwareauswahl kennengelernt (E66, Z. 51–54).

Eine intensive Auseinandersetzung und ein daraus resultierender Kompetenzerwerb hat offenbar im Hinblick auf die Themenfelder Datensicherheit und -schutz stattgefunden. Mitarbeiter:innen haben sich mit dem Aspekt der Datenfreigabe auf dem Smartphone befasst und dadurch deren Bedeutung „*im pädagogischen Alltag*“ (E1, Z. 343) erkannt. In Fragen der Datensicherheit besteht allerdings auch noch Schulungsbedarf:

E35, Z. 204–208 – Behindertenarbeit und -hilfe

„*wie bewege ich mich da datensicher, und da haben wir gesagt, wir hätten gerne auch noch mal vertieft eine Geschichte, wir haben ja einen eigenen Server installieren können, hier mit den Mitteln, und da hätten wir gerne auch noch mal vertieft eine Anwendungsschulung, weil wir uns da noch nicht sicher genug fühlen, das wird kommen, allerdings nach Ende des Verwendungsnachweises.*“

Auch beim Thema Datenschutz mit speziellem Bezug zur Laptopnutzung sollen die Mitarbeitenden „ganz viel für die Praxis mitgenommen“ (E37, Z. 167f.) haben. Mitarbeiter:innen haben sich intensiv mit Fragen der Datensicherheit, wie z.B. Passwortsicherheit und dem angemessenen Umgang mit Spam-Mails oder im Rahmen von Online-Shopping, befasst (z.B. E107, Z. 119–123; E64, Z. 215–218). Zudem erfolgte die Beschäftigung mit dem Datenschutz mit Fokus auf einer unter Nutzer:innen beliebten Gaming-Plattform (E23, Z. 67–73). Überdies erhielten die Mitarbeiter:innen Anregungen zur kindgerechten Vermittlung von den Datenschutz betreffenden Inhalten (E1, Z. 309ff.).

Einige am Projekt beteiligte Mitarbeiter:innen konnten sich – teilweise erstmalig – Wissen zu verschiedener Anwendungssoftware aneignen. Dazu zählt in vielen Fällen die Einrichtung und Durchführung einer Videokonferenz (z.B. E47, Z. 105–110; E11, Z. 241–145). E14 (Z. 174f.) gibt an, eine spezielle Schulung zum Aufbau einer Videokonferenz belegt zu haben, macht aber keine näheren Angaben zum dadurch erzielten Wissen. Dass nicht in allen Fällen ein wissensbezogener Kompetenzgewinn erfolgt ist, zeigt die Äußerung von E19 (Z. 99) zu einer älteren Kollegin, welche sich bislang „noch nicht an die Videoberatung rangetraut“ habe. Mitarbeiter:innen haben auch Informationen zu Besonderheiten in der methodischen Gestaltung einer Chat-Beratung erhalten:

E41, Z. 88–92 – Sonstiges

*„Wir hatten auch extra einen Kurs dazu, wie man eben auch Beratungs-E-mails oder eben auch in Chatform auf die einzelnen Beratungsaspekte eingeht. (...) Wie man eben das gut in schriftlicher Form darstellt. (Kanalreduktion, keine Mimik, keine Gestik, reiner Text, Emojis) Das ist ja eine komplett neue Welt und da haben dann auch sich eben meine Kolleg:innen, (...) sich gut einarbeiten können.“*

Außerdem wird von erworbenen Grundkenntnissen im Umgang mit MS Office-Produkten wie PowerPoint und Microsoft Word berichtet (E29, Z. 118–126; E8, Z. 322ff.). Aus Perspektive von E17 (Z. 191–195) gibt es bei den Mitarbeiter:innen einen hohen Wissenszuwachs im Hinblick auf Softwareanwendungen:

E17, Z. 191–195 – Sonstiges

*„Auch bei den Jugendlichen-Workshops, auch bei den Präsenzsachen, alle Mitarbeitenden haben einen wahnsinnigen Wissenszuwachs, eine wahnsinnige Offenheit dafür bekommen Sachen auch einzusetzen, sowas wie Actionbound oder Live Quiz mit Jugendlichen zu machen, die direkt ausgewertet werden können, wie man auch die Tablets einsetzen kann direkt vor Ort und gemeinsam damit arbeiten kann“.*

Auch Kenntnisse zur Erstellung von Grafiken mittels Canva wurden zumindest in einem Digitalisierungsprojekt von einer besonders kompetenten Mitarbeiterin vermittelt (E8, Z. 304ff.). Ferner hat sich das Wissen von Mitarbeiter:innen in Bezug auf Social Media Plattformen erweitert:

E1, Z. 358–362 – sonstige Kinder- und Jugendhilfe

*„es gab aber auch Situationen, dadurch, dass man über das Thema im Austausch war, also dass sich Mitarbeitende mit Jugendlichen zusammengesetzt haben und sich halt auch von den Jugendlichen einfach mal was zeigen haben lassen und TikTok erklären lassen oder was ist jetzt das Besondere oder der Unterschied zwischen Instagram und Facebook, dass da auch so eine Offenheit entstanden ist.“*

Weitere Projektbeteiligte haben zudem wissensbezogene digitale Kompetenzen für den Gebrauch digitaler Endgeräte wie Tablets oder auch Spiele-Konsolen (X-Box, Playstation 5) erworben (z.B. E6, Z. 166; E23, Z. 88ff.). Vereinzelt konnten Mitarbeiter:innen sich Kenntnisse zu Social Media Plattformen, z.B. TikTok, Instagram, Facebook, aneignen (E1, Z. 358–362; E43, Z. 126–129).

#### 4.2.7.2 Könnensbezogene digitale Kompetenzen

Die Expert:innen schätzen die (Weiter-)entwicklung könnensbezogener digitaler Kompetenzen im Projektzusammenhang mehrheitlich als hoch ein. Einzelne Expert:innen halten die Veränderungen hingegen für nicht beurteilbar (E48, Z. 140–147).

Im Hinblick auf die Handhabung von Anwendungssoftware zeigt sich bei vielen Mitarbeiter:innen eine Verbesserung, die u.a. daran ersichtlich wird, dass eine Arbeit im Homeoffice möglich war (E59, Z. 336–340). Vor allem Videokonferenzen können von einer Vielzahl an Mitarbeiter:innen durchgeführt werden (z.B. E69, Z. 126–129; E19, Z. 226–230). Allerdings gibt ein Teil der Expert:innen an, dass diese Kompetenz unter den Mitarbeiter:innen unterschiedlich ausgeprägt sei (z.B. E53, Z. 117ff.). Ausdrücklich erwähnt wird auch die gewonnene Fähigkeit, neue Gruppenkanäle innerhalb einer Videokonferenz-Software zu erstellen (E81, Z. 192f.). Mit dem Rückgriff auf Videokonferenz-Software ist auch die von Einzelnen hinzugewonnene Kompetenz, Veranstaltungen hybrid durchzuführen, verbunden (E18, Z. 214ff.). Expert:innen berichten ferner von erworbenen Methoden zur Gesprächsführung für die Videoberatung (E62, Z. 37–41). Zudem haben Mitarbeiter:innen sich „interaktive Methoden“ (E51, Z. 184) aneignen können, mit denen sich digitale Veranstaltungen gestalten lassen. Des Weiteren sind Mitarbeiter:innen einiger Einrichtungen nun ferner dazu in der Lage, fortgeschritten mit Office-Programmen umzugehen (E33, Z. 119–124). Sie können verschiedene Outlook-Funktionen nutzen (E52, Z. 124–127;

E47, Z. 110–115) und Anmeldungen zu virtuellen Veranstaltungen über ein digitales Tool zu verwalten (E51, Z. 39f.). Gleichzeitig legt ein punktuell ausgeprägter Schulungsbedarf bezogen auf Office-Anwendungen nahe, dass es an könnensbezogenen digitalen Kompetenzen teilweise noch fehlt:

E76, Z. 137–141 – Rehabilitation

*„setzt mit seinem Kollegen eine Schulung auf – Excel! Excel, Word, Outlook Bedienung, ganz einfache Dinge! Geschweige denn irgendwie schon ein bisschen komplexere Software (lacht). Das wäre wirklich eine Sache und da kann der einzelne nichts machen.“*

Laut E89 (Z. 264ff.) erfolgt die Internetnutzung im Allgemeinen nun souveräner und auch im Bereich der Öffentlichkeitsarbeit mit Hilfe von Social Media und Bildbearbeitungssoftware wird von einem Zuwachs an Fähigkeiten ausgegangen (E50, Z. 267–272).

Aus Sicht der Expert:innen haben Mitarbeiter:innen durch die Projektteilnahme ihr Können im Umgang mit digitalen Endgeräten verbessert. So würden z.B. Laptops wie auch Tablets mittlerweile souveräner eingesetzt:

E24, Z. 223–227 – Kindertagesbetreuung

*„wenn ich mir ansehe, wie unsicher die Mitarbeiter am Anfang mit den neuen Tablets und Notebooks, dann sieht man jetzt schon, wenn ich die Einrichtung besuche, dass die Tablets und Notebooks feste Plätze innerhalb der Kitas gekriegt haben, ne, in jeder Einrichtung, in jeder Gruppe liegen jetzt Notebooks und Tablets, das war ja vorher gar nicht der Fall“*

Zusätzliche Kompetenzen hätten Mitarbeiter:innen insofern erworben, als Fortschritte bei der Bedienung von „Konsolen und den PCs“ (E23, Z. 81f.) gemacht worden sein. Allerdings bestehen in Bezug auf die Fähigkeiten im Umgang mit digitalen Endgeräten teilweise noch Nachholbedarf (z.B. E66, Z. 114f.).

Des Weiteren verweist E37 (Z. 171ff.) auf eine Teilnahme der Mitarbeiter:innen an einer Schulung zur Verbesserung der Kommunikationskompetenzen im Kontext virtueller Veranstaltungen. Von einzelnen Personen werden die digitalen Kompetenzen bezogen auf das Können jedoch weiterhin als niedrig eingestuft bzw. nicht ausreichend beschrieben:

E66, Z. 114f. – Gender (Mädchen\* und Frauen\*, Jungen\* und Männer\*, Queer)

*„jeder soll sein Gerät haben, jeder soll damit umgehen können und die Kommunikation läuft flüssig, da sind wir noch nicht“.*

E31, Z. 132–137 – Psychiatrie

*„Das etwas am Fernseher nicht funktioniert, oder beim Handy oder am iPad etwas nicht funktioniert so wie man das möchte (lacht), das Übliche. (...) Das war meistens ein Mitarbeiter, wo die Bewohner auf den Mitarbeiter zugegangen sind, dass etwas nicht funktioniert und der selbst konnte das Problem nicht lösen und dann hat er mich kontaktiert“.*

Fraglich ist zudem, ob Mitarbeiter:innen die benötigten Fähigkeiten zur Lösung neu auftretender Schwierigkeiten im Umgang mit digitalen Medien besitzen:

E48, Z. 159–164 – Handlungsfelderübergreifend

*„ich glaube, dass alle im Anwenderwissen dazugewonnen haben, weil alle wenden die Tools an und das haben sie vorher nicht getan, wir sitzen ja nicht alle jedes Mal dabei, deswegen gibt es eine deutliche Zunahme an Anwenderwissen, aber ich glaube, wenn ein Problem außer der Reihe kommt, dann, weil es so ein logisches, wie könnte ich damit umgehen, dann sind wir da noch ganz am Anfang“.*

Für eine solche Fähigkeit könnten auf der anderen Seite Einzelberichte von Mitarbeiter:innen sprechen, die mit Hilfe von YouTube-Videos eigenständige Lösungen entwickeln konnten (E7, Z. 338–345).

#### 4.2.7.3 Haltungsbetogene digitale Kompetenzen

Ganz allgemein finden sich zahlreiche Anhaltspunkte dafür, dass die Mitarbeiter:innen ihre Skepsis gegenüber Prozessen der Digitalisierung im Rahmen der Projekte kritisch hinterfragt haben und so häufig zu mehr Offenheit gelangt sind. Exemplarisch wird dies anhand folgender Aussage deutlich:

E48, Z. 182–187 – Handlungsfelderübergreifend

*„ich glaube schon, dass im Rahmen des Projekts das gesamte Team offener geworden ist, natürlich hatten wir auch ganz große Stolpersteine und der ganze Prozess hat sehr lange gedauert, der ist auch immer noch nicht beendet, der wird auch immer fortlaufend sein, so wie das mit digitalen Tools nun mal ist, aber ich glaube, dass wir alle dazugewonnen haben und selbst die, die dem skeptisch gegenüberstanden, einen großen Gewinn daraus gezogen haben“.*

Dieser Befund könnte damit im Zusammenhang stehen, dass Mitarbeiter:innen die Gelegenheit hatten, sich mit ihren digitalisierungskritischen Anteilen zu beschäftigen:

E12, Z. 194–199 – Schulsozialarbeit

*„also wie man da irgendwie mit seinen Kindern in die Medienwelt eintaucht und das auch an die Kolleg:innen weitergegeben und, ich glaube, das hat vorher einfach nicht so an Schule stattgefunden, dass sich Fachkräfte auch stark mit dem Thema auseinandersetzen, denn es gilt irgendwie so als gefährlicher Raum für die Kinder im Grundschulalter und da einfach mal zu sagen, kann es sein, aber da gibt es auch was ganz Positives und das können wir auch total für uns nutzen“.*

Ein weiterer Erklärungsansatz für eine gestiegene Offenheit könnte sein, dass die Auseinandersetzung mit den Folgen der COVID-19-Pandemie im Projektzusammenhang dazu geführt hat, dass ein ausgeprägteres Bewusstsein für die bestehenden Auswirkungen digitaler Ungleichheit geschaffen hat (E9, Z. 276–281). Hinzu kommt, dass einige Mitarbeiter:innen ein Bewusstsein für den Mehrwert der Digitalisierung, z.B. in Form von Arbeitserleichterungen, entwickeln konnten (z.B. E73, Z. 250–259). Gleichzeitig ist es bislang nicht in allen Einrichtungen gelungen, die Mitarbeiter:innen vom Nutzen der Digitalisierung zu überzeugen (E89, Z. 301–319). Aus der Sicht von E95 (Z. 119–123) wird speziell der Einsatz von Onlineberatung von Mitarbeiter:innen weiterhin lediglich als Notlösung betrachtet:

E95, Z. 119–123 – Sucht- und Drogenarbeit

*„Naja, es ist auf dem Weg, so kann man es sagen. Grundsätzliches Interesse ist da, Akzeptanz auch, weil man eben das als Notfalllösung betrachtet. Also Begeisterung kommt jetzt nicht auf. Es ist ein zusätzliches Medium mehr, mit dem man dann kommunizieren kann. Aber es wird gerade im therapeutischen Bereich schon immer noch der persönliche Kontakt da auch gesucht. So kann man das sagen. Ja, nicht mehr und nicht weniger.“*

Zudem hat die Projektdurchführung zur Entwicklung einer medienpädagogischen Haltung unter den Expert:innen beigetragen (E24, Z. 204–217).

Einige Mitarbeiter:innen sind insofern zu einem veränderten wertegeleiteten Handeln gekommen, als sie sich auch mit fachlich begründeten Grenzen der Digitalisierung befasst haben. Aus Sicht von E27 (Z. 29f.) sollte in Bezug auf alle digitalen Entwicklungen prinzipiell reflektiert werden, inwiefern diese *„auch im Sinne der Menschen [sind]“*.

Allerdings sind nicht alle Mitarbeiter:innen in einen selbstreflexiven Prozess eingestiegen, sondern im Einzelfall auch weiterhin damit zufrieden, *„wenn sie nur den An- und Ausknopf bedienen müssen“* (E46, Z. 176). Im Kontrast hierzu äußert E63 (Z. 117f.) die Überzeugung, *„dass Digitalisierung und Soziale Arbeit zusammengehören“* und die Auseinandersetzung mit Fragen der Digitalisierung (in) der Sozialen Arbeit seitens der Professionellen insofern eine unhinterge-

bare Aufgabe darstellt. Wiederum andere Expert:innen vertreten nach Durchführung ihres Digitalisierungsprojekts die Auffassung, digitale Transformationsprozessen hätten „keine Auswirkung auf [die] Fachlichkeit“ (E15, Z. 211).

#### **4.2.8 Fortführung der Projektinhalte und Entwicklungsbedarfe**

Von Interesse war weiterhin, in welcher Weise die Projekte fortgeführt werden sollen und welche Entwicklungsbedarfe diesbezüglich bestehen.

##### *4.2.8.1 Fortführung der Projektinhalte*

Die Interviewten beabsichtigen durch die Projekte angestoßene Veränderungen abzuschließen, beizubehalten oder weiter zu optimieren.

Eingeleitete Digitalisierungsprozesse müssen auch nach Ende der Förderlaufzeit teilweise erst noch abgeschlossen und in den professionellen im Alltag der Einrichtungen integriert werden (z.B. E24, Z. 353–356; E7, Z. 157–163). Nach Auskunft vieler Expert:innen soll weiter auf vorhandene digitale Endgeräte, Infrastruktur und Angebote zurückgegriffen werden:

E20, Z. 76ff. – Gemeinwesenarbeit, Stadtteilarbeit, Quartiersmanagement

„Jetzt aktuell haben fast alle unserer Senioren ein Smartphone und können ja auch hier in der Einrichtung den Hotspot nutzen, den finanzieren wir jetzt im Anschluss weiter und nutzen ihn einfach, ohne dass sie zuhause etwas benötigen.“

E61, Z. 232–235 – Sucht- und Drogenarbeit

„Im Moment würde ich sagen, dass wir das, was wir jetzt am Angebot haben, in jedem Fall weiter beibehalten wollen, inwiefern man das noch erweitern kann oder ausbauen kann, gibt es sicherlich Möglichkeiten, haben wir aber aktuell noch nicht, also zumindest bei uns in der Beratung noch nicht weiter bedacht“.

Für die Expert:innen kommt außerdem eine Implementierung von Projektinhalten in andere Aufgabenfelder und Einrichtungen in Betracht (z.B. E93, Z. 425–429). Gegründete Arbeitskreise werden ihre Tätigkeit auch nach Projektende weiter fortsetzen (z.B. E24, Z. 315f.; E1, Z. 474ff.).

Die Expert:innen beschreiben eine Reihe von künftigen Vorhaben im Bereich der Digitalisierung. So soll auch weiterhin intern wie extern aktiv für digitale Angebote und Medien, aber auch die Vorteile der Digitalisierung geworben werden (E5, Z. 362–365; E76, Z. 361–365; E81, Z. 296–299). Zudem ist die Entwicklung weiterer digitaler Angebote geplant, dazu zählen bspw. die Einrichtung eines virtuellen Spiele-Tisches (E14, Z. 138–143), ein Blended-Learning Angebot (E52, Z. 220ff.; E105, Z. 597–604), Onlineberatungen (E3, Z. 407–411; E32, Z. 341–345)



sowie verschiedene Filmprojekte (E34, Z. 261ff.; E69, Z. 131–134) und die Nutzung von Smart-Home-Technologien (E27, Z. 145–150). Im Hinblick auf Softwareanwendungen sind sowohl Funktionserweiterungen als auch die Nutzung eines Messaging-Dienstes für die Kommunikation mit den Nutzer:innen und die Einführung einer Eltern-App vorgesehen (E94, Z. 198–202; E61, Z. 273–284; E44, Z. 53–57). Zudem soll im Kontext einer Videoberatung eine Auseinandersetzung mit den Themen Datenschutz und -sicherheit beim Versenden von Unterlagen der Nutzer:innen stattfinden (E36, Z. 131–138). Angekündigt wurde auch der Ausbau der Internetverbindung (E41, Z. 185).

Mit Blick auf die Arbeitsorganisation der Projekteinrichtungen werden verschiedene Ansätze zur Weiterentwicklung verfolgt. Diese reichen von der Einrichtung von E-Mail-Adressen für Ehrenamtler:innen (E22, Z. 257f.), der Entwicklung eines elektronischen Systems zur automatischen Zuweisung von Sozialleistungen (E88, Z. 220–227) über die Einrichtung elektronischer Fallakten (E85, Z. 202–207) bis hin zur Einrichtung einer Serverlösung mittels einer Cloud (E66, Z. 246–250). Des Weiteren soll überlegt werden, welche Möglichkeiten sich bspw. durch Videoproduktionen, Social Media oder andere Online-Plattformen für den Bereich der Öffentlichkeitsarbeit noch ergeben könnten (z.B. E24, Z. 316–320).

Auch eine stärkere Fokussierung der internen wie auch externen Vernetzung mit anderen Digitalisierungsprojekten wird thematisiert (E64, Z. 391–397; E89, Z. 346–351). Ferner soll fortlaufend geprüft werden, ob die Angebote auch den Bedürfnissen der Nutzer:innen entsprechen (E93, Z. 129ff.).

#### 4.2.8.2 *Entwicklungsbedarfe*

##### Digitale Kompetenzen

Zahlreiche Expert:innen sehen auch nach Abschluss ihrer Digitalisierungsprojekte einen Bedarf zur Vertiefung der digitalen Kompetenzen der Mitarbeiter:innen (z.B. E24, Z. 343–346). Schon aus diesem Grund werden aus ihrer Sicht weiterhin Schulungen benötigt. Hinzu kommt, dass die Einrichtungen auch für neue Mitarbeiter:innen zusätzliche Möglichkeiten vorhalten müssen, damit sie notwendige digitale Kompetenzen ausbilden können (z.B. E105, Z. 593–597). Darüber hinaus gilt es angesichts der hohen Dynamik der Entwicklungen im Bereich der Digitalisierung zu berücksichtigen, dass die Vermittlung digitaler Kompetenzen keine einmalige Angelegenheit ist, sondern soziale, pädagogische und pflegerische Berufe vor eine dauerhafte Aufgabe stellt:

E81, Z. 125–128 – Handlungsfelderübergreifend

*„so ein Prozess der Professionalisierung oder eben Befähigung der Mitarbeitenden, der ist nicht abgeschlossen, wenn man das sagt, so, wir sind jetzt fertig, sondern richtig fertig sind wir nicht, weil es immer nachfolgend, muss ja was weiter passieren.“*

Auch hinsichtlich der Vermittlung digitaler Kompetenzen an die Nutzer:innen besteht aus Sicht einiger Expert:innen ein Nachhol- und – wie bei den Mitarbeiter:innen – permanenter Entwicklungsbedarf (z.B. E76, Z. 361–364; E49, Z. 250–255).

### Anschlussfinanzierung

Es besteht ein hoher Bedarf für eine Anschluss- oder auch dauerhafte Finanzierung von Digitalisierungsvorhaben. Es wird als ein generelles Problem angesehen, dass Projekte mit Ablauf ihrer Förderlaufzeiten enden, ohne dass selbsttragende Strukturen für eine Verstetigung vorhanden sind (E7, Z. 414–417). E25 (Z. 268–271) weist darauf hin, dass im Hinblick auf die Digitalisierung „in der sozialen Landschaft“ (E25, Z. 268) generell noch großer Nachholbedarf besteht und im Projekt lediglich eine „Grundausstattung“ (E25, Z. 271) angeschafft worden sei. Es gibt weiterhin einen Bedarf an Endgeräten und durch die Digitalisierungsprojekte erst entstandene, laufende Kosten, z.B. zur Verlängerung von erworbenen Lizenzen, müssen künftig gedeckt werden (z.B. E37, Z. 219–223). Des Weiteren stellen Expert:innen fest, dass die Fortführung der Projektinhalte einen „Mehraufwand“ (E70, Z. 381–384) bedeutet, der durch die vorhandenen Mitarbeiter:innen nicht zu leisten ist (z.B. E89, Z. 388–393). Projektbezogene Errungenschaften, wie die Einstellung eines Digitalcoaches, sowie damit verbundene Ressourcen und Kompetenzen sind zum Teil aus finanziellen Gründen gefährdet (E7, Z. 248ff.). Ein Kompetenzverlust für Einrichtungen droht auch, da am Projekt beteiligte Ehrenamtler:innen, die während der Projektlaufzeit als Mini-Jober:innen eingestellt werden konnten, nicht mehr in gleichem Maße zur Verfügung stehen (E8, Z. 426–431). Der zuvor skizzierte Bedarf an einer fortlaufenden Vermittlung digitaler Kompetenzen erfordert ebenfalls weitere Mittel zur Finanzierung von Schulungsangeboten (E23, Z. 156–160). Auch für die Bewerbung der Digitalisierungsprojekte wird ein Bedarf nach einer Anschlussfinanzierung formuliert (E54, Z. 207ff.).

Vor diesem Hintergrund wird für die weitere Finanzierung plädiert, die – so E51 (Z. 235–238) – auch ein niedrigeres Volumen als die im Rahmen des Sonderprogramms bereitgestellten Mittel haben könnte:

E51, Z. 235–238 – Sonstiges

*„wenn es da eine einfache Form gibt dafür Unterstützung zu bekommen, dann finde ich das gut, es muss ja nicht immer ein 100.000 € Projekt sein, ne, das war jetzt schon extrem groß, extrem zeitaufwendig, es war extrem herausfordernd, es war extrem belastend auch.“*

Vorteil einer Anschlussfinanzierung könnte sein, dass sich dadurch perspektivisch die Chancen für eine weitere Finanzierung erhöhen lassen:

E19, Z. 300–303 – Gender (Mädchen\* und Frauen\*, Jungen\* und Männer\*, Queer)

*„natürlich den Projektantrag, den wir gerade neu schreiben, schreiben wir jetzt natürlich, was wir haben, ne, (I klar), wenn da steht 40 Laptops und 15 Tablets, ne, die finanziert wurden durch, das macht einen natürlich auch, es eröffnet einem auch noch mal ganz andere Wege, muss man auch sagen.“*

Zudem gibt es Überlegungen der Expert:innen, wonach die finanzielle Unterstützung sozialer Einrichtungen bei einer digitalen Transformation als Beitrag zur digitalen Teilhabe anerkannt werden und deshalb künftig eine Regelleistung darstellen sollte (E64, Z. 442–451).

### Förderprogramm

Nach Auffassung einzelner der interviewten Expert:innen besteht ein Bedarf nach einer öffentlichkeitswirksameren Bekanntmachung künftiger Förderprogramme (z.B. E19, Z. 318ff.). Ein weiterer geäußelter Bedarf ist eine Verkürzung des Prüfungszeitraums bis zur Bewilligung der Projektanträge (z.B. E103, Z. 187–190), um schneller auf die akute Krise reagieren zu können, die Gefahr von Preissteigerungen zu reduzieren und im Falle einer Nicht-Bewilligung weniger Vorleistungen für die Durchführung erbracht zu haben (E56, Z. 435f.; E30, Z. 32–35; E51, Z. 70–76).

Fördernd würde sich den Expert:innen zufolge auswirken, wenn bereits in den Hinweisen zur Antragstellung auf mögliche Folgekosten (z.B. aufgrund von Lizenzen, Verträgen) und deutlicher auf die Anforderungen an die Verwendungsnachweise aufmerksam gemacht würde (E66, Z. 214–220, 282–289). Bezogen auf potenzielle Förderprogramme im Bereich Digitalisierung empfiehlt E51 (Z. 243–247) auf Basis positiver Projekterfahrungen in der Antragstellung eine externe Beratung als eigenständigen Programmteil zu verankern.

Auch zur Entlastung kleinerer Träger gibt es spezifische Entwicklungsbedarfe, die ggf. auch durch künftige Förderprogramme berücksichtigt werden könnten. Wichtig erscheint aus Sicht der Expert:innen eine Unterstützung der Einrichtungen bei der Erstellung von Digitalisierungs-

konzepten und im Rahmen der Antragstellung. Solche Träger hätten häufig nicht die notwendigen Ressourcen und Erfahrungen, um den damit verbundenen Anforderungen zu entsprechen (E68, Z. 327–336; E63, Z. 162f.). Hilfreich könnte vor diesem Hintergrund auch die Einrichtung einer Sonderförderung sein, von der größere Träger ausgenommen sind (E56, Z. 375ff.). Einen grundlegenden Änderungsvorschlag zur Verbesserung des Antragsverfahrens für kleinere Träger unterbreitet E63:

E63, Z. 149–163 – berufliche Integrations- und Beschäftigungsförderung

*„Schleife eins, Interessenbekundungsverfahren, wobei die Konzeptionsstärke im Interessenbekundungsverfahren noch nicht so hoch sein muss, dass der Invest da rein zu hoch ist und Schritt zwei, all diejenigen, die durch das Interessenbekundungsverfahren durchgekommen sind, erhalten in der Konzepterstellung Unterstützung, und das kostenfrei.“*

Einen weiteren Entwicklungsbedarf markieren Aussagen einiger Expert:innen, in denen der Wunsch nach einer stärkeren Förderung fachlicher Austauschmöglichkeiten zwischen Projekteinrichtungen aus ähnlichen Handlungsfeldern deutlich wird:

E23, Z. 140–144 – Offene Kinder- und Jugendarbeit

*„ich muss auch ehrlich gestehen, ich glaube jeder hat einen anderen Digitalisierungsauftrag gehabt oder wollte was anderes, nicht jeder hat ein Jugendtreff. Und deswegen waren diese Schulungen danach nicht interessant, ich habe mich überall eingewählt, aber ich muss ehrlich sagen es war für mich nicht interessant, nicht griffig.“*

Auch die Durchführung eines Fachtags mit buchbaren Workshops oder einer offiziellen Abschlussveranstaltung könnte zusätzliche Austausch- und Vernetzungsmöglichkeiten für die teilnehmenden Projekte schaffen (E49, Z. 497–507; E35, Z. 283–287). Schließlich wird ein Bedarf nach einer Möglichkeit zur kostenneutralen Projektverlängerung formuliert (E68, Z. 359–364).

#### Informationsdatenbank für Digitalisierungsprojekte

Aus dem Material lässt sich auch ein Bedarf nach einer Informationsdatenbank zur Durchführung von Digitalisierungsprojekten herausarbeiten. Rückblickend wäre es aus Sicht der Expert:innen hilfreich gewesen, auf eine Auflistung von bewährten, datenschutzkonformen Tools sowie externen Dienstleister:innen und Fortbildungsangeboten für spezifische Handlungs- und Aufgabenfelder zurückgreifen zu können (E7, Z. 365–374; E68, Z. 484–491; E41, Z. 163–167; E49, Z. 441–448). Auch eine Zugriffsmöglichkeit auf Fragebögen für die Durchführung einer Bedarfsanalyse hätten zu Projektbeginn eine Entlastung bieten können (E8, Z. 356–363).

## 5 Befragung der Mitarbeitenden und Leitungskräfte

### 5.1 Methodik

#### 5.1.1 Zielsetzung

Das Ziel der Befragung, die im Zusammenhang mit den inneren Strukturen der Organisationen steht, besteht darin, die Projekte und digitalen Angebote aus Sicht der Expert:innen zu untersuchen. Neben Rahmendaten zu den Projekten sollen das Gelingen einzelner Projektziele, Projekterfolge und Herausforderungen im Kontext verschiedener (z.B. rechtlicher oder gesellschaftlicher) Rahmenbedingungen sowie fördernde und hindernde Faktoren bei der Umsetzung der Projekte erfasst werden. Aus jedem der 653 geförderten Projekte sollte jeweils eine Leitungskraft sowie ein:e Mitarbeiter:in an einer Online-Befragung teilnehmen. Die Zugänge für die Befragung wurden für Leitungen und Mitarbeitende per E-Mail verschickt. Das Einverständnis zur Teilnahme gaben die Expert:innen auf der Startseite der Online-Befragung. Die Befragung wurde mithilfe des Online-Tools Limesurvey umgesetzt. Die Auswertung erfolgte mittels des Programms IBM SPSS Statistics.

#### 5.1.2 Ablauf der Befragung

Um das Befragungsinstrument zu prüfen, wurde ein Pretest (d.h. eine probeweise erste Befragung mit einer kleinen Stichprobe) in Form kognitiver Interviews (siehe Kapitel 4.1.2) durchgeführt. Angesichts der bestehenden Forschungslage, die dadurch gekennzeichnet ist, dass für die Evaluation von Digitalisierungsprojekten keine geprüften, standardisierten Instrumente vorliegen, wurde der Fragebogen sowie viele Items eigenständig entwickelt. Aufgrund des engen zeitlichen Rahmens der Evaluation war zudem eine statistische Prüfung der Reliabilität und Validität des gesamten Instrumentes nicht möglich. Aufgrund dessen war es aus Sicht des Projektes besonders wichtig, die Verständlichkeit der Fragen, deren (potenzielle) Sensitivität und Vollständigkeit zu prüfen. Der Schwerpunkt des Pretests lag daher auf der Validitätsprüfung, die allein deshalb wichtig war, weil an der Erhebung Befragte aus Projekten mit einem besonders hohen Grad der Heterogenität teilgenommen haben. Um der Vielfalt der Handlungsfelder, Projektziele und Zielgruppen des Programms gerecht zu werden, bestand die Notwendigkeit, einige Fragen abstrakter zu gestalten. Die Pretests waren daher so aufgebaut, dass es den Forscher:innen möglich war, potenzielle Missverständnisse (z.B. in der Formulierung der Items) zu erkennen und Lücken zu identifizieren, die sich vor allem auf Rahmenbedingungen der erfassten Projekte innerhalb institutioneller Kontexte beziehen.



An den Pretests beteiligten sich Mitarbeitende und Leitungskräfte aus drei vom Auftraggeber ausgewählten Projekteinrichtungen aus unterschiedlichen Handlungsfeldern.

Alle Pretests wurden im Zeitraum vom 13. Mai bis zum 30. Mai 2022 durchgeführt. Nach der Auswertung der Ergebnisse wurde das Befragungsinstrument entsprechend der Rückmeldungen der Teilnehmenden angepasst und ergänzt. Einige Fragen wurden verständlicher formuliert, während andere Items um zusätzliche Erläuterungen ergänzt wurden. Darüber hinaus wurden einige neue Fragen aufgenommen, während auf einige vormals generierte Items verzichtet wurde.

Nach einer weiteren internen Prüfung erfolgte die finale Anpassung des Befragungsinstrumentes und dessen technische Umsetzung. Für die Durchführung der Befragung wurde das Online-Tool Limesurvey eingesetzt. Nach der Überführung aller Items in die Online-Version fand eine interne Prüfung hinsichtlich der Zuverlässigkeit der Datenspeicherung statt. Nach einem erfolgreichen internen Test des Befragungsinstrumentes wurden die Ansprechpartner:innen aller Projekte per E-Mail kontaktiert und jeweils ein:e Mitarbeiter:in und eine Leitungskraft um Teilnahme gebeten. Die praktische Durchführung der Online-Befragung fand in den Monaten Juli und August 2022 statt. Um den methodischen Grundkontext des Befragungsinstrumentes nachvollziehbar darzustellen, ist das nachfolgende Kapitel der Schilderung des Aufbaus des Fragebogens inkl. der Vorstellung der verschiedenen Frageblöcke gewidmet.

### **5.1.3 Aufbau der Befragung**

Die Befragung der Leitungskräfte und der Mitarbeitenden besteht aus insgesamt fünf Frageblöcken mit unterschiedlichen thematischen Schwerpunkten (siehe Anhang). Dabei wurden die Frageblöcke so gestaltet, dass sich die an Leitungskräfte und Mitarbeitende gerichteten Fragen in ausgewählten Themenbereichen überschneiden oder aufgabenspezifisch ergänzen.

Der erste Fragenblock ist der Erfassung der Merkmale der befragten Personen, ihrer beruflichen Tätigkeit sowie dem Handlungsfeld, in dem sie beschäftigt sind, gewidmet. Neben soziodemografischen Daten, wie Alter und Geschlecht, werden hier die berufliche Qualifikation (Bildungsabschluss) sowie die aktuelle berufliche Position erfasst. Weitere Variablen umfassen die Dauer der Tätigkeit, deren Umfang (als wöchentliche Arbeitszeit) sowie die Verortung in einem spezifischen Handlungsfeld. Die Daten dienen der Beschreibung der erfassten Stichprobe und erlauben Aussagen darüber, seit wann die Leitungskräfte und Mitarbeitenden ihre Tätigkeit bei einem bestimmten Träger ausüben. Damit Items zur Erfassung der Projektergebnisse ausführlicher



erfasst werden können und die Dauer der Befragung nicht zu verlängern, beschränken sich Fragen zu den Merkmalen der Befragten auf ein notwendiges Mindestmaß.

Der Fragenblock 2 befasst sich mit den Rahmendaten der Projekte. Im Vordergrund steht die Erfassung des jeweiligen Digitalisierungsziels der Projekte sowie die Erhebung ausgewählter Projektmerkmale (z.B. im Sinne von Variablen, die bestimmte Merkmale des Prozesses abbilden). So wird hier neben dem thematischen Schwerpunkt nach der Anzahl erreichter Nutzer:innen der Projekte gefragt. Einzelne Items dieses Fragenblocks (z.B. Höhe der Fördersumme) sind nicht in die Auswertung mit eingeflossen, da keine oder keine zuverlässigen Angaben gemacht wurden. Außerdem wurden die Zwecke, für die die Mittel eingesetzt wurden und die Art des digitalen Angebots abgefragt.

Der Fragenblock 3 dient der Erfassung der Digitalkompetenz der befragten Personen. Hierfür wurde auf ausgewählte Befragungsinstrumente aus anderen Studien zurückgegriffen. So wurden beispielsweise Items aus dem sog. D21-Digital-Index zur Selbstbeurteilung digitaler Kompetenzen (Initiative D21 e.V., 2020) übernommen. Die Auswahl erfolgte nach der Relevanz der Items für die Befragung. Als inhaltlicher Rahmen der Itemübernahme diente das in der Evaluation verwendete Kompetenzmodell nach von Spiegel (2018, S. 82–100) (vgl. Kap. 2.4), das aus den Kompetenzbereichen Wissen, Können und Haltung besteht. Da die Gesamterhebung aus einem quantitativen und einem qualitativen Teil besteht, samt wurde bei der Erstellung des standardisierten Erhebungsinstrumentes (für die Online-Befragung) darauf geachtet, dass es eine Passung zu den Leitfäden des qualitativen Teils gibt und dass beide Befragungsteile – unter Berücksichtigung ihrer methodologisch-methodischen Unterschiedlichkeit – auf die gleichen theoretischen Ansätze und Konzepte zurückgreifen.

Der nachfolgende Fragenblock 4 widmet sich den Ergebnissen der Projekte. Hier gilt zunächst darauf hinzuweisen, dass es sich bei der geplanten Evaluation um eine retrospektive Erhebung handelt. Konkret bedeutet dies, dass ein Vergleich zwischen der Situation vor bzw. zu Beginn der jeweiligen Projekte und nach deren Beendigung nicht möglich ist. Da die Laufzeit der meisten betrachteten Projekte jedoch vergleichsweise kurz war, kann davon ausgegangen werden, dass die Befragten vor allem den Stand der Ausstattung mit Hard- und Software vor Projektbeginn zum Zeitpunkt der Befragung noch gut erinnern und vergleichsweise zuverlässig bewerten konnten. Die Ausstattung der Einrichtungen bildet jedenfalls einen wichtigen Aspekt der Befragung, da es für alle beteiligten Akteure zu Beginn der COVID-19-Zeit entscheidend war, die Verfügbarkeit über digitale Technik auf ein Maß zu bringen, das eine Arbeit auf digitalem Wege grundsätzlich ermöglichte. Aufgrund der hohen Diversität der betrachteten Projekte bezogen



sich die zur Bewertung der Ausstattungssituation (mit Hard- und Software, Zugang zu Dienstleistungen zum Zweck der fachgerechten Weiterentwicklung im Kontext der Digitalisierung) konzipierten Items allerdings nicht auf die vollständige Erhebung konkreter Geräte oder Anwendungen. Vielmehr lag ihr Akzent auf der Bewertung des Ist-Standes vor Projektbeginn aus subjektiver Sicht der Befragten. Zur Erfassung der Angaben der Leitungskräfte und Mitarbeitenden kamen vor allem selbst konzipierte Items zum Tragen. Bei der Bewertung der Ausstattung der Einrichtungen erschien es angemessen, zwischen der Ausstattung mit Hard- und Software sowie dem Zugang zu spezifischen Dienstleistungen (z.B. technischer Support) zu unterscheiden. Für letztere gilt, dass sie bei der Umsetzung von Digitalisierungsprojekten in der sozialen Arbeit wichtiger sein können als etwa in anderen, spezifischen Kontexten, in denen die Profile der Beschäftigten durch ein höheres Niveau der Digitalkompetenz gekennzeichnet sind. Neben der Erfassung der Ausstattungs- und Ressourcensituation war ebenfalls eine summative Bewertung der Projekte aus subjektiver Sicht der Befragten wichtig. Um dies zu erfahren, wurde auf die Erfassung allgemeiner und spezifischer Zufriedenheit mit dem Projekt und dessen zentralen Merkmalen (z.B. dem organisatorischen Verlauf, den Rahmenbedingungen usw.) zurückgegriffen.

Fragenblock 5 schließt die Befragung mit einem Ausblick und der Möglichkeit, Wünsche für die Zukunft an. Relevant war hier zu erfahren, welche Bedarfe die Befragten identifizieren konnten, um vergleichbare Digitalisierungsprojekte in der Zukunft durchführen zu können. Für das Antwortformat wurde eine Reihe verschiedener Antwortmöglichkeiten zur Verfügung gestellt. Dazu gehörten Faktoren auf projektbezogener, institutioneller und gesellschaftlicher Ebene, u.a. aus den Bereichen Finanzierung, technischer Support, Beratung und Vernetzung und Rechtliches. Zum Ende der Befragung wurde ebenfalls erfasst, ob digitale Ausstattung fehlt und ob neuentwickelte digitale Angebote nach Projektende erhalten bleiben sollen bzw. können. Die Bedeutung dieser Fragen ergibt sich zum einen aus dem Ziel heraus, Handlungsempfehlungen abzuleiten. Zum anderen erlaubt die Beschäftigung mit Wünschen und Bedarfen für die weitere Gestaltung der digitalen Zukunft eine (Neu-)Bewertung der Projektziele. Von besonderer Relevanz ist zudem die Bewertung der Nachhaltigkeit der entwickelten digitalen Angebote, d.h. die Frage, ob entwickelte Angebote nach der Beendigung der Projekte fortgeführt werden. Die Antworten darauf können richtungsweisend dafür sein, ob die durchgeführten Projekte sich ausschließlich als Bemühungen um pandemiebedingte Kompensation von Präsenz-Angeboten verstanden haben oder ob mit ihrer Hilfe gewisse Weichen für künftige Weiterentwicklung sozialer Dienste gestellt werden konnten.

## 5.2 Ergebnisse der Befragung der Mitarbeitenden und Leitungskräfte

### 5.2.1 Demographische Daten

Aus dem Gesamtkanon der 653 geförderten Projekte zur Digitalisierung in der sozialen Arbeit in NRW wurden jeweils zwei Expert:innen zur Teilnahme an der Befragung eingeladen: je ein:e Mitarbeiter:in und eine Leitungskraft, die an den Projekten mitgewirkt oder mit ihnen betraut waren. Insgesamt nahmen an der Online-Erhebung 474 Personen aus ca. 234 Projekten teil, was einer Rücklaufquote von 36,3% der angestrebten Anzahl an Befragten entspricht. Im Rahmen der Datenbereinigung wurden sechs Datensätze (z.B. aufgrund doppelter Teilnahme oder fehlender Angaben zu zentralen Fragestellungen) von der Datenauswertung und -analyse ausgeschlossen. Für die endgültige Auswertung wurden damit 468 Datensätze berücksichtigt. Da nicht alle Teilnehmenden den gesamten Fragebogen bearbeitet, d.h. alle Items beantwortet haben, variieren die Antwortzahlen ( $n$ ) pro Item in Abhängigkeit von der Zahl der individuell Beteiligten. Die Prozentzahlen innerhalb der Tabellen und Abbildungen sowie im Text beziehen sich grundsätzlich immer auf die Menge der Personen, die auf die jeweilige Frage geantwortet haben. In einigen Abbildungen werden außerdem nur Ergebnisse beschriftet, die über 5% liegen.

#### 5.2.1.1 Alter der Befragten

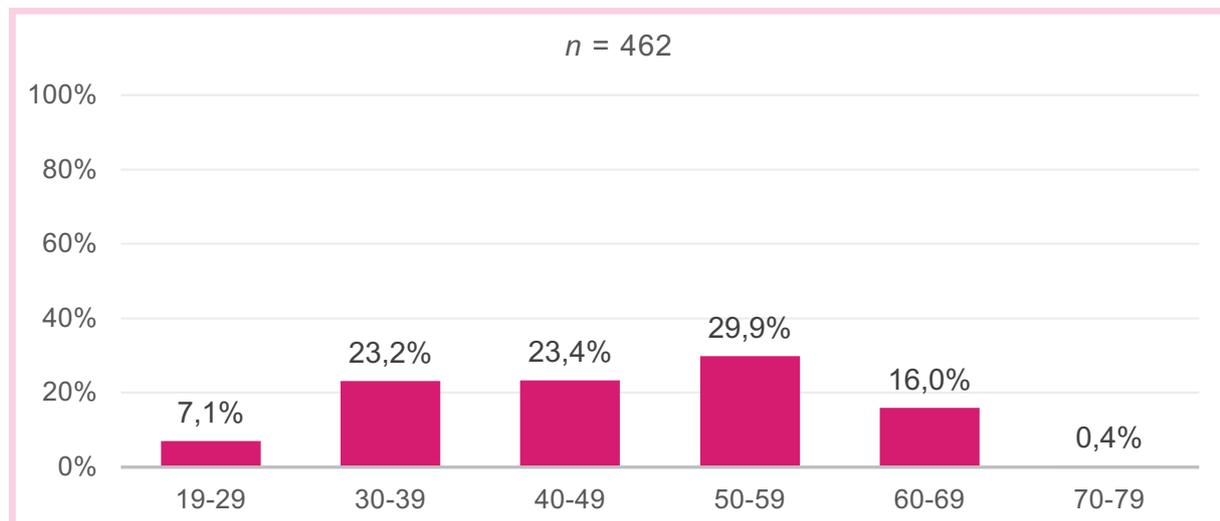


Abbildung 1. Alter der Teilnehmenden (nach Jahren).

Die an der Online-Befragung teilgenommenen Expert:innen waren insgesamt zwischen 19 und 75 Jahren alt. Knapp 30% der Befragten gehörten der Altersgruppe der 50- bis 59-Jährigen an. Etwas mehr als die Hälfte (53,7%) aller Befragten war jünger. Davon befanden sich jeweils ca.



23% in den Altersgruppen 30 bis 39 und 40 bis 49. Die restlichen ca. sieben Prozent der jüngeren Teilnehmer:innen bildeten Personen im Alter von 19 bis 29 Jahren. Ca. sechzehn Prozent der Expert:innen waren dagegen 60 Jahre und älter, zwei Personen bzw. 0,4% gaben gar ein Alter von über 70 Jahren an. Im Mittel lag das Alter der Teilnehmenden mit 46,9 Jahren ( $SD = 11,5$ ) in der sog. zweiten Lebenshälfte.

#### 5.2.1.2 *Geschlecht der Teilnehmenden*

In der Befragung bestand die Möglichkeit, das Geschlecht mitzuteilen. Hier gaben 60,2% der Personen das Geschlecht "weiblich" an, 39,4% bezeichneten sich als männlich und 0,4% machten von der Aussage "divers" Gebrauch.

Tabelle 3. *Geschlecht der Teilnehmenden*

	<i>n</i>	%
<i>Weiblich</i>	275	60,2
<i>Männlich</i>	180	39,4
<i>Divers</i>	2	0,4
<i>Gesamt</i>	457	100

#### 5.2.1.3 *Leitungsposition*

Knapp 60% der befragten Expert:innen waren Leitungskräfte. Angesichts dieser Verteilung ist davon auszugehen, dass aus einigen Projekten keine Mitarbeitenden teilgenommen haben oder es in einigen Fällen mehr als eine Leitungskraft gab. Die Aufschlüsselung der verschiedenen Leitungspositionen, wie z.B. Teamleitungen, Projektleitungen, Leitungen einer oder mehrerer Abteilungen oder Einrichtungen sowie Leitungen von Vereinen und Verbänden ist in Abbildung 3 dargestellt.

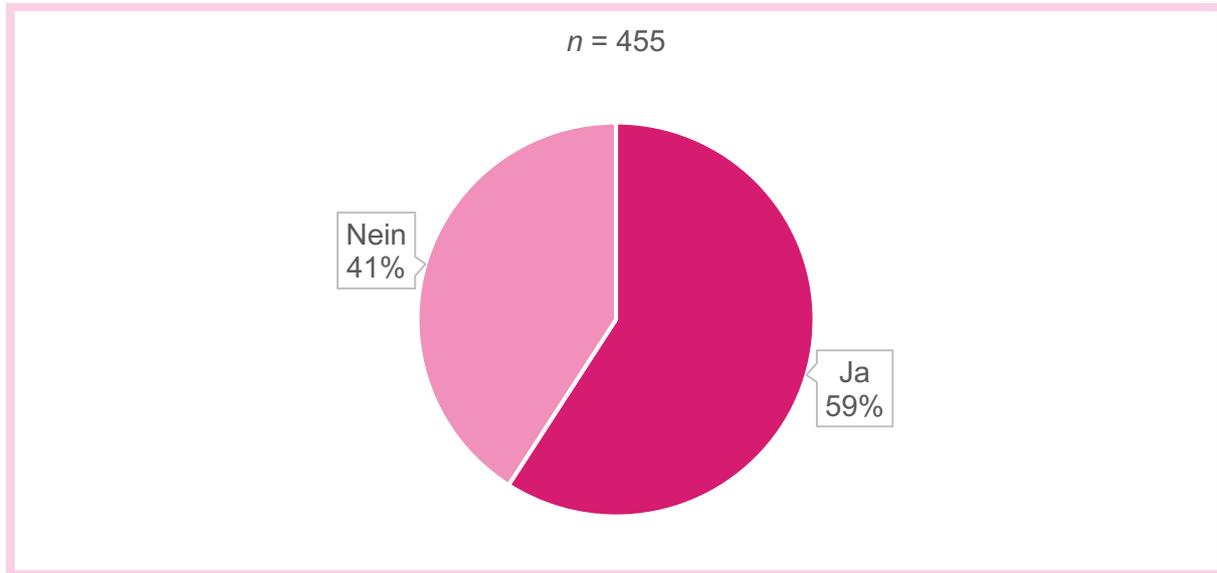


Abbildung 2. „Haben Sie eine Leitungsposition in der Einrichtung?“

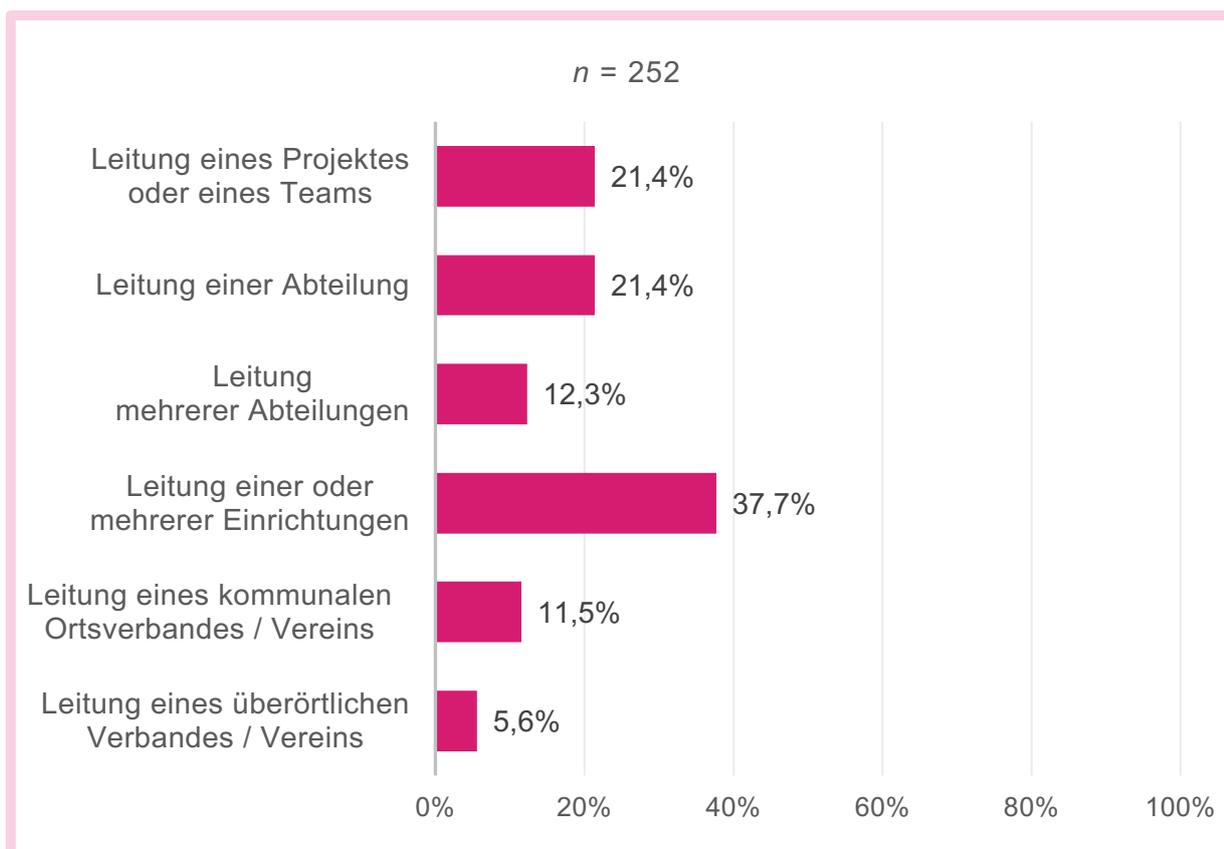


Abbildung 3. Art der Leitungsposition.

#### 5.2.1.4 Bildungsabschluss der Mitarbeitenden und Leitungskräfte

Die Mehrheit der Expert:innen verfügt über ein Diplom- oder einen Masterabschluss (57,5%). Am zweit- und dritthäufigsten liegen ein Bachelorabschluss (14,9%) oder eine Berufsausbildung (11,9%) vor.

Tabelle 4. Höchster Bildungsabschluss.

<i>Bildungsabschluss</i>	<i>n</i>	<i>%</i>
<i>Master oder Diplom</i>	267	57,5%
<i>Bachelor</i>	69	14,9%
<i>Berufsausbildung</i>	55	11,9%
<i>Abitur oder Fachhochschulreife</i>	41	8,8%
<i>Staatsexamen</i>	9	1,9%
<i>Realschulabschluss</i>	8	1,7%
<i>Promotion</i>	5	1,1%
<i>Kein Abschluss</i>	1	0,2%
<i>Hauptschulabschluss</i>	1	0,2%
<i>Sonstige</i>	8	1,7%
<i>Gesamt</i>	464	100%

#### 5.2.1.5 Anstellung und Tätigkeit in der Einrichtung

Von Interesse war – neben dem Bildungsabschluss – die Frage, in welchem Bereich der beteiligten Einrichtungen die Expert:innen tätig sind. Mehr als zwei Drittel der Befragten übte demnach eine Tätigkeit im sozialen Bereich der Einrichtung aus. Knapp 15% der Befragten arbeiteten in der Verwaltung und knapp 4% im technischen Bereich. Die verbleibenden 10,2% waren anderen Bereichen zugeordnet, die im Rahmen der Befragung nicht einzeln erfasst wurden.

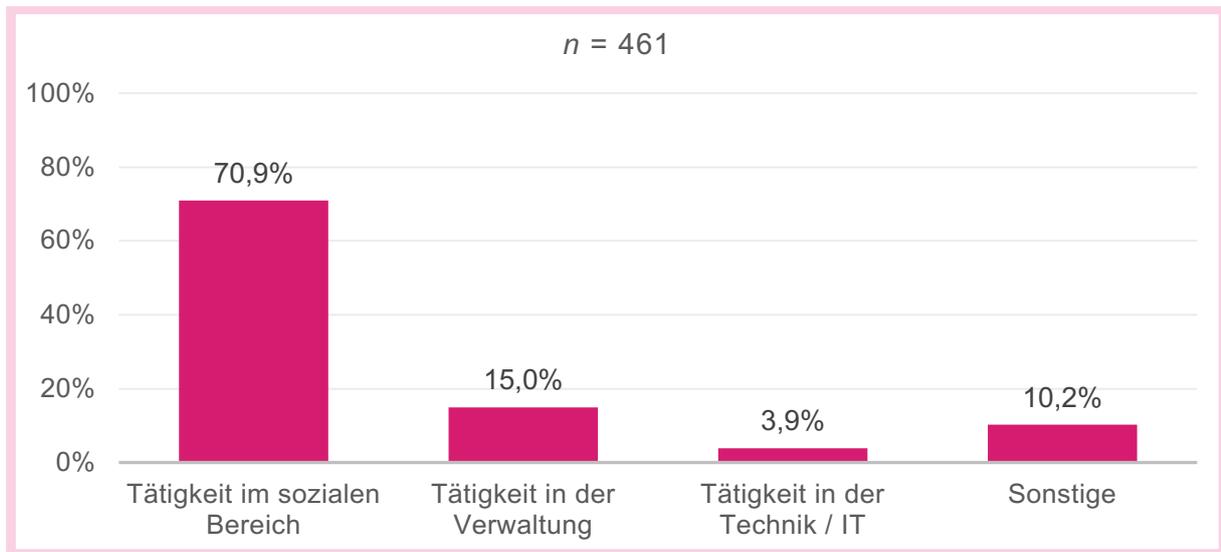


Abbildung 4. Art der Tätigkeit in der Einrichtung.

Von Interesse war – neben dem Bildungsabschluss – die Frage, in welchem Bereich der beteiligten Einrichtungen die Expert:innen tätig sind. Mehr als zwei Drittel der Befragten übte demnach eine Tätigkeit im sozialen Bereich der Einrichtung aus. Knapp 15% der Befragten arbeiteten in der Verwaltung und knapp 4% im technischen Bereich. Die verbleibenden 10,2% waren anderen Bereichen zugeordnet, die im Rahmen der Befragung nicht einzeln erfasst wurden. Neben der aktuellen Bereichszugehörigkeit gaben 453 Personen an, seit wann Sie dort beruflich tätig sind. Die Antworten lagen zwischen 0,5 und 45 Jahren. Im Mittel arbeiteten die Befragten seit 14,4 Jahren ( $SD = 10,7$ ) in ihrem Tätigkeitsbereich, so dass die Mehrheit der Expert:innen über eine fundierte Erfahrung ihrer beruflichen Tätigkeit verfügt.

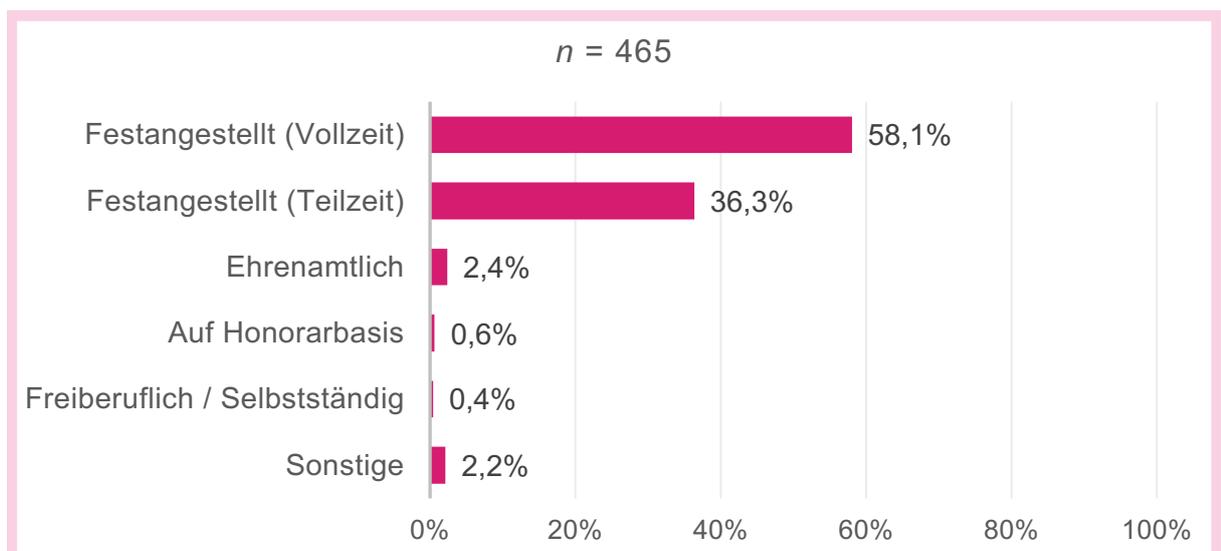


Abbildung 5. Art der Anstellung in der Einrichtung.

Dabei waren die meisten Befragten zum Zeitpunkt der Befragung als Professionelle in Vollzeit angestellt. Der Anteil der festangestellten Expert:innen mit einer Vollzeit- oder einer Teilzeit-Tätigkeit lag bei knapp 95%. Da sich diese Befragung vor allem an angestellte Mitarbeiter:innen der Projekte richtete, waren an der Befragung erwartungsgemäß nur wenige ehrenamtliche Beschäftigte (2,4%) vertreten.

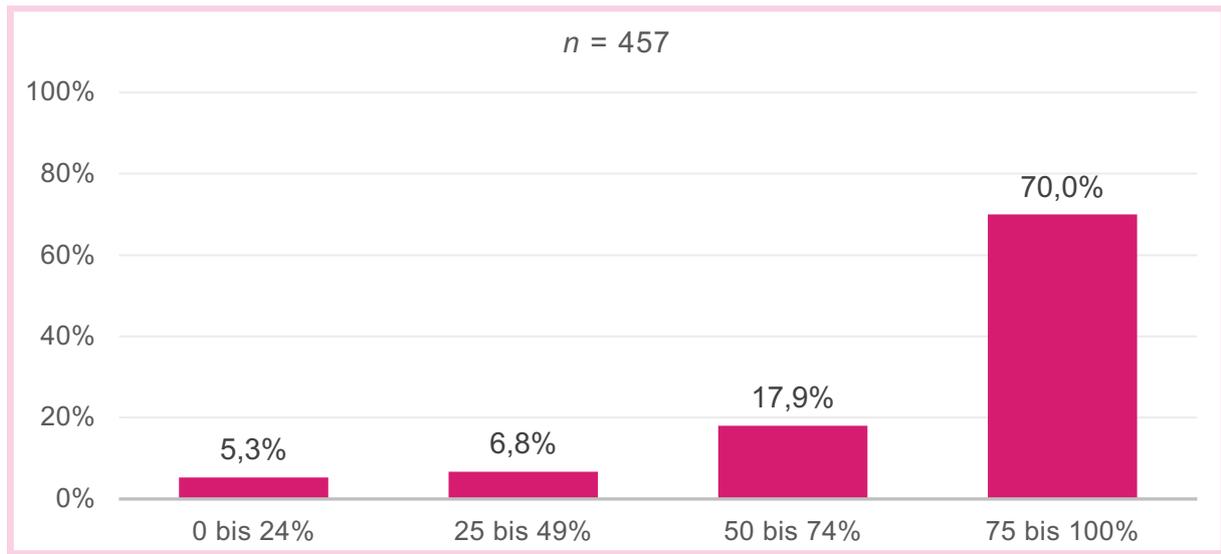


Abbildung 6. Stellenumfang (Angaben in Prozent der wöchentlichen Arbeitszeit).

Wesentlich für die Beschreibung der Berufssituation der Expert:innen ist auch ihr Stellenumfang bzw. die Anzahl der Stunden, die sie als wöchentliche Arbeitszeit bei der am Projekt beteiligten Einrichtung erbringen. Die Ergebnisse zeigen, dass die überwiegende Mehrheit der Befragten (70%) eine wöchentliche Arbeitszeit von mindestens 75% hat. Nur 30% der Teilnehmer:innen arbeitet weniger als 75% in der Woche.

#### 5.2.1.6 Handlungsfelder

Die im Rahmen der Evaluationsstudie betrachteten Projekte waren in unterschiedlichen Handlungsfeldern der Sozialen Arbeit angesiedelt. Nicht alle der Projekte hatten dabei einen klaren, auf einen bestimmten Bereich ausgerichteten Fokus. Einige Vorhaben waren vielmehr handlungsfeldübergreifend angelegt. Aus diesem Grund war es einer Reihe beteiligter Expert:innen (17,2%) nicht möglich, ihr Projekt einem einzelnen Handlungsfeld zuzuordnen, da das in Frage stehende Vorhaben entweder handlungsfeldübergreifend oder in mehreren Einrichtungen – teils aus verschiedenen Bereichen – verortet war.



Tabelle 5. Handlungsfelder der Projekte.

<i>Handlungsfeld</i>	<i>n</i>	<i>%</i>
<i>Das Projekt umfasste mehrere Einrichtungen/Schwerpunkte</i>	80	17,2%
<i>Behindertenarbeit und -hilfe</i>	59	12,7%
<i>Altenarbeit und -hilfe</i>	51	10,9%
<i>Hilfe zur Erziehung (z.B. Sozialpädagogische Familienhilfe)</i>	34	7,3%
<i>Sonstige Kinder- und Jugendhilfe</i>	27	5,8%
<i>Berufliche Integrationsförderung und Beschäftigungsförderung</i>	27	5,8%
<i>Offene Kinder- und Jugendarbeit</i>	24	5,2%
<i>Kindertagesbetreuung</i>	22	4,7%
<i>Gemeinwesenarbeit, Stadtteilarbeit, Quartiersmanagement</i>	14	3,0%
<i>Psychiatrie</i>	12	2,6%
<i>Hilfe für Menschen mit Migrations- und Fluchterfahrung</i>	10	2,2%
<i>Schulsozialarbeit, Offene Ganztagschule</i>	9	1,9%
<i>Sucht- und Drogenarbeit</i>	9	1,9%
<i>Gender (Mädchen* und Frauen*, Jungen* und Männer*, Queer)</i>	8	1,7%
<i>Schuldenberatung</i>	6	1,3%
<i>Rehabilitation</i>	5	1,1%
<i>Wohnungslosenarbeit</i>	4	0,9%
<i>Sonstiges</i>	65	14,0%
<i>Gesamt</i>	466	100%

14% der Projekte ordneten sich der Antwortkategorie „Sonstige“ zu, was darauf hindeutet, dass im Rahmen des Förderprogramms auch Vorhaben zum Zuge kamen, die sich nicht den “klassischen” Feldern der Sozialen Arbeit zugehörig sehen. Ein als “klassisch” zu betrachtendes Handlungsfeld, das als solches von den Befragten auch identifiziert und für die Zuordnung des eigenen Projektes als einschlägig betrachtet wurde, war die Behindertenarbeit und -hilfe mit 12,7% der Angaben. Daran schließt die Altenarbeit und -hilfe mit 11% an. Der Hilfe zur Erziehung lassen sich 7,3% der Projekte zuordnen. Jeweils 5,8% der Projekte liegen im Bereich der

sonstigen Kinder- und Jugendhilfe sowie der beruflichen Integrations- und Beschäftigungsförderung. Die offene Kinder- und Jugendarbeit stellt 5,2% der Projekte dar, die Kindertagesbetreuung 4,7%. Die Gemeinwesenarbeit macht 3% der Projekte aus, die Psychiatrie 2,6%. Aus dem Handlungsfeld „Hilfe für Menschen mit Migrations- und Fluchterfahrung“ stammen 2,2% der Projekte. Jeweils unter 2% der Projekte sind der Schulsozialarbeit, der Sucht- und Drogenarbeit, dem Handlungsfeld „Gender“, der Schuldenberatung, der Rehabilitation und der Wohnungslosenarbeit zuzuordnen. Insgesamt fällt auf, dass die Projekte sehr häufig mehreren und unterschiedlichen Handlungsfeldern angehören, so dass die Ergebnisse der Evaluation keine exklusiven Einblicke in bestimmte Handlungsfelder bieten, sondern vielmehr im Sinne übergreifender Erkenntnisse interpretiert werden muss.

#### 5.2.1.7 Größe der Einrichtungen

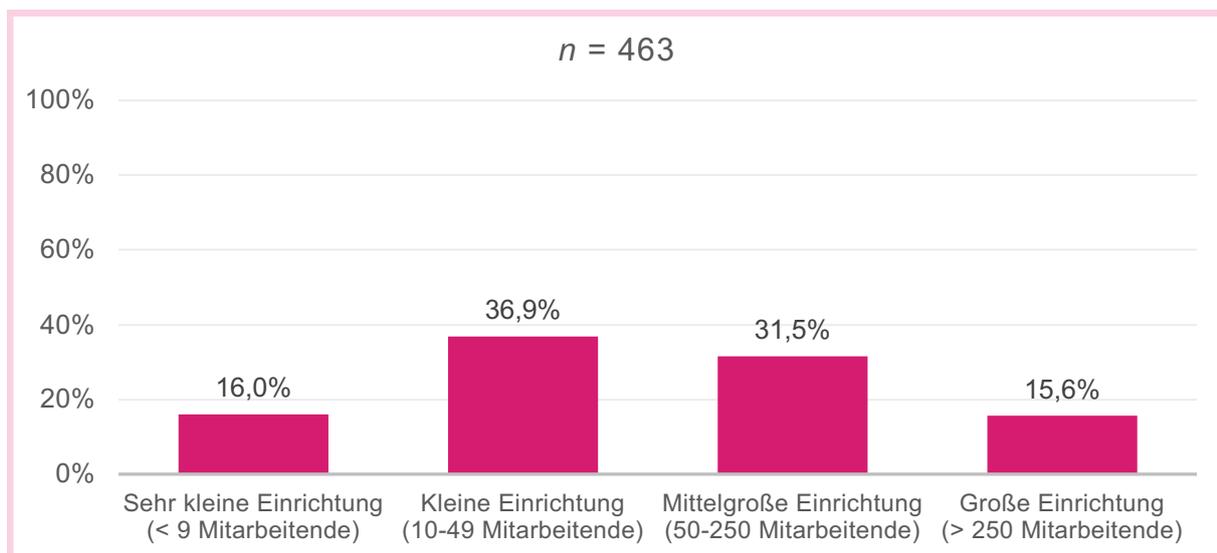


Abbildung 7. Größe der Einrichtung.

Die im Rahmen des evaluierten Förderprogramms durchgeführten Projekte fanden nicht nur in unterschiedlichen Handlungsfeldern der Sozialen Arbeit statt, sondern waren zugleich an unterschiedlich große Einrichtungen gebunden. Bei der Mehrheit der mitwirkenden Einrichtungen handelt es sich dabei um kleine oder mittelgroße Organisationen bzw. Organisationseinheiten. So gaben 37% der Befragten an, an einem Projekt mitgewirkt zu haben, das in einer kleinen Einrichtung (mit zehn bis 49 Beschäftigten) durchgeführt wurde. Bei etwas weniger als einem Drittel (31,5%) handelte es sich um mittelgroße Einrichtungen. Jeweils ca. 16% der Befragten gaben an, in einer sehr kleinen Einrichtung mit bis zu 9 Beschäftigten oder einer großen Einrichtung mit über 250 Mitarbeitenden beschäftigt zu sein.

### 5.2.1.8 Erreichte Nutzer:innen

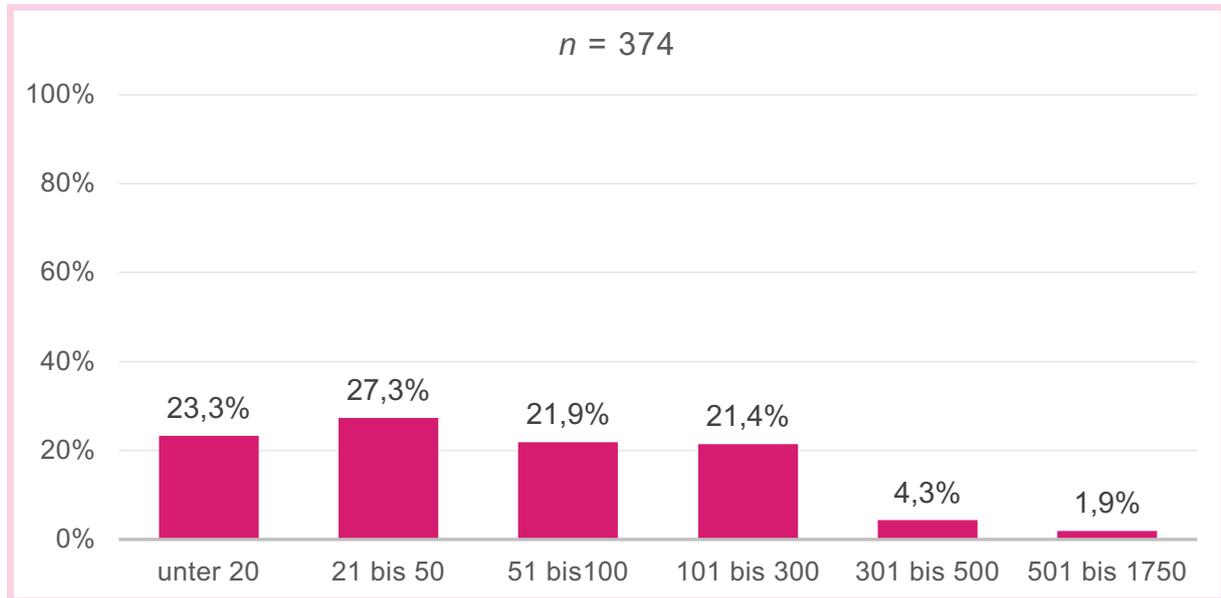


Abbildung 8. Erreichte Nutzer:innen in den Projekten.

Bei neuen Angeboten – ob intern (z.B. Qualifizierungsangebote für Mitarbeitende) oder extern (z.B. digitale Beratungsangebote für Zielgruppen Sozialer Arbeit) – stellt sich grundsätzlich die Frage, wie viele Personen sie in Anspruch nehmen bzw. von ihnen erreicht werden. Obwohl das Verständnis der Inanspruchnahme eines Angebotes von den konkreten Zielen eines durchgeführten Vorhabens abhängig ist und die Angaben hinsichtlich der erreichten Nutzer:innen nicht unmittelbar miteinander verglichen werden können, wurde die Frage in den Fragebogen eingebaut. Die damit getätigten Aussagen spiegeln jedoch keinesfalls den Erfolg bzw. die Leistung eines Projektes wider, sondern müssen als ein spezifisches Merkmal der Projekte interpretiert werden. So lässt sich die Anzahl der erreichten Nutzer:innen einer Kindertageseinrichtung beispielsweise nicht beliebig steigern. Die Zahl der zu erreichenden Nutzer:innen eines länger andauernden digitalen Lernangebotes bleibt ebenfalls auf eine bestimmte Zahl der Teilnehmer:innen begrenzt. Anders verhält es sich wiederum bei Projekten, die eine interne Qualifizierungsmaßnahme entwickelt haben und sie innerhalb eines Verbandes zur Verfügung stellen. Eine noch andere Bedeutung erhält der Begriff der erreichten Nutzer:innen bei der Entwicklung eines Konzeptes, das einen gesamten Verband tangiert. Demzufolge machten die Befragten bei dieser Frage stark variierende Angaben. Etwa die Hälfte der Befragten gab an, mit ihrem Projekt bzw. dem entwickelten Angebot bis zu 50 Nutzer:innen erreicht zu haben. Weitere 40% hatten eine "Reichweite" von 51 bis 300 Nutzer:innen. Einige wenige Projekte schätzten gar, mit ihren Entwicklungen bis zu 1750 Nutzer:innen erreicht zu haben. Dabei ist zu beachten,



dass es sich bei den getätigten Angaben um Schätzwerte handelt. Wie oben bereit erwähnt, muss dabei auch von einem unterschiedlichen Verständnis des Begriffs „Nutzer:innen“ ausgegangen werden. Während manche Befragte damit ausschließlich die aktive Teilnahme am Projekt, z.B. an einem Workshop oder einer digitalen Beratung (unmittelbare Nutzer:innen) assoziierten, verstanden andere darunter alle Nutzer:innen, die an wiederkehrenden Info-Veranstaltungen teilnahmen oder im Laufe des Projekts eine App nutzten. Darüber hinaus könnten manche bei der Schätzung auch passive Nutzer:innen berücksichtigt haben (z.B. Nutzer:innen eines Webangebotes). Auch das Format scheint eine Rolle zu spielen: Projekte, die eine Zahl von 500 oder mehr Nutzer:innen erreichten, nutzten meist digitale oder hybride Angebote. Einige davon lagen im Bereich der digitalen Bildungsangebote und umfassten beispielsweise Schulungen zu Medienkompetenzen, die digital oder als App angeboten wurden. Der Blick auf die Zahlen bedarf daher einer differenzieren Betrachtung der Angaben und sollte nicht als Ausdruck des Projekterfolges interpretiert werden.

### **5.2.2 Digitalkompetenz**

Ein Anliegen, das alle Projekte im Sinne einer begleitenden Aufgabe beschäftigte, bestand in der Vermittlung bzw. im Erwerb von Digitalkompetenz. Da dieser Aspekt von besonderer Relevanz war, wurden entsprechende Items in das Befragungsinstrument eingebaut. Wie im Kapitel 5.1.3 bereits dargestellt, lag der Schwerpunkt des Interesses auf der Frage, wie die befragten Expert:innen ihre eigenen Digitalkompetenzen bewerten. Daher wurden den Studienteilnehmer:innen einige Fragen zur (Selbst-)Einschätzung ihrer digitalen Kompetenzen gestellt. Ergänzend wurde nach der Nutzung digitaler Technik im Alltag gefragt. Entscheidend für den Umgang mit digitaler Technik sind ebenfalls Einstellungen der Befragten, die hier – im Sinne von Haltung – in die Befragung aufgenommen wurden. Eine Übersicht über die entsprechenden Items sowie die dazugehörige deskriptive Auswertung befindet sich in Tabelle 6.



Tabelle 6. Übersicht über die Items zur Nutzung digitaler Technik und zur (Selbst-)Bewertung eigener Digitalkompetenz (von „1 – stimme gar nicht zu“ bis „5 – stimme voll zu“)

Item	n	M	SD
<i>Ich besitze privat ein Smartphone oder einen Computer.</i>	464	4,97	0,20
<i>Ich nutze privat Messaging-Dienste wie WhatsApp, Signal oder Telegram.</i>	463	4,78	0,72
<i>Ich kann eine Videokonferenz mit anderen einrichten, z.B. über Microsoft Teams oder Zoom.</i>	461	4,77	0,65
<i>Ich kann Office-Programme nutzen, z.B. zur Erstellung von Texten, Präsentationen oder zur Tabellenkalkulation.</i>	465	4,68	0,65
<i>Ich verwende unterschiedliche Passwörter für unterschiedliche Dienste im Internet.</i>	461	4,53	0,79
<i>Ich bin daran interessiert, mein Wissen im Bereich Computer, Internet und digitale Themen auszubauen.</i>	464	4,59	0,64
<i>Ich kann Inhalte in soziale Netzwerke (z.B. Facebook, XING, Twitter, Instagram) einstellen ("posten").</i>	453	4,16	1,21
<i>Ich kann seriöse von unseriösen Quellen im Internet unterscheiden.</i>	460	4,43	0,67
<i>Ich fühle mich sicher im Umgang mit digitalen Technologien und Programmen, die ich im Berufsalltag brauche.</i>	464	4,39	0,74
<i>Digitalisierung bedeutet für mich eine Erleichterung im Alltag.</i>	465	4,25	0,78
<i>Wenn es ein technisches Problem gibt, bin ich in der Lage passende Lösungen im Internet zu finden.</i>	464	4,04	0,94
<i>Ich kenne mich mit der Einhaltung von Datenschutzrichtlinien aus.</i>	461	4,16	0,77
<i>Ohne Grundkenntnisse der Digitalisierung hat man heutzutage kaum noch Chancen am sozialen Leben teilzuhaben.</i>	461	3,92	0,95
<i>Durch die Digitalisierung ändert sich vieles schneller, als man es erlernen kann.</i>	460	3,68	1,06
<i>Meine Kinder, Freunde oder Bekannte sind im Internet und erledigen für mich das, was ich brauche.</i>	453	1,47	0,93
<i>Digitalisierung passt nicht zur Sozialen Arbeit.</i>	460	1,50	0,85

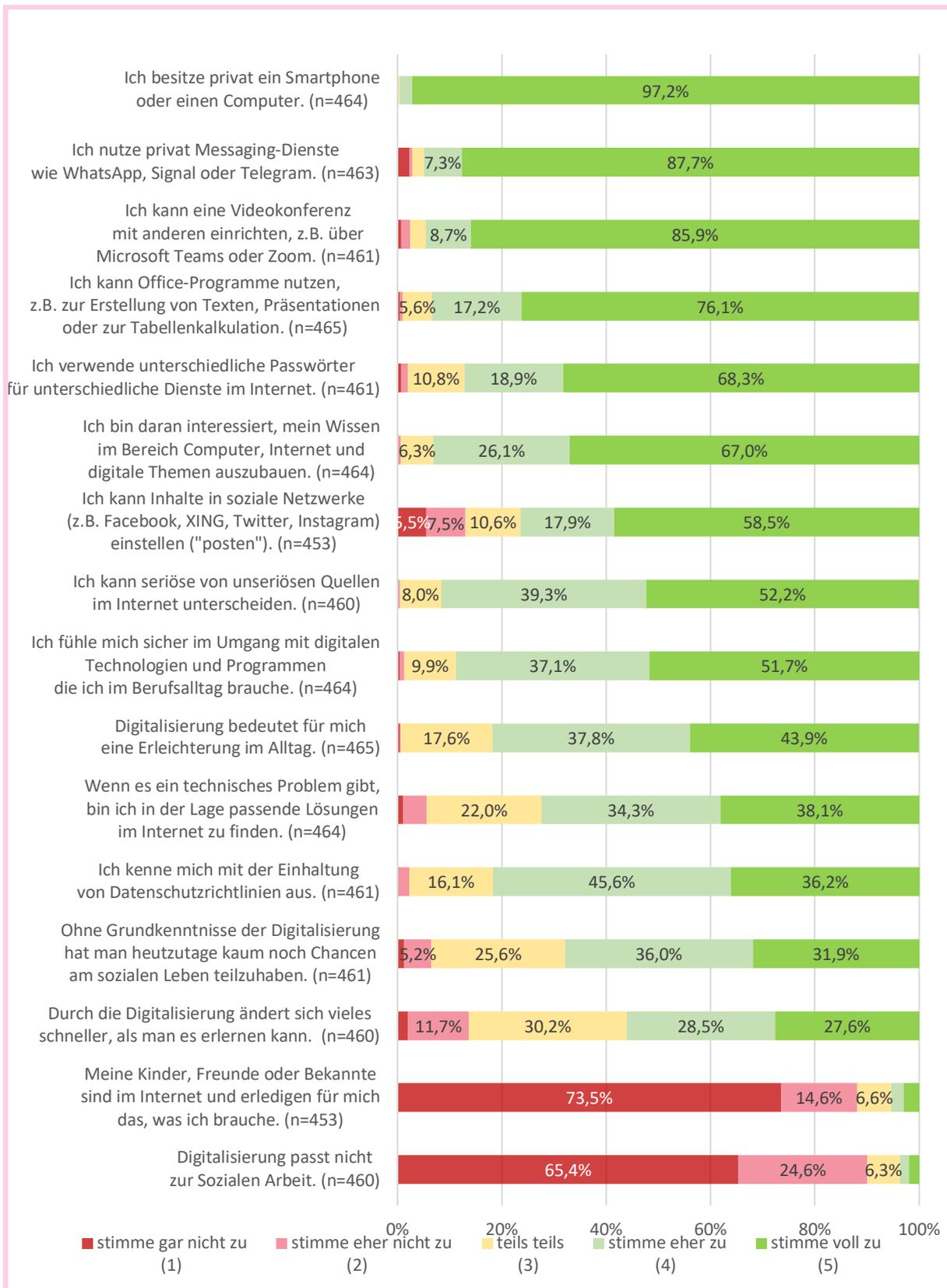


Abbildung 9. Digitalkompetenzen und Einstellung zur Digitalisierung der Expert:innen.



Die Ergebnisse zeigen, dass die überwiegende Mehrheit der Befragten digitale Technik im Alltag nutzt. So gaben fast alle Expert:innen an (96,4%), über ein privates Smartphone oder einen privaten Computer zu verfügen. Die Angabe "stimme eher zu" (mit 2,40%) und "stimme teilweise zu" (mit 0,40%) wird im Zusammenhang mit dem Besitz eines Smartphones oder Computers dahingehend interpretiert, dass Befragte ein solches Gerät zwar besitzen, es jedoch im Haushalt teilen, so dass eine durchgehende und exklusive Selbstnutzung, die auf einem individuellen Besitz eines Gerätes beruht, nicht besteht. Auffällig ist bei den Antworten, dass keine der befragten Personen angibt, ein Gerät, das digitale Kommunikation ermöglicht, nicht zu besitzen. Die mittlere Zustimmung liegt daher bei  $M = 4,97$  ( $SD = 0,20$ ). Zudem gibt ein Großteil der Befragten (87,70%) an, privat Messaging-Dienste zu nutzen. Im Mittel liegt die Zustimmung zur privaten Nutzung von Messaging-Diensten bei  $M = 4,78$  ( $SD = 0,72$ ). Fast 86% der Experten stimmen außerdem voll zu, Videokonferenzen über Plattformen wie Microsoft Teams oder Zoom einrichten zu können. Im Schnitt liegt die Zustimmung für die zweitgenannte Aussage bei  $M = 4,77$  ( $SD = 0,65$ ).

Recht hoch ist auch der Anteil derjenigen, die den Umgang mit bekannten Textverarbeitungsprogrammen beherrschen. So stimmten ca. drei Viertel (76,1%) der Expert:innen der Frage zu, Microsoft Office-Programme nutzen zu können ( $M = 4,68$ ,  $SD = 0,65$ ). Mehr als zwei Drittel der Expert:innen (68,8%) stimmen ebenfalls voll zu, unterschiedliche Passwörter für verschiedene Dienste zu nutzen. Die Zustimmung für diese Frage war recht hoch und lag im Durchschnitt bei  $M = 4,53$  ( $SD = 0,79$ ). Darüber hinaus äußerten sie eine hohe Offenheit gegenüber dem Erwerb von Digitalkompetenz. So gaben etwa zwei Drittel der Befragten (ca. 68%) an, ein großes Interesse daran zu haben, ihr Wissen zu den Themen: Computer, Internet und Digitalisierung auszubauen. Die hohe Bereitschaft für die Erweiterung eigener Digitalkompetenz spiegelt sich folglich in dem Mittelwert des betrachteten Items, der bei  $M = 4,59$  ( $SD = 0,64$ ) liegt. Bezeichnend ist zudem, dass keine der befragten Personen angibt, über kein Interesse an der Weiterentwicklung digitaler Kompetenzen zu verfügen. Ein vergleichsweise hohes Niveau selbsteingeschätzter Digitalkompetenz zeigt sich auch bei weiteren Fragen. So kann die Mehrheit der Expert:innen (58,5%) Inhalte in sozialen Netzwerken teilen ( $M = 4,16$ ,  $SD = 0,12$ ). Hier gaben lediglich ca. 13% an, über diese Kompetenz "eher nicht" oder "gar nicht" zu verfügen. Darüber hinaus stimmten 90% "eher zur" oder "voll zu", seriöse von unseriösen Quellen im Internet unterscheiden zu können. Im Schnitt liegt die Zustimmung bei  $M = 4,43$  ( $SD = 0,67$ ). Die Befragten fühlen sich zudem mehrheitlich sicher im Umgang mit Technologien bzw. Software, die sie für den Berufsalltag benötigen. Eine volle Zustimmung zu dieser Frage äußerte die Hälfte der Expert:in-



nen. Vor dem Hintergrund, dass weitere 37,1% Personen dieser Aussage zumindest eher zustimmten, lässt sich festhalten, dass fast 89% aller Befragten einen vergleichsweise sicheren Umgang in der Anwendung berufsrelevanter Technik inkl. der notwendigen Programme aufweist ( $M = 4,39$ ,  $SD = 0,74$ ). Der Anteil der Expert:innen, die über diese Kompetenz "nicht" oder "gar nicht" verfügen, liegt jeweils unter einem Prozent. Das insgesamt hohe Niveau selbsteingeschätzter Digitalkompetenz spiegelt sich zugleich in dem subjektiv wahrgenommenen Mehrwert der Technik. Kennzeichnend dafür ist die recht hohe Zustimmung zu der Aussage „Digitalisierung bedeutet für mich eine Erleichterung im Alltag“ ( $M = 4,25$ ,  $SD = 0,78$ ). Knapp 44% der Befragten stimmten dieser Aussage voll zu, 37,8% stimmten ihr eher zu und für weitere 17,6% war die Digitalisierung zumindest mit einer teilweise wahrgenommenen Erleichterung im Alltag verbunden. Eine gewisse Herausforderung stellt für die Befragten dagegen die Lösung technischer Probleme dar ( $M = 4,04$ ,  $SD = 0,94$ ). Geht es um die Bewertung der eigenen Fähigkeit, derartige Probleme eigenständig mithilfe einer Recherche im Internet lösen zu können, waren 38,1% der Meinung, dies ohne Einschränkungen zu beherrschen (volle Zustimmung). Ca. ein Drittel stimmte dem "eher zu". Vergleichbar verhält es sich mit der Kenntnis von Datenschutzrichtlinien, bei der die Selbsteinschätzung den Mittelwert  $M = 4,16$  ( $SD = 0,77$ ) erreichte. Eine uneingeschränkte Kompetenz in diesem Bereich trauten sich nur 36,2% der Befragten zu, während weitere 45,6% Teilnehmer:innen sich diese Kompetenz "eher" zutrauten. Trotzdem zeigt sich auch bei diesem Aspekt, dass die Mehrheit der Befragten zumindest "teilweise" mit der Einhaltung von Datenschutzrichtlinien vertraut ist. Das im Vergleich recht hohe Niveau selbsteingeschätzter Digitalkompetenz und die Offenheit gegenüber deren Weiterentwicklung stehen nicht nur im Zusammenhang mit der Erfahrung der Nützlichkeit neuer Technik im Alltag. Auch die Gefahr der Exklusion scheint einen Grund darzustellen, warum sich die Befragten mit digitaler Technik befassen. Dies spiegelt sich in der Überzeugung wider, dass ein Fehlen von Grundkenntnissen der Digitalisierung zur Beeinträchtigung der gesellschaftlichen Teilhabe führt. Auch wenn das Meinungsbild der Expert:innen nicht einheitlich war ( $M = 3,92$ ,  $SD = 0,95$ ), stimmten etwa zwei Drittel der Aussage voll oder zumindest eher zu, dass ohne Grundkenntnisse der Digitalisierung kaum noch Chancen bestehen, an der Gesellschaft teilzuhaben. Ein weiteres Viertel der Befragten (ca. 25%) stimmte dieser Aussage teilweise zu. Lediglich 5,2% der Teilnehmer:innen sahen diese Entwicklung "eher nicht" so und 1,3% lehnten eine solche Einschätzung gar ab. Auch zu der Aussage, ob sich durch die Digitalisierung vieles schneller ändere, als man es erlernen könne, war die Zustimmung der Expert:innen gemischt ( $M = 3,68$ ,  $SD = 1,06$ ). Insgesamt stimmte mehr als die Hälfte (56,1%) dieser Aussage voll oder eher zu.



Für 30,2% traf diese Aussage zumindest "teilweise" zu. Zusammenfassend betrachtet, wird jedenfalls erkennbar, dass die Mehrheit der Expert:innen die Meinung, dass die durch die Digitalisierung bedingten Veränderungen schneller voranschreiten, als sie individuell aufholbar wären, nicht ablehnt. Geht es um Unterstützung bei der Lösung von Problemen, die im Zuge neuer Aufgaben im digitalen Raum entstehen, so gab ein Großteil der Expert:innen (73,5%) an, keine Hilfe im Sinne der unmittelbaren Übernahme von Erledigungen, die im Internet getätigt werden müssen, z.B. durch Kinder, Freunde oder Bekannte, zu erhalten. Weitere 14,6% der Befragten schien ggf. bei Gelegenheit auf externe Hilfe zurückgreifen zu können, da sie die Aussage zur Übernahme von Erledigungen im Internet durch Personen aus dem eigenen sozialen Netzwerk "eher nicht" zustimmte. Lediglich 6,6% der Expert:innen gab an, dass andere Personen für sie Aufgaben im Internet "teilweise" erledigen, während sich 2,4% "eher" und weitere 2,9% "voll" auf die Hilfe anderer Menschen verließen. Entsprechend niedrig war hier der Mittelwert, der bei  $M = 1,47$  ( $SD = 0,93$ ) lag. Vergleichbar niedrig fiel der Mittelwert für die weitere Aussage aus, in der sich die Haltung zur Digitalisierung in der Sozialen Arbeit zeigt. Bei dem Satz „Digitalisierung passt nicht zur Sozialen Arbeit“ lag das arithmetische Mittel bei  $M = 1,50$  ( $SD = 0,85$ ). Die überwiegende Mehrheit der Befragten (80%) stimmte dieser Aussage gar nicht oder eher nicht zu. Aus Sicht weiterer 6,30% stimmte dieser Satz nur teilweise. Als besonders skeptisch hinsichtlich der Passung der Digitalisierung zur Sozialen Arbeit zeigte sich eine Minderheit von 3,7% Befragten. Dazu gehörten Personen, die dem o.g. Satz "eher" oder "voll" zustimmten.

Die Ergebnisse verdeutlichen, dass die Befragten, die an den erfassten Projekten mitwirkten, digitale Technik als einen wichtigen Teil ihres Alltags betrachten. Davon zeugt der hohe Anteil von Personen, die privat über digitale Technik verfügt und digitale Dienste in Anspruch nimmt. So besitzen fast alle befragten Expert:innen ein Smartphone (96,2%) und nutzen Messaging-Dienste (88,5%). Die höchsten Digitalkompetenzen weisen sie in den Bereichen Videokonferenzen und Microsoft Office-Programme auf. Die vergleichsweise geringste (Fach-)Kompetenz war bei dem Thema Datenschutz erkennbar. Hier gaben nur ca. 36% der Befragten an, den Umgang mit Datenschutzerfordernungen vollständig zu beherrschen, während 45% dem Vorhandensein dieser Fachkompetenz "eher" zustimmte. Ähnlich gering fiel auch die selbst eingeschätzte Kompetenz zur eigenständigen Lösung technischer Probleme aus. Die beiden Aspekte weisen auf Qualifizierungs- und Supportbedarfe hin, für die es in der Sozialen Arbeit einer professionellen Unterstützung bedarf. Während bei der Bewältigung technischer Probleme meist die Expertise aus dem IT-Bereich notwendig ist, stehen Fragen des Datenschutzes im unmit-

telbaren Zusammenhang mit den fachlichen Aufgaben der Beschäftigten. Dabei stellt die Einhaltung der Datenschutzverordnung und die bedarfsabhängige Entwicklung eigener praxisbezogener Datenschutzrichtlinien – insbesondere im Zusammenhang mit sensiblen Nutzer:innen-daten – eine besonders relevante Aufgabe der sozialen Arbeit dar, der in der Zukunft möglicherweise deutlich mehr Aufmerksamkeit gewidmet werden sollte. Als positiv ist dagegen die Offenheit gegenüber dem Erwerb weiterer Digitalkompetenz und die Haltung, dass Digitalisierung keinen unmittelbaren Widerspruch zur sozialen Arbeit darstellt. Selbst bei Berücksichtigung der Gegebenheit, dass die erfasste Stichprobe eine gewisse “positive” Selektion spiegelt, weil sie Leitungskräfte und weitere Beschäftigte aus bereits durchgeführten Digitalisierungsprojekten umfasst, bedarf die hohe Bereitschaft zum Erwerb von Digitalkompetenz einer besonderen Hervorhebung. So hätte das Ergebnis angesichts der schwierigen Bedingungen, unter denen neue digitale Angebote entwickelt und umgesetzt werden mussten, auch zur Entstehung einer gewissen Frustration führen können. Die gewonnenen Daten zeugen allerdings eher von dem Gegenteil, verdeutlichen jedoch zugleich, dass die Weiterentwicklung von Digitalkompetenz eine wichtige Zukunftsaufgabe der sozialen Arbeit bleiben wird, die für Beschäftigte, Einrichtungen und Organisationen nicht mehr wegzudenken ist.

### **5.2.3 Ausgewählte Merkmale der einbezogenen Projekte**

Projekte, die der praktischen Umsetzung der digitalen Transformation in der sozialen Arbeit gewidmet sind, stehen meist vor anderen Herausforderungen als Vorhaben in der Privatwirtschaft (z.B. in der Produktion, in der Kreativbranche). So zeichnen sich soziale Dienste insbesondere dadurch aus, dass sie aufgrund des hohen Anteils von Angeboten mit personalem Charakter (z.B. in der Beratung, Therapie, Erziehung, Pflege u.a.), die sich zudem meist an sog. vulnerable Personengruppen richten, viel sorgfältiger abwägen müssen, welche Bestandteile ihrer professionellen Handlungen durch digitale Werkzeuge unterstützt, welche davon erweitert und welche wiederum substituiert werden können, ohne dass es zu Qualitätseinbußen kommt. Zudem gilt die Soziale Arbeit nach wie vor als “Nachzüglerin” in der Digitalisierung, was konkret bedeutet, dass die als notwendig erachtete technische Ausstattung in den meisten Handlungsfeldern fehlt. Eine als rar zu bezeichnende “Ressource” dürfte ebenfalls bei der Verfügbarkeit über fundierte Digitalkompetenz und Erfahrung bei der Planung und Durchführung von – insbesondere größeren - Digitalisierungsprojekten bestehen. Vor diesem Hintergrund war es im Rahmen der Evaluation wichtig, spezifische Merkmale der Projekte zu erheben, die Aufschluss darüber geben können, wie derartige Vorhaben beschaffen sein müssen, damit sie eine Chance auf (nachhaltigen) Erfolg haben. Einen wichtigen Aspekt stellt der Einsatz von Projektmitteln

dar, verbunden mit der Frage nach den konkreten Zwecken, für die Mittel beantragt bzw. Ausgegeben wurden.

### 5.2.3.1 Einsatz von Projektmitteln nach Ausgabezwecken

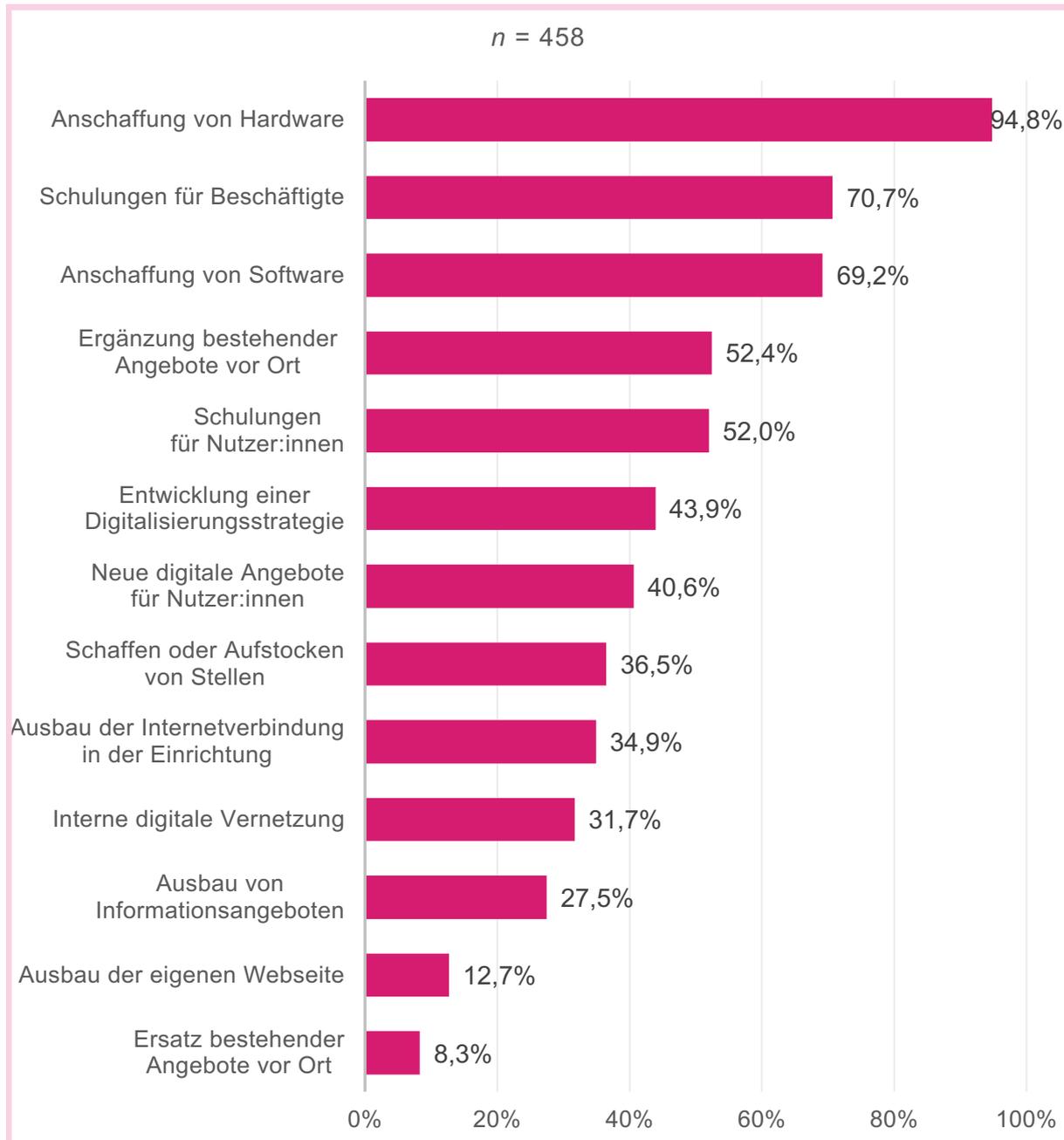


Abbildung 10. Zu welchen Zwecken haben Sie die Mittel der Stiftung Wohlfahrtspflege NRW eingesetzt? (Mehrfachantwort).



In beinahe 95% der Projekte wurden die Mittel u.a. für die Anschaffung von Hardware eingesetzt. Dies deutet darauf hin, dass die notwendige Hardware in fast allen Projekten fehlte. Technische Grundausstattung bildet die nicht hinterfragbare Voraussetzung für Digitalisierungsprojekte, insbesondere dann, wenn sie auch für die Ausstattung der Nutzer:innen notwendig wird. Zugleich stellt sie den Grundbaustein für Nachfolgevorhaben dar, die erst konkret planbar und realistisch umsetzbar sind, wenn eine Basisausstattung zur Verfügung steht. Da die Frage nach den Zwecken der Ausgaben als eine Mehrfachantwort konzipiert wurde, bildet die Anschaffung von Hardware und Software eine Aufgabe, der sich fast alle Projekte widmen mussten. Die Beschäftigung mit geeigneter Basisausstattung kann daher als eine Art „gemeinsamer Nenner“ der Projekte betrachtet werden, d.h. als eine Aufgabe, die in fast jedes Projekt integriert werden musste. Als zweithäufigste Aufgabe, für die Projektmittel verwendet wurden, galten mit 70,7% der Antworten spezifische Schulungen für Beschäftigte. In 60,2% der Projekte wurde – neben passender Hardware – ebenfalls fehlende Software angeschafft. Etwas mehr als die Hälfte der Projekte nutzte die Mittel um bestehende Angebote vor Ort zu ergänzen oder Schulungen für Nutzer:innen anzubieten. In 43,9% der Projekte wurde eine Digitalisierungsstrategie entwickelt, während 40,6% neue digital gestützte Angebote für Nutzer:innen schufen. Die Mittel wurden außerdem in 36,5% der Projekte eingesetzt, um Stellen aufzustocken oder neue Stellen einzurichten. Mehr als ein Drittel der Projekte baute die Internetverbindung in der Einrichtung aus, 31,7% der Projekte gab die Projektmittel die interne digitale Vernetzung aus, 27,5% baute das Informationsangebot aus, z.B. in Form von Flyern und Broschüren, und 12,7% der Projekte erweiterte ihre Webseite. In 8,3% der Projekte wurden bestehende Angebote vor Ort durch digitale Angebote ersetzt.

#### 5.2.3.2 *Retrospektiver Vergleich der Ausstattungssituation*

Um die durch die Projekte bedingten Veränderungen zu erfassen, wurden die Leitungskräfte um die Bewertung verschiedener Aspekte gebeten, die auf einem Vergleich der Situation vor Projektbeginn und der Situation nach Projektende beruhen. Da die Evaluation des Förderprogramms nicht formativ, sondern summativ durchgeführt wurde, erfolgten die Einschätzungen retrospektiv, d.h. im Rahmen einer und der gleichen Befragung. Dabei wird davon ausgegangen, dass retrospektive Fragen, die auf dem Vergleich konkreter Sachaspekte beruhen, zu denen etwa die Ausstattung einer Einrichtung gehört, zuverlässiger sind als die retrospektive Einschätzung des Wandels eigener Einstellungen. Auch das Vorhandensein oder Fehlen von Weiterbildungsangeboten kann mit hoher Sicherheit auch *nach mehreren Monaten* gut erinnert wer-



den, während beispielsweise die Einschätzung eigener Digitalkompetenz ggf. ein größeres Risiko für subjektive Urteilsverzerrungen aufweist. Aus diesem Grund wurde im Rahmen der Befragung mit Vorher-Nachher-Vergleichen selektiv gearbeitet, so dass sie für Aspekte eingesetzt wurden, die ausreichend konkret sind (z.B. Ausstattung und verfügbare Angebote), um zuverlässig erinnert zu werden. Für die statistische Auswertung der Vergleiche wurde ein *t*-Test für verbundene Stichproben durchgeführt (vgl. Tabelle 7).

*Tabelle 7. Retrospektive Vergleiche der (Ausstattungs-)Situation vor Projektbeginn und nach Projektende: Ergebnisse der statistischen Auswertung (aus Sicht der Leitungskräfte) von Antworten auf einer Skala von 1 (sehr schlecht) bis 5 (sehr gut).*

Vor Projektbeginn – nach Projektende	<i>n</i>	<i>M</i>	<i>SD</i>	<i>SE</i>	<i>t</i>	<i>df</i>	<i>p</i>	<i>d*</i>
Ausstattung mit Hardware	262	-1,78	1,06	0,065	-27,34	261	<0,001	1,69
Ausstattung mit Software	261	-1,37	1,08	0,067	-20,46	260	<0,001	1,27
Personelle Ausstattung (Anzahl der Mitarbeitenden)	243	-0,37	0,74	0,047	-7,80	242	<0,001	0,50
Unterstützung bei technischen Fragen oder Problemen	260	-0,65	0,85	0,053	-12,41	259	<0,001	0,77
Weiterbildungsangebote im Bereich Digitalkompetenz	256	-1,34	0,98	0,061	-21,99	255	<0,001	1,37
Beratung zur Entwicklung digitaler Angebote	249	-1,27	1,00	0,063	-19,99	248	<0,001	1,27

*\*Interpretation des Cohen's d: ab 0,2 kann von einem kleinen Effekt, ab 0,5 von einem mittleren und ab 0,8 von einem großen Effekt gesprochen werden (Cohen, 1988).*

*Abkürzungen: Stichprobengröße (n), Mittelwertsunterschied zwischen den Zeitpunkten vor und nach dem Projekt (M), zugehörige Standardabweichung (SD), Standardfehler (SE), Teststatistik (t), Freiheitsgrade (df), Signifikanzwert (p), Effektstärke (d).*

Die Ergebnisse der statistischen Auswertung zeigen, dass die durch den Vergleich der Situation vor Projektbeginn und nach Projektende erzielten Veränderungen in allen untersuchten Bereichen signifikant waren: Nach der Beendigung der Projekte gab es aus Sicht der

Leitungskräfte eine signifikant bessere Ausstattung mit Hardware ( $t(261) = -27,34, p < 0,001, d = 1,69$ ) und Software ( $t(260) = -20,46, p = < 0,001, d = 1,27$ ).

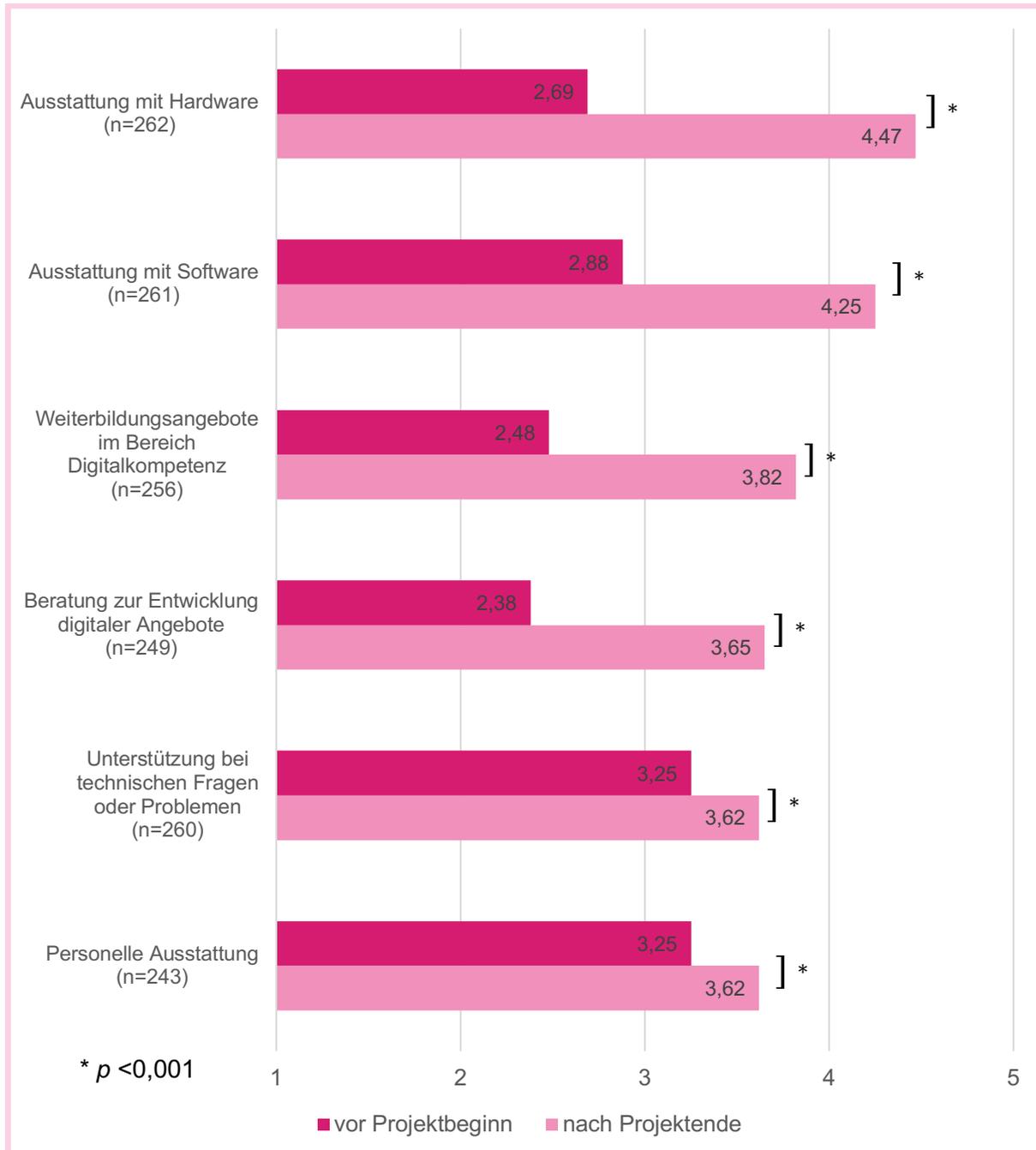


Abbildung 11. *t*-Test für verbundene Stichproben zum Vergleich vor Projektbeginn und nach Projektende.

Auch die Personalsituation wurde als signifikant besser bewertet ( $t(242) = -7,80, p = < 0,001, d = 0,50$ ). Nach Projektende bestand aus Sicht der Leitungskräfte zudem eine signifikant bessere

Unterstützung bei technischen Fragen und Problemen ( $t(259) = -12,41, p = <0,001, d = 0,77$ ) sowie eine Verbesserung bei den Weiterbildungsangeboten zur Vermittlung von Digitalkompetenz ( $t(255) = -21,99, p = <0,001, d = 1,37$ ). Auch die Beratung zur Entwicklung digitaler Angebote wurde nach Projektende besser eingeschätzt als vor Projektbeginn ( $t(248) = -19,99, p = <0,001, d = 1,27$ ). Die Ergebnisse verdeutlichen damit, dass die Projekte zu einer wesentlichen und in allen relevanten Bereichen wirksamen Verbesserung der Situation der am Förderprogramm teilnehmenden Einrichtungen geführt haben.

### 5.2.3.3 Digitales Angebot im Projekt

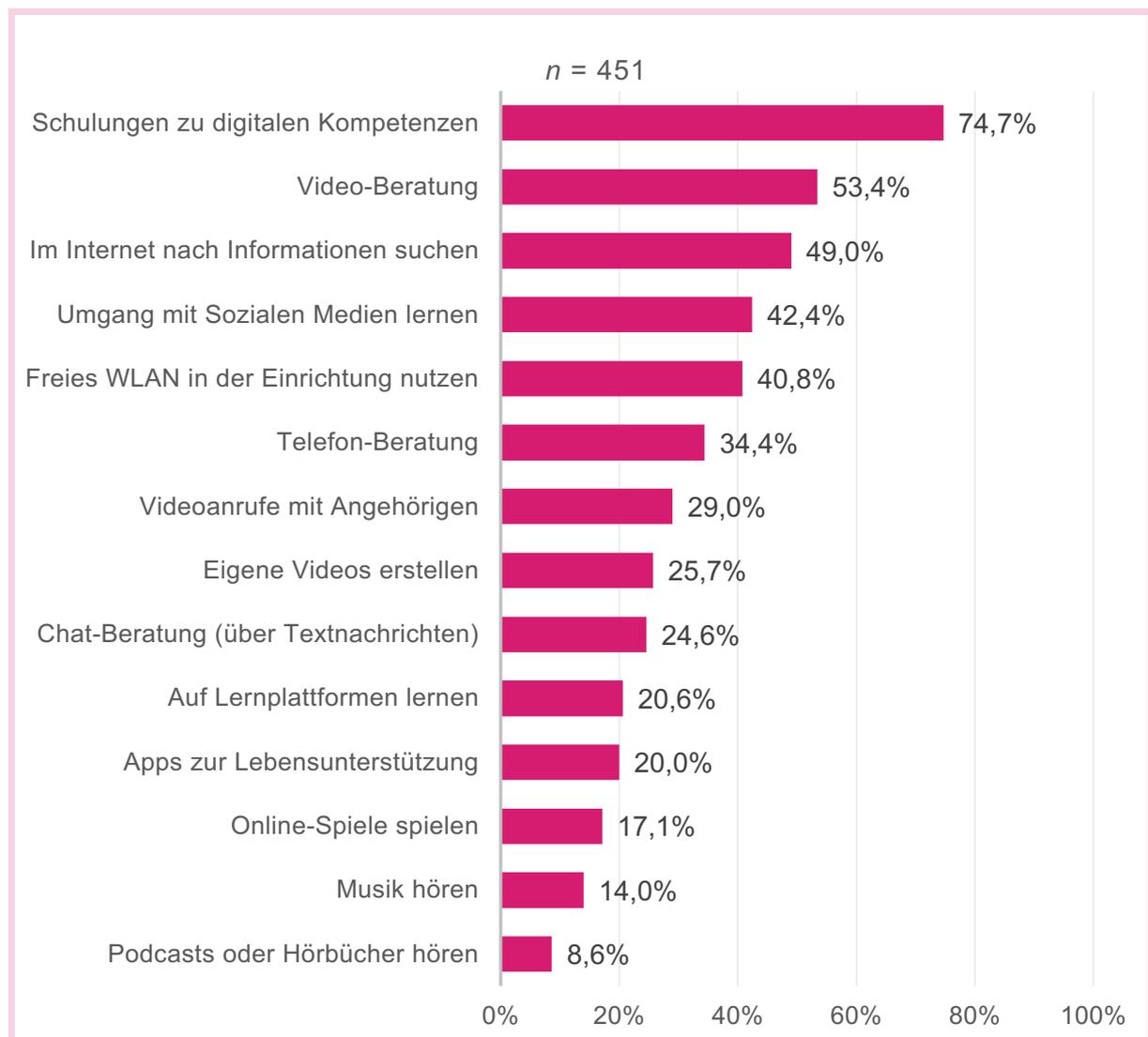


Abbildung 12. Welche digitalen Angebote gab es im Projekt? (Mehrfachantwort)

In den Projekten gab es eine Vielzahl verschiedener digitaler Angebote. Am häufigsten wurden Schulungen zu digitalen Kompetenzen angeboten. Darauf folgten Video-Beratung und die Suche nach Informationen im Internet. Es wurden zudem Maßnahmen entwickelt, die dazu dienen, den Umgang mit sozialen Medien zu erlernen. In 40,8% der Projekte erhielten die Nutzer:innen einen kostenfreien WLAN-Zugang in der Einrichtung. Darüber hinaus wurden in den Projekten Telefon-Beratung und Chat-Beratung sowie Videoanrufe mit Angehörigen ermöglicht. In etwa einem Viertel der Projekte konnten eigene Videos erstellt werden. Weiterhin wurde das Lernen auf Lernplattformen angestoßen und Apps zur Unterstützung im Alltag genutzt. Auch Unterhaltungsmedien wurden eingesetzt: die Nutzer:innen konnten Online-Spiele spielen und Musik oder Podcasts bzw. Hörbücher hören. Sonstige Angebote umfassten u.a. Filmvorstellungen, das Erstellen von Comics, Einrichtung von Telemedizin, E-Mail-Beratung, digitale Zeichenkurse, barrierefreie Datenübertragung, Robotik und virtuelle Selbsthilfegruppen. Die Ergebnisse verdeutlichen damit, dass die neuen Angebote der Einrichtungen sehr vielfältig waren und in einigen Fällen nicht in der Entwicklung eines einzelnen spezifischen Angebotes bestanden, sondern eine größere Zahl verschiedener und sich gegenseitig ergänzender Maßnahmen umfassten.

#### 5.2.3.4 Nutzung privater Geräte für die Arbeit

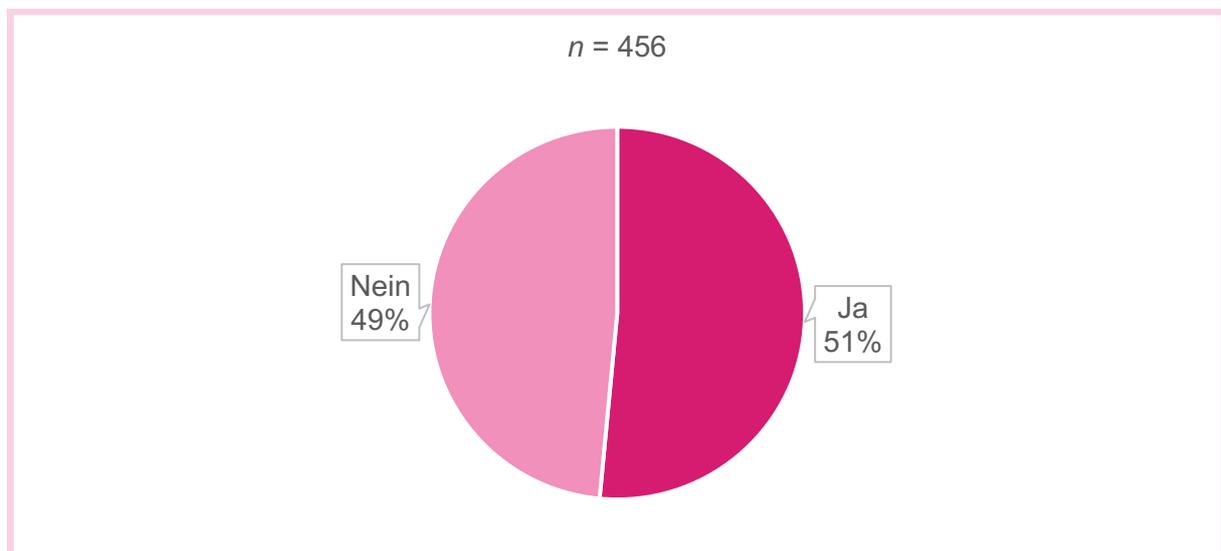


Abbildung 13. Haben Sie während der Corona Pandemie eigene private Geräte (z.B. Laptop) für Ihre Arbeit genutzt?

Um die Beiträge der Projekte zur Verbesserung der Ausstattung mit digitaler Technik zu prüfen, wurde nicht nur nach den Einsatzzwecken der beantragten Mittel gefragt. Im Rahmen des



Fragenkatalog wurde ebenfalls Items konstruiert, die geeignet sein können, die vorhandenen Bedarfe an technischer Ausstattung einzuschätzen. Ein Aspekt, der auf vorhandene Bedarfe hinweist, ist die Nutzung privater Technik für den Beruf. Aus diesem Grund wurden die Expert:innen gefragt, ob sie private Geräte während der COVID-19-Pandemie für ihre berufliche Tätigkeit genutzt haben. Die Auswertung zeigt, dass ca. die Hälfte der Befragten private Geräte zu beruflichen Zwecken während der Pandemie nutzte, während die andere Hälfte dies nicht tat.

## **5.2.4 Einschränkungen im Projekt**

### *5.2.4.1 Einschränkung durch rechtliche Vorgaben*

Bei der Evaluation von Projekten ist es nicht nur relevant, den Erfolg zu erheben, d.h. zu prüfen, ob es den Beteiligten möglich war, die Projektziele während der dafür vorgesehenen Zeit zu erreichen. Wesentlich sind gerade bei Digitalisierungsprojekten die Einschränkungen, denen sich Projektbeschäftigte gegenübersehen und die sie durch ihre individuelle Tätigkeit nicht allein bewältigen konnten, weil deren Ursachen beispielsweise auf institutioneller Ebene liegen. Im Rahmen der Befragung wurde daher nach den Einschränkungen gefragt, denen sich die betrachteten Projekte stellen mussten. Dazu zählten u.a. Einschränkungen, deren Hauptursachen in rechtlichen Bedingungen begründet sind. Die Ergebnisse zeigen, dass Einschränkungen, die bei der Umsetzung von Projektzielen durch rechtliche Vorgaben entstanden sind, eine große Streubreite aufweisen, was konkret bedeutet, dass die Projekte unterschiedlich stark eingeschränkt wurden. Insgesamt war die Einschränkung durch rechtliche Vorgaben allerdings gering. Die größte Hürde stellten Vorgaben durch den Datenschutz ( $n = 418$ ,  $M = 2,63$ ,  $SD = 1,13$ ) dar. Darauf folgten rechtliche Barrieren, die bei notwendigen Abweichungen von Projektzielen und Kooperationspartner:innen ( $n = 381$ ,  $M = 2,39$ ,  $SD = 1,01$ ) wirksam wurden. Herausforderungen, die aus rechtlichen Bestimmungen herrühren, entstanden ebenfalls bei Fragen rund um die Abrechnung und Refinanzierbarkeit ( $n = 272$ ,  $M = 2,06$ ,  $SD = 1,09$ ) von Anschaffungen, ebenso wie bei Haftungsfragen ( $n = 369$ ,  $M = 2,04$ ,  $SD = 0,95$ ) und Fragen des Vertragsrechts, z.B. bei der Gestaltung von Arbeitsverträgen ( $n = 359$ ,  $M = 1,86$ ,  $SD = 0,95$ ).

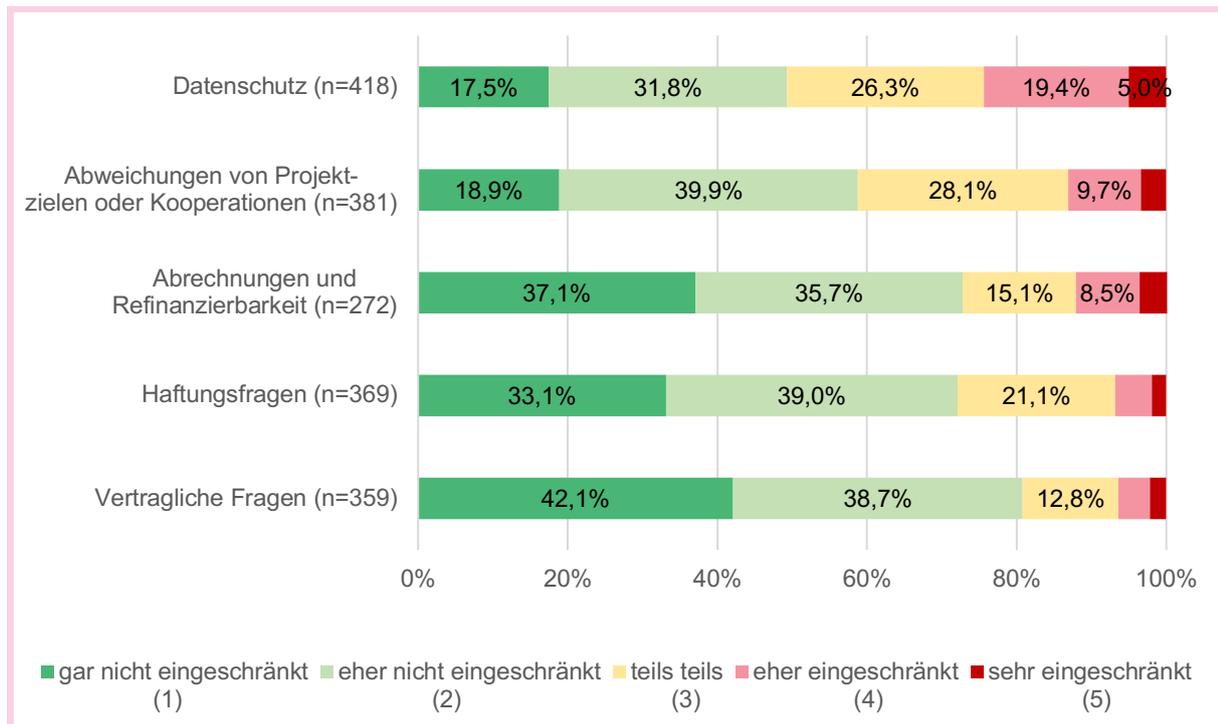


Abbildung 14. Wie sehr wurden Sie durch rechtliche Vorgaben bei der Umsetzung des Projekts eingeschränkt?

#### 5.2.4.2 Einschränkungen durch die COVID-19-Pandemie

Insgesamt gab es bei der Frage nach Einschränkungen im Rahmen der COVID-19-Pandemie eine große Streubreite, was bedeutet, dass die Projekte sehr unterschiedlich stark von der Pandemie betroffen waren. Trotz alledem waren die Einschränkungen, die der COVID-19-Pandemie zugeschrieben wurden, eher mäßig. Am stärksten wurde die Kommunikation mit den Nutzer:innen der Projekte beeinflusst ( $n = 448$ ,  $M = 3,28$ ,  $SD = 1,19$ ). Auch Lieferverzögerungen bei technischen Geräten behinderten den reibungslosen Start der digitalen Angebote ( $n = 429$ ,  $M = 3,24$ ,  $SD = 1,23$ ). Zum Teil wurden Projekte durch Personalausfall ( $n = 450$ ,  $M = 3,0$ ,  $SD = 1,20$ ) eingeschränkt. Weniger Einschränkungen gab es dagegen bei der Kommunikation mit Mitarbeitenden ( $n = 458$ ,  $M = 2,68$ ,  $SD = 1,15$ ), beim Zugang zu Ressourcen aufgrund der Arbeit im Homeoffice ( $n = 419$ ,  $M = 2,54$ ,  $SD = 1,21$ ) sowie aufgrund der eigenen ggf. durch Belastungen gekennzeichneten Situation ( $n = 444$ ,  $M = 2,45$ ,  $SD = 1,18$ ).

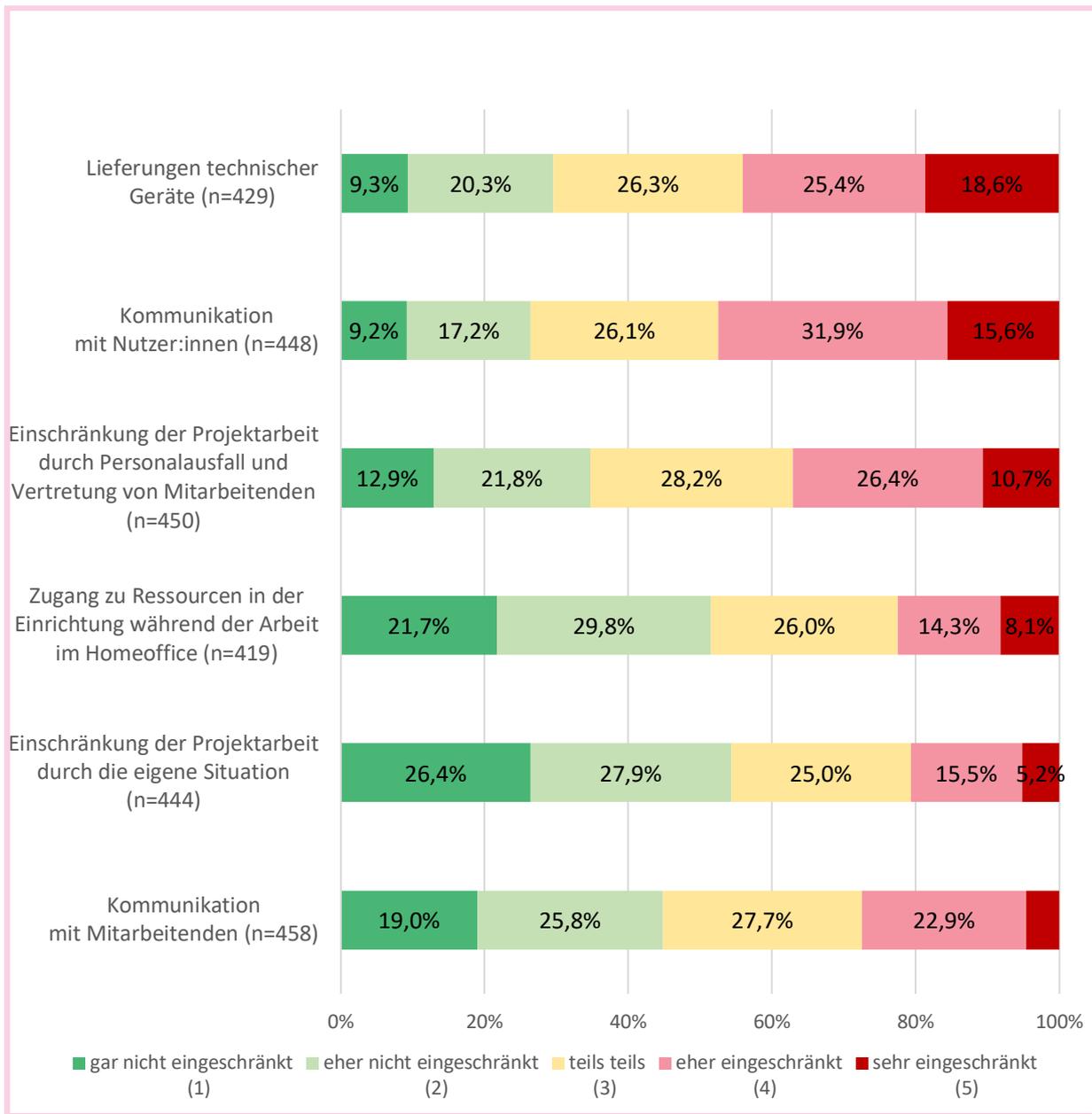


Abbildung 15. Wie stark wurden Sie von folgenden Aspekten der Corona-Pandemie eingeschränkt?

Aus den Aussagen der Expert:innen lassen sich zudem weitere Einschränkungen entnehmen, die der COVID-19-Pandemie geschuldet waren. So nahmen die Expert:innen den Mangel an persönlichem Austausch - sowohl unter Kolleg:innen als auch im Netzwerk, etwa durch den Ausfall von Gremientreffen, Arbeitskreisen und Fortbildungen – als eine besondere Einschränkung wahr. Die praktische Durchführung der Projekte wurde zudem durch wechselnde COVID-19-Schutzverordnungen bzw. -Regeln behindert. Sie erforderten ein außergewöhnlich hohes Maß an Flexibilität und erzeugten die Notwendigkeit zu kontinuierlichen Anpassungen.



Durch Personalausfälle, Schwierigkeiten bei der Stellenbesetzung oder Kurzarbeit sahen sich die Beschäftigten über längere Zeitperioden hinweg mit zusätzlicher Arbeitsbelastung konfrontiert. Die Einhaltung bzw. Legitimation getroffener Änderungen führte wiederum zum erhöhten und teils zusätzlichem Verwaltungsaufwand, der aus Sicht der Befragten die Zeit für die inhaltlich-fachliche Arbeit in den Projekten einschränkte. Auch mussten durch die Pandemie zum Teil erarbeitete Projektergebnisse, wie z.B. Videos, aktualisiert werden, da Personen nur mit Maske und mit Abstand interagieren konnten.

Vielfältige Einschränkungen entstanden auch in der Zusammenarbeit bzw. Kooperation mit Nutzer:innen. So fielen viele Angebote - vor allem in der Phase der sog. Lockdowns - aus. Dies hatte teilweise starke negative Folgen für etablierte Strukturen, wie z.B. Selbsthilfegruppen, die „zusammenbrachen“ und nur schwerlich – zumindest kurzfristig – wieder etabliert werden konnten, da etwa angestammtes Personal fehlte und Stellen nur schwer nachbesetzt werden konnten. Der Aufwand für durchgeführte Angebote war zudem recht hoch, da sie aufgrund von Abstandsregeln auf eine andere Weise organisiert werden mussten. Durch teilweise unklare und sich dynamisch ändernde rechtliche Vorgaben in Bezug auf Impfungen und Testungen, war die Teilnahme von Nutzer:innen an bestimmten Angeboten vielfach erschwert oder nicht möglich. Erschwerend hinzu kamen die fehlende Erreichbarkeit von Nutzer:innen, die keinen Internetanschluss hatten, sowie das Fehlen von Kontaktdaten einiger angestammter Nutzer:innen bestehender Angebote. In vielen Fällen führte diese Einschränkung zu Kontaktabbrüchen, die trotz vielfacher Bemühungen zur Etablierung alternativer Kommunikationswege nicht vollständig kompensiert werden konnten. Aus Angst vor einer möglichen Ansteckung lehnten sog. vulnerable Personengruppen Präsenzangebote ab, während andere wiederum digitale Angebote aufgrund fehlender Erfahrungen im Umgang mit neuen Medien nur zögerlich in Anspruch nahmen. Für andere Personengruppen, z.B. schulpflichtige Kinder, bedeutete die Teilnahme an digitalen Angeboten teilweise eine zusätzliche Belastung, da sie nach einem langen Tag mit Homeschooling keine Kraft für weitere Formen digitaler Kommunikation hatten. Darüber hinaus schränkte eine vielerorts unvollständige digitale Infrastruktur die Qualität der digitalen Kooperation ein. So war etwa die gleichzeitige Nutzung digitaler Angebote in Einrichtungen eingeschränkt, da die Internet-Verbindung – z.B. zu Zeiten des Homeschoolings – überlastet war. Selbst dann, wenn Interessierte an neu entwickelten digitalen Angeboten teilnehmen wollten, war dies in manchen Fällen durch fehlende private Ausstattung oder aufgrund einer COVID-19-Infektion nicht möglich. Für einige Projekte folgte daraus eine doppelte Belastung: So mussten beispielsweise Schulungen, die in Gruppenform geplant waren, als Einzelschulungen oder in kleinen Gruppen durchgeführt werden. In manchen Fällen sahen sich Projekte gar gezwungen,

bei der Vermittlung von Digitalkompetenzen auf Online-Angebote ausweichen, was insofern problematisch war, als dass die Nutzer:innen teilweise noch über keine ausreichenden Digitalkompetenzen bzw. keine Erfahrung mit Online-Schulungen verfügten. Ein besonderes Problem stellte aus Sicht der befragten Expert:innen auch die Durchführung der Öffentlichkeitsarbeit dar, die üblicherweise über direkte Kommunikation ausgetragen wird. Folglich war es schwierig, entwickelte Angebote aufgrund des fehlenden persönlichen Zugangs zu Nutzer:innen angemessen zu bewerben. Auch die partizipative Entwicklung neuer Angebote, die auf der Beteiligung von Nutzer:innen beruht, war im Lockdown zum Teil nicht möglich bzw. deutlich erschwert. Geht es zudem um bestimmte Angebote, z.B. um Beratung, so machten die Expert:innen darauf aufmerksam, dass sie im Face-to-Face-Format insbesondere bei sensiblen Themen – geeigneter sei als eine Online-Beratung.

Nicht nur die Kommunikation mit Nutzer:innen war durch die COVID-19-Pandemie und deren Folgen erschwert. Auch die Kommunikation unter Beschäftigten litt unter pandemiebedingten Einschränkungen. Dies betraf den Austausch mit Führungskräften, die Kommunikation mit anderen Einrichtungen und externen Dienstleister:innen. Von einigen Befragten wurde der Online-Austausch daher auch im berufsbezogenen Kontext als nicht zufriedenstellend betrachtet. Entscheidend dafür war nicht nur der digitale Kommunikationsweg an sich. Manche Expert:innen berichteten von unzureichender Ausstattung im Homeoffice oder von fehlender Infrastruktur für ein ungehindertes, komfortables Arbeiten im Homeoffice. Die Digitalisierung in diesem Bereich wurde zwar vergleichsweise schnell vorangetrieben. Einige Befragte fühlten sich allerdings in ihrer Tätigkeit stark behindert. Für einige stellte zudem die Infektionsgefahr, die aus einem Vor-Ort-Arbeiten resultierte, eine eigenständige Einschränkung dar, die vor allem zu Beginn der Pandemie als subjektiv belastend erlebt wurden.

Einige Probleme, die im Zusammenhang mit den pandemiebedingten Einschränkungen stehen, wurden ebenfalls in der Kooperation mit externen Dienstleister:innen genannt. So waren wichtige Ansprechpartner:innen zeitweise nicht erreichbar. Schwierigkeiten bestanden ebenfalls mit dem Abruf von Dienstleistungen, da die Dienstleistungsbetriebe unter Personalausfall litten. Dies führte vereinzelt zu einem Wechsel externer Dienstleistungsanbieter im Projekt, der allerdings mit zeitintensiven Recherchen hinsichtlich neuer passender und zielgruppenspezifischer Angebote verbunden war.

Schwierigkeiten bestanden ebenfalls bei der Erreichbarkeit und dem Zugang zu Behörden. So waren nicht nur deren Dienste eingeschränkt, sondern auch die Kontaktmöglichkeiten mit Sachbearbeiter:innen, die im Einzelfall zu unerwünschten Verzögerungen geführt haben.



Zusammenfassend betrachtet wird ersichtlich, dass die meisten Projekte durch die COVID-19-Pandemie verschiedene Arten von Einschränkungen erfahren haben. Die Ergebnisse zeigen zwar, dass es ebenfalls Projekte gab, die sich durch die COVID-19-Pandemie und ihre Folgen in ihrer Tätigkeit nicht eingeschränkt sahen. Das Groß der betrachteten Vorhaben berichtet jedoch über verschiedene Arten der Einschränkung, die kurz-, mittel- und langfristige Folgen für die Projekte hatten. Zu den kurzfristigen Folgen scheinen verschiedene Handlungen zu gehören, die vor allem darauf ausgerichtet waren, entstandene Einschränkungen unmittelbar zu kompensieren. Dazu gehört die Kompensation von krankheitsbedingten Ausfällen sowie das Umdisponieren bei Terminen, Aktivitäten oder externen Dienstleistungen, die durch alternative Formen von Angeboten oder Kommunikation umgesetzt wurden. Gravierender waren für einige Projekte Folgen der Pandemie, die im Rahmen von Projekten nicht oder nur teilweise ausgeglichen werden konnten. Dazu gehört etwa die Auflösung angestammter Strukturen (wie z.B. Selbsthilfegruppen), die trotz der Bemühung um einen Wiederaufbau bzw. gewisse Neubelebung nicht vollständig ausgeglichen werden konnten. Die Unterschiede hinsichtlich der Betroffenheit von der Pandemie und deren Folgen resultieren daher u.a. aus den spezifischen Kooperationen bzw. den Zielgruppen, die in die Projekte eingebunden werden sollten, allerdings auch aus dem Umfang des zusätzlichen Aufwands, der durch die Kompensation von Ausfällen, die ständige begleitende Anpassung laufender Aktivitäten sowie den spezifischen Kontext, in dem die Projekte angesiedelt waren. Entscheidend waren auch die spezifischen Ziele der Projekte, die in Abhängigkeit davon, wie stark sie auf Kooperation und Kommunikation, z.B. mit (potenziellen) Nutzer:innen angewiesen waren, von den pandemiebedingten Einschränkungen in unterschiedlichem Ausmaß betroffen waren. Aufgrund der besonderen Situation, in der die Projekte durchgeführt wurden, können die Ergebnisse der Evaluation nicht nur als der Beitrag bzw. die umfassende Wirkung eines Förderprogramms verstanden werden, sondern ebenfalls als ein Erfahrungsbericht über die praktische Durchführung von Digitalisierungsprojekten in der sozialen Arbeit unter den Bedingungen einer Pandemie.

### **5.2.5 Zufriedenheit mit den Projekten und Möglichkeiten der Projektfortführung**

#### *5.2.5.1 Zufriedenheit mit der Stiftung Wohlfahrtspflege und dem PtJ*

Der Erfolg eines Projektes bemisst sich in der Regel nicht nur anhand stärker objektiv erfassbarer Merkmale, sondern ebenfalls daran, wie zufrieden die Beteiligten mit den Ergebnissen und relevanten Rahmenbedingungen der Projekte sind. Die Zufriedenheit stellt dabei eine subjektive Variable dar, deren Interpretation in der Regel erst unter Zuhilfenahme

weiterer Items sinnvoll erscheint. Da deren Auswertung aufgrund eingeschränkter Repräsentativität der Projekte mithilfe schließender Statistik nicht angemessen ist, wird sie im Rahmen der vorgelegten Evaluation als ein Hinweis auf ggf. vorhandene Handlungsbedarfe und weitere Nachforschungen betrachtet. In der Befragung von Leitungskräften und Projektbeschäftigten wurden verschiedene Arten spezifischer Zufriedenheit erfasst. Dazu gehörte u.a. die Zufriedenheit mit der Fördereinrichtung (Stiftung Wohlfahrtspflege NRW) sowie dem Projektträger (Projektträger Jülich).

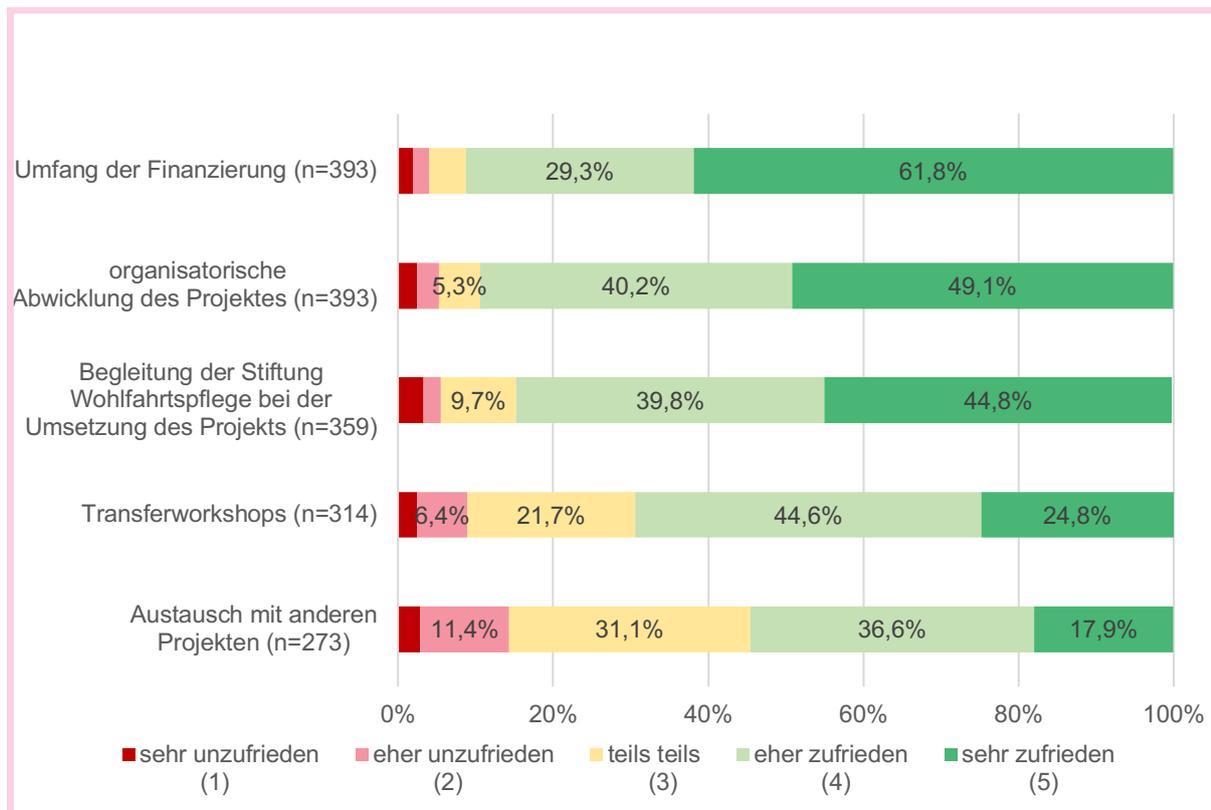


Abbildung 16. Wie zufrieden sind Sie mit der Unterstützung der Stiftung Wohlfahrtspflege und des Projektträgers Jülich (PtJ)? (Antworten auf einer Skala von 1: sehr unzufrieden bis 5: sehr zufrieden)

Die Aussagen der Expert:innen zeigen, dass die Befragten mit wesentlichen formal-finanziellen und organisationalen Aspekten der Projektförderung und –abwicklung zufrieden sind. Dies betrifft die Unterstützung der Stiftung Wohlfahrtspflege und des involvierten Projektträgers in Bezug auf den Umfang der Finanzierung ( $M = 4,47$ ,  $SD = 0,85$ ), die organisatorische Abwicklung der Projekte ( $M = 4,31$ ,  $SD = 0,89$ ) und die Begleitung bei der Projektumsetzung ( $M = 4,21$ ,  $SD = 0,95$ ). Die Zufriedenheit mit den Transferworkshops liegt im Mittel bei  $M = 3,83$  ( $SD = 0,96$ ) und beim Austausch mit anderen Projekten bei  $M = 3,55$  ( $SD = 1,01$ ).

### 5.2.5.2 Zufriedenheit mit einzelnen Aspekten der Projekte

Neben der Zufriedenheit mit der Finanzierung und administrativ-organisationalen Begleitung der Projekte wurden die Expert:innen gebeten, ihre Zufriedenheit mit einer Reihe verschiedener Aspekte der Projekte einzuschätzen (Abbildung 17). Zur Anwendung kam dabei eine Antwortskala, die von 1 (sehr unzufrieden) bis 5 (sehr zufrieden) reichte. Auch hier fiel das Meinungsbild weitgehend positiv aus. Besonders zufrieden waren die Befragten mit den finanziellen Ressourcen des Projektes. Die Zufriedenheit liegt hier im Durchschnitt bei 4,32 ( $SD = 0,91$ ). Auch mit der Zusammenarbeit im Team ( $M = 4,24$ ,  $SD = 0,91$ ) und der Unterstützung durch die Projektleitung ( $M = 4,15$ ,  $SD = 0,98$ ) waren die Befragten zufrieden. Im positiven Bereich der Antwortskala liegt ebenfalls der Mittelwert der Zufriedenheit für die Organisation und Durchführung der Projekte ( $M = 4,07$ ,  $SD = 0,86$ ).

Weniger hoch ist die durchschnittliche Zufriedenheit bei jenen Projektmerkmalen, die mehrheitlich durch die Pandemie-Situation negativ tangiert waren oder Aspekten, deren Lösung durch einen institutionellen (z.B. rechtlichen) Rahmen erschwert war. Dazu gehören folgende Aspekte: die Kommunikation mit den Nutzer:innen ( $M = 3,96$ ,  $SD = 0,89$ ), die Möglichkeiten zur Aufrechterhaltung der Projekte ( $M = 3,83$ ,  $SD = 1,09$ ), die Lösung rechtlicher Fragen ( $M = 3,78$ ,  $SD = 0,87$ ), die Digitalisierungsstrategie der Einrichtung ( $M = 3,76$ ,  $SD = 0,93$ ), Weiterbildungsangebote ( $M = 3,72$ ,  $SD = 0,99$ ), technische Unterstützung ( $M = 3,71$ ,  $SD = 0,99$ ) und die Verfügbarkeit externer Beratung ( $M = 3,47$ ,  $SD = 1,00$ ), für die eine mittlere Bewertung zwischen teilweise zufrieden und eher zufrieden gegeben wurde. Die Anteile der Befragten, die mit den verschiedenen Aspekten (eher) zufrieden waren, sind dabei insgesamt sehr hoch, was als Zeichen dafür gedeutet werden kann, dass die Expert:innen ihre Projektarbeit als sinnvoll und die Rahmenbedingungen weitgehend als fördernd erlebt haben.

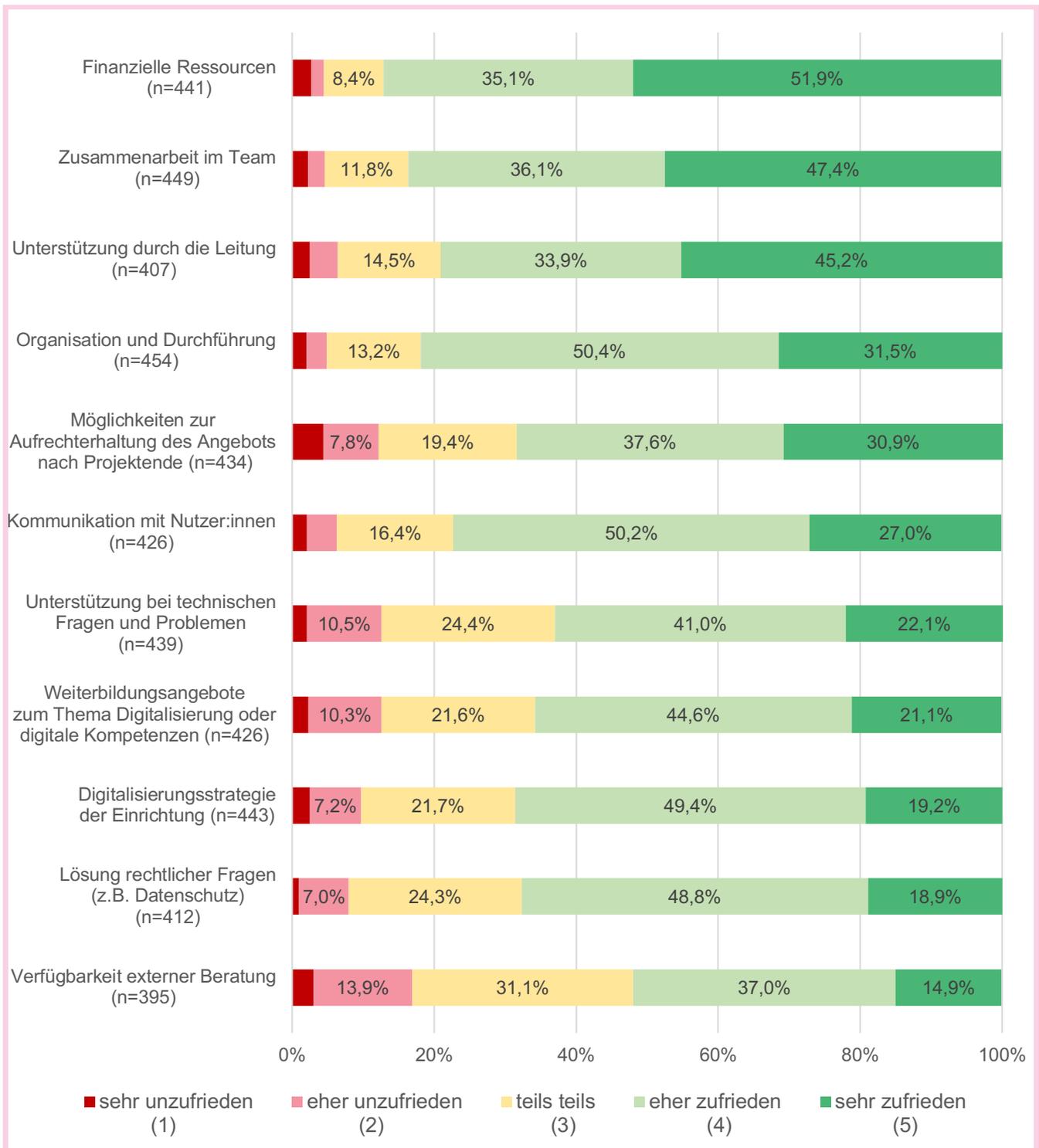


Abbildung 17. Zufriedenheit mit verschiedenen Aspekten des Projekts

### 5.2.5.3 Fortführung der Projekte

Eine besondere Herausforderung im Rahmen öffentlich finanzierter Dienste bildet die Herstellung von Nachhaltigkeit projektfinanzierter Vorhaben. Aus diesem Grund wurde in der Online-Erhebung möglichst differenziert gefragt, ob ja – und wenn ja, in welcher Form – die im Rahmen der Projekte entstandenen Angebote nach der Beendigung der Förderung fortgeführt werden (können). Die Antworten auf diese Frage können als Hinweise darauf gedeutet werden, ob der durch das Förderprogramm geleistete Digitalisierungsschub eher als Kompensation pandemiebedingter Einschränkungen verstanden werden muss oder als ein Impuls, der einen wesentlichen und nachhaltigen Beitrag zur Digitalisierung in der sozialen Arbeit leisten kann.

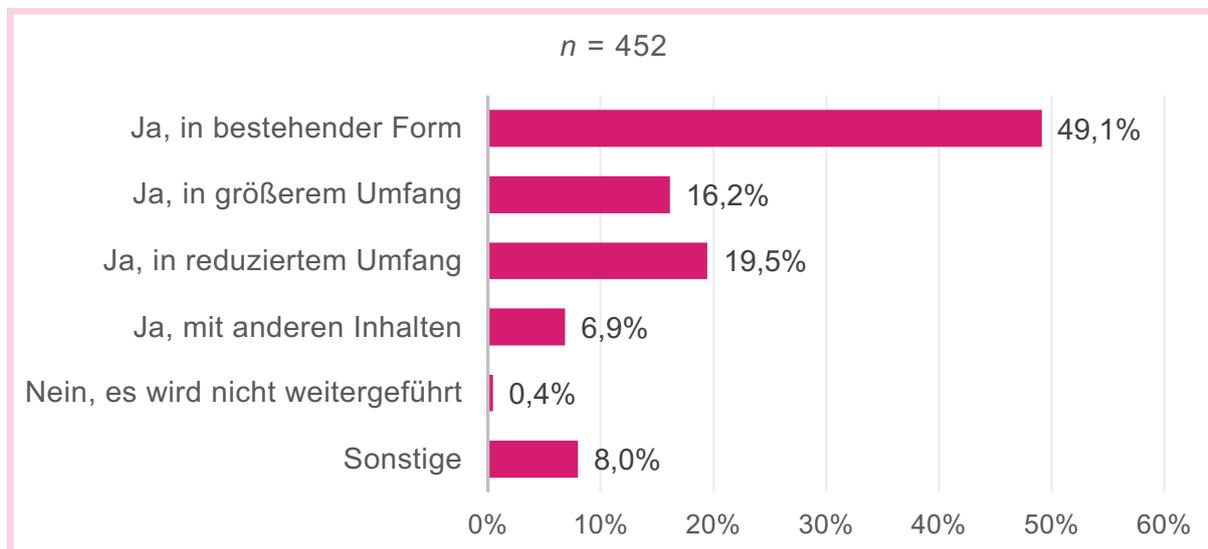


Abbildung 18. Wird Ihre Einrichtung das digitale Angebot nach Projektende erhalten?

Die Ergebnisse der Auswertung dieser Frage, die in diesem Zusammenhang nicht nur von dem Fördermittelgeber, sondern auch von den Möglichkeiten der projektdurchführenden Einrichtungen abhängig sind, zeigen hier ein gemischtes Bild. So möchte die Hälfte der Projekte (49,1%) ihr digitales Angebot auch nach Beendigung des Projektes in bestehender Form weiterführen. 16,15% der Projekte erweitert ihr Angebot und bietet es sogar in größerem Umfang an. Etwa ein Fünftel der Projekte wird ihr Angebot hinsichtlich des Umfangs reduzieren, 6,86% der Befragten berichtete wiederum, das entwickelte Angebot mit anderen Inhalten anbieten zu wollen. Bei 0,4% der Projekte war bereits zum Zeitpunkt der Befragung klar, dass ihr Angebot nicht weitergeführt wird. Aus den offenen Antworten, die zu dieser Frage formuliert werden konnten und die in der Kategorie „Sonstige“ zusammengefasst wurden, ergab sich allerdings, dass für viele Befragte vor allem Fragen der Anschlussfinanzierung ungeklärt waren

und nicht abschließend sichergestellt war, ob die Projekte weitergeführt werden können. Diese Hinweise deuten darauf hin, dass trotz bestehender Planungen zur Fortführung der entwickelten Angebote den beteiligten Einrichtungen ein zuverlässiger Rahmen fehlt, der eine sichere Angabe möglich macht.

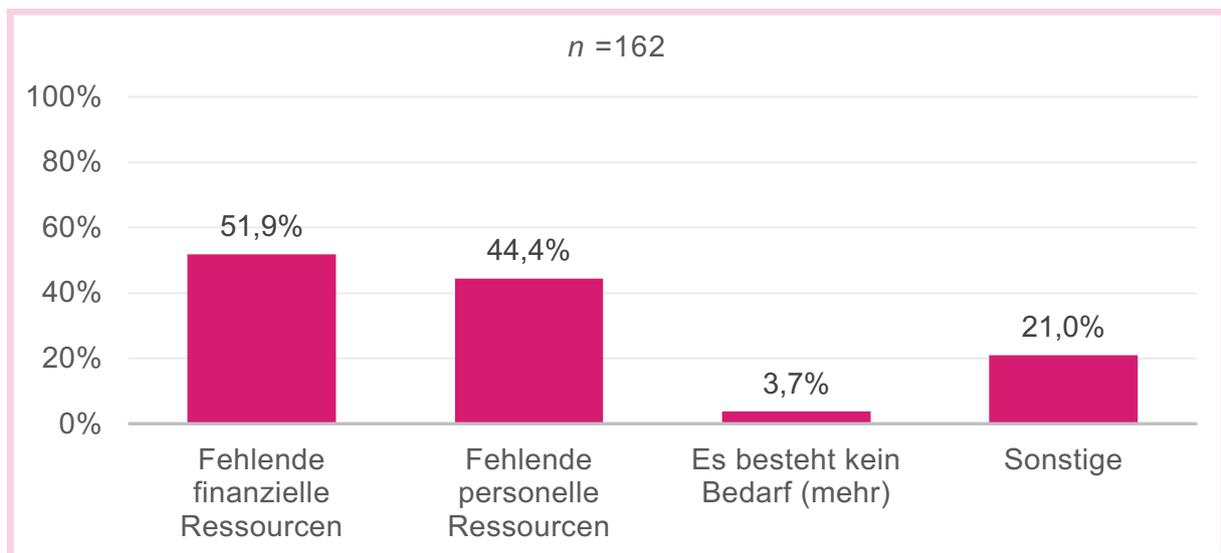


Abbildung 19. Aus welchen Gründen wird das Angebot nicht in bestehender Form weitergeführt? (Mehrfachantwort).

Die Auseinandersetzung mit den als notwendig erachteten Unterstützungsmöglichkeiten für die Gewährleistung von Nachhaltigkeit der Projekte zeigt, dass es im Bereich der sozialen Arbeit grundsätzlich an geeigneten Fördermöglichkeiten fehlt. Bei den Gründen, die eine Fortführung der Projekte behindern (dies betrifft alle Befragten, deren Projekte gar nicht oder nur in reduziertem Umfang fortgeführt werden können), sticht der Mangel an finanziellen Ressourcen hervor. Dieser war bei etwa der Hälfte der Projekte ausschlaggebend. Bei 44% der Projekte lagen fehlende personelle Ressourcen zugrunde. Ohne eine Projektstelle verfügten die Einrichtungen nicht über ausreichend Personal, um die Arbeit – neben den üblichen Aufgaben – zu erfüllen. 21% der Expert:innen gaben andere, nicht näher differenzierte Gründe für die fehlende Nachhaltigkeit der Projekte an und nur 3,7% sagten, dass kein Bedarf mehr für die Fortführung der Projekte bestand.

5.2.5.4 Bedarfe für zukünftige Digitalisierungsprojekte

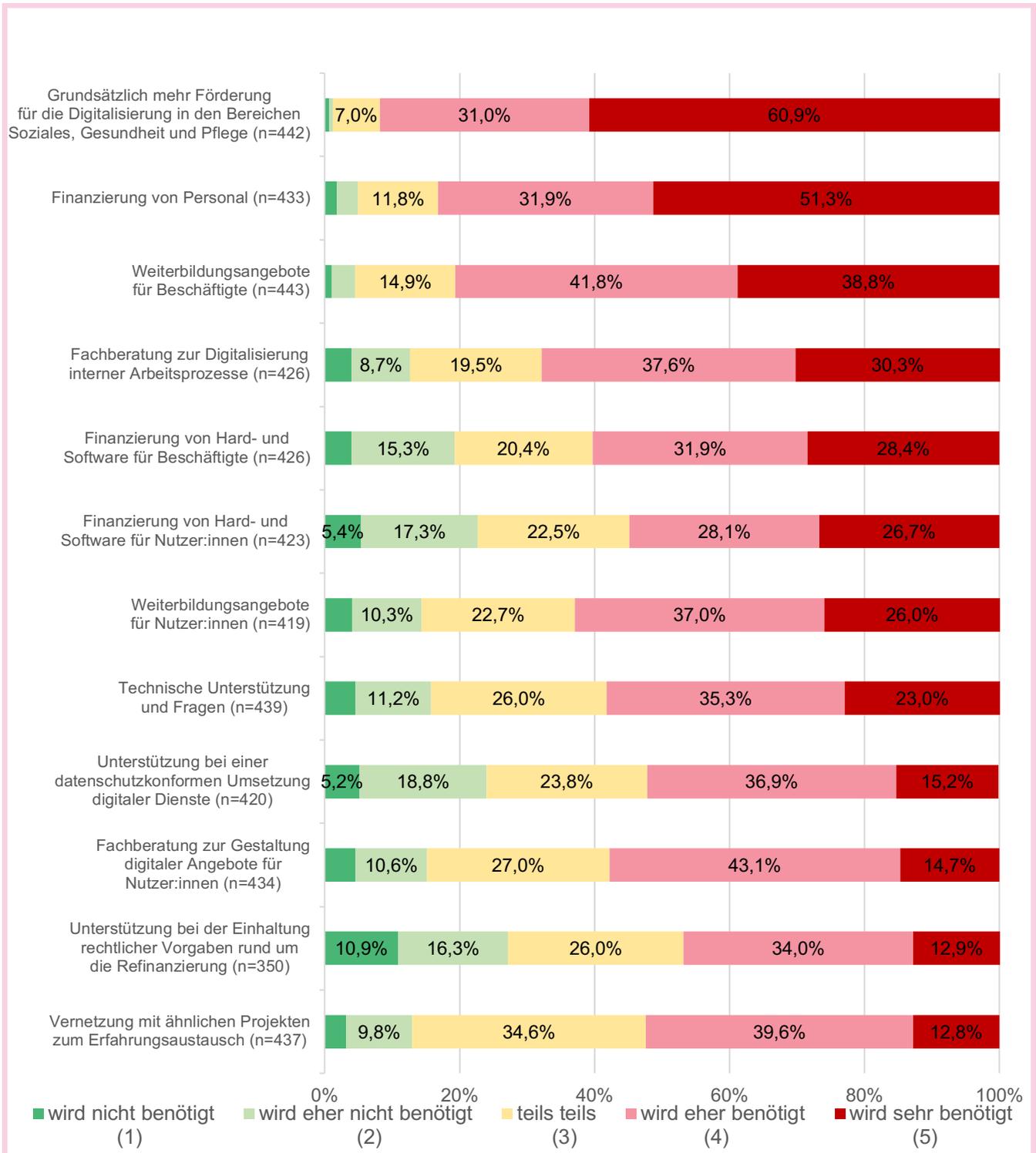


Abbildung 20. Welche Unterstützung benötigen Sie, um ähnliche Digitalisierungsprojekte in der Zukunft durchführen zu können?



Um die Unterstützungsbedarfe der beteiligten Einrichtungen für die Durchführung von Digitalisierungsprojekten ähnlicher Größe zu erheben, wurde in den Fragebogen ein Katalog mit standardisierten Fragen und Antworten aufgenommen, den die Befragten nutzen konnten, um die aus deren Sicht zentralsten Unterstützungsformen anzugeben. Die Ergebnisse zeigen, dass der wichtigste Grund für den Mangel an Digitalisierungsvorhaben in dem Fehlen einer (dauerhaften) Förderung in diesem Bereich liegt. Die Befragten wünschen sich daher am dringendsten mehr finanzielle Unterstützung für die Digitalisierung im Bereich Soziales, Gesundheit und Pflege ( $M = 4,27$ ,  $SD = 0,96$ ). Recht dringend wird darüber hinaus (geeignetes) Personal benötigt, um die Umsetzung der Digitalisierung zu unterstützen ( $M = 4,07$ ,  $SD = 1,06$ ). Ferner besteht der Bedarf an Schulungsangeboten für Beschäftigte, z.B. zur Stärkung von Digitalkompetenz ( $M = 3,87$ ,  $SD = 1,01$ ). Eine fachliche Beratung zur Digitalisierung interner Arbeitsprozesse ist ebenfalls erforderlich ( $M = 3,63$ ,  $SD = 1,12$ ). Etwas mehr als die Hälfte der befragten Expert:innen hält die Finanzierung von Hard- und Software sowohl für Beschäftigte ( $M = 3,54$ ,  $SD = 1,17$ ) als auch für Nutzerinnen ( $M = 3,48$ ,  $SD = 1,21$ ) für erforderlich. Moniert wird ebenfalls das Fehlen von Weiterbildungsangeboten für Nutzer:innen ( $M = 3,56$ ,  $SD = 1,10$ ). Weitere Bedarfe bestehen bei der technischen Unterstützung ( $M = 3,52$ ,  $SD = 1,10$ ), der Unterstützung in Bezug auf eine datenschutzkonforme Umsetzung von Projekten ( $M = 3,25$ ,  $SD = 1,09$ ), der fachlichen Beratung zur Gestaltung digitaler Angebote ( $M = 3,37$ ,  $SD = 1,01$ ) und der Unterstützung in Bezug auf rechtliche Vorgaben ( $M = 3,14$ ,  $SD = 1,17$ ). Die Vernetzung mit anderen Projekten wird von insgesamt etwa der Hälfte der Expert:innen (52,4%) als "eher" oder "sehr benötigt" betrachtet ( $M = 3,44$ ,  $SD = 0,95$ ). Die Auswertung zeigt, wie groß die Unterstützungsbedarfe bei der praktischen Umsetzung der digitalen Transformation in der sozialen Arbeit sind und verdeutlicht zugleich, dass sie nicht nur im Bereich der finanziellen Förderung liegen. Die Streuung der Werte deutet darauf hin, dass die Bedarfe teilweise unterschiedlich sind. Einige Einrichtungen sind von einzelnen Bedarfen stärker betroffen als andere, was nachvollziehbar erscheint angesichts der großen Heterogenität der geförderten Träger.

#### 5.2.5.5 Allgemeine Zufriedenheit mit dem Projekt

Neben der Zufriedenheit mit spezifischen Aspekten der Projekte wurde im Rahmen der Befragung ebenfalls die summative Zufriedenheit mit dem jeweiligen Projekt erfasst. Diese lag im Mittel bei 4,32 ( $SD = 0,82$ ). 46,5% der Expert:innen waren mit den durchgeführten Projekten insgesamt sehr zufrieden, 44,8% zeigten sich eher zufrieden. Knapp 5% der Befragten gaben an, teilweise zufrieden zu sein, während jeweils 1,9% eher unzufrieden oder gar sehr unzufrieden waren. Die Zufriedenheit unter den Leitungskräften sowie Beschäftigten der Projekte war

damit sehr hoch, was daran erkennbar ist, dass 91,3% aller teilnehmenden Personen mindestens eher – oder gar sehr zufrieden – mit dem Projekt waren.

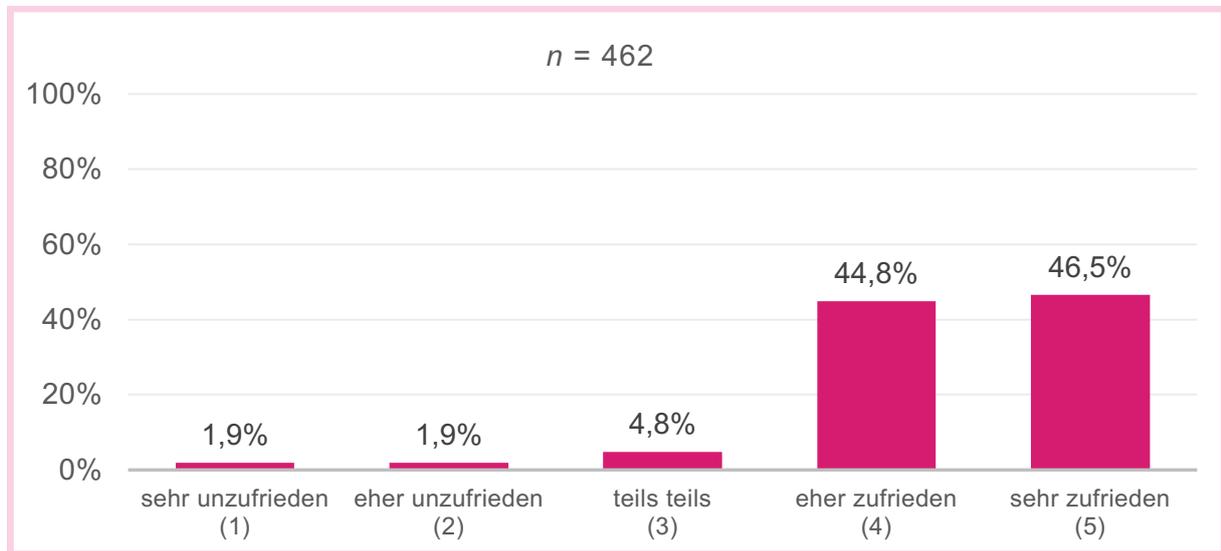


Abbildung 21. Alles in allem, wie zufrieden sind Sie mit dem Projekt?

### 5.2.6 Auswertung offener Fragen

Damit genügend Raum für individuelle Anmerkungen möglich war, wurde den befragten Expert:innen an mehreren Stellen die Möglichkeit gegeben, ihre Meinung frei (d.h. mit eigenen Worten) zu äußern und ausführlicher zu begründen. Angesichts der großen Heterogenität der geförderten Projekte boten offene Kommentarmöglichkeiten die Gelegenheit, Informationen mitzuteilen, die für eine bestimmte Art der Vorhaben oder für bestimmte Handlungsfelder typisch sind und die mit standardisierten Fragen nicht erfasst werden können. Bei der Konzipierung des Fragebogens fiel die Entscheidung darauf, eine offene Frage zur Benennung des größten Projekterfolgs und eine zweite Frage zur Einschätzung der größten Herausforderungen bei der Projektdurchführung vorzusehen. Die Definition dessen, was als Projekterfolg galt und was als Herausforderung verstanden wurde, oblag den Expert:innen selbst. Darüber hinaus hatten die Befragten die Möglichkeit, ihre Erfahrungen am Ende des Fragebogens mitzuteilen, die sie – im Sinne einer Schlussbemerkung – als Gelegenheit zur offenen Kommentierung ausgewählter Themen nutzen konnten.



### 5.2.6.1 Projekterfolge

Die Auswertung der offenen Fragen zeigt eine große Bandbreite von Rückmeldungen, die inhaltsanalytisch ausgewertet und in Kategorien eingeordnet wurden. Die Expert:innen berichteten von Projekterfolgen, die unterschiedlichen Ebenen zugeordnet werden konnten. Zur Sprache kamen dabei Erfolge auf personenbezogener, institutioneller und gesellschaftlicher Ebene. Sie bezogen sich sowohl auf konkrete Projektaktivitäten als auch den Transfer und Wirkungen, z.B. auf personaler oder einrichtungsbezogener Ebene. Unter den Erfolgen auf personenbezogener Ebene nannten die Befragten sichtbare Änderungen von Einstellungen und Haltungen. So gewannen die Expert:innen **mehr Selbstvertrauen** im Umgang mit digitalen Technologien und konnten **Ängste und Vorbehalte abbauen**. Als ein besonderer Projekterfolg galt ebenfalls die Vermittlung und **Erweiterung von Digitalkompetenz**, die sowohl die Expert:innen als auch die Nutzer:innen betraf. Durch die Projekte wurden ferner **neue Beteiligungs- und Ermächtigungsmöglichkeiten** geschaffen, die wichtig sind, um Menschen mit geringer Digitalkompetenz zur gesellschaftlichen Teilhabe zu ermuntern. Besondere Erfolge der Projekte sahen die Expert:innen nicht nur auf personaler, sondern ebenfalls auch institutioneller Ebene. So konnten mithilfe der Projekte bestehende Angebote digital erweitert (z.B. Videoberatung) und **neue innovative Angebote** (z.B. Training von Medienkompetenz, eigene Dokumentationssysteme) geschaffen werden. Die Projekte führten zugleich zu einem institutionellen Zuwachs an Digitalkompetenz. Als weiterer Projekterfolg wurde der Gewinn **neuer Erkenntnisse zu Grenzen und Möglichkeiten von Digitalisierung** und der Durchführung entsprechender Projekte genannt. Darüber hinaus wurde von der Entwicklung neuer „Organisationsstrukturen“ und der Erarbeitung einer nachhaltigen Digitalisierungsstrategie innerhalb von Einrichtungen berichtet. Weitere Projekterfolge konnten in Bezug auf die Arbeitsprozesse und Kommunikation in den Einrichtungen verzeichnet werden. Die Digitalisierungsprojekte führten zu einer **Verbesserung der Zusammenarbeit und Vernetzung** zwischen beteiligten Personengruppen, insbesondere zwischen hauptamtlich Beschäftigten, Nutzer:innen, Ehrenamtlichen und Kooperationspartner:innen. Außerdem wurden neue Kommunikationsformen und -angebote wie Podcasts, Workshops, Plattformen, besondere Schulungsangebote, digitale Dokumentation, Gaming und Clouds entwickelt. Zum Projekterfolg gehörten aus Sicht der Befragten ebenfalls Wirkungen, die auf gesellschaftlicher Ebene erfahrbar sind. Demnach führten die Projekte insgesamt zu einer größeren Sichtbarkeit von Digitalisierungsbemühungen nach außen. Sie förderten zudem die **Inklusion benachteiligter Personengruppen** und verringerten somit die digitale Spaltung. Als Projekterfolg galt aus Sicht der Expert:innen ebenfalls die Umsetzung neuer Ideen sowie



der **Konzepttransfer**, d.h. die Entfaltung von Wirkungen, die neu entwickelten Konzepten zugeschrieben wurden. Als einen besonderen Erfolg der Projekte betrachteten die Befragten die Beiträge zur Professionalisierung, die durch den Zuwachs an Fachkompetenzen umfassend vorangebracht werden konnte. Zusammenfassend betrachtet, leisteten die Projekte daher klare Beiträge zur Weiterentwicklung der sozialen Arbeit im Sinne der digitalen Transformation sowie zur aktiven Gestaltung des digitalen Wandels. Als ein wesentlicher Projekterfolg galt auch die **Verbesserung der Effizienz** der Arbeit. Dies umfasste zum einen Zeitersparnisse, die etwa durch den Wegfall von Fahrtzeiten entstanden sind, und zum anderen die Möglichkeit mobiler Arbeit und die Einsparung von Papier und Fahrtkosten. Durch die Förderung konnte schließlich **technische Ausstattung** erworben werden, die vorher fehlte, veraltet war oder aktuellen Anforderungen, beispielsweise an den Datenschutz, nicht genügte. Ein weiterer Projekterfolg lag in der gelungenen **Integration der neuen Technik** in den laufenden Betrieb, die eine nachhaltig positive Wirkung auf Kommunikations- und Arbeitsprozesse entfalten kann.

#### 5.2.6.2 Herausforderungen

Die mitunter größten Herausforderungen für die Projekte stellten sich durch die Umsetzung diverser **rechtlicher Anforderungen**. Zentral waren dabei vor allem Fragen mit direktem Bezug zum **Datenschutz**. Die Nennungen der Expert:innen zeugen dabei von einer großen Vielfalt der damit verbundenen Probleme, für deren Lösung sich manche Beschäftigte den Rückgriff auf externe Fachexpertise gewünscht hätten. Einrichtungen standen vor der Aufgabe, den Schutz sensibler persönlicher Daten sicherzustellen, obwohl es häufig an Beratung und Support mangelte, was die Lösung dieser Aufgabe zusätzlich erschwerte. Auch beim **Verleih von Geräten** mussten rechtliche Fragen beachtet werden, insbesondere zu Leihverträgen und der Rückgabe von Geräten. Problematisch gestaltete sich ebenfalls die Klärung von **Haftungsfragen**, z.B. bei einer Beschädigung entliehener Geräte. Die **Konzipierung neuer AGBs** und die Umsetzung von Vergaberichtlinien erforderte ebenfalls rechtliche bzw. juristische Unterstützung. Ein weiterer hindernder Faktor, der von vielen Expert:innen genannt wurde, lag in der fehlenden **Refinanzierung** neuer digitaler Angebote. So fehlten häufig geeignete Rahmenbedingungen, um diese Angebote durch Kostenträger zu refinanzieren. Sonstige rechtliche Fragen wurden zudem beim Umgang mit **Bildrechten** oder mit **Einwilligungen** beschrieben. Insgesamt veranschaulichen die Ergebnisse, dass Digitalisierungsprojekte ein umfassendes Verständnis von rechtlichen Fragen und eine sorgfältige Planung erfordern. Oftmals fehlte es aber in den Projekten an adäquater rechtlicher Beratung und Unterstützung.



Herausforderungen zeigten sich auch bei der Vermittlung von Digitalkompetenz an Mitarbeiter:innen und Nutzer:innen. Bei den Mitarbeiter:innen lagen diese in der **Koordination** der Vermittlung von Digitalkompetenz an *alle* Mitarbeitenden: zeitliche Verfügbarkeit, Kompetenzniveau und Motivation unterschieden sich mitunter stark. Auch die Nachhaltigkeit in der Nutzung digitaler Medien und der Kompetenzerhalt waren nicht immer gesichert. Eine weitere Herausforderung bestand außerdem darin, **Akzeptanz** für den zusätzlichen Lernaufwand zu schaffen. Eine Reihe von Herausforderungen bestand auch bei der Vermittlung von Digitalkompetenz an Nutzer:innen. Hier lagen sie einerseits in der Gestaltung von Schulungen, die Rücksicht auf die verschiedenen Kompetenzniveaus der Teilnehmer:innen nehmen mussten. Auch die didaktische Gestaltung und Weiterentwicklung der Angebote wurde von den Expert:innen teilweise als herausfordernd erlebt. Eine weitere Hürde lag darin, die Motivation der Nutzer:innen aufrechtzuerhalten und die Teilnehmer:innen während der Angebote eng zu begleiten. Die Beschäftigten in den Projekten entwickelten hierzu verschiedene Strategien. So versuchten sie teilnehmenden Personen die Angst vor neuen digitalen Technologien zu nehmen und sie bei der Nutzung der digitalen Angebote unmittelbar zu unterstützen. Es bedurfte zudem eines erhöhten Aufwands im Bereich der Öffentlichkeitsarbeit, um etwa Nutzer:innen für Projekte zu akquirieren. Schließlich kam es zu Herausforderungen im Zusammenhang mit neuer technischer Ausstattung. Zu Beginn der Projekte entstanden **Probleme bei der Beschaffung** geeigneter Technik. Neben Verzögerungen durch **Lieferengpässe führten Preiserhöhungen** zu Beschaffungsproblemen und nicht selten zu der Notwendigkeit, die Neuerwerbungen von Technik inkl. der Kalkulation neu zu durchdenken. Da Preisgrenzen für Beschaffungen zum Zeitpunkt der Antragstellung kalkuliert und damit festgelegt wurden, erwies sich die enge Bindung an vertraglich vereinbarte Kalkulationen als Problem. Fehlende Möglichkeiten einer nachträglichen Anpassung der beantragten Mittel belasteten damit die Projektdurchführung, da sie die Beteiligten zu ungewollten Änderungen bei meist ohnehin sparsam geplanten Beschaffungen zwang. Auch die Auswahl fachlich geeigneter und zugleich preislich angemessener Hard- und Software als auch deren Implementierung in den laufenden Betrieb erwies sich für viele Projekte als eine besondere Herausforderung. Weitere technisch begründete Hürden lagen in der Gewährleistung der Kompatibilität mit der vorhandenen Infrastruktur, im Schutz von Cyberangriffen und in der technischen Umsetzung von Barrierefreiheit. In diesem Zusammenhang bemängelten die Expert:innen meist die lückenhafte fachliche und strukturelle Versorgung in den Einrichtungen. Vermisst wurden u.a. eine zuverlässige IT-Infrastruktur (z.B. Zugang zum Internet) sowie fachliche Unterstützung (z.B. Support, Beratung) für die Implementierung neuer Hard- und Software in bestehende oder neue Arbeitsprozesse. Fehlender Zugang zum Internet oder Lücken in der



Infrastruktur bestanden ebenfalls aufseiten der Nutzer:innen, was die ungestörte Entwicklung der Projektarbeit erschwerte. Neben Herausforderungen, die der Anschaffung, Einrichtung und fachlich-organisationalen Implementierung neuer technischer Ausstattung geschuldet waren, traten Probleme bei der **Kommunikation, Kooperation und Koordination** auf. Innerhalb der Einrichtungen lagen sie meist in der Kommunikation und den Absprachen, die aufgrund der Dynamik der Pandemiesituation nicht immer eingehalten werden konnten. Einige Befragte erwähnten vor allem Kommunikationsprobleme zwischen den Projektbeschäftigten und der IT-Abteilung, die u.a. aus engen zeitlichen Vorgaben für die Durchführung von Projektaufgaben resultierten. Für viele Befragte erwies sich die Koordination der Projekte unter den Bedingungen der Pandemie als eine besondere Herausforderung. Die Probleme, Projektaktivitäten mit anderen Arbeitsprozessen zu vereinbaren und Abläufe, die nötig waren, trotz Einschränkungen zu synchronisieren, erlebten viele Expert:innen als eine besondere Belastung. Kooperations- und Koordinationsprobleme entstanden dabei auf verschiedenen Ebenen, z.B. innerhalb der Projekte, innerhalb der projektaustragenden Einrichtung(en), innerhalb der Gesamtorganisation. Dabei hatten sie unterschiedliche Gründe, u.a. zeitlicher, strategischer, fachlicher und konzeptioneller Art. Als besonders herausfordernd erlebten die Expert:innen die Umstrukturierung von Prozessen, die der Implementierung der in den Projekten entwickelten innovativen Angebote dienen sollten. Ebenfalls herausfordernd war für sie die Legitimation der verschiedenen Arbeitsschritte gegenüber dem Träger, für den es etwa wichtig war, reibungslose Verläufe - trotz der Entwicklung neuer Angebote - zu gewährleisten. Herausforderungen in der Kommunikation, der Kooperation und der Koordination entstanden nicht nur intern, sondern auch extern, z.B. mit externen Dienstleister:innen. Als Beispiel kann die Koordination gemeinsamer Schulungen mit Externen genannt werden. Es fehlte nicht nur an geeigneten Fort- und Weiterbildungsmöglichkeiten, sondern auch an Schulungsexpert:innen, die in der Lage waren, sich auf die spezifischen Bedarfe der Beschäftigten oder besondere Bedürfnisse der Zielgruppen einzulassen. Die Gewinnung geeigneter Partner:innen erwies sich daher für viele Befragte als eine eigenständige Herausforderung, die angesichts der Pandemiesituation zusätzlich erschwert war. Zu den besonders häufig genannten Herausforderungen gehört aus Sicht der Expert:innen ebenfalls die **kurze Projektlaufzeit**. So war es wichtig, nicht nur die Projekte selbst praktisch durchzuführen (z.B. neue Schulungen zu konzipieren), sondern sie zugleich in die regulären Abläufe und das Tagesgeschäft zu integrieren. Diese doppelte Aufgabe und deren Koordination erwies sich für viele Befragte als eine besondere Herausforderung. Schließlich hatten viele Einrichtungen - auch unabhängig von der COVID-19-Pandemie - mit **Personalmangel** zu kämpfen. Es fehlte ganz allgemein an personellen Ressourcen, während die **Gewinnung qualifizierter**



**Fachkräfte** sich schwierig gestaltete. Trotz einer hohen Motivation der Projektbeteiligten erleben einige von ihnen auch die **Akzeptanz** digitaler Angebote bzw. ihr Fehlen als eine besondere Herausforderung. So berichten die Expert:innen, dass nicht alle Beschäftigten der geförderten Einrichtungen genügend Motivation für den Erwerb neuer Kompetenzen hatten. Auch die Akzeptanz digitaler Angebote war nicht bei allen Beschäftigten vorhanden. Daher weisen sie darauf hin, dass der Umgang mit Skepsis und Ablehnung bei Digitalisierungsprojekten dringend berücksichtigt werden sollte. Darüber hinaus sei es wichtig, die Akzeptanz digitaler Angebote unter Nutzer:innen zu fördern. Entscheidend war aus ihrer Sicht auch hier die Vermittlung von Digitalkompetenz und die Schaffung von (strukturellen) Möglichkeiten, die dazu dienen, die Motivation der Nutzer:innen aufrechtzuerhalten. Abschließend wiesen die Befragten auf Herausforderungen im Bereich der Administration von Projekten hin. Hierzu zählten Probleme bei der **Abrechnung** von Anschaffungen sowie die **Einhaltung formaler Vorgaben**, wie beispielsweise die Erstellung von Verwendungsnachweisen. Abschließend kann darauf hingewiesen werden, dass viele Projekte Schwierigkeiten mit der Verstetigung der Projekte hatten. Es fehlten geeignete Nachfolgefinanzierungen, was nach Projektende zu einer Gradwanderung zwischen Vielfalt und Nachhaltigkeit digitaler Angebote führte.

### 5.2.6.3 *Schlussbemerkung*

Die Expert:innen nutzten den Raum für Anmerkungen, um ihre Dankbarkeit für die Förderung durch die Stiftung auszudrücken. Viele betonten, dass die Umsetzung der Projekte ohne diese nicht möglich gewesen wären und dass erst durch die Förderung große Fortschritte in Bezug auf die Entwicklung der Digitalisierung in den Einrichtungen erzielt werden konnten. Dazu zählte auch ein Kompetenzzuwachs auf Seiten der Expert:innen und Nutzer:innen. Die verschiedenen Aspekte der Digitalisierung trugen zu einer Erleichterung der Arbeit, Zeitersparnis und höherer Flexibilität aller Beteiligten bei. Auch die Workshops und der Austausch mit dem PtJ wurden wertgeschätzt. Um die Digitalisierung der Einrichtungen erfolgreich umzusetzen, betonten die Expert:innen die Notwendigkeit einer engen Begleitung und Vorbereitung der Mitarbeitenden und Leitungen. Kritische und offene Fragen, wie der Umgang mit Daten, dürften dabei nicht vernachlässigt werden. Auch fehle eine Lösung für die Ausgrenzung von Menschen ohne ausreichende Digitalkompetenzen, insbesondere im Hinblick auf das Online-Zugangsgesetz und den Umgang mit Behörden. Diese seien aber zwingend nötig, um den Anstieg sozialer Ungleichheit bei strukturell sozial benachteiligten Nutzer:innen zu vermeiden. Bei der Umsetzung trafen die Beschäftigten auf zahlreiche Herausforderungen (siehe Kapitel 5.2.6.2), von denen manche auch in der Schlussbemerkung aufgegriffen wurden. Dazu zählen beispielsweise die



Verwaltung und Dokumentation des Projekts. Sie bemerkten, dass auch kleine Träger mit wenig Personal und dementsprechend weniger Kapazitäten für umfangreiche Administration bei der Antragstellung berücksichtigt werden sollten. Zudem sollten zu starre Vorgaben bei der Projektgestaltung vermieden werden, um Änderungen und Abweichungen im iterativen Prozess zu ermöglichen. Die Expert:innen betonten den dringenden Bedarf an Weiterförderung und längeren Förderzeiträumen, um die Projektergebnisse verstetigen zu können. Einer Verstetigung der Projekte stünden neben fehlender Anschlussfinanzierungen auch nicht tragbare Folgekosten im Wege. Nach dem Projektende müssen aus Sicht der Expert:innen Ressourcen zur Verstetigung bereitgestellt werden, um erfolgreiche Angebote nicht aufgrund von fehlenden Mitteln aussetzen zu müssen. Die Expert:innen nutzten den Raum für Anmerkungen auch, um Forderungen an die Politik zu richten. Sie forderten eine strukturelle Förderung der Digitalisierung in der sozialen Arbeit, anstatt punktuell viele Mittel auszuschütten. Außerdem betonten sie das Fehlen praxistauglicher Gesamtkonzepte und Fachexpertise an den Schnittstellen der Handlungsfelder zur Digitalisierung. Um dies zu verbessern, schlugen die Expert:innen den Aufbau einer öffentlichen Infrastruktur mit öffentlich zugänglicher und allen Anforderungen entsprechender Software vor, um individuelle Ausstattung mit Software zu vermeiden. Die Expert:innen wünschten sich außerdem mehr Aufklärung zur Relevanz der Digitalisierung in der sozialen Arbeit, um Verständnis in der Politik zu schaffen und Änderungen anzustoßen. Schließlich betonten die Expert:innen, dass die Digitalisierung in der sozialen Arbeit eine wichtige Investition ist, um die Branche nicht abzuhängen. Digitale Teilhabe bedeute gesellschaftliche Teilhabe und gäbe so der Digitalisierung in der sozialen Arbeit eine besondere Bedeutung.

## 6 Interviews mit Nutzer:innen

Um die Perspektive der Nutzer:innen systematisch zu erfassen, diente der Forschungsansatz der Sozialpädagogischen Nutzer:innenforschung als empirischer Zugang. Davon ausgehend lässt sich die Qualität Sozialer Arbeit im Allgemeinen und der zu untersuchenden Digitalisierungsprojekte im Besonderen nicht nur von den Professionellen, sondern auch „von den Subjekten her“ bestimmen (Schaarschuch, 2006, S. 101). Zu einer solchen „emanzipatorischen Qualitätsdefinition“ zu gelangen, ist erklärtes Ziel Sozialpädagogischer Nutzer:innenforschung (van Rießen & Jepkens, 2020, S. 3).

Die Sozialpädagogische Nutzer:innenforschung ist in die ‘neuere Theorie sozialer Dienstleistungen’ nach Andreas Schaarschuch (1998) eingelassen. Schaarschuch (ebd., S. 67) knüpft für die Theorieentwicklung an klassische Dienstleistungstheorien an und unterzieht diese einer „*Privilegierung der Nachfragedimension*“. Klassische Dienstleistungstheorien konzipieren diejenigen, die Soziale Dienstleistungen in Anspruch nehmen (müssen), als handlungsmächtige Subjekte, „die systematisch am Dienstleistungsprozess beteiligt sind“ (Schaarschuch & Oelerich, 2005, S. 11). Die Vorstellung, „dass Menschen als prinzipiell produktive Subjekte sich ihre Umwelt, auch ihre soziale und gesellschaftliche Umwelt, aneignen müssen“ (Oelerich & Schaarschuch, 2013, S. 86), ist hierfür konstitutiv. Dementsprechend bleibt die Annahme produktiver Subjekte nicht auf materielle Produktionsweisen beschränkt (Schaarschuch & Oelerich, 2020, S. 15). Vielmehr schließt sie die Produktion im Sinne einer „interaktiv-kooperativen Hervorbringung der sozialen Welt, wie der eigenen Person durch gesellschaftlich vermittelte (Selbst-)Produktion“ (ebd.) mit ein.

Dienstleistungen sind davon ausgehend „stets als Koproduktionsprozess“ (Oelerich & Schaarschuch, 2013, S. 87) zu denken. Danach kommt sowohl den Inanspruchnehmenden als auch den Professionellen eine aktive Produzent:innenrolle im Kontext sozialer Dienstleistungen zu. Allerdings weisen klassische dienstleistungstheoretische Ansätze den sozialpädagogischen Fachkräften die Produzent:innen- und den Nutzer:innen die Ko-Produzent:innenrolle zu (ebd.), wohingegen die neuere Dienstleistungstheorie dieses Verhältnis einer aneignungstheoretisch begründeten Wende unterzieht:

„Da die Professionellen die veränderten Lebensweisen – also etwa ein verändertes Verhalten, ein anderes Bildungsniveau, eine gesündere Lebensform – nicht selbst produzieren und somit auch nicht “bewirken” können, ist es nur möglich, dass sie bei der Entwicklung der veränderten Lebensweisen nur unterstützend, assistierend tätig sein können, in dem sie sie befördern, anregen, provozieren, irritieren.“ (Oelerich & Schaarschuch, 2013, S. 87, Herv. i. Orig.).

Wenn die Professionellen für die „Selbstproduktion der Subjekte“ (Schaarschuch, 2006, S. 103) lediglich unterstützend tätig werden können, lässt sich schlussfolgern, dass die subjektive Aneignung dem professionellen Handeln strukturell überzuordnen ist. Dennoch gilt es zu berücksichtigen, dass sich die Inanspruchnahme sozialer Dienstleistungen keineswegs voraussetzungslos realisiert, sondern einen „realen Gebrauchswert“ (Oelerich & Schaarschuch, 2013, S. 87) für die Nutzer:innen aufweisen muss. Dies voraussetzend lässt sich die Qualität sozialer Dienstleistungen anhand ihrer subjektiven „(Ge-)Brauchbarkeit“ (van Rießen & Herzog, 2017, S. 131) für die Inanspruchnehmenden bestimmen. Die so angesprochene „Frage nach dem Nutzen“ (van Rießen, 2020, S. 28f.) von Angeboten Sozialer Arbeit deutet bereits auf das Vorhandensein nutzenstrukturierender Bedingungen hin. Somit zielt Sozialpädagogische Nutzer:innenforschung zusätzlich darauf ab, auszuleuchten, durch welche limitierenden oder fördernden Faktoren der jeweilige (Nicht-)Nutzen bedingt wird.

Diese subjektorientierte Fokussierung beruht auf der Überlegung, dass eine Bewertung Sozialer Arbeit nicht nur aus der Sicht der Professionellen und Institutionen erfolgen kann, sondern dass Beurteilungen hinsichtlich der ‚Qualität‘ der Angebote Sozialer Arbeit auch immer als Kompromiss zwischen den verschiedenen beteiligten Akteur:innen zu verstehen sind (Schaarschuch & Schnurr, 2004). Der spezifische Blick der Nutzer:innen eröffnet – pointiert formuliert – die Möglichkeit, zu einer emanzipierten Bewertung sozialer Dienstleistungen zu gelangen, die wiederum ihrerseits bezogen auf die Rahmenbedingungen und Perspektiven der Akteur:innen zu kontextualisieren ist (van Rießen, 2020, S. 28).

An dieser Perspektive ansetzend wird im Rahmen der Evaluationsstudie der Frage nachgegangen werden, inwiefern diejenigen, die Angebote der geförderten Digitalisierungsprojekte in Anspruch genommen haben bzw. nehmen mussten, davon einen Nutzen hatten oder eben auch nicht.

Die nachfolgenden Ausführungen haben eine Darstellung der qualitativen Analyse zum Gegenstand. Bevor auf die Untersuchungsergebnisse im Einzelnen eingegangen wird, folgen eine kurze Beschreibung und Begründung der ausgewählten Forschungsmethodik sowie Erläuterungen zum Studiendesign.

### **6.1 Methodik und Design**

Im Folgenden wird zunächst auf die Erhebungs- und Auswertungsmethode(n) sowie die Auswahl der Interviewteilnehmer:innen eingegangen. Anschließend wird die Durchführung der qualitativen Interviews mit den Nutzer:innen beleuchtet.

### **6.1.1 Leitfadengestützte, qualitative Telefon- und Videointerviews**

Für die qualitative Analyse der Nutzer:innenperspektive wurde u.a. auf leitfadengestützte, qualitative Telefoninterviews (Busse, 1999) als Erhebungsinstrument zurückgegriffen. Beim Leitfadeninterview handelt es sich um eine semi-strukturierte Form des Interviews, die innerhalb des qualitativen Forschungsparadigmas zu verorten ist (Döring & Bortz, 2016, S. 322). Qualitative Sozialforschung beruht wesentlich auf Überlegungen des Symbolischen Interaktionismus, wonach soziale Wirklichkeit in einem interaktiven (Re-)Konstruktionsprozess hervorgebracht wird (Schulz & Ruddat, 2012, o.S.). Um Zugang zu den Wirklichkeitskonstruktionen zugrunde liegenden Bedeutungszusammenhängen zu erhalten, sind Forscher:innen deshalb aufgefordert, „sich für den Forschungsgegenstand offen und flexibel [zu] zeigen“ (ebd.).

Die für die Sozialpädagogische Nutzer:innenforschung kennzeichnende und zuvor dargelegte Idee eines Subjekts, das sich seine Umwelt tätlich aneignet, korrespondiert mit dem Symbolischen Interaktionismus (Blumer, 1973; Mead, 1973), da der Fokus auf den rekonstruierten subjektiven Sichtweisen und den Nutzungen selbst liegt. Dessen Grundannahme, dass die Perspektive der Subjekte nur dann rekonstruiert werden kann, wenn die Forscher:innen bereit sind, die Welt aus der Perspektive der Subjekte zu betrachten (vgl. Stryker, 1976, S. 259; Treibel, 2004, S. 83), ist jedoch keine gegebene faktische Potentialität. Somit wird soziale Realität in der weiteren Betrachtung hier nicht ausschließlich als Konstitutions- und Interpretationsprozess der Nutzer:innen gefasst, sondern geschieht stets in Wechselwirkung mit bestehenden institutionellen Bedingungen. Die hier im Fokus liegenden Nutzer:innen stehen in Wechselwirkung zur sozialen Realität, sie beziehen sie auf sich und erzeugen sie mit. Ihre Aussagen sind somit nicht als repräsentative, allgemeingültige Wirklichkeitsdarstellungen zu verstehen, sondern als eine von ihnen aktiv hergestellte Konstruktion ihrer subjektiven Erfahrungs- und Erlebnisweisen im Rahmen spezifischer Erbringungskontexte (vgl. van Rießen, 2022).

Im Rahmen der hiesigen Evaluationsstudie erschien der Rückgriff auf leitfadengestützte Interviews daher geeignet, um die Sicht der Nutzer:innen bezogen auf den (Nicht-)Nutzen der untersuchten Projekte zu ermitteln. Dabei erfolgte die Durchführung zwar – wie beim regulären Leitfadeninterview – entlang eines entwickelten Fragenkatalogs, jedoch im Unterschied dazu überwiegend telefonisch (Busse, 1999). Mit diesem Vorgehen waren spezifische Vor- und Nachteile verbunden, die zu reflektieren sind. So stellt das Telefoninterview eine äußerst „effiziente und ökonomische Art der qualitativen Datenerhebung dar“ (ebd., S. 30). Schulz und Ruddat (2012, o.S.) fanden zudem in einer qualitativen Interviewstudie erste Hinweise für ein durch die „stärkere Anonymität“ sowie den „Ort des Interviews“ bedingtes höheres Maß an Offenheit

bei den telefonisch interviewten Personen. Des Weiteren werden Verzerrungen durch Interviewer:inneneffekte von den Autor:innen gegenüber face-to-face Interviews als niedriger eingestuft. Einschränkend ist hierbei zu beachten, dass es an umfassenden „Methodenvergleichsstudien“ (Döring & Bortz, 2016, S. 375) zurzeit aber noch fehlt. Auf der anderen Seite werden non-verbale Kommunikationsanteile beim Telefongespräch nicht übermittelt, was mit einem Informationsverlust einhergeht (Busse, 1999, S. 30). Da telefonische Interviews in der Leistungsbeschreibung aber ausdrücklich vorgesehen und nicht-sprachliche Aspekte für die Erhebung nicht bedeutsam sind, begegnete der Einsatz keinen durchgreifenden Bedenken.

Neben telefonischen Interviews wurden bei Bedarf auch videotelefonische Interviews mit Nutzer:innen durchgeführt. Das Videointerview entspricht dem face-to-face Interview am ehesten (Saarijärvi & Bratt, 2021, S. 2), unterscheidet sich hiervon jedoch in einigen Punkten. Für den hiesigen Zusammenhang ist relevant, dass – wie auch bei Telefoninterviews – das Risiko besteht, dass eine weitere Person sich während des Interviews im Raum aufhält und das Antwortverhalten der Nutzer:innen beeinflusst (ebd.).

In einigen anderen Fällen wurden face-to-face Interviews vor Ort in den Projekteinrichtungen durchgeführt, insbesondere dann, wenn die Nutzer:innen dieses wünschten.

### **6.1.2 Kognitive Interviews und Interviewleitfaden**

In der sozialwissenschaftlichen Forschungspraxis werden entwickelte Leitfäden mit Hilfe von Pretests auf ihre Praxistauglichkeit hin geprüft, um etwaige Veränderungsbedarfe vor dem Eintritt in die Feldphase identifizieren und berücksichtigen zu können (Kaiser, 2014, S. 69).

Der Leitfaden wurde insgesamt drei Pretests in vom Auftraggeber ausgewählten Projekteinrichtungen in Form kognitiver Interviews (Willis, 1999) mit jeweils einem:r Nutzer:in unterzogen. Kognitive Interviews werden im Rahmen wissenschaftlicher Untersuchungen mit dem Ziel eingesetzt, Umfrageinstrumente auf Fehlerquellen hin zu prüfen (Willis, 1999, S.1). Dabei können die Pretest-Teilnehmer:innen laut Willis (1999, S. 3) einerseits aufgefordert werden, den Forscher:innen alle Gedanken, die beim Hören der Frage auftreten sollten, mitzuteilen („think aloud“). Andererseits können vertiefende Nachfragen bspw. zum Verständnis der Frage selbst oder der Herleitung der Antwort gestellt werden („verbal probing“) (Willis, 1999, S. 5).

Alle Pretests wurden in der Zeit vom 16.5.2022 bis zum 20.5.2022 durchgeführt. Auf Basis der konstruktiven Rückmeldungen der Teilnehmenden konnten unverständliche Formulierungen

überarbeitet und zusätzliche Nachfragedimensionen in eine finale Version (s. Anhang) eingearbeitet werden, die nachfolgend vorgestellt wird.

Die „Frage nach dem Nutzen“ (van Rießen, 2020, S. 28f.) der geförderten Digitalisierungsprojekte für die Inanspruchnehmenden impliziert bereits, dass es nutzenstrukturierende Bedingungen geben muss. Hier setzt Sozialpädagogische Nutzer:innenforschung an und widmet sich dem Ziel, nutzenfördernde und -limitierende Faktoren systematisch zu erfassen. Inwieweit ein sozialpädagogisches Angebot einen Nutzen fördert oder beschränkt, hängt auf einer abstrakten Ebene u.a. vom subjektiven sowie dem institutionellen Relevanzkontext ab (ebd., S. 31). Folglich eignen sich beide Dimensionen als analytische Referenzpunkte für die Bestimmung des konkreten (Nicht-)Nutzens und der ihn strukturierenden Bedingungen (ebd.) und sind in die Überlegungen zur Leitfadententwicklung eingeflossen.

Unter dem subjektiven Relevanzkontext werden die spezifischen Lebenszusammenhänge der Nutzer:innen verstanden, die den Nutzen mit bedingen und sich weiter ausdifferenzieren lassen. Die „Ebene der Erwartungen im Hinblick auf die Zukunft“ (van Rießen, 2020, S. 31) umfasst mit der Inanspruchnahme sozialer Dienstleistungen verbundene Zielsetzungen der Nutzer:innen. Darüber hinaus schließt der subjektive Relevanzkontext die „Ebene der gegenwärtigen Lebenskontexte“ (ebd.) ein. Dazu zählen die gegenwärtigen Lebenskontexte sowie daraus resultierende Beweggründe für die Nutzung sozialer Dienstleistungen und die Zugangswege zu solchen (ebd.). Zuletzt werden die für den (Nicht-)Nutzen konstitutiven Vorerfahrungen der Inanspruchnehmenden mit sozialen Dienstleistungen als „Ebene der Erfahrungen mit den Angeboten Sozialer Arbeit“ (ebd.) bezeichnet.

Auch der institutionelle Relevanzkontext lässt sich mit van Rießen (ebd., S. 32) nach drei nutzenstrukturierenden Ebenen unterscheiden:

1. Die Ebene der Organisationsstruktur,
2. die Ebene des Angebots bzw. der Maßnahme
3. die Ebene des Erbringungsverhältnisses.

In der Ebene der Organisationsstruktur kommt die institutionelle Einbettung und somit die Bedingtheit sozialer Dienstleistungen als nutzenstrukturierender Faktor zum Ausdruck (ebd.). Die zweite Ebene bezieht sich auf spezifische Merkmale der jeweiligen Angebote oder Maßnahmen (ebd.), wie bspw. institutionell verfolgte Ziele, methodische Ansätze oder sonstige Merkmale (ebd.). Mit dem Erbringungsverhältnis ist die Beziehung zwischen den Nutzer:innen und Professionellen als nutzenstrukturierender Faktor angesprochen (van Rießen, 2020, S. 32).

Es käme jedoch einer analytischen Verkürzung gleich, den (Nicht-)Nutzen sozialer Dienstleistungen und seine strukturierenden Elemente allein mit Fokus auf den subjektiven und den institutionellen Relevanzkontext bestimmen zu wollen (van Rießen, 2020, S. 34). Vielmehr muss auch die Dialektik von Struktur und Handeln, sprich die dialektische Verwobenheit von Nutzer:innen und herrschender Gesellschaftsformation als Ausgangspunkt einer Analyse dienen (ebd.). Dadurch gerät in den Blick, dass auch die subjekttheoretisch als aktive Produzent:innen entworfenen Nutzer:innen nicht losgelöst von gesellschaftlichen Verhältnissen existieren (ebd.). Insofern sind gesellschaftliche Strukturen einzubeziehen, wenn identifiziert werden soll, „was unter diesen Umständen überhaupt (ge-)brauchbar bzw. hilfreich sein kann“ (ebd.). Eine solche Perspektive wirft ein Schlaglicht auf die Limitationen sozialer Dienstleistungen und beugt dem Risiko vor, einseitige Abbrüche oder Umnutzungen zu individualisieren (ebd.).

Der Leitfaden (s. Anhang) gliedert sich in einen erzählstimulierenden Impuls und fünf Hauptfragen inklusive vertiefender Nachfragen. Für die Eröffnung des Interviews und zur Abfrage der gegenwärtigen Lebenskontexte wurden die Nutzer:innen aufgefordert, sich daran zu erinnern, wie sie vom Digitalisierungsprojekt – direkt oder indirekt – erfahren haben (0). Als nächstes wurde danach gefragt, mit welchen Zielsetzungen und Erwartungen die Inanspruchnahme für die Nutzer:innen verbunden war (1). Vor dem Hintergrund, dass Partizipation als Voraussetzung gelten kann, um subjektive Bedürfnisse geltend machen und durchzusetzen zu können, wurde danach thematisiert, inwieweit Nutzer:innen sich bezogen auf ihre Interessen und Wünsche gesehen und beachtet fühlten. Von Interesse war zudem, ob die Nutzer:innen um ihre Zustimmung zur Teilnahme am Digitalisierungsprojekt gebeten wurden (2). Anschließend zielten die Nachfragen auf die Erfassung des konkreten (Nicht-)Nutzens ab. Die Nutzer:innen konnten daher beantworten, inwiefern ihre Inanspruchnahme ihnen etwas ‚gebracht‘ hat – oder eben auch nicht (3). Daraufhin wurden durch die Teilnahme eingetretene, aber auch antizipierte Veränderungen als nutzenstrukturierende Bedingungen abgefragt (4). Schließlich sollten die Nutzer:innen ein perfektes digitales Angebot oder Endgerät entwerfen, um so Rückschlüsse auf nutzenfördernde Veränderungspotenziale ziehen zu können. Zum Abschluss wurden die Interviewten eingeladen, subjektiv relevante Themen zu platzieren, die im Leitfaden nicht berücksichtigt wurden.

### 6.1.3 Sampling und Hinweise zur Interviewdurchführung

Die Auswahl der zu interviewenden Nutzer:innen erfolgte kriteriengeleitet und mehrstufig. Als Leitkriterium auf der ersten Stufe des Samplings dient eine Auswahl von Projekten nach verschiedenen Handlungsfeldern Sozialer Arbeit<sup>3</sup>.

Tabelle 8. Für das Sampling ausgewählte Handlungsfelder

1.	Altenarbeit und -hilfe
2.	Behindertenarbeit und -hilfe
3.	Berufliche Integrationsförderung und Beschäftigungsförderung
4.	Gemeinwesenarbeit, Stadtteilarbeit, Quartiersmanagement
5.	Gender (Mädchen* und Frauen*, Jungen* und Männer*, Queer)
6.	Hilfe für Menschen mit Migrations- und Fluchterfahrung
7.	Hilfe zur Erziehung
8.	Kindertagesbetreuung
9.	Offene Kinder- und Jugendarbeit
10.	Psychiatrie
11.	Rehabilitation
12.	Schuldenberatung
13.	Schulsozialarbeit
14.	Sonstige Kinder- und Jugendhilfe
15.	Sucht- und Drogenarbeit
16.	Sonstiges
17.	Wohnungslosenarbeit

---

<sup>3</sup> Hierbei wird kein Anspruch auf Vollständigkeit oder Trennschärfe erhoben, da es an einer allgemeingültigen Systematisierung der ausgesprochen heterogenen Handlungsfelder in der Sozialen Arbeit fehlt. Als Grundlage dienten die Überlegungen von Christian Bleck und Anne van Rießen (2022) aus ihrem Band „Handlungsfelder und Adressierungen der Sozialen Arbeit“.

18.	Handlungsfelderübergreifend
-----	-----------------------------

Dieses Vorgehen beruhte auf der Annahme, dass handlungsfeldspezifische „Ungleichzeitigkeiten“ in Bezug auf „Formalisierungspotenziale und Implementationsmöglichkeiten“ im Kontext von Digitalisierung bestehen (Kutscher et al., 2020, S. 15). Auf der zweiten Stufe des Samplings dienten die im Vorfeld durch den Projektträger erstellten Bewertungskategorien („förderwürdig“ bis hin zu „besonders förderwürdig und modellhaft“) als Auswahlkriterien, um Nutzer:innen aus Projekteinrichtungen auszuwählen, die sich im Hinblick auf den inhaltlich-konzeptionellen Umfang ihrer digitalen Strategien minimal wie maximal kontrastieren lassen.

Insgesamt wurden 37 geeignete Projekteinrichtungen nach den oben genannten Auswahlkriterien und mit Hilfe einer vom Projektträger Jülich bereitgestellten Übersicht identifiziert. Am 13. Mai wurden die ausgewählten Projekte vom Forschungsteam jeweils zunächst per Mail und anschließend telefonisch über die Evaluationsstudie informiert und um Mitwirkung gebeten. Aus jeder Einrichtung wurden jeweils zwei und in Einzelfällen maximal drei Nutzer:innen angefragt, um – so die Überlegung – einer bei Einzelinterviews denkbaren niedrigen Teilnahmebereitschaft vorzubeugen und etwa 75 Nutzer:innen zu erreichen. Es wurde den Nutzer:innen jedoch freigestellt, ob das Interview einzeln oder mit anderen Nutzer:innen, telefonisch, videotelefonisch oder auch in Präsenz durchgeführt werden sollte. Es wurden 31 Interviews mit 38 Nutzer:innen aus 23 der angefragten Projekteinrichtungen, sich anteilig zusammensetzend aus 18 weiblichen und 20 männlichen Teilnehmer:innen, geführt. Die Interviews wurden in der Zeit vom 2. Juni bis 15. September 2022 überwiegend durchgeführt.

Gründe für die ausgebliebene Mitwirkung der übrigen 14 Projekte an den Nutzer:inneninterviews waren nach Aussage der Ansprechpartner:innen:

- Die Kontaktpersonen aus den Projekten wollten mit Verweis auf die besondere Schutzbedürftigkeit ihrer Zielgruppen keinen Kontakt herstellen.
- Die Nutzer:innen waren nach Auskunft der Kontaktpersonen nicht zu einem Interview bereit.
- Nutzer:innen waren zum Zeitpunkt der Interviewanfrage noch nicht in das Digitalisierungsprojekt einbezogen worden.
- Auf telefonische und schriftliche Anfragen hin erfolgte keine Reaktion der Projekteinrichtungen.



Um weitere Nutzer:innen zu erreichen, wurden im September 2022 insgesamt neun weitere Einrichtungen für die Mitwirkung an einem ca. 60-minütigen Gruppeninterview mit 4-5 Nutzer:innen angefragt. Drei der angeschriebenen Einrichtungen haben für die Zeit von Ende November bis Anfang Dezember eine Teilnahme für Nutzer:innen zugesagt. Eine andere Einrichtung hat mit Verweis auf die Minderjährigkeit der Nutzer:innen eine Durchführung abgelehnt. Die übrigen Einrichtungen haben sich, trotz erneuter Erinnerung im Oktober 2022, nicht zurückgemeldet. Insgesamt wurden drei Gruppeninterviews mit 14 Nutzer:innen durchgeführt.

#### **6.1.4 Auswertungsmethode**

Die Interviews in der Regel vollständig und in Anlehnung an Transkriptionsregeln von Kuckartz und Rädiker (2020, S. 2f.) verschriftlicht. Auslassungen erfolgten an Stellen, in denen der Interviewer ausführliche Zusammenfassungen vornahm, um zu prüfen, ob Ausführungen der Interviewteilnehmenden auch zutreffend verstanden wurden. Zum anderen wurden ausufernde und für die Evaluation nicht inhaltstragende Abschnitte ausgeklammert. Die Transkripte wurden anschließend inhaltsanalytisch mit Hilfe von MAXQDA ausgewertet.

Worin der jeweils spezifische Gebrauchswert sozialer Dienstleistungen für die:den Einzelne:n besteht, lässt sich prinzipiell nicht anhand deduktiver Methoden bestimmen. Dies voraussetzend, kam ein rein theoriegeleitet entwickeltes Kategoriensystem für die Auswertung des Materials nicht in Betracht. Nichtsdestotrotz können abstraktere Dimensionen, mit denen keine Aussagen hinsichtlich des spezifischen Nutzens getroffen werden, als „zentrale Strukturierungen“ (Oelerich & Schaarschuch, 2005, S. 83) an das Material herangetragen werden. Ein solches Vorgehen ermöglicht die Auswertungsmethode der strukturierenden qualitativen Inhaltsanalyse nach Mayring (2015). A priori definierte Kategorien erfüllen im Prozess der Datenauswertung die Funktion von „Strukturierungsdimensionen“ (ebd., S. 97). Im Verlauf der Auswertung werden diese Kategorien einer fortlaufenden Prüfung unterzogen und bei Bedarf modifiziert, so dass im Fortgang der Analyse auch eine induktive Kategorienbildung umsetzbar ist (Mayring, 2015, S. 99). Um die intersubjektive Nachprüfbarkeit des eigenen Vorgehens sicherzustellen, wird in einem dreischrittigen Verfahren das eigene Vorgehen offengelegt:

##### „1. Definition der Kategorien

Es wird genau definiert, welche Textbestandteile unter eine Kategorie fallen.

##### 2. Ankerbeispiele

Es werden konkrete Textstellen angeführt, die unter eine Kategorie fallen und als Beispiele für diese Kategorie gelten sollen.



### 3. Kodierregeln

Es werden dort, wo Abgrenzungsprobleme zwischen Kategorien bestehen, Regeln formuliert, um eindeutige Zuordnungen zu ermöglichen.“ (Mayring, 2015, S. 99).

Dieses Vorgehen bedarf allerdings einer weiteren Konkretisierung, da mit der strukturierenden Inhaltsanalyse sehr unterschiedliche Zielsetzungen verfolgt werden können (ebd.). Vorliegend wurde auf die Form der inhaltlichen Strukturierung zurückgegriffen. Inhaltliche Strukturierungen folgen der Absicht, „bestimmte Themen, Inhalte, Aspekte aus dem Material herauszufiltern und zusammenzufassen“ (ebd., S. 103). Ausgehend von den vorgetragenen Merkmalen strukturierender qualitativer Inhaltsanalyse und anknüpfend an die Ausführungen unter Kap. 6.1.2 zu den nutzenstrukturierenden Bedingungen bilden der subjektive Relevanzkontext (1), der institutionelle Relevanzkontext (2) sowie die gesellschaftlichen Bedingungen (3) „zentrale Strukturierungen“ (Oelerich & Schaarschuch, 2005, S. 83) für die zu leistende Analyse des (Nicht-)Nutzens der untersuchten Digitalisierungsprojekte. Im Sinne der spezifischen Ziele einer inhaltlich strukturierenden Inhaltsanalyse sollen dabei vor allem in den Aussagen der Nutzer:innen sichtbar werdende thematische Schwerpunkte herausgearbeitet werden.

Tabelle 9. Kategoriensystem

<b>OK1 Subjektiver Relevanzkontext</b>		
UK1.1 Zielsetzungen	UK1.2 Erwartungen	UK1.3 Erfahrungen
UK1.4 Vergleiche mit anderen Einrichtungen	UK1.5 Fehlen von Alternativenangeboten	UK1.6 Gegenwärtige Lebenskontexte
UK1.7 Präferenzen und Interessen	UK1.8 Einstellungen	UK1.9 Schamgefühle
UK1.10 Nutzenfördernde Veränderungspotenziale		
<b>OK2 Institutioneller Relevanzkontext</b>		
UK2.1 Organisationsstruktur	UK2.2 Projektmerkmale	UK2.3 Erbringungsverhältnis
<b>OK3 Gesellschaftliche Verhältnisse</b>		
UK3.1 Zugang zu digitalen Technologien	UK3.2 Digitale Kompetenzen	UK3.3 Kontaktbeschränkungen aufgrund von COVID-19

<b>OK4 Konkreter (Nicht-)Nutzen</b>		
UK4.1 Schule und Beruf	UK4.2 Erleichterung	UK4.3 Spaß
UK4.4 Soziale Kontakte	UK4.5 Freizeitbeschäftigung	UK4.6 Digitale Kompetenzen
UK4.7 Selbstwirksamkeit	UK4.8 Soziales Engagement	UK4.9 Zugang zu Informationen
UK4.10 Selbstbestimmung	UK4.11 Soziale Anerkennung	UK4.12 Soziale Integration

## **6.2 Ergebnisse der Interviews mit Nutzer:innen**

Die Untersuchungsergebnisse werden nun erst entlang der drei analytischen Oberkategorien der Relevanzkontexte – dem subjektiven wie dem institutionellen Relevanzkontext sowie den gesellschaftlichen Verhältnissen – und im Weiteren im Hinblick auf den konkreten (Nicht-)Nutzen dargestellt.

### **6.2.1 Subjektiver Relevanzkontext**

Als nutzenstrukturierende Bedingungen auf Ebene des subjektiven Relevanzkontexts konnten die Zielsetzungen, Erwartungen wie auch Erfahrungen der Nutzer:innen rekonstruiert werden. Ferner sind dieser Ebene die Vergleiche der jeweiligen Projektbedingungen mit anderen Einrichtungen, das Fehlen von Alternativangeboten, die gegenwärtigen Lebenskontexte, Präferenzen und Interessen sowie Einstellungen und Schamgefühle der Nutzer:innen zurechenbar. Schließlich zählen hierzu von Nutzer:innen benannte, nutzenfördernde Veränderungspotenziale und Wünsche.

#### **6.2.1.1 Zielsetzungen**

Die identifizierten Zielsetzungen der Nutzer:innen hinsichtlich ihrer Teilnahme an den Digitalisierungsprojekten sind vielfältig.

##### Lernen

Für einige Nutzer:innen war die Inanspruchnahme mit dem Ziel verbunden, etwas zu lernen. Hierzu finden sich im Material unspezifische Angaben, in denen bspw. der Besuch eines digitalen Dorfcafés mit dem Wunsch, sich Wissen anzueignen und etwas zu lernen, begründet wird

(N2, Z. 13). Hinweise auf die konkreten Lerninhalte finden sich bspw. bei N23 (Z. 64f.), der sich von der Teilnahme einen Einstieg in die Internetnutzung versprach sowie N1 (Z. 30), der sich eine „Hinführung“ zum Umgang mit digitalen Endgeräten zum Ziel setzte. Auf den Erwerb von digitalen Kompetenzen zielte auch N3 (Z. 40), die sich von der Teilnahme explizit eine Vermittlung von Anwendungskompetenzen für die Nutzung von Excel erhoffte, um dadurch auf ihren angestrebten Beruf als „Kauffrau für Spedition und Logistik“ vorbereitet zu werden. N6 versprach sich dagegen Erkenntnisse über die Programmierung von Robotern zu gewinnen. Darüber hinaus verfolgten Nutzer:innen mit der Inanspruchnahme die Zielsetzung, mit Hilfe digitaler Technologien und Medien für die Schule lernen zu können (z.B. N5, Z. 13–17)

### Soziale Kontakte

Neben dem Lernen knüpften die Nutzer:innen ihre Teilnahme an die Zielsetzung, soziale Kontakte zu halten und zu ermöglichen. Durch ihre Mitwirkung an der Entwicklung einer App für ein von ihr besuchtes Jugendzentrum wollte N27 (Z. 11–14) – in Zeiten der Pandemie – eine datenschutzkonforme Kommunikationsmöglichkeit für sich und andere Nutzer:innen schaffen. Wie sich anhand des folgenden O-Tons exemplarisch zeigen lässt, sollte die Nutzung der bereitgestellten digitalen Technologien und Medien auch für Nutzer:innen stationärer Angebote als Kontaktmöglichkeit dienen:

N33, Z. 24–29 – Wohnungslosenhilfe

*„Hot-Spot, ich sag mal, das ist für viele Bewohner auch ein wichtiger Bestandteil, um mit seinem sozialen Umfeld im Kontakt zu bleiben. Das (...) ist wirklich weit vom Schlag, um zum nächsten Supermarkt zu kommen, müssen Sie vier Kilometer laufen oder Fahrrad fahren, wir haben keine vernünftigen Anbindungen und dementsprechend, entweder zum Daddeln, das heißt ich zocke ziemlich gerne oder WhatsApp oder generell Kontakte zu anderen Leuten, das ist denke ich mal schon Priorität.“*

### Beschaffung von Informationen

Des Weiteren zeigt sich, dass eine interessen- und lebenskontextspezifische Informationsbeschaffung eine wichtige Zielsetzung für die Nutzer:innen darstellte. So sah N1 (Z.19–22) im Besuch eines digitalen Dorfcafés die Möglichkeit, sich selbständig mit Hilfe des Internets über stattfindende Flohmärkte zu informieren. Für N20 (Z. 41ff.) als Kunde einer Supermarktkette war es wichtig, online nach aktuellen Preisen für Produkte recherchieren zu können, während für einen anderen Nutzer die internetgestützte Suche nach Kalendern im Vordergrund stand (N23, Z. 40f.). In anderen Fällen begründeten vornehmlich die gegenwärtigen Lebenskontexte das Ziel, Informationen zu erhalten. Dies wird beispielhaft und auf markante Weise anhand der

Aussage einer Mutter deutlich, in der sie ihre Beweggründe für die Einrichtung und Nutzung einer digitalen Elternplattform schildert:

N8, Z. 173–180 – Behindertenarbeit und -hilfe

*„z.B. bei mir hieß das, was steht an, mein Sohn ist 14, es geht in Richtung selbstständig wohnen, in Richtung Beruf, in Richtung Volljährigkeit, und da einfach auch Erfahrungen und Hilfe von anderen Eltern zu bekommen, was muss ich beachten, ne, wenn er zum Beispiel nicht in einer Werkstatt arbeiten möchte, welche gesetzlichen Richtlinien gibt es, wo kann ich mir was erkämpfen, wo bekomme ich Material, wer hat welche Erfahrungen gemacht, also das ist das, wo, was ich mir einfach persönlich wünsche so für die Zukunft, dass ich da Unterstützung bekomme in Bezug auf mein Kind, wenn es die nächsten Entwicklungsschritte jetzt anfängt.“*

Auch die Möglichkeit zur zielgerichteten Suche nach verfügbaren Informationen im Internet zu Entwicklungen rund um die COVID-19-Pandemie stellte ein Motiv für die Teilnahme dar (N20, Z. 41f.).

#### Bereitstellung von Informationen

Nicht nur die somit beschriebene Beschaffung, sondern auch die Bereitstellung von Informationen stellte ein Ziel der Nutzer:innen dar. Dies diente aus Sicht von N8 (Z. 256–262) dem übergeordneten Zweck, Informationen zu bündeln und für andere Nutzer:innen möglichst leicht zugänglich zu machen. Damit wollte sie Eltern, die Informationen für Betreuung eines Kindes mit einer Behinderung benötigen, entlasten. Die bereits erwähnte und von Nutzer:innen mit entwickelte Jugendzentrums-App sollte zudem genutzt werden, um tagesaktuell über Öffnungszeiten, Programme und Veranstaltungen informieren zu können (N27, Z. 14–17).

#### Freizeitgestaltung

Andere Ziele der Nutzer:innen betreffen den Bereich der Freizeitgestaltung. Zwei Nutzer:innen einer KiTa wollten Tablets zum Spielen verwenden und auch für N33 (Z. 27) dient die Internetnutzung „zum Daddeln“. Einer ausdrücklich kreativen Beschäftigung wollte N30 (Z. 85–88) nachgehen, die einen Lampenschirm designen und dafür nach inspirierenden Ideen im Internet suchen wollte. Ein ähnliches Interesse verfolgte N7 (Z. 39f.), der sich im Projekt mit dem digitalen Zeichnen befassen wollte.

#### Tagesstruktur

Überdies versprachen sich Nutzer:innen von der Teilnahme eine verbesserte Tagesstruktur. Diese war aus Sicht der Nutzer:innen aufgrund von COVID-19 erheblich eingeschränkt, so dass „man nur noch zu Hause“ (N41, Z. 81) gewesen und der Bedarf an Struktur entsprechend hoch



gewesen sei. Für N24 (Z. 60) hing dieses Ziel nicht mit Folgen der COVID-19-Pandemie, sondern ihrem allgemeinen Belastungsempfinden und ihrem daraus resultierenden Wunsch nach „Stabilität“ zusammen.

#### Erhalt der körperlichen und mentalen Fitness

Nutzer:innen eines hybriden Sportangebots wollten verhindern, dass ihre körperliche Leistungsfähigkeit durch die Pandemie abgebaut wird. Andernfalls, so befürchtete N40 (Z. 76), würde sie nach dem Lockdown keine „500 Gramm-Hantel mehr hoch“ kriegen. Gleichzeitig sollte die Inanspruchnahme auch einen Beitrag zur mentalen Fitness der Nutzer:innen leisten, der jedoch nicht näher ausgeführt worden ist (N42, Z. 242).

#### Zeit sparen

Ein weiteres Ziel der Nutzer:innen war es, durch die Inanspruchnahme einer Onlineberatung per Video, Zeit zu sparen. Näher begründet wird dies von N24 (58–61), die sich von der Zeiterparnis eine Entlastung erhofft hat:

N24, Z. 58–61 – Sucht- und Drogenarbeit

*„ich konnte einfach nicht so viel Zeit für die Anfahrt aufbringen. Also mein Ziel war Entlastung, ich wollte mich entlasten. Und die Struktur beibehalten, die Stabilität in meinem Alltag, weil das hätte sonst alles durcheinander geworfen und ich hätte es letztendlich wahrscheinlich auch nicht gemacht.“*

#### Sprachbarrieren überwinden

Zusätzlich erfüllte die Nutzung einer Onlineberatung für N25 (Z. 37) den Zweck, auf diese Weise ihre sprachlichen Barrieren zu überwinden, indem ihre Fragen mittels eines Übersetzungsprogramms übersetzt würden.

#### Freiwilliges Engagement

Die Teilnahme der Nutzer:innen konnte ferner mit dem Ziel verbunden sein, sich freiwillig für andere Nutzer:innen zu engagieren. So erfuhr N29 (Z. 52–59) von der Möglichkeit, Menschen mit Demenz als Freiwillige im Rahmen des Digitalisierungsprojekts zu unterstützen. Diese Unterhaltung weckte in ihr den Wunsch, sich in diesem Bereich einzubringen. Ehemalige Nutzer:innen wollten vor dem Hintergrund ihrer persönlichen Erfahrungen aktuelle Nutzer:innen der Kinder- und Jugendhilfe über die Arbeit der Ombudsstellen in Deutschland informieren (N17, Z. 40–43; N18, Z. 111–114).

## Verkauf von Waren

Nutzer:innen, die an der Entwicklung eines Online-Sozialkaufhauses beteiligt waren, verfolgten damit die Absicht, ihre Waren an einkommensschwache Personen zu verkaufen (N37, Z. 26; N38, Z. 30).

### 6.2.1.2 *Erwartungen*

Die Nutzer:innen begegneten ihrer Teilnahme am Projekt sowohl mit positiven als auch negativen Vorannahmen.

#### Positive Erwartungen

Nutzer:innen berichten davon, sich allgemein auf die Teilnahme am Projekt gefreut (N44, Z. 70) und sollen vereinzelt sogar ein „*Rieseninteresse*“ (N36, Z. 44) daran gehabt haben. Erwartet wurden interessante Projekte (N32, Z. 10) mit ansprechenden Workshops (N7, Z. 19f.). Weitere positive Erwartungen thematisiert eine Nutzerin (Z. 64 f.), die von einem übersichtlichen Aufbau ihrer geplanten digitalen Elternplattform ausging. Schließlich wurde im Vorfeld angenommen, dass durch die Teilnahme am Digitalisierungsprojekt die Chance, wichtige Veränderungsprozesse im Bereich der Kinder- und Jugendhilfe anzustoßen und über sich selbst hinauszuwachsen, bestünde:

N18, Z. 136–139 – Sonstige Kinder- und Jugendhilfe

*„aber trotzdem hatte ich dieses Gefühl okay, ich kann Sachen erreichen, von denen ich vorher dachte, ich kann sie nicht erreichen. Das auf jeden Fall. Einfach weil ich jetzt wusste, okay, das landet bei einem Fachtag und da sind, da hören echt viele Menschen zu.“*

#### Negative Erwartungen

Unter den Nutzer:innen bestanden vor ihrer Teilnahme auch sehr unterschiedlich begründete negative Erwartungen. Befürchtungen, innerhalb einer Videoberatung könnte es an zwischenmenschlicher Nähe fehlen (N24, Z. 74–79), waren ebenso vorhanden wie die Sorgen eines Nutzers vor den Auswirkungen seines Auflade-Zwangs. Dieser hatte in der Vergangenheit bereits dazu geführt, dass er seinen Handy-Akku übermäßig geladen und dadurch beschädigt hat. In Bezug auf die digitale Elternplattform befürchtet N8 (Z. 83–86) zum einen, dass ihre Mitwirkung am Projekt, zusätzlich zur ihrer Erwerbs- und Carearbeit, sie überfordern könnte. Zum anderen hält sie verbale Auseinandersetzungen auf der Plattform zwischen den Eltern für denkbar:

N8, Z. 96–99 – Behindertenarbeit und -hilfe

*„Eher wirklich so die Befürchtung, sage ich mal so, in Chats, wenn man das liest, (...) ey, du Honk, das ist ja Schwachsinn, das ist mir wichtig, dass es auf einem vernünftigen Niveau und fachlicher, sachlicher Austausch einfach ist, nicht auf emotionaler Ebene ausartet dann.“*

### 6.2.1.3 Erfahrungen

Eine nutzenstrukturierende Wirkung entfalten auch die Erfahrungen der Nutzer:innen als ehemalige Nutzer:innen, aus ihrem beruflichen Alltag, im Kontakt mit Behörden, als freiwillig Engagierte, mit analogen Medien sowie Erfahrungen von Nicht-Beteiligung im Schulkontext.

#### Erfahrungen als ehemalige Nutzer:innen

In nutzenfördernder Weise haben sich Erfahrungen der Interviewten, die sie als ehemalige Nutzer:innen sozialer Dienstleistungen gesammelt haben, ausgewirkt. Dies zeigt auch das Beispiel von Erfahrungen einer Interviewten, die selbst Nutzerin einer Einrichtung aus dem Handlungsfeld der Kinder- und Jugendhilfe war. Sie schildert zurückliegende Schwierigkeiten im Kinder- und Jugendhilfesystem, denen sie sich damals hilflos ausgeliefert gefühlt habe. Vor dem Hintergrund ihrer Erfahrungen erschien es ihr umso wichtiger, andere Nutzer:innen durch ihre Teilnahme am Digitalisierungsprojekt über die Arbeit von Ombudsstellen zu informieren (N18, Z. 49–54). Als Mutter eines heute Jugendlichen mit einer Behinderung kenne N8 (Z. 6–12) die Herausforderungen und Bedürfnisse von Eltern, die sich um ein behindertes Kind kümmern. Vor dem Hintergrund ihrer Erinnerungen an eigene Gefühle von Hilflosigkeit wollte sie Eltern unterstützen:

N8, Z. 251–256 – Behindertenarbeit und -hilfe

*„mir liegt es einfach am Herzen, das weiterzugeben, damit die Eltern auch verstehen, man ist nicht alleine, weil das ist einfach oft die Erfahrung, die man in der Gesellschaft macht, man fühlt sich alleine, weil egal, wo man hingehet (...). Und man wird immer von Stelle zu Stelle geschickt, und rennt im Grund genommen von A nach B und jeder wirft einem nur ein Häppchen hin und man hat nie die Möglichkeit, einfach mal zu sagen, die Situation ist einfach scheiße“.*

#### Berufliche Erfahrungen

Zudem haben berufliche Erfahrungen von Nutzer:innen den Gebrauchswert ihrer Inanspruchnahme begünstigt. Im Rahmen ihrer Tätigkeit in einer sozialen Einrichtung stellte eine Nutzerin fest, dass selbst eine pädagogische Fachkraft – trotz Inkrafttreten des Kinder- und Jugendstärkungsgesetzes – nicht über die Aufgaben der Ombudsstellen informiert war (N18, Z. 61–70).



Hierdurch kommt ihrer Teilnahme an einem Videoprojekt zur Aufklärung über die Arbeit der Ombudsstellen eine verstärkte Bedeutung zu.

### Erfahrungen mit Behörden

Die negativen Erfahrungen einer Nutzerin im Kontakt mit Behörden haben sich fördernd auf den Gebrauchswert einer von ihr genutzten Videoberatung ausgewirkt. In den vergangenen Jahren seien ihr bei der Erledigung von Behördengängen „1000 geschlossene Türen [sowie] Menschen, die irgendwie einen wie eine Nummer behandeln“ (N15, Z. 60f.), begegnet. Deshalb legte sie besonderen Wert auf einen möglichst persönlichen Kontakt, wie er im Zuge einer Videoberatung ermöglicht wird. Die Nutzung anderer digitaler Beratungsangebote, wie bspw. einer Chat-Beratung, käme für sie aus demselben Grund lediglich für kurze Absprachen in Betracht (N15, Z. 58–67).

### Erfahrungen als freiwillig Engagierte

Während ihres zurückliegenden freiwilligen Engagements für einen Sozialdienst sei eine Nutzerin nicht angemessen behandelt worden. Im Gegensatz dazu fühlt sie sich in der aktuellen Projekteinrichtung für ihren Einsatz geschätzt:

N29, Z. 146–150 – Sonstiges

*„wir brauchen uns alle gegenseitig und warum soll man das nicht auch spüren als Freiwilliger, aber ich glaube, dass ich das, auch die das zurück, (...) wenn ich jetzt meinewegen mit, mit verschiedenen Leuten dort spreche, so habe ich auch immer gesagt, dass es mir gefällt, ein gegenseitiges Nehmen und Geben.“*

### Erfahrungen mit analogen Medien

Als Hemmnis für die Bereitschaft eines Nutzers zur Auseinandersetzung mit digitalen Medien haben sich dessen negative Erfahrungen mit analogen Medien herausgestellt. Ein zurückliegender Telefonstreich sei insofern nachhaltig prägend für ihn gewesen, als dieser ihn bis heute „davon abbringt“ (N1, Z. 53) sich intensiver mit digitalen Medien auseinanderzusetzen. Einen erhöhten Nutzen gewann ein videogestütztes Onlineberatungsangebot auch wegen der bisherigen Erfahrungen einer Nutzerin beim Austausch mit ihrer Beraterin via Telefon. Der Vorteil einer Videokonferenz gegenüber einem Telefonat besteht aus ihrer Sicht in der Übertragung zusätzlicher nonverbaler Signale, die eine „ganz andere Kommunikationsebene“ (N15, Z. 144) herstellen. Auch für N30 (Z. 166f.) werden Vorteile einer Videokonferenz in Abgrenzung zum Telefonieren sichtbar, wenngleich dieser Standpunkt nicht weiter ausgeführt wird. Schließlich



wurde der individuelle Gebrauchswert einer Laptopnutzung im Kontext der beruflichen Integrations- und Beschäftigungsförderung für N3 (Z. 158–166) dadurch erweitert, dass sie in der Vergangenheit mittels analoger Medien, d.h. mit Hilfe von Blättern, und somit „dann limitiert“ (N3, Z. 162) zu Unterrichtsthemen recherchieren musste.

#### Erfahrungen von Nicht-Beteiligung

Nutzenerweiternd waren Erfahrungen von Nicht-Beteiligung eines Nutzers vor der Teilnahme am Digitalisierungsprojekt während seiner Schulzeit. W. Er kritisiert ein eigenmächtiges Vorgehen der Lehrkräfte allgemein, weil deren Agieren – im Hinblick auf den sozialen Zusammenhalt der Schüler:innen – nicht an den „Bedürfnissen der Schüler“ (N32, Z. 177) orientiert sei. Diese Erfahrungen stehen im Kontrast zu seinen Erfahrungen im aktuellen Projekt und strukturieren insofern den Nutzen mit.

##### 6.2.1.4 *Vergleiche mit anderen Einrichtungen*

Wenngleich die Gebrauchswerthaltigkeit einer im Projekt zur Verfügung gestellten Internetverbindung, die von N33 (Z. 47) zwar als „scheiße langsam“ bezeichnet wird, konnte dennoch dadurch gesteigert werden, dass sie – im Gegensatz zu anderen Einrichtungen – kostenfrei zur Verfügung gestellt wurde. Trotz einer teilweise sehr grundlegenden Kritik am Online-Unterricht im Rahmen ihrer Pflegeausbildung äußerten sich Nutzer:innen positiv darüber, dass ein solches Angebot ihnen überhaupt zur Verfügung stand:

N48, Z. 124–127 – Berufliche Integrations- und Beschäftigungsförderung

*„bei uns im Heim arbeiten noch Schüler aus einer anderen Pflegeschule, die hatten überhaupt keinen Online-Unterricht oder sonst irgendwas. Die haben die ganze Zeit nur gearbeitet und denen wurde auch im Endeffekt in den letzten Schulblöcke alles reingequetscht, was ging. Also da kann man sagen, dass wir Glück hatten, dass wenigstens der Unterricht gelaufen ist“.*

##### 6.2.1.5 *Fehlen von Alternativangeboten*

Auch das Fehlen adäquater Alternativen zu den Angeboten innerhalb der Digitalisierungsprojekte hat den Nutzen der Inanspruchnahme gefördert. So problematisierte bspw. N18 (Z. 186–191) ausgehend von eigenen und ihr zugetragenen Erfahrungen, dass vielen Trägern die Arbeit der Ombudschaften bis heute unbekannt sei:

N18, Z. 186–191 – Sonstige Kinder- und Jugendhilfe

*„Ich habe damals, z.B. ich wusste davon ja nichts und ich dachte, ich kann das jetzt nicht irgendwie wem anders sagen, ich dachte auch irgendwie, das kommt raus, die sprechen ja alle miteinander (00:15:00). Und ja, wenn es sowas gegeben hätte, dann – oder auch die, das Mädchen in der Einrichtung, die wusste auch nichts von einer Ombudschaft, bis ich ihr davon erzählt habe. Also und das ist halt ein oder zwei Jahre her, das ist nicht so lange her. Deswegen da war ich auch geschockt drin.“*

Sie misst einer Aufklärung über die Ombudschaften und ihre Zuständigkeiten vor dem Hintergrund besondere Bedeutung bei (N18, Z. 191f.). Dies hat den Gebrauchswert ihrer Mitwirkung an einer projektbezogenen Videoproduktion mit der institutionellen Zielsetzung, mehr Aufmerksamkeit für die Arbeit und Relevanz der Ombudschaften zu schaffen und junge Menschen über ihre Rechte im Kontext der Kinder- und Jugendhilfe zu informieren, gesteigert.

Nutzenfördernd wirkte sich im Falle von N8 die Tatsache aus, dass es ihrer Einschätzung nach aktuell an einem geeigneten digitalen Informationsangebot für Eltern von Kindern mit einer Behinderung fehlt. Zwar könne man auf eine bestehende Plattform zugreifen, allerdings sei der Aufbau der Seite, so N8 (Z. 48, 50f.), *„relativ unüberschaubar“* und führe dazu, dass Ratsuchende die Forenbeiträge *„stundenlang durchforsten“* müssten. Hinzu kommt, dass ihr in der Vergangenheit aufgefallen sei, dass Informationen, z.B. über Freizeitangebote für *„behinderte und nicht behinderte Kinder“* (N8, Z. 70), ebenfalls nicht über eine zentrale Plattform einsehbar sind. Diese Defizite führen zu einer höheren subjektiven Gebrauchswerthaltigkeit der von N8 (Z. 51–57) initiierten digitalen Elternplattform:

N8, Z. 51–57 – Behindertenarbeit und -hilfe

*„deswegen finde ich diese Plattform hier ganz schön, weil da ist halt geschaffen worden, einerseits ein Chat, andererseits aber auch ein Forum, wo man nur Broschüren des Ministeriums, andererseits Seiten, wo man Informationsmaterial über die Beratungsstellen, über die familienunterstützenden Dienste, wo man im Grunde genommen verschiedene Plattformen hat und darauf dann zugreifen kann und in der Form habe ich das bisher noch nirgends gefunden in den 14 Jahren seitdem ich mich damit befasse.“*

#### 6.2.1.6 Gegenwärtige Lebenskontexte

Die gegenwärtigen Lebenskontexte der Nutzer:innen haben sich sowohl fördernd als auch limitierend auf den Gebrauchswert der Digitalisierungsprojekte ausgewirkt.

## Wohnverhältnisse

Hervorzuheben ist, dass sich die Wohnverhältnisse der Nutzer:innen sowohl fördernd als auch hindernd auf den subjektiven Gebrauchswert der Inanspruchnahme ausgewirkt haben. Ihre Teilnahme am hybriden Sportangebot wurde einer Nutzerin dadurch erleichtert, dass ihr dafür zu Hause ein eigenes Sportzimmer eingerichtet werden konnte, nachdem sich das Wohnzimmer als ungeeignet erwies (N39, Z. 648–654). Eine besondere Attraktivität gewann die Verleihmöglichkeit eines videofähigen Tablets aufgrund des kürzlich erfolgten Umzugs einer Nutzerin in eine neue Stadt:

N30, Z. 162ff. – Psychiatrie

*„ich lebe allein und ich bin auch erst im November nach (...) gezogen, dementsprechend ist ja mein Freundeskreis hier sehr klein, meine Familie, die lebt hier nicht, also die ist im (...) und dementsprechend ja (...), ist einfach eine ganz tolle Sache“.*

Als besonders hilfreich bzw. zeitsparend wurde eine Onlineberatung per Video empfunden, weil die durchführende Beratungsstelle etwa eine Stunde vom Wohnort der Nutzerin entfernt lag (N27, Z. 67ff.). Kritisch bewertet die Nutzerin eines geliehenen Tablets zur Teilnahme am Online-Unterricht, dass sie zu Hause keine geeignete Lernatmosphäre vorgefunden habe (N34, Z. 16ff.). Für einen Nutzer ist es wegen seines aktuellen Wohnortes, einer stationären Einrichtung der Wohnungslosenhilfe, und der dortigen Wohnverhältnisse stark limitierend, dass die im Projekt angekündigte W-LAN Verbindung zum Zeitpunkt des Interviews noch nicht eingerichtet ist:

N33, Z. 64ff. – Wohnungslosenhilfe

*„die Leute sind hier aufgeschmissen, man hängt hier mehr oder weniger den ganzen Tag aufeinander, eng an eng, man hat zwar seinen eigenen Wohnbereich, aber man ist doch glücklich, wenn man mal Facebook vernünftig anschmeißen kann“.*

N33, Z. 96–99 – Wohnungslosenhilfe

*„die Ausweichmöglichkeit wäre, ich würde jetzt mit meinem Laptop zehn Kilometer nach (...) fahren und dort in der City sitzen und das öffentliche Netz benutzen oder zum Sozialarbeiter gehen und sagen, hör mal ich brauche dies das und jenes, aber die haben auch nicht immer Zeit, bzw. das Internet ist bei denen ist auch nicht das schnellste.“*

## Grad der Belastung

Im Zusammenhang mit einer Videoberatung wirkte sich nutzenfördernd aus, dass die akute Krise einer Nutzerin abgeklungen war. Aus ihrer Sicht ermöglichte erst der Eintritt dieser Verbesserung ihrer Situation die Durchführung einer Videoberatung, weil sie zuvor besonderen

Wert auf die Beratung in Präsenz gelegt hatte, wenn es ihrem Kind „*richtig schlecht ging*“ (N15, Z. 36). Für die Nutzerin, die ein Online-Portal für Eltern von Menschen mit Behinderung zur Verfügung stellen und auch selbst nutzen wollte, hat sich die spezifische Lebenssituation der adressierten Eltern als Limitation erwiesen. Ihr Ziel, ein möglichst passgenaues Informationsangebot bereitzustellen, wurde durch die fehlende Beteiligung der Eltern aufgrund ihrer hohen Belastung begrenzt:

N8, Z. 118–23 – Behindertenarbeit und -hilfe

*„ich sage mal so, wenn man ein behindertes Kind hat, ist man sowieso sehr belastet, oft arbeiten die Eltern auch, die haben Angst sich damit auseinanderzusetzen, weil einfach die Angst davor da ist, dann zu viel ausgenutzt oder gebraucht zu werden in diesem Rahmen und deswegen war das halt eher die Anmerkung, wir möchten gerne einen Austausch nutzen, (...) aber die Mitarbeit ist für die Eltern schwierig umzusetzen und deswegen kam da nicht ganz so viel Feedback“.*

Als „Segen“ bezeichnet N25 (Z. 274) ihre Teilnahme vor dem Hintergrund, dass sie sich in der Vergangenheit im Beruf zu stark verausgabt hätte und befürchtet, aktuell nicht auf dem Arbeitsmarkt bestehen zu können. Im Projektzusammenhang habe sie hingegen die Erfahrung gemacht, ihre „*ersten Schritte (...) in ein normales Leben*“ (N25, Z. 269f.) machen zu können. Im Kontext einer Videoberatung beeinflusste eine hohe zeitliche Auslastung einer Nutzerin den Gebrauchswert positiv (N25, Z. 68–71).

### Physische Voraussetzungen

Zu den gegenwärtigen Lebenskontexten zählen auch nutzenlimitierende physische Voraussetzungen der Nutzer:innen. Interviewte berichten allgemein von Einschränkungen durch Augenprobleme (N29, Z. 206f.) oder speziell von tränenden Augen und einem „*Schimmer auf den Augen*“ (N1, Z. 103) beim Gebrauch digitaler Endgeräte. Wie stark der Nutzen hierdurch beeinträchtigt werden kann, lässt sich daran festmachen, dass N29 (Z. 209–213) sich sogar eine verstärkte private Nutzung digitaler Technologien vorstellen könnte, wenn ihre Augen sie nicht daran hindern würden:

N29, Z. 209–213 – Sonstiges

*„dann würde ich, wie Sie schon vorher gefragt haben, jetzt wird mir das wieder bisschen klarer, würde ich es vielleicht auch privat mehr nutzen, das hat es auf jeden Fall gebracht, das hat es angeregt, es war anregend für mich, je mehr wir drüber sprechen, denke ich weiter drüber nach, es war so, dass ich dachte, meine Güte, ist da viel, das ist ja ein riesen, das ist ja nur die Spitze des Eisbergs“.*



Eine andere Art der Beeinträchtigung, die ihn an einer intensiveren Internetnutzung hindert, schildert der Nutzer einer stationären Wohneinrichtung für Menschen mit psychischer Erkrankung. Aufgrund seiner starken Medikamente müsse er früh schlafen gehen, weshalb eine Nutzung nur eingeschränkt möglich sei (N28, Z. 33ff.). Demgegenüber profitierte ein Nutzer aus der stationären Altenhilfe aus Sicht seines Pflegers besonders stark vom Digitalisierungsprojekt, weil er zu den „*wirklich fitten Bewohnern*“ (N36, Z. 44) zählte.

#### Zeitliche Ressourcen

Geringe zeitliche Ressourcen der Nutzer:innen bedingten ebenfalls den Nutzen ihrer Inanspruchnahme. Eine zeitlich stark eingespannte Nutzerin äußert sich positiv über die Möglichkeit, eine Videoberatung in Anspruch nehmen zu können, weil dadurch „*viel Zeit*“ (N25, Z. 68–71) spare. Einer anderen Nutzerin fehle zu Hause die Zeit, um sich gewisse digitale Kompetenzen anzueignen. Erst im Projektkontext habe sie genügend Zeit, um sich mit spezifischen Anforderungen und Kompetenzen auseinanderzusetzen.

#### Sprachliche Ressourcen

Zum Nutzen haben ferner vorhandene sprachlichen Ressourcen der Nutzer:innen beigetragen. Im Falle einer Nutzerin war die Inanspruchnahme einer Videoberatung auch deshalb vorteilhaft, weil sie über geringe Deutschkenntnisse verfügte und während der Beratung leicht auf den Chat und ein Online-Übersetzungsprogramm zurückgegriffen werden konnte (N25, Z. 10ff.). Ein anderer Nutzer stufte seine ausgeprägten Englischkenntnisse als nutzenfördernd ein, weil diese ihm beim Rückgriff auf die Videotelefonie zusätzliche Möglichkeiten erschließen würden (N36, Z. 53–59)

#### Formelle Bildung

Auch Aspekte der formellen Bildung bedingen den Nutzen der Digitalisierungsprojekte mit. So führen die bisherigen schulischen Leistungen der Nutzer:innen dazu, dass mit Hilfe ihrer Tabletnutzung eingetretene Verbesserungen ihnen gebrauchswerthaltiger erscheinen (N21, Z. 66f.). Außerdem hängt der Nutzen eines Online-Unterrichtsangebots aus Sicht einer Nutzerin damit zusammen, dass dadurch besonders relevante Inhalte ihrer Berufsausbildung überhaupt vermittelt werden konnten:

N48, Z. 127–131 – Berufliche Integrations- und Beschäftigungsförderung

*„Also da kann man sagen, dass wir Glück hatten, dass wenigstens der Unterricht gelaufen ist, im Endeffekt, so gut wie möglich (N45 Ach, dann habe ich die Frage falsch verstanden, dann stimme ich das zu. Das habe ich falsch verstanden) (unv.). Gott sei Dank, weil wir hatten in dem Zeitraum Herz-Kreislauf (N44 Ja) durchgenommen das haben die sogar relativ gut durchgeführt, muss ich ganz ehrlich sagen“.*

### Technische Unterstützung durch persönliche Netzwerke

Für Nutzer:innen kam ihren persönlichen Netzwerken im Projektzusammenhang eine bedeutende nutzenfördernde, vereinzelt jedoch auch eine nutzenlimitierende Funktion zu.

N1 (Z. 112ff.) schätzte die Möglichkeit, seine Bekannte bei allen Fragen zum Gebrauch von digitalen Medien – in einem geschützteren Rahmen als in der Projekteinrichtung – um Hilfe bitten zu können. Diese Unterstützung stufte er sogar als hilfreicher ein als die professionell angeleitete Schulung im Projekt selbst: *„Vielleicht, weil wir alleine waren, nach dem Motto, ey, der hat schon wieder Fragen und alle gucken auf dich, (...) ich kann das nicht ab, wenn andere zugucken, beim Nicht-Können.“* (N1, Z. 114ff.). Einen weiteren Vorteil erkannte er darin, die Geräte von einer Person erklärt zu bekommen, bei der *„das Erlernen noch nicht so weit weg ist“* (N1, Z. 121), in Abgrenzung zum:r Dozierenden, der:die *„alles für selbstverständlich sieht“* (N1, Z. 122). Andererseits empfand N1 (Z. 40f.) die Unterstützung durch sein soziales Umfeld vor Projektbeginn als nachteilig, weil ihn diese daran gehindert hätte, selbst erforderliche digitale Kompetenzen auszubilden. Auch N29 (Z. 16ff., Z. 125f.) berichtete von einem ausgeprägten Unterstützungsbedarf in Verbindung mit projektbezogenen Schulungen zum Umgang mit digitalen Medien, der maßgeblich von ihrem Sohn gedeckt worden sei:

N29, Z. 16ff. – Sonstiges

*„da war ja diese Schulung und dann habe ich, ja, ich brauchte viel Hilfe, ich habe allerdings auch einen Sohn bei, der Informatik studiert, der hat mich da auch sehr unterstützt“.*

N29, Z. 125f. – Sonstiges

*„war nicht selbstverständlich, aber naja, wie gesagt, nach anfänglichen Schwierigkeiten und Unterstützung durch verschiedene, wie gesagt, mein Sohn“.*

Auch die gegenseitige Unterstützung bei technischen Fragen und Problemen unter den Nutzer:innen selbst wird positiv erwähnt (N33, Z. 113f.; N32, Z. 158–162; N13, Z. 124f.).

### 6.2.1.7 Präferenzen und Interessen

#### Interaktionsformen

Ein fördernder Faktor für den Gebrauchswert der Inanspruchnahme war eine Vorliebe der Nutzer:innen für die spezifische Interaktionsformen. So hielt eine Nutzerin es für wichtig, die Mimik ihrer Beraterin sehen zu können, da hierdurch eine „*ganz andere Kommunikationsebene*“ (N15, Z. 144) erreicht werde. Insofern profitierte sie von der Bildübertragung im Rahmen einer Videoberatung. Ähnlich äußerte sich eine weitere Nutzerin, die ebenfalls eine Videoberatung in Anspruch nahm, und dies wegen der Bildübertragung ausdrücklich gegenüber einem Telefonat bevorzugte (N30, Z. 166ff.). Erneut im Rahmen einer videogestützten Onlineberatung wurde dem Nutzen dadurch Vorschub geleistet, dass eine Nutzerin zwar prinzipiell im Kontext ihrer eigenen Beratungstätigkeit den direkten physischen Kontakt gegenüber einer Videoberatung favorisiert, sie aber – anders als in ihrer Rolle Beraterin – nicht konzentriert auf ihr Gegenüber achten müsse: *“Also ich bin jetzt Klientin, da geht es ja um mich. Und da muss ja (...) mich mitkriegen, mehr als ich ihn (lacht). Und daher ist das einfach lockerer für mich, entlastender.“* (N24, Z. 93f.). Auch die Vorliebe eines Nutzers für spezifische Merkmale seiner sozialen Kontakte kristallisierte sich als nutzenerweiternd heraus. Ihm sei es wichtig, dass Leute in seinem Umfeld eine ruhige Stimme und Art aufweisen, da er andernfalls „*sehr schnell in stressige Situationen*“ (N32, Z. 241) gerate. Deshalb empfand er es als vorteilhaft, die Stimme anderer Nutzer:innen in einem virtuellen Begegnungstool hören und sich so, noch vor einem möglichen persönlichen Kontakt, einen Eindruck von seinem Gegenüber verschaffen zu können.

#### Digitale Medien

Des Weiteren haben Vorlieben der Nutzer:innen hinsichtlich digitaler Medien den Gebrauchswert beeinflusst. Aufgrund des größeren Displays bevorzugt N35 (Z. 266f.) nach eigener Aussage prinzipiell die Nutzung eines Laptops gegenüber dem im Projekt bereitgestellten Tablet. Eine andere Nutzerin bevorzugt hingegen die Nutzung ihres Tablets, insbesondere zum Zeichnen, gegenüber einem Computer oder analogen Medien (N19, Z. 36ff.). N20 (Z. 25f., 48f.) favorisiert den ihm zur Verfügung gestellten Laptop gegenüber einem Tablet. Er führt seine Präferenz auf Schwierigkeiten im Umgang mit dem Touchscreen beim Tablet und die höhere Leistungsfähigkeit des Laptops zurück.

#### Ort der Inanspruchnahme

Limitierend hat sich für einen Teil der Nutzer:innen ausgewirkt, wenn der Ort der Inanspruchnahme nicht den eigenen Vorlieben entsprach. Bezogen auf ein Online-Sportangebot gibt eine

Nutzerin an, die Übungen zu Hause nicht so gewissenhaft wie vor Ort ausgeführt zu haben. Sie habe deshalb unmittelbar nach Ende des Lockdowns am Präsenzangebot des Sportvereins teilgenommen (N41, Z. 34–38). Und auch Nutzer:innen, die am Online-Unterricht im Rahmen ihrer Berufsausbildung teilgenommen haben, präferierten eine Teilnahme vor Ort aus folgenden Gründen:

N46, Z. 133ff. – Berufliche Integrations- und Beschäftigungsförderung

*„Aber auch da beim Herz-Kreislauf hat man gemerkt, das macht einen Unterschied, ob der Dozent das jetzt mit uns in der Klasse macht oder online, das ist (N44: Ja, man ist schneller abgelenkt zuhause, das ist einfach so)“.*

### Interessen der Nutzer:innen

Ferner lässt sich das Interesse eines Nutzers für ein spezielles Sammelobjekt als nutzenerweiternder Faktor rekonstruieren. Im Kontext des Digitalisierungsprojekts nutzt er ein virtuelles Begegnungstool, welches seinen User:innen ermöglicht, eigene Objekte in beliebiger Menge einzufügen. Für ihn eröffnete dies die Möglichkeit, seiner Sammelleidenschaft ohne räumliche Einschränkungen nachzugehen:

N32, Z. 73–83 – Behindertenarbeit und -hilfe

*„wir können nicht noch mehr kaufen, die Bude platzt uns bald aus allen Nähten (lacht) (...) und ich sammle die leidenschaftlich.“*

*I: Im Internet, ne, so stelle ich mir das vor, oder (...) da gibt es ja unbegrenzt Platz, ne?*

*N32: Genau, ich habe da gefühlt 10, 20 Stück angesetzt in dieser einen, ich sage mal in diesem einen Tab, (...), das fand ich so schön, das hat noch mal, da war ich hellauf begeistert“.*

Die Gebrauchswerthaltigkeit hing zudem mit dem Technikinteresse der Nutzer:innen zusammen. Ein Nutzer beschreibt sich selbst explizit als „*interesselos*“ (N1, Z. 34) und erkennt darin die Ursache für seine niedrigen digitalen Kompetenzen, die auch den Nutzen seiner Projektteilnahme einschränkten. Umgekehrt verhält es sich in Bezug auf einen technisch interessierten Nutzer, der aufgrund seiner Affinität hohe digitale Kompetenzen aufweist und das Projekt positiv bewertet (N36, Z. 53). Ein ausgeprägtes Interesse für MS Excel hat im Falle einer Nutzerin dazu beigetragen, dass diese sich eigenständig und vertieft mit Projektinhalten befasst hat (N3, Z. 126ff.).



Die Teilnahme an einem Kurs, in dem Grundlagen der Programmierung von Robotern vermittelt werden sollten, erschien einem Nutzer und dessen ebenfalls teilnehmenden Sohn deshalb gebrauchswerthaltiger, weil der Aufbau der Roboter einen zentralen Kursinhalt darstellte und dieser Punkt dem Interesse der Familie am Basteln entsprach (N6, Z. 26).

#### 6.2.1.8 Einstellungen

##### Einstellung zum Lernen

Die Einstellung der Nutzer:innen zum Lernen lässt sich als weitere nutzenstrukturierende Bedingung identifizieren. So vermochte auch ein institutionell verhängtes Spielverbot die Tablet-nutzung im Schulkontext für eine Nutzerin nicht zu beeinträchtigen, weil die Schule nach ihrer Auffassung ein Lernort und weniger „zum Spielen, Filme gucken und so“ (N34, Z. 96ff.) vorgesehen ist. Gebrauchswerthaltiger wurde eine Inanspruchnahme für einen Nutzer durch dessen Überzeugung, dass erfolgreiche Lernprozesse stets eine eigene Anwendung des Gelernten erfordern (N2, Z. 63). Diese Einstellung trug zur von ihm beabsichtigten Entwicklung digitaler Kompetenzen ebenso bei wie die Tatsache, dass er von einer generellen Lernfähigkeit des Menschen ausging (N2, Z. 23). Nutzenfördernd war überdies die Haltung einer Nutzerin, die Lernen als einen iterativen Prozess begreift und daher wohlwollend mit eigenen Fehlern bei der Nutzung digitaler Medien umging (N29, Z. 20–25).

##### Einstellung gegenüber Machtmissbrauch

Die ablehnende Haltung einer Nutzerin gegenüber Formen von institutionellem Machtmissbrauch steigerte den Stellenwert, den sie ihrer Teilnahme an einem Videoprojekt zur Aufklärung über die Arbeit der Ombudsstellen einräumt:

N18, Z. 163–171 – sonstige Kinder- und Jugendhilfe

*„und die hat mir erzählt, dass vor ein oder zwei Jahren hat sie noch in einer anderen Einrichtung gewohnt und da waren ihre Erzieher:innen auch handgreiflich. Und ich dachte nicht mehr, dass das noch passiert. Ja. Und ich meine, das ist ja jetzt noch nicht so lange her und ich glaube, das gibt es auch noch in anderen Einrichtungen. Aber erst seitdem ich sie gehört habe und dann kam noch ein anderes Mädels auf mich zu und bei mir war das damals auch so, aber das ist jetzt halt schon zehn, fünfzehn Jahre her. Und ich weiß nicht, da dachte ich, das wäre jetzt eher so die Ausnahme, weil ich das dann sonst nicht mehr von vielen (unv.) oder so gehört habe. Das ist so eine Problemlage, die würde ich auf jeden Fall gerne noch, weil das geht halt gar nicht.“*

### Einstellung gegenüber Beteiligung

Es ließ sich außerdem rekonstruieren, dass die Einstellung eines Nutzers gegenüber der Notwendigkeit einer Beteiligung der Nutzer:innen am Projekt nutzenfördernd war. Er stellt die Tatsache, dass der Meinung aller Nutzer:innen im Projekt dieselbe „Bedeutung“ und dasselbe „Gewicht“ beigemessen wurde, als moralisch geboten heraus (N32, Z. 149f.).

### Einstellung gegenüber sozialer Anerkennung

Ein weiterer nutzenfördernder Faktor war die Einstellung eines Nutzers gegenüber der im Projekt vermittelten sozialen Anerkennung. Ihm sei es „für jeden Menschen auf der Welt wichtig“ (N32, Z. 110), ohne Ansehen seiner „Wertsachen“ (N32, Z. 115) und sonstigen „Merkmale“ (N32, Z. 115) akzeptiert zu werden. Diese Voraussetzungen sah er im genutzten virtuellen Begegnungsangebot als erfüllt an.

### Einstellung gegenüber digitalen Medien

Als zusätzliche nutzenfördernde Bedingung lässt sich die Einstellung einer Nutzerin gegenüber digitalen Medien benennen. Ihrer Auffassung nach sind digitale Medien wie Tablets fester Bestandteil im Alltag der „jüngeren Generation“ (N19, Z. 98), zu der sie sich selbst zählt. Vor diesem Hintergrund begrüßte sie die Nutzungsmöglichkeit im Kontext des Digitalisierungsprojekts.

### Einstellung gegenüber digitalen Kompetenzen

Des Weiteren erschien der in Anspruch genommene Online-Unterricht aufgrund der Einstellung einer Nutzerin gegenüber digitalen Kompetenzen (ge)brauchbarer. Sie vertritt den Standpunkt, dass fehlenden digitalen Kompetenzen und einer entsprechend verbesserungswürdigen digitalen Unterrichtsgestaltung einiger Dozierender mit Nachsicht zu begegnen sei:

N45, Z. 211–215 – Berufliche Integrations- und Beschäftigungsförderung

*„Man muss aber auch ein bisschen auch die Älteren in Schutz nehmen so, weil ich kann verstehen, wenn man, wie heißt er denn, den 50 oder 60-jährigen, der sich jetzt nicht so gut damit auskennt und im Online-Unterricht ist und das davor noch nie gemacht hat, ist es auch schwer, sich das selber beizubringen. Weil es gab ja auch, es war ja Lockdown, man konnte keine Fortbildung machen. Es gab auch kaum die Möglichkeit, eine Fortbildung zu machen.“*

### Einstellung gegenüber spezifischen Aktivitäten

Für die positive Bewertung zweier Nutzer:innen hinsichtlich der Gebrauchswerthaltigkeit eines Online-Sportangebots war dienlich, dass beide einen moderaten Anspruch an die eigene sportliche Leistung stellten. Dadurch entwickelte es sich nicht zum Problem, dass die körperliche



Betätigung zu Hause leichter ausfiel als vor Ort im Sportverein: *„Man macht ihn zu Hause vielleicht nicht ganz so extrem wie hier, strengt sich nicht so an, aber mir reicht es dann“* (N43, Z. 522f.).

#### 6.2.1.9 Schamgefühle

Im Zuge der Analyse hat sich zudem herauskristallisiert, dass Schamgefühle der Nutzer:innen den Nutzen mit strukturierten. Die (Weiter-)entwicklung digitaler Kompetenzen in Bezug auf die Nutzung digitaler Medien wie Smartphones und Tablets wurde durch Hemmungen eines Nutzers, Nachfragen im Rahmen einer Gruppenschulung zu stellen, begrenzt. In solchen Situationen komme er sich gegenüber der Gruppe *„ein bisschen blöd vor“* (N1, Z. 69). Die Schamgefühle einer anderen Nutzerin erwiesen sich hingegen als unproblematisch. Bei Rückfragen zu Office-Anwendungen konnte sie auf als unangenehm empfundene Nachfragen im Unterricht verzichten, weil sie dazu in der Lage war, selbständig nach Lösungen zu recherchieren (N3, Z. 182–185). Als beschämend bewertet ein Nutzer die Situation, im Setting des Online-Unterrichts per Videokonferenz inhaltliche Rückfragen stellen zu müssen:

N44, Z. 178–182 – Berufliche Integrations- und Beschäftigungsförderung

*„vor allem, wenn es online ist und wenn man da nochmal nachfragt und es zweimal erklärt wurde, kommt man sich vor wie auf dem Präsentierteller, weil es quasi, die anderen waren geschätzt fast alle gemuted, vereinzelt war mal ein paar Mikrofone an, aber es hat ja trotzdem jeder gehört, wenn man nochmal zum dritten Mal nachgefragt hat, ich habe es nicht verstanden, können Sie es mir nochmal erklären.“*

Ähnlich verhält es sich im Falle einer Nutzerin, die zunächst an einem Online-Sportangebot teilnahm, welches nach Ende des Lockdowns in ein hybrides Format umgewandelt wurde. Obwohl sie eine Teilnahme vor Ort favorisierte, entschied sie sich weiterhin zu Hause zu bleiben, weil sie sich ansonsten von Online-Teilnehmer:innen beobachtet gefühlt hätte (N39, Z. 14–17). Demgegenüber ermöglichte das Fehlen vergleichbarer Schamgefühle einer anderen Nutzerin die Inanspruchnahme desselben Angebots vor Ort (N41, Z. 30–34).

#### 6.2.1.10 Nutzenfördernde Veränderungspotenziale

Die Nutzer:innen unterbreiten konkrete Vorschläge und äußern Wünsche zu Veränderungen, die sich nutzenerweiternd auswirken könnten.

## Digitale Angebote

Im Hinblick auf die Internetplattform für Eltern von Kindern mit einer Behinderung schwebt N8 perspektivisch eine Möglichkeit vor, um eine stärkere Vernetzung mit relevanten Akteur:innen aus dem Bereich der Behindertenarbeit und -hilfe zu erzielen. Sie strebt eine zentrale Plattform an, über die zuständige Stellen und Eltern miteinander in Kontakt treten können. Außerdem sollen Dritte die Anliegen der Eltern gebündelt einsehen und beantworten, aber auch eigene Beiträge platzieren können (N8, Z. 185–204). Sie wünscht sich in Zukunft zudem überregionale Nutzungsmöglichkeiten der Plattform, weil sie hierfür einen Bedarf sieht (N8, Z. 76ff.).

Im Zusammenhang mit einer Videoberatung spricht sich N24 (Z. 242) generell für „*vertrauensbildende Maßnahmen*“, d.h. der Onlineberatung per Video vorgelagerte Begegnungen in Präsenz, aus. Für sich persönlich wünscht sie sich kürzere Abstände zwischen ihren Sitzungen, was jedoch ihre „*Aushandlungssache*“ (N24, Z. 205) sei.

Für N7 (Z. 96–99) erscheint es sinnvoll, neue Besucher:innen des Jugendtreffs, z.B. im Rahmen von Workshops, auf die Möglichkeiten zur Nutzung digitaler Endgeräte hinzuweisen, da aus seiner Sicht gegenwärtig „*zu wenig auf die ganzen Sachen aufmerksam gemacht*“ (N7, Z. 98) wird. Für eine aktivere Bewerbung des digitalen Angebots plädieren auch andere Nutzer:innen. So schlägt die Nutzerin des Videoprojekts zur Aufklärung über die Arbeit der Ombudsstellen vor, die erstellten Videos bspw. an Hochschulen und Fachkräften zu zeigen, um angehende Fachkräfte gezielt anzusprechen. In Betracht kommt aus ihrer Sicht auch die Veröffentlichung eines Zeitungsartikels zum Projekt (N17, Z. 109, 126ff.). Auch weitere Videos, bspw. zur Akten Einsicht oder anderen wichtigen Themen, hält sie für gewinnbringend (N17, Z. 141ff.).

Ein weiterer Verbesserungsvorschlag bezieht sich auf ein zuvor bereits thematisiertes hybrides Sportangebot. Wie oben beschrieben wurde, fühlten sich Nutzer:innen durch die Bildübertragung aus dem Sportstudio beobachtet und blieben deshalb zu Hause, obwohl sie eine Teilnahme vor Ort favorisierten. Daher schlugen die Nutzer:innen vor, die Bildübertragung so anzupassen, dass die Teilnehmenden vor Ort für diejenigen, die online teilnehmen, überhaupt nicht oder nur verschwommen sichtbar sind (N41, Z. 477ff; N39, Z. 480f.; N40, Z. 484f.). Eine noch weitergehende Alternative könnte aus Sicht der Nutzer:innen die Einrichtung einer Mediathek für Mitglieder sein, auf der Aufnahmen der Sportstunden on demand verfügbar wären (z.B. N40, Z. 421–424).

## Digitale Technologien und Medien

N28 (Z. 157–161) äußert den Wunsch nach einer schnelleren, mit 4G vergleichbaren, Internetverbindung in seiner Wohneinrichtung. Aus Sicht von N33 sollte diese zumindest schnell genug werden, um Bilder und Videos per WhatsApp empfangen und verschicken zu können (N33, Z. 160ff.). Als perfektes digitales Angebot betrachtet er den Zugang zum Internet auch von seinem Zimmer aus, was auch seinem Bedürfnis nach mehr Privatsphäre entsprechen würde:

N33, Z. 172–176 – Wohnungslosenhilfe

*„N33: Ja sicher, es gibt mal Phasen, da willst du auch mal deine Ruhe haben, da bist du froh, dass da nicht so ein Kackvogel vor dir sitzt und dir permanent auf die Finger guckt, ja wäre schön, ganz klar.*

*I: Weil Sie dann auch mehr Privatsphäre hätten?*

*N33: Ja, richtig.“*

Um allgemein eine höhere Leistung als mit seinem privaten Gerät zu erreichen und sich seine Filme auf Blu-ray und DVD in HD-Qualität ansehen zu können, würde sich N20 (Z. 142–147) einen Laptop mit mehr internem Speicherplatz und besserer Grafikkarte wünschen.

Im Rahmen der Projektteilnahme ist unter den Nutzer:innen auch der Wunsch nach einem eigenen digitalen Endgerät aufgekommen. N19 (Z. 94ff.) hätte gerne ein eigenes iPad, was sich aus finanziellen Gründen nicht realisieren ließe. Und auch für N28 (Z. 58–63) könnte der Zugriff auf einen eigenen W-LAN Router bei der Wohnungssuche und zum Einkaufen eine Hilfe darstellen. Auch der Einsatz spezieller Software zur verbesserten Visualisierung der menschlichen Anatomie könnte Pflegeschüler:innen zufolge sinnvoll sein, um die Qualität des Online-Unterrichts zu steigern (N47, Z. 350–360). Für eine selbstbestimmtere Nutzung digitaler Medien spricht sich N22 (Z. 94) aus, wenn er seinen Wunsch äußert, mehr Spiele auf sein Tablet herunterladen zu dürfen.

Veränderungspotenziale bestehen auch im Hinblick auf mögliche Funktionserweiterungen der eingesetzten Hard- und Software. In Bezug auf sein Tablet wünscht N35 (Z. 253f.) sich Anwendungsoptionen, die ihn umfassender beim Lernen unterstützen und seine Texte kontrollieren. Zur Verbesserung des virtuellen Begegnungstools empfiehlt N32 (Z. 259–262) die Einrichtung einer Funktion, mit deren Hilfe sich von Nutzer:innen erstellte Avatare speichern lassen. Eine Portfreigabe würde künftig für N16 (Z. 184) einen Vorteil bei der Internetnutzung bedeuten, da er auf seinem privaten *„Rechner (...) ganz gerne Webserver laufen lassen“* möchte. Für die

Verbesserung einer Jugendtreffs-App wünscht sich N27 (Z. 44–49) eine Erweiterung um zusätzliche Sprachen, um die zahlreichen Besucher:innen unterschiedlichster Herkunft besser erreichen zu können. Der Gebrauchswert ließe sich zudem steigern, indem die App um Funktionen beliebter Social Media Plattformen erweitert wird:

N27, Z. 107–110 – Offene Kinder- und Jugendarbeit

*„meine (unv.) Instagram-Idee schon wieder (lacht), ich erzähle wieder unser, ja, ich wünsche mir immer noch diese Instagram-Idee oder auch (unv.) Storys, wo wir einfach sagen können, wir posten kurz ein Bild rein (unv.) oder man kann es auch wie bei Instagram, wie heißt es noch mal mit diesen kleinen Ordnern (N26 Highlights)“.*

N26, Z. 131–137 – Offene Kinder- und Jugendarbeit

*„ansonsten glaube ich halt, ich finde wirklich die Idee mit Stars, Snapchat-mäßig, diese ganzen Highlights sehr gut, weil das ist halt attraktiv und vor allem in so einem Kindertreff sind ja Kinder ab sechs Jahren, die können natürlich Insta, Snapchat oder was weiß ich nicht haben und das wäre dann halt auch noch für die was und natürlich für die Eltern, die sich jetzt nicht extra Insta machen wollen, ja, vielleicht kann man dann auch noch irgendwie diese Funktion von Twitter rein tun, dass man so immer wieder einfach so paar Tweets reinpackt, ja.“*

Um in Verbindung mit einem Sportangebot per Livestream bei technischen Problemen eine Meldung in Echtzeit abgeben zu können, schlägt eine Nutzerin die Verwendung einer Kommentarfunktion vor (N41, Z. 287–290).

Zu einer Aufwertung einer Plattform für wohnungslose Nutzer:innen könnte, so N13 (Z. 223–245), beitragen, wenn dort eine Chat-Funktion geschaffen werden würde. Auf diese Weise könnten direktere Kommunikationswege für die Klärung von Anliegen oder Problemen der Bewohner:innen einer Wohneinrichtung der Wohnungslosenhilfe eröffnet werden.

### Schulungen

Eher niedrig setzt N23 (Z. 150f.) mit seinem Wunsch an, „normal im Internet recherchieren“ zu können und künftig noch mehr über das Internet zu erfahren, z.B. wie man eine Bestellung vornimmt (N23, Z. 162–166). Darüber hinaus äußert er sich zurückhaltend zu Verbesserungspotenzialen, da er nach eigener Einschätzung auf zu wenig Erfahrungen mit dem Schulungsangebot im Kontext des Digitalisierungsprojektes zurückgreifen kann. Seine „Vermutung“ (N23, Z. 127) sei jedoch, dass es hilfreich für ihn wäre, wenn die Dozierenden bestimmte Themen, wie z.B. das Drucken, „relativ intensiv“ (N23, Z. 124) besprechen und den Nutzer:innen anschließend genügend Gelegenheit zur Erprobung des Gelernten einräumen würden.

Laut N48 (Z. 309ff.) benötigt sowohl ein Teil der Lehrer:innen als auch der Schüler:innen zusätzliche Schulungen zur Vermittlung von digitalen Kompetenzen im Bereich der Durchführung von bzw. Teilnahme an Online-Lehre.

Im Rahmen eines Workshops zur Programmierung von Robotern wäre es für N6 (Z. 88f.) ideal gewesen, wenn der Aspekt der Programmierung stärker fokussiert und weniger mit den Robotern gespielt worden wäre. Relativierend stellt er jedoch fest:

N6, Z. 89–93 – Schulsozialarbeit

*„ich sag mal mit so jungen Kindern, die waren ja jetzt alle zwischen acht und zehn, da ist das Problem, wenn man da zu wenig spielt mit den Dingen, dann wird es ja auch langweilig für die und deswegen denke ich, war das schon in dem Kontext in Ordnung so. Wenn man den Kurs jetzt mehr an den Erwachsenen orientierter würde, dann müsste man mehr Fokus auf die Programmierung legen und nicht auf das Spielen mit den Robotern.“*

Einen höheren Gebrauchswert hätte ein solcher Workshop ihm zufolge, wenn er sich aus mehreren Terminen zusammensetzen würde und im Anschluss Materialien mit nach Hause genommen werden könnten (N6, Z. 126–130, Z. 133f.).

Bisherige Erklärungen zur Nutzung des Tablets waren für N1 (Z. 141ff.) nicht nachvollziehbar, so dass weiterhin der Wunsch nach einer Vermittlung von Basiskompetenzen im Umgang mit digitalen Endgeräten besteht. Besonders ausgeprägt ist in diesem Zusammenhang sein Bedürfnis danach, erlernte Inhalte auch schriftlich zu fixieren:

N1, Z. 154ff. – Altenarbeit und -hilfe

*„Was ich eben schon angesprochen habe mit dieser Anleitung. Warum ist bei diesen Teilchen nicht mal so eine Anleitung bei, was was ist und wie man mal wo hinkommt. So vom Hersteller her, dass die mal sowas anbieten.“*

N1, Z. 134ff. – Altenarbeit und -hilfe

*„wenn ich eine schriftliche Anleitung hätte, würde ich dann gewisse Sachen lockerer ansehen. Erstmal steht dann keiner hinter mir und wenn ich nach diesem Schema arbeite, komme ich dahin, wo ich hin will, ne.“*

### **6.2.2 Institutioneller Relevanzkontext**

Für den Gebrauchswert sind auf Ebene des institutionellen Relevanzkontexts die Organisationsstruktur, die Projektmerkmale sowie das Erbringungsverhältnis konstitutiv.

### 6.2.2.1 Organisationsstruktur

#### Technische Unterstützung

Die durch die Projekteinrichtungen bereitgestellte technische Unterstützung für die Nutzer:innen hat sich sowohl fördernd als auch hindernd auf den Gebrauchswert der Inanspruchnahme ausgewirkt.

Limitationen beim Gebrauchswert sind in solchen Fällen entstanden, in denen für den technischen Support verantwortliche Personen oder Stellen nur eingeschränkt erreichbar waren oder lange Wartezeiten für die Problembehebung in Kauf genommen werden mussten. In besonderer Weise ist hierdurch N33 eingeschränkt worden. Er berichtet davon, dass die Internetverbindung in seiner Wohneinrichtung bereits häufiger ausgefallen sei und der zuständige Elektriker erst nach einer Woche verfügbar war. Dabei stellt der Internetzugriff für N33 (Z. 24–29) eine fast alternativlose Möglichkeit dar, um seine Freizeit zu gestalten und Kontakt zu Leuten zu halten:

N33, Z. 24–29 – Wohnungslosenhilfe

*“Hot-Spot, ich sag mal, das ist für viele Bewohner auch ein wichtiger Bestandteil, um mit seinem sozialen Umfeld im Kontakt zu bleiben. [...] um zum nächsten Supermarkt zu kommen, müssen Sie vier Kilometer laufen oder Fahrrad fahren, wir haben keine vernünftigen Anbindungen und dementsprechend, entweder zum Daddeln, das heißt ich zocke ziemlich gerne oder WhatsApp oder generell Kontakte zu anderen Leuten, das ist, denke ich mal, schon Priorität.“*

Diese Ausführungen decken sich mit den Beobachtungen eines anderen Nutzers aus derselben Wohneinrichtung, der eine allgemein fehlende Unterstützung bei Internetproblemen kritisiert (N28, Z. 130–133). Von vergleichbaren Schwierigkeiten war auch N16 betroffen. In seiner Wohneinrichtung sei es zwei bis drei Mal vorgekommen, dass am Wochenende der W-LAN Router defekt war und externe Techniker:innen erst am Montag die Reparaturen vornehmen konnten (N16, Z. 139–142, 147f.). Welche Folgen diese Ausfälle für ihn hatten, wird von ihm nicht explizit benannt. Allerdings lassen sich Rückschlüsse hierüber aus seinem Bericht über die Zeit vor Projektbeginn, und damit vor dem W-LAN Ausbau, ziehen:

N16, Z.166–172 – Handlungsfelderübergreifend

*„I: Und wie war es bevor Sie das Internet hatten, haben Sie da überhaupt die Möglichkeit gehabt, sich dann zu Ihren Hobbys auszutauschen?“*

*N16: Prinzipiell schon, aber es war sehr begrenzt, ich habe fotografiert, Hobby, und natürlich, wenn das Datenvolumen aufgebraucht ist, kann man halt auch weniger (unv.) gucken, selber Bilder hochladen geht dann auch schlechter, das ist jetzt natürlich viel, viel einfacher geworden.“*

Auch die Kommunikation mit dem für eine Jugendtreffs-App zuständigen Kundendienst, die von Nutzer:innen teilweise in Selbstverwaltung betrieben wird, kritisiert N27 (Z. 176ff.) als zu unverbindlich. Es sei in der Vergangenheit bereits vorgekommen, dass vereinbarte Leistungen nicht erfüllt wurden (N27, Z. 178f.).

Hervorzuheben ist, dass mehrheitlich von einem nutzenfördernden technischen Support berichtet wurde. Nutzer:innen hatten feste Ansprechpartner:innen bei technischen Fragen (N27, Z. 84; N29, Z. 125–129), die ihnen häufig angemessene und zeitnahe Lösungen anbieten konnten (z.B. N2, Z. 62; N8, Z. 153).

### Beteiligung

Auch der Umfang, in dem die Projekteinrichtungen die Nutzer:innen am Digitalisierungsprojekt beteiligt haben, strukturierte den subjektiven Gebrauchswert mit. Nutzer:innen thematisieren ihre Beteiligung durch die Einrichtungen überwiegend in positiver Weise. Auffällig ist, dass der Grad der Beteiligung insgesamt sehr unterschiedlich war. N2 (Z. 34f.) betont ausdrücklich die Freiwilligkeit seiner Teilnahme, die zu einer lockeren Lernatmosphäre im Rahmen einer Schulung zur Vermittlung von digitalen Kompetenzen beigetragen habe. Auch N32 (Z. 11f.) sei gefragt worden, ob er teilnehmen wolle und sei hierfür offen gewesen, weil er bei Bedarf auch hätte aussteigen können. Der Nutzung eines Laptops im Projekt stand ein anderer Nutzer offen gegenüber, weil er im Vorfeld darüber in Kenntnis gesetzt worden sei, um welches Gerät es sich handelt und zu welchem Zweck es eingesetzt wird (N4, Z. 60f.). Ähnliche Erfahrungen schildert ein weiterer Nutzer, der eine Beteiligung im Sinne einer bloßen Informationsweitergabe aber – im Gegensatz zu N4 – kritisiert:

N13, Z. 80–86 – Wohnungslosenarbeit

*„man hat gesagt, es gibt eben halt Möglichkeiten, entweder ein Tablet pro, wo ich jetzt auch gerade mit arbeite hier am Tisch, ja oder eben halt ein Smartphone zu bekommen, das war die einzige Aussage. Es wurde eine kleine Umfrage vorher gemacht, aber es wurde nicht direkt gefragt, was man braucht oder sonst irgendwie was. So nach dem Motto, die Geräte sind auf einmal so nach dem Motto vom Himmel gefallen und waren auf einmal da und es wurde verteilt, fertig. Also es wurde, es wurde leider nicht großartig kommuniziert.“*

N19 durfte zwar selbst keine Apps herunterladen, äußert sich jedoch zuversichtlich, dass seinen Wünschen nach Apps im Bedarfsfall auch entsprochen worden wäre (N19, Z. 75–78). Die weitreichendste Form der Beteiligung schildert der Nutzer eines virtuellen Begegnungsangebots. Die Positionen der Nutzer:innen würden ausnahmslos einbezogen und hätten gleiches Gewicht (N32, Z. 149f.). Dies zeigt sich bspw. daran, dass Entscheidungen über die Aufnahme neuer Mitglieder gemeinschaftlich getroffen werden (N32, Z. 132ff.). Auch die Gestaltung des virtuellen Raums unterliege keinen Vorgaben durch die Projekteinrichtung, sondern könne von den Nutzer:innen verantwortet werden (N32, Z. 134). Auch Termine für virtuelle Treffen würden nicht institutionell vorgegeben, sondern gemeinsam vereinbart (N32, Z. 144f.).

#### Fehlen von institutionellen Freizeitangeboten

Als stark nutzenlimitierend lassen sich die Ausführungen eines Nutzers zum fehlenden Freizeitangebot der Einrichtung rekonstruieren. Die Wohneinrichtung aus dem Bereich der Wohnungslosenhilfe hat eine flächendeckende W-LAN Verbindung zum Zeitpunkt des Interviews noch nicht realisieren können. Die Bewohner:innen können nur in einem Zimmer der Einrichtung auf einen leistungsschwachen Hot-Spot zugreifen. Diese Umstände sind für N28 auch deshalb besonders problematisch, weil es ihm zufolge kein Freizeitangebot als Alternative zur Internetnutzung gibt:

N28, Z. 51f. – Wohnungslosenarbeit

*„Ja, dass ich da ein bisschen die Kombination habe, hier hast du ja gar nichts außer du hast Internet, ne.“*

N28, Z. 144–148 – Wohnungslosenarbeit

*„also hier kann man ja gar nichts machen außer hier dumm rumsitzen, irgendeine sch\*\*\*\* bauen, Bier saufen ja und dann hier abliefern lassen im Krankenhaus, (unv.) also mehr ist das nicht. Also Internet ist schon gut, wenn man mal Musik hören kann, mal andere Musik, immer dieselbe Musik ist auch langweilig. Oder mal Filme zu gucken, wenn dann alle auf ihren Zimmern bleiben.“*

### Einrichtungskonzept

Neben dem fehlenden Freizeitangebot der Einrichtung wird der Gebrauchswert auch aufgrund ihres Einrichtungskonzepts limitiert. Ein Nutzer habe sich an die Verantwortlichen seiner Projekteinrichtung gewandt, um seinen Wunsch nach Internetzugang auf seinem Zimmer vorzubringen. Dieser Forderung hätte die Einrichtung nicht entsprochen, weil es ihrem Einrichtungskonzept zuwiderliefe, wenn die Bewohner:innen ihre Zimmer wegen der Internetnutzung nicht mehr verlassen würden (N33, Z. 156–160).

### Fehlzeitenregelung

Nutzer:innen des Online-Unterrichtsangebots beklagten die Fehlzeitenregelung der Lehrkräfte. Auftretende technische Probleme der Nutzer:innen wurden als Fehlzeiten vermerkt, obwohl die Nutzer:innen hierauf keinen Einfluss nehmen konnten (N46, Z. 330f.).

### Feste Ansprechpartner:innen

Begünstigt wurde der Gebrauchswert der Teilnahme durch feste Ansprechpartner:innen innerhalb der Einrichtungen. Als hilfreich empfand eine Nutzerin die Tatsache, dass es in der Beratungseinrichtung auch während der Urlaubszeiten ihrer Beraterin stets eine Vertretung gab, die über ihren Fall umfassend informiert war (N15, Z. 182–186). Und auch N8 (Z. 161ff.) hebt hervor, dass ihr zwei feste Ansprechpartnerinnen zur Verfügung standen.

#### 6.2.2.2 *Projektmerkmale*

### Organisation und Ablauf der digitalen Angebote

In den Interviews finden sich außerdem Hinweise darauf, dass die Organisation und der Ablauf der konkreten digitalen Angebote sich sowohl fördernd als auch hindernd auf den Gebrauchswert der Inanspruchnahme ausgewirkt haben.

Ein limitierender Effekt auf den Gebrauchswert eines Schulungsangebots findet sich bei N23. Seine Teilnahme an einem Internetkurs sei durch ein zu kurzes Zeitfenster für die Anmeldung verhindert worden. Gleichwohl räumt er ein, sich „*ziemlich langsam*“ mit der Anmeldung befasst zu haben (N23, Z. 13ff.). Als positiver Aspekt wird die hohe Betreuungsquote in einem Roboter-Programmierkurs benannt. Unklar bleibt indes, ob diese Quote bewusst im Zuge der Planung festgelegt wurde:

N6, Z. 50ff. – Schulsozialarbeit

*„Weiß ich nicht, woran das lag, aber da war es nicht so, dass da total viele gewesen wären, es waren drei Gruppen, also drei Eltern. Aber das war an sich sehr angenehm, wenn die Größe klein ist, weil man dann mit zwei Leute, die diesen Kurs leiten eine super Betreuungsquote hat.“*

Kritisch äußert sich derselbe Nutzer hingegen zum Kursaufbau. Die erhofften Einblicke in die Programmierung der Roboter machten nur einen geringen Kursanteil aus, da andere Nutzer:innen für den Aufbau der Roboter viel Zeit benötigten. Auf den Aufbau hätte daher verzichtet werden sollen (N6, Z. 74–78). Als gebrauchswerthaltig wurde ein Online-Sportangebot wahrgenommen, weil die Kursteilnahme flexibel gestaltet wurde. Die Nutzer:innen erhielten ein Passwort für den Zugang zum Live-Stream und konnten sich ohne Anmeldung und jederzeit einwählen (N39, Z. 101ff.; N41, Z. 105f.; N40, Z. 108ff.).

#### Bekanntheit des digitalen Angebots

Für den Gebrauchswert der Mitwirkung von Nutzer:innen an der Einrichtung eines Online-Sozialkaufhauses war es nachteilig, dass das Angebot bislang zu wenigen potenziellen Kund:innen bekannt sei (N37, Z. 44ff.; N38, Z. 52f.).

#### Digitale Technologien und Medien

Die Merkmale und Eigenschaften der im Projekt eingesetzten digitalen Technologien und Medien haben einen zentralen Beitrag zum subjektiven Gebrauchswert der Inanspruchnahme geleistet.

Ein wichtiger Aspekt hierbei waren die **Qualität und Leistungsfähigkeit** der eingesetzten digitalen Technologien und Medien. Qualitativ hochwertige Geräte trugen zur Gebrauchswerthaltigkeit bei. So hebt eine Nutzerin positiv hervor, dass die Projekteinrichtung sich *„speziell für das iPad entschieden“* (N19, Z. 31) habe, weil es für das digitale Zeichnen besonders geeignet sei. Trotz – nach eigener Aussage – niedriger Erwartungen an digitale Endgeräte, lobt ein Nutzer die Investition seiner Einrichtung in hochwertige Bildschirme und Laptops (N4, Z. 179–184) und schildert zudem, es sei *„schon eine Erfahrung (...), solche Geräte mal nutzen zu dürfen“* (N4, Z. 139). Allerdings werden auch Einschränkungen wegen der unzureichenden Leistungsfähigkeit von Endgeräten thematisiert. Ein Nutzer beklagt zu lange Wartezeiten, weil die Laptops *„ein bisschen langsam“* (N5, Z. 73) seien. Diese Einschätzung zu den Laptops teilt auch N3 (Z. 202f.) und berichtet von häufigeren Systemabstürzen wie auch einer Verschlechterung der Akkuleistung im Projektverlauf:

N3, Z. 100–103 – Berufliche Integrations- und Beschäftigungsförderung

*„Leistung ist dann auch ein bisschen schlechter geworden über die Zeit, ist ja klar, ist ja bei jedem Gerät so, am Anfang ist mein Laptop nie ausgegangen, mittlerweile geht er eine halbe Stunde, Stunde, bevor hier vorbei ist, dann aus.“*

Zu berücksichtigen ist allerdings, dass es sich um dieselben Geräte handelt, die zuvor von einem anderen Nutzer (N4) ausgesprochen positiv hinsichtlich ihrer Qualität bewertet wurden. Die Qualität der Internetverbindung entfaltete für Nutzer:innen teilweise eine nutzenlimitierende Wirkung. Nutzer:innen berichten von erheblichen Wartezeiten bei Downloads für Online-Spiele (N33, Z. 77–80) sowie beim Ansehen von Bildern und Videos (N28, Z. 117–121). Demgegenüber hat eine gute Internetqualität sich bspw. positiv auf die Inanspruchnahme einer Videoberatung ausgewirkt (N24, Z. 232–235).

Des Weiteren haben die **Funktionen** der digitalen Technologien und Medien den Nutzen in fördernder Weise mit bedingt. Zu einer Verbesserung der Jugendzentrums-App trägt aus Sicht der Nutzerinnen, die an der Entwicklung beteiligt sind, bei, dass Eltern und Kinder dort die Möglichkeit haben, ein anonymes Feedback zu geben:

N27, Z. 60–66 – Offene Kinder- und Jugendarbeit

*„viele trauen sich ja, sage ich mal, nicht ihre Meinung preiszugeben, eher gesagt wollen diese Meinung anonym halten und das hilft uns ja auch zu Verbesserungen weiter und ja, man muss es nicht unbedingt anonym machen, man kann auch einfach das öffentlich, seine Meinung öffentlich preisgeben, und wir werden das halt immer wieder einfach sehen und auch wissen, wie wir uns verbessern können.“*

Als hilfreich wird auch die Touch-Funktion wahrgenommen. Weil der Umgang mit einer manuellen Tastatur für einen Nutzer zu Schwierigkeiten geführt hat, entlastet ihn der Touch-Screen bei der Nutzung seines Laptops (N4, Z. 54ff.). Ein anderer Nutzer kompensiert mit Hilfe der Touch-Funktion hingegen Ausfälle der Maustaste (N5, Z. 73–82). Bei der Bildschirmnutzung im Rahmen des Unterrichts war N4 (Z. 126) fasziniert von einer „lustige[n] Funktion“, die eine beliebige Anpassung der Hintergrundfarbe sowie des -musters ermöglichte. Hohes Interesse lösten auch die Avatar-Funktionen eines virtuellen Begegnungsangebots bei einem Nutzer aus. Er kann seine Spielfigur (Avatar) individuell gestalten und bewertet diese Möglichkeit als „total spannend und bisschen witzig“ (N32, Z. 46). Eine Unterstützung für ihre Mal- und Zeichenaktionen stellten auch Programmfunktionen dar, die einer Nutzerin das leichte Einfügen von Vorlagen und Referenzmaterial in die Anwendung ermöglicht haben (N19, Z. 108–111). Zusätzlich begrüßt sie die zeitsparenden Korrekturfunktionen:

N19, Z. 119–124 – Psychiatrie

„Warum mein Leben eigentlich, sag ich mal, 50% Leinwand und 50% iPad, so und Zettel male ich auch schon gar nicht mehr.

I: Ah ja, okay also Zettel ist jetzt einfach weggefallen, weil das andere ihnen besser gefällt?

N19: Genau, weil, weil ich einfach mit dem iPad viel besser klarkomme, wie gesagt, wenn man mal sich doch verzeichnet, einfach einen Schritt zurückdrücken und schon kann man den Strich nochmal neu setzen, spart halt auch super viel Zeit.“

Nützlich war ferner die Funktion einer Lern-App, die bei schwierigen Aufgaben zusätzliche Lerntipps gibt und einem Nutzer so ein besseres Verständnis seines Schulstoffes ermöglichte (N34, Z. 172–175). Aus Perspektive anderer Nutzer:innen ist es vor allem die Multifunktionalität der Anwendungen, die den Gebrauchswert ihrer Nutzung steigert (bspw. N34, Z. 107ff.).

Außerdem spielten **technische Störungen** für den Gebrauchswert der Digitalisierungsprojekte eine Rolle. Während bei einigen Nutzer:innen keinerlei technische Störungen (z.B. N19, Z. 60ff.) oder lediglich einmalig Probleme (N15, Z. 20ff.) auftraten, wird auch von häufigeren Ausfällen berichtet. Nutzer:innen berichten von Schwierigkeiten mit verschiedenen auf Videokonferenzen spezialisierten Softwareanbietern, die jedoch im Projektverlauf durch einen Wechsel auf eine andere Anwendung umgangen werden konnten (N44, Z. 106ff.). Zu Beginn ihrer Teilnahme an einem Online-Sportangebot störte sich eine Nutzerin an den Toneinstellungen im Live-Stream. Infolgedessen sei ihre Trainerin schlecht hörbar und die Musik zu laut gewesen. Später konnte dieses Problem aber behoben werden (N41, Z. 371–375, 379ff.). Im Rahmen desselben Angebots kam es auch zu vorübergehenden Tonausfällen, die aber durch direkte Kontaktmöglichkeiten der Nutzer:innen zu den Trainer:innen schnell erkannt wurden (N40, Z. 296–302). Des Weiteren konnten Trainer:innen die Tonausfälle „nur durch Zeigen“ (N39, Z. 284) kompensieren, so dass eine Teilnahme weiterhin möglich war. Die Teilnahme an einem speziellen Sportangebot sei für eine Nutzerin aufgrund einer asynchronen Musikübertragung ausgeschlossen gewesen (N40, Z. 136–141). Von ärgerlichen Abstürzen ihres Laptops und einem vorübergehenden Ausfall zu Unterrichtszwecken angeschaffter Bildschirme berichtet N3 (Z. 55ff., 209ff.)

Ferner haben sich durch digitale Technologien und Medien vermittelte **Interaktionsmöglichkeiten** zugleich nutzenlimitierend und -erweiternd ausgewirkt. Im Kontext des Online-Unterrichts üben Nutzer:innen an verschiedenen Aspekten, die mit der Interaktion in Verbindung stehen, Kritik. Lehrinhalte zur menschlichen Anatomie könnten schwieriger vermittelt werden, weil die Möglichkeiten der Dozierenden, Sachverhalte unter Einbezug des physischen Raums und der Berufsschüler:innen zu veranschaulichen, eingeschränkt seien:

N46, Z. 167ff.; N44, Z. 171 – Berufliche Integrations- und Beschäftigungsförderung

*„N46: Also diese Dozentin, Frau XY, wenn die uns was erklärt hat, z.B. Körperbau, (...) die ist dann zu einem von uns hingegangen und hat genau gezeigt, (unv.) und online geht das halt nicht. Dann kann man das halt nur schwieriger vermitteln.“*

*N44: Sie halt auch den halben Kurs verwendet, um die Lunge zu erklären.“*

Darüber hinaus führten die eingeschränkten Interaktionsmöglichkeiten dazu, dass die Dozierenden nonverbale Hinweise der Nutzer:innen, die auf offene Fragen hindeuten könnten, schlechter identifizieren können (N48, Z. 172f.). Zudem entfalle im Online-Setting die Gelegenheit, diskrete Nachfragen an die Lehrkräfte oder anwesende Mitschüler:innen zu richten (N48, Z. 184ff.). In diesem Zusammenhang wird auch von auftretenden Kopfschmerzen und Ermüdungserscheinungen bei längerer Bildschirmnutzung berichtet (N44, Z. 145–149), die möglicherweise auf die reduzierten Interaktionen zurückzuführen sein könnten. Zur Herstellung eines Nutzens hat hingegen beigetragen, dass innerhalb eines virtuellen Begegnungsangebots eine verbale Austauschmöglichkeit bestand, weil diese für den betreffenden Nutzer einen hohen Stellenwert einnimmt (N32, Z. 224–245).

Zur Gebrauchswerthaltigkeit scheint auch die **Nutzer:innenfreundlichkeit** der eingesetzten digitalen Endgeräte beigetragen zu haben. N5 (Z. 57–68) nimmt die Bildschirm- und somit auch Schriftgröße auf seinem Laptop in Abgrenzung zum Smartphone als hilfreich beim Lesen wahr. Ähnlich äußerte sich hierzu auch N30 (Z. 155f.) in Bezug auf die Bildschirmgröße ihres Tablets, ohne jedoch eine bessere Lesbarkeit explizit herauszustellen. Die Lesbarkeit und damit auch die Bildschirmgröße waren für N29 (Z. 238) aufgrund ihrer Seheinschränkungen „*sehr wichtig*“ und haben ihr erlaubt, Schulungsinhalte lesend mitzuverfolgen. Darüber hinaus hat der Zugriff auf ein digitales Endgerät mit größerem Bildschirm auch für die Umsetzung kreativer Vorhaben unterstützend gewirkt:

N30, Z. 152–155 – Psychiatrie

*„dass es auch nicht das letzte Werk sein wird, was ich von dem (...) male. Ja und privat natürlich, also klar, ich habe ein Smartphone, aber das ist sehr klein. Ja und natürlich, wenn man jetzt so einen größeren Bildschirm hat, wie ein Tablet, das ist alles schon ein bisschen angenehmer.“*

Von seinem Laptop bzw. der darauf vorhandenen Tastatur und der Maus profitiert N20 (Z. 54ff.) beim Gamen, weil er diese als besser handhabbar empfindet als sein vorher genutztes Tablet.



Gewinnbringend erscheint der Rückgriff auf digitale Technologien und Medien für eine Nutzerin auch wegen der abrufbaren **Informationsvielfalt**. Im Kontrast zu ausgeteilten Blättern im Unterricht, seien die Informationen im Internet nicht „limitiert“ (N3, Z. 162) und ermöglichten eine eigenständige Auseinandersetzung mit eigenen „Lücken“ (N3, Z. 165).

Relevant erscheint mit Blick auf den Gebrauchswert auch das **Design** der digitalen Anwendungen. Als ausgesprochen positiv bewertet ein Nutzer die grafische Gestaltung der von ihm genutzten virtuellen Begegnungsplattform, die zugleich modern wirke und einem „uralten Videospiel“ (N32, Z. 229f.) nachempfunden sei.

Nutzererweiternd war auch die Bereitstellung einer **sicheren Software**. Diesen Aspekt hebt erneut der Nutzer der virtuellen Begegnungsplattform hervor und führt dazu aus, man könne sich „kein Virus (...) da reinholen, wenn mal irgendwas anklickt“ (N32, Z. 164f.).

#### Zugriffsmöglichkeiten auf digitale Medien

Des Weiteren wird der Nutzen durch die Zugriffsmöglichkeiten der Nutzer:innen auf digitale Medien strukturiert. Als einschränkend wurde von einer Nutzerin wahrgenommen, dass Laptops ohne dazugehörige Ladekabel bestellt wurden. Stattdessen erfolgte die Aufladung mittels einer stationären Ladebox, mit der alle Geräte am Ende des Tages geladen werden. Dementsprechend besteht tagsüber keine Nutzungsmöglichkeit, sobald der Akku leer ist (N3, Z. 93–96). Als hilfreich wird hingegen die Ausstattung der Nutzer:innen mit eigenen Endgeräten eingestuft (N3, Z. 169f.; N30, Z. 65ff.).

#### Art der Vermittlung digitaler Kompetenzen

Die Art der Vermittlung digitaler Kompetenzen für den Umgang mit digitalen Technologien und Medien hat sich sowohl nutzenfördernd als auch -limitierend ausgewirkt.

Von einigen Nutzer:innen wurde die Informationsvermittlung als besonders eingängig empfunden. N27 (Z. 31–34) hat von einer „einfach“, „verständlich“ und mit Übungsphasen gestalteten Schulung zum Umgang mit der Jugendtreffs-App profitiert. Auch die ansprechende Darstellung von Schulungsinhalten hat die herausfordernde Auseinandersetzung mit digitalen Medien für eine Nutzerin erleichtert:

N29, Z. 83–88 – Sonstiges

*„also ich fand die Darstellung, ich fand das sehr, so wie es aufgebaut war, hat mir gefallen, ich habe es, ich musste mich schon da reinfinden, ich musste es mir schon angucken und es schien alles so einfach, aber so einfach war es nachher gar nicht und wie gesagt, das, die, das Digitale muss ich sicher werden und auch selbstständiger werden und die Frage da, den Aufbau, das, das so strukturiert war, hat mir auch gut gefallen“.*

Demgegenüber begrenzte eine als zu schnell und nicht nachhaltig empfundene Informationsvermittlung den Gebrauchswert der Projekte. Für N1 (Z. 89ff.) waren bereits *„Begriffe, die normal zu dem ganzen Geschehen gehören“* nicht nachvollziehbar und führten dazu, dass er dem Schulungsangebot nicht folgen konnte. Später war es ihm dies jedoch mit Hilfe einer Bekannten wieder möglich (N1, Z. 64–67). Auch N23 (Z. 69–79) beklagt die Tatsache, dass die bisherigen Erläuterungen seiner Sozialpädagogin nicht ausreichend waren, um das Internet selbständig zu nutzen. Mit seiner Kritik stellt er vor allem auf die fehlende Systematik einer Schulung zur Vermittlung von Grundlagen der Internetnutzung ab:

N23, Z. 107ff. – Psychiatrie

*„wenn wir das systematischer gemacht hätten, dann hätte ich mir vielleicht auch Notizen gemacht, damit ich das dann später nachvollziehen kann und dann auch selber selbstständig machen kann“.*

4

Hingegen war einem anderen Fall nutzerweiternd, dass Informationen *„toll“* festgehalten wurden und N29 (Z. 214) behandelte Inhalte daher *„immer wieder nachgucken“* konnte.

N3 (Z. 93) schätzt vor allem, *„wie individuell“* die Informationsvermittlung war und ihr hinsichtlich der Kompetenzentwicklung im Umgang mit Excel weitergeholfen hat. Sie hat ferner die Möglichkeit, Nachfragen zu *„Word, PowerPoint, Excel“* (N3, Z. 134f.) stellen zu können und darauf fundierte Antworten zu erhalten, als hilfreich empfunden.

### 6.2.2.3 Erbringungsverhältnis

Des Weiteren weisen die Aussagen der Nutzer:innen darauf hin, dass die Beziehung zu den Professionellen auch im Kontext der Digitalisierungsprojekte eine nutzenstrukturierende Bedingung darstellt.

---

<sup>4</sup> Seine eigene Aussage relativierend stellt er jedoch fest, nur an einem von insgesamt vier Schulungstagen teilgenommen zu haben (N23, Z. 109ff.)

### Vermittlung von Sicherheit

Den Professionellen ist es gelungen, den Nutzer:innen ein Gefühl von Sicherheit zu vermitteln. Dies bezieht sich auf die Sorge einer Nutzerin vor dem Alleinsein (N15, Z. 114–117), aber auch auf eine für die Auseinandersetzung mit digitalen Medien benötigte Sicherheit. Im Rahmen des zuvor erwähnten Videoprojekts zur Aufklärung über die Arbeit der Ombudschaften wurde N18 (Z. 96) durch die im Projekt tätige Sozialpädagogin „so ein bisschen besänftigt“, als die ungewohnte Situation des Videodrehs in ihr Unbehagen auslöste. Auch N29 (Z. 159f.), die sich als Person beschreibt, die „immer so ein bisschen Rückhalt braucht“, fühlte sich bei einer Projektmitarbeiterin „von Anfang an sehr gut aufgehoben [...] und das war schon sehr ausschlaggebend“ (N29, Z. 37f.). Ihr Zuspruch war für N29 (Z. 67–71) maßgeblich, um sich eine Projektteilnahme überhaupt zuzutrauen:

N29, Z. 67–71 – Sonstiges

*„da muss ich sagen, wenn es jetzt nicht (...) gewesen wäre und mir das auch so verständlich gemacht hat und ich dann auch eingesehen habe sehr, sehr schnell, natürlich kann ich das machen, natürlich kann ich versuchen und natürlich kann ich das, wäre das vielleicht gar nicht so, wäre das vielleicht gar nicht so, hätte ich das vielleicht nicht angenommen“.*

### Vertrauensverhältnis im Kontext des Arbeitsbündnisses

Es finden sich auch Anhaltspunkte dafür, dass das Vertrauensverhältnis zwischen den Professionellen und den Fachkräften bedeutsam für die Gebrauchswerthaltigkeit ist. So war der Rückgriff auf eine Videoberatung für N15 (Z. 32) auch deshalb möglich, weil sie zu ihrer Beraterin eine so ausgeprägte „*Vertrauensbasis*“ aufgebaut hat, dass ein Treffen vor Ort nicht zwingend erforderlich war.

### Kompetenzen der Professionellen

Ebenso waren die Bewertungen der Nutzer:innen hinsichtlich der wahrgenommenen Kompetenzen der Professionellen ein nutzenstrukturierender Faktor. Zum Nutzen hat beigetragen, wenn die Professionellen von den Nutzer:innen als kompetent wahrgenommen wurden. Nutzer:innen schreiben bspw. den Trainer:innen des von ihnen besuchten Online-Sportangebots – in Abgrenzung zu Trainer:innen auf YouTube – eine hohe Expertise bei der Erläuterung von Fitnessübungen zu (N40, Z. 338–346). Auch hinsichtlich ihrer Fragen zu sozialrechtlichen Ansprüchen und anderen Themen erhielt N25 (Z. 55ff.) fundierte Antworten von ihrer Beraterin. Im Zuge der Videoproduktion zur Aufklärung über die Arbeit der Ombudsstellen war eine pädagogische Fachkraft in der Lage, die Nutzerin mit Ideen zur Verbesserung ihres Videobeitrags zu



unterstützen (N17, Z. 79–83). Im Unterschied dazu haben Nutzer:innen eines Online-Unterrichts ihre älteren Dozierenden als inkompetent hinsichtlich der Nutzung digitaler Medien empfunden und beklagen daran anknüpfend die schlechte Qualität ihrer Lehre:

N46, Z. 89ff. – Berufliche Integrations- und Beschäftigungsförderung

*„Es gab die jüngeren Dozenten, die gut mit der Technik klarkamen. Oder auch die älteren Dozenten, die mit dem Computer gar nichts am Kopf hatten, (N44: Ja gut) das war das Allerschlimmste. (N44: unv., da muss man dann erklären, wie es funktioniert)“.*

### Subjektorientierung

Es hatte zudem einen förderlichen Einfluss auf den Nutzen, wenn die Professionellen sich an den Bedürfnissen der Nutzer:innen orientiert haben. Nutzer:innen konnten sich gegenüber einer Fachkraft mit ihren Änderungswünschen zur Verbesserung einer Jugendzentrums-App einbringen (N27, Z. 42ff.), über die Schnitte und Fragen im Rahmen einer Videoproduktion (N18, Z. 78–82) mitentscheiden und durften entscheiden, zu welchem Zweck sie die Endgeräte nutzen möchten (N9, Z. 30; N11, Z. 32). Begrenzend war hingegen die Erfahrung eines Nutzers, dass sein Bedürfnis nach einer schriftlichen Anleitung für den Gebrauch des Smartphones keine Beachtung erfuhr (N1, Z. 55–58).

### Engagement der Professionellen

Einen Beitrag zum Gebrauchswert hat auch das Engagement der Professionellen geleistet. Während einer akuten Krise ihres Kindes erlebte eine Nutzerin die Unterstützung ihrer Beraterin als „*lebensrettend*“ (N15, Z. 56). Diese habe über das übliche Maß hinaus bei behördlichen Angelegenheiten geholfen oder, anders formuliert: „*einfach Dinge in die Hand genommen, die weit über eigentlich, ich sage mal, so Arbeit nach Vorschrift*“ (N15, Z. 56ff.) waren.

### Förderung von Interesse(n)

Die für ihn zuständige Fachkraft eines Nutzers hat den Gebrauchswert gefördert, indem sie dessen Interesse für den digitalen Raum geweckt hat (N23, Z. 48ff.). Ermutigungen einer Professionellen haben eine Nutzerin darin bestärkt, zu einer Auseinandersetzung mit digitalen Medien in der Lage zu sein (N29, Z. 67–71).

### **6.2.3 Gesellschaftliche Verhältnisse**

Eine nutzenstrukturierende Bedingung der Digitalisierungsprojekte waren außerdem die Auswirkungen der bestehenden digitalen Ungleichheit der Gesellschaft.

### 6.2.3.1 Zugang zu digitalen Technologien und Medien

Zum Nutzen hat beigetragen, dass viele der Nutzer:innen vor Projektbeginn mit Blick auf ihren Zugang zu digitalen Endgeräten und schnellem Internet als strukturell-sozial benachteiligt gelten konnten und ihnen die bereitgestellte Hardware und Internetverbindungen folglich umso gebrauchswerthaltiger erschienen. N7 (Z. 81ff.) stand vor seiner Teilnahme am Digitalisierungsprojekt lediglich ein Handy zur Verfügung, mit dem sich die Erledigung von Schulaufgaben in Pandemiezeiten als umständlich erwies. Dies *„ging viel einfacher“* (N7, Z. 83) mit einem iPad, das er im Jugendcafé nutzen konnte. Auch N5 (Z. 26–32) hatte ausschließlich Zugriff auf ein *„kleines Handy“* und empfand vor diesem Hintergrund den größeren Bildschirm seines Laptops als nützlich, da die Schrift darauf besser lesbar sei. N30 (Z. 155) hatte ebenfalls nur ein Smartphone mit kleinem Bildschirm und empfand daher die Möglichkeit, ein Tablet zu nutzen, als *„angenehmer“*. Die Tatsache, dass N20 (Z. 122f., 117f.) selbst nur über alte und störanfällige Handys verfügte, hatte insofern eine nutzenfördernde Wirkung, als Vorteile der projektbezogenen Laptopnutzung (Kontakt zu Freund:innen und Familie) erst hierdurch als solche sichtbar geworden sind.

Im Unterschied dazu wurde der Gebrauchswert eingeschränkt, wenn digitale Angebote vorgehalten wurden, ohne dass die erforderliche Ausstattung der Nutzer:innen mit Endgeräten sichergestellt wurde. Für die Teilnahme am Online-Unterricht stand N45 lediglich ein älteres Smartphone zur Verfügung, das sich als ungeeignet erwies:

N45, Z. 101–104 – Berufliche Integrations- und Beschäftigungsförderung

*„Das Handy hat nichts ausgehalten. Ach stimmt, jetzt erinnere ich mich. Und die ersten zwei Wochen, ich habe das auch mitbekommen, weil mein Handy war immer eigentlich ganz prima, irgend so ein Kack-Handy war das. (unv.) Das war richtig heiß geworden. (unv.) Das war echt nicht gut, also.“*

Infolgedessen sah er sich gezwungen, einen Laptop anzuschaffen, obwohl ihm dafür kaum finanzielle Mittel zur Verfügung standen. Diese Tatsache empfand er als ungerecht, da andere Schüler:innen auf Geräte ihrer Angehörigen zurückgreifen konnten oder finanzielle Ressourcen hatten (N45, Z. 319–323). Vermittelte digitale Kompetenzen hatten mitunter keine nachhaltige Wirkung, weil es einem Nutzer an einem eigenen Laptop und damit an Anwendungsmöglichkeiten fehlte (N23, Z. 44f.).

Nutzenfördernd war dagegen der Zugang einiger Nutzer:innen zu digitalen Medien. Für einen Nutzer habe die Teilnahme am Digitalisierungsprojekt *„kein Problem“* (N36, Z. 31) dargestellt,

weil dieser über ausreichende Technik (Laptop, Kopfhörer) zur optimalen Nutzung verfügte (N36, Z. 31, 59). Und auch für die Inanspruchnahme eines Online-Sportangebots erwies sich das Vorhandensein einer Musikbox als hilfreich, um eine gute Tonqualität zu erreichen (N40, Z. 335ff.). Die Tatsache, dass der Nutzer einer KiTa im Projektzusammenhang ohne Schwierigkeiten mit einem Tablet umgehen konnte, steht möglicherweise damit in Verbindung, dass er zu Hause auf ein entsprechendes Gerät zugreifen konnte (N14, Z. 15–18).

Nutzer:innen berichteten überdies von fehlenden oder begrenzten privaten Internetzugängen vor ihrer Projektteilnahme. N20 (Z. 19, 95–98) hat Zuhause keinen Internetzugriff gehabt, was für ihn den Anlass für die Inanspruchnahme des Internetcafés darstellte und seine positive Bewertung zum Gebrauchswert bedingt. Der Internetzugang von N16 (Z. 169–172) war zwar vorhanden, beschränkte sich jedoch auf mobile Daten:

N16, Z.169–172 – Handlungsfelderübergreifend

*„Prinzipiell schon, aber es war sehr begrenzt, ich habe fotografiert, Hobby, und natürlich, wenn das Datenvolumen aufgebraucht ist, kann man halt auch weniger (unv.) gucken, selber Bilder hochladen geht dann auch schlechter, das ist jetzt natürlich viel, viel einfacher geworden.“*

Negativ wurde bewertet, wenn die Internetverbindung nicht bzw. nicht ausreichend vorhanden war, um angemessen am digitalen Angebot teilzunehmen. Die Nutzerin eines Online-Unterrichtsangebots beklagte eine instabile Internetverbindung (N46, Z. 99). Einem Nutzer desselben Angebots fehlte es an einer W-LAN Verbindung, weshalb er für die Teilnahme am Online-Unterricht zu einem Angehörigen mit Internetzugang gehen musste (N45, Z. 320f.). Begrenzend wirkte sich ferner aus, dass ein Nutzer weder Zugang zu einer W-LAN Verbindung noch zu mobilen Daten hatte, weil die im Projektzusammenhang angekündigte Internetverbindung zum Zeitpunkt des Interviews noch nicht eingerichtet war (N28, Z. 68–71).

### 6.2.3.2 Digitale Kompetenzen

Neben den aufgezeigten Ausstattungsfragen strukturieren auch die gesellschaftlich ungleich ausgebildeten Nutzungsmöglichkeiten digitaler Technologien und Medien den Nutzen der Digitalisierungsprojekte mit. N23 (Z. 79–84) sieht den Gebrauchswert dadurch eingeschränkt, dass er schlechtere Voraussetzungen mitbringt, um für die Internetnutzung benötigte digitale Kompetenzen auszubilden:

N23, Z. 79–84 – Psychiatrie

*„Also ich habe auch von einer ehemaligen Sozialarbeiterin von mir gehört, das meiste bei ihr war learning by doing, die hat sich das auch alles angeeignet, aber die war ja auch fit, und dann ist das vielleicht auch ein bisschen einfacher, wenn man geistig arbeitet oder einen anspruchsvollen Beruf hat, sich dann da reinzudenken und ich habe also kaum Erfahrungen damit in der Vergangenheit nicht gehabt.“*

An einer Entwicklung digitaler Kompetenzen hinderte N23 (Z. 84–88) bislang auch dessen finanzielle Situation, die ihn vom Kauf eines Smartphones und einer Internetflatrate abhielt. Eine Nutzerin, die einer Erwerbsarbeit nachging, konnte dagegen höhere digitale Kompetenzen ausbilden. N15 (Z. 30) war durch ihre beruflichen Vorerfahrungen mit Videokonferenzen bereits vertraut, so dass die Inanspruchnahme einer Videoberatung *„jetzt nicht irgendwie was Neues“* für sie war. Auch in anderen Fällen trugen digitale Kompetenzen zum Gebrauchswert bei. Für einen Nutzer sei die projektbezogene Nutzung von Videokonferenzen keine Herausforderung gewesen, da er schon vorher regelmäßig das Internet genutzt habe und sich seit vielen Jahren mit Computern beschäftige (N36, Z. 32, 41f.). Ebenso habe N13 (Z. 22) bei der Mitwirkung und Nutzung einer App für wohnungslose Menschen davon profitiert, dass er schon *„ziemlich viel mit Computern gearbeitet“* habe. Anhand seiner Schilderungen wird zudem deutlich, dass er über erweiterte Kompetenzen im Umgang mit dem Internet, Smartphone und Tablet verfügt (Z. 101–108). Schließlich erweist es sich für eine Nutzerin beim Rückgriff auf ein Tablet als hilfreich, dass sie in der Vergangenheit viel Erfahrung mit Computern gesammelt habe (N19, Z. 35ff.).

### 6.2.3.3 Kontaktbeschränkungen aufgrund von COVID-19

Auf Ebene der gesellschaftlichen Verhältnisse haben auch die Kontaktbeschränkungen, einhergehend mit den Auswirkungen der COVID-19-Pandemie, den Gebrauchswert mit strukturiert. In Zeiten des Lockdowns fehlte es einigen Nutzer:innen an einer Tagesstruktur. Insofern wurde die Teilnahme an digitalen Angeboten auch als eine bereichernde, tagesstrukturierende Beschäftigung angesehen (N41, Z. 153–157; N40, Z. 177f.). Eine weitere Konsequenz der Kontaktbeschränkungen, die sich fördernd auf den Gebrauchswert ausgewirkt hat, war der Umstand, dass eine Nutzerin bereits Erfahrungen mit der Online-Lehre gesammelt hatte und vor diesem Hintergrund ohne Befürchtungen an einer Videoberatung teilgenommen hat (N25, Z. 22ff.). Limitierend haben sich die Kontaktbeschränkungen für einen Nutzer ausgewirkt, der wegen der geltenden Abstandsregelungen hinsichtlich der Entwicklung von digitalen Kompetenzen eingeschränkt worden sei:

N23, Z. 50–55 – Psychiatrie

*„aber nur seit Corona, seit zweieinhalb Jahren kann ich eben nicht auf dem Bildschirm gucken, auf dem hier, weil das geht wegen dem Abstand halten nicht und dann macht sie das alles dann, ist aber ärgerlich, weil ich das so gar nicht lerne, vor Corona, da hat sie mir das näher erklärt und gezeigt, die Vorgängerin, die aber jetzt aufgehört hat, und da konnte ich eher was dabei lernen, aber das geht seit Corona eben nicht und vielleicht wird das auch so bleiben“.*

## 6.2.4 Konkreter (Nicht-)Nutzen

### 6.2.4.1 Antizipierte Kompetenzen für Schule und Beruf

Der subjektive Gebrauchswert der Inanspruchnahme bezieht sich unter anderem auf die Bereiche Schule und Beruf. Bezogen auf die Schule berichten Nutzer:innen von einer Unterstützung digitaler Medien für „schulische Angelegenheiten“ (N7, Z. 53), z.B. bei internetgestützten Recherchen zur Erledigung von Hausaufgaben (N7, Z. 8f.) oder auch in Form einer Lernhilfe (N35, Z. 113). Nutzer:innen berichten von Verbesserungen ihrer Schulnoten im Allgemeinen (N22, Z. 47f.) sowie bezogen auf die Fächer Mathe, Deutsch und Sachkunde im Besonderen (N34, Z. 161–167; N35, Z. 81, 179ff.). Zudem betrachtet ein Elternteil ein KiTa-Nutzerin deren Teilnahme am Digitalisierungsprojekt als geeignete Vorbereitung auf den Umgang mit digitalen Medien in der Schule (N12, Z. 105–113).

Des Weiteren erkennen die Nutzer:innen in der Vorbereitung auf oder mittelbaren Vermittlung von Erwerbsarbeit einen subjektiven Gebrauchswert der Digitalisierungsprojekte. Mit Hilfe des Laptops hat N3 (Z. 192ff.) sich mit dem 10-Finger-Schreiben auseinandergesetzt und sieht darin eine Vorbereitung für ihren angestrebten Beruf. Ein weiterer Vorteil war die Möglichkeit, sich mit Videokonferenz-Simulationen auf ihr Online-Bewerbungsgespräch für die Ausbildungsstelle vorzubereiten (N3, Z. 149–153). Andere Nutzer:innen thematisieren knapp, die Projekte hätten ihnen beim Aktualisieren der Bewerbungsunterlagen, beim Schreiben des Lebenslaufs oder bei der Jobsuche geholfen (N30, Z. 122; N7, Z. 20f.; N13, Z. 110).

Nutzer:innen eines Online-Unterrichts haben einerseits davon profitiert, dass wichtige Inhalte ihrer Berufsausbildung trotz COVID-19 vermittelt werden konnten. Andererseits ist nicht auszuschließen, dass die mitunter schlechte Qualität der Online-Lehre sich künftig nachteilig auf den Verlauf ihrer Ausbildung auswirken könnte.

N46, Z. 89ff. – Berufliche Integrations- und Beschäftigungsförderung

*„Es gab die jüngeren Dozenten, die gut mit der Technik klarkamen. Oder auch die älteren Dozenten, die mit dem Computer gar nichts am Kopf hatten, (N44: Ja gut) das war das Allerschlimmste. (N44: unv., da muss man dann erklären, wie es funktioniert)“.*

#### 6.2.4.2 Erleichterung im Alltag

Für einige der Nutzer:innen besteht der Gebrauchswert der Digitalisierungsprojekte darin, dass ihnen der Zugang zu digitalen Technologien und Medien aus unterschiedlichen Gründen eine Erleichterung im Alltag verschafft hat.

Eine Erleichterung könnte darin zu sehen sein, dass digitale Technologien aus Sicht der Nutzer:innen ein Instrument zur Stressbewältigung sind. Der Internetzugang ermöglicht N33 (Z. 70) abzuschalten, indem er mit anderen Leuten in Kontakt kommt oder „ein Spielchen zocken“ kann. Für N20 (Z. 72f.) erfüllt ein spezielles Computerspiel nach einem stressigen Tag dieselbe Funktion und kann von ihm nun auch zu Hause genutzt werden. Auf der anderen Seite ist zu berücksichtigen, dass einzelnen Nutzer:innen ein solcher Rückgriff auf digitale Technologien vorenthalten wurde. Im Falle von N28 und N33 war – wie oben bereits ausgeführt – die angekündigte W-LAN Verbindung zum Zeitpunkt des Interviews nicht eingerichtet.

Einer anderen Nutzerin gelingt es mit Hilfe ihrer kreativen Arbeit mit dem Tablet, sich von ihren negativen Gedanken zu lösen (N30, Z. 218ff.). Im Falle von N24 (Z. 118–122) wird die Stressreduktion, die in ihrer aktuellen Lebenssituation einen herausgehobenen Stellenwert hat, durch die Inanspruchnahme einer videogestützten Onlineberatung hervorgerufen:

N24, Z. 118–122 – Sucht- und Drogenarbeit

*„Aber jetzt in der Abgrenzung zur Präsenzveranstaltung hat es für mich den Mehrwert der Zeitersparnis. Und Zeitersparnis ist ja in dem Fall bei mir nicht nur Zeitersparnis, sondern das ist ja auch Erleichterung und Entlastung und einfach Selbstfürsorge, dass ich nicht noch mehr Stress habe. Also dieses Angebot soll mich ja entlasten und nicht stressen.“*

Der Aspekt der Zeitersparnis und der dadurch gewonnenen Flexibilität stellte auch für andere Nutzer:innen einen zentralen Gebrauchswert der Videoberatung dar (N15, Z. 11–20; N25, Z. 30ff.). Aber auch in Bezug auf andere Anwendungen und Angebote wird der Gewinn zeitlicher Ressourcen als Vorteil markiert. Das Zeichnen mit dem iPad spart gegenüber dem händischen Zeichnen viel Zeit und Aufwand, da auf eine automatische Korrekturfunktion zurückgegriffen werden kann (N19, Z. 122ff.). Zudem entfiel für Nutzer:innen des Online-Unterrichts der Schulweg, so dass ihnen mehr Zeit zum Schlafen blieb (N44, Z. 70f.). Des Weiteren konnten die

Schüler:innen ihren Alltag flexibler gestalten: „In der Pause konnte man immer zwischendurch mal Fenster putzen oder so?“ (N47, Z. 73f.). Gleichzeitig verweist die Tatsache, dass ein Nutzer aufgrund eines fehlenden W-LAN Zugangs für die Teilnahme am Online-Unterricht zu seinem Bruder gehen musste (N45, Z. 320ff.), auf eine zusätzliche Belastung durch die Inanspruchnahme.

Als Erleichterung könnte ferner rekonstruiert werden, dass die Inanspruchnahme eines Online-Sportangebots von einer Nutzerin als „Halt“ in „ganz unnormalen Zeiten“ angesehen wurde (N40, Z. 250). Außerdem empfand eine Nutzerin die Teilnahme von zu Hause als besonders bequem (N43, Z. 520f.).

Laut N26 und N27 (Z. 89–93) erleichtert die Jugendtreffs-App ihren Einsatz im Jugendtreff insofern, als die früher zahlreichen Anrufe von Jugendlichen resp. ihrer Eltern wegfallen, da die Öffnungszeiten über die App abgerufen und Termine dort vereinbart werden können.

Eine Erleichterung für potenzielle Kund:innen und am Projekt zur Einrichtung eines Online-Sozialkaufhauses beteiligte Nutzer:innen ist darin zu sehen, dass potenzielle Kund:innen sich im Vorfeld bereits gezielt über das Warenangebot vor Ort informieren und somit im Vorfeld eine Kaufentscheidung treffen können (N37, Z. 60–63).

Die Überwindung von Sprachbarrieren stellte eine weitere Entlastung im Sinne einer vereinfachten Kommunikation dar (N25, Z. 10ff.). Für N4 (Z. 166) war die Touch-Funktion der angeschafften Laptops eine „super Erleichterung“ gegenüber der Verwendung einer manuellen Tastatur. Die Tatsache, dass N13 (Z. 93–97) mittlerweile auch im Kontext seines freiwilligen Engagements auf ein Tablet zurückgreifen kann, stellt aus seiner Sicht eine Erleichterung gegenüber dem Transport eines Laptops dar:

N13, Z. 93–97 – Wohnungslosenarbeit

*„es ist natürlich auch für mich natürlich von großem Vorteil, da sich nicht immer, ich sag jetzt mal, Laptop oder eben halt ein größeres Gerät mitnehmen brauche usw. Ich habe das, ich habe, ich habe das Tablet, das schließe ich eben halt mit dem Handy an und wenn ich großartig was zu schreiben habe, habe ich, habe ich eben halt hier eine Tastatur und fertig aus ist das, also bin ich doch gut unterwegs.“*

Zudem stellte die Inanspruchnahme für Nutzer:innen insofern eine Entlastung dar, als sie zu einer Verarbeitung persönlicher Erlebnisse beigetragen haben könnte. Eine Nutzerin war durch ihre Mitwirkung an einem Videoprojekt in der Lage, von ihren eigenen negativen Erfahrungen als ehemalige Nutzerin der Kinder- und Jugendhilfe zu berichten (N17, Z. 68f.). Die Einrichtung



einer digitalen Elternplattform hat für eine andere Nutzerin bewirkt, dass sie sich mit ihren früheren Ohnmachtsgefühlen als Mutter eines Kindes mit einer Behinderung auseinandersetzen konnte (N8, Z. 136ff.).

#### 6.2.4.3 Spaß

Ein häufig thematisierter Gebrauchswert der Digitalisierungsprojekte war aus Sicht der Nutzer:innen der damit verbundene Spaß. Sich mit Hilfe des Tablets kreativ zu betätigen habe einer Nutzerin „*sehr, sehr großen Spaß gemacht*“ (N30, Z. 151f.), was auch heilsam für ihr psychisches Wohlbefinden sei (N30, Z. 206). Diese Freude am Tablet bzw. an dessen Möglichkeiten zur Kreativität teilt auch N19 (Z. 107f.), die sich auf das digitale Zeichnen konzentriert hat. Die Tabletnutzung ging auch für Nutzer:innen einer KiTa mit viel Spaß einher, bspw. als die Erzieherinnen einen Video-Wettbewerb mit einem Quiz veranstalteten oder beim Hören von Hörspielen (N11, Z. 130f.; N10, Z. 11–19). Ein Nutzer gibt an, der Spaß an der Nutzung einer virtuellen Begegnungsplattform habe für ihn die höchste Priorität. Das freiwillige Engagement nach ihrer Berufstätigkeit und die damit verbundenen Herausforderungen empfand auch N29 (Z. 72–75) als Spaß. Zuletzt erkennt N6 (Z. 57f.) den Nutzen seiner Inanspruchnahme eines Programmierworkshops darin, dass sein Sohn an der gemeinsamen Aktivität Spaß gehabt hätte.

#### 6.2.4.4 Soziale Kontakte

Die (zusätzlichen) Möglichkeiten, Kontakt zur Familie, zu Freund:innen und Bekannten, Trägern oder Behörden halten oder herstellen zu können, stellten aus Sicht der Nutzer:innen teilweise einen bedeutsamen Gebrauchswert der Digitalisierungsprojekte dar.

N1 (Z. 126) hat durch seinen Besuch in der Gesamtschau zwar wenig in Bezug auf seinen Wunsch nach einer Vermittlung von digitalen Kompetenzen profitiert, allerdings hat ihm die Inanspruchnahme insofern etwas ‚gebracht‘, als er „*mal wieder Kontakte zu Leuten*“ hatte. Für N8 stehen die im Zuge der Entwicklung einer digitalen Plattform für Eltern von Kindern mit einer Behinderung geknüpften Kontakte zu einem Träger und der daraus entstandene Austausch im Vordergrund. Das Internetcafé konnte N20 (Z. 117f.) nutzen, um über Instagram und eine Gaming-Plattform sowohl mit Freund:innen als auch Familienmitgliedern in Kontakt zu bleiben. Die Zugriffsmöglichkeit auf einen Laptop ermöglichte ihm überdies den Abruf und das Schreiben von E-Mails, wodurch er auch für Professionelle aus dem Hilfesystem erreichbar geblieben sei (N20, Z. 98, 111, 67f.). Als sie zwischenzeitlich erkrankt war, ermöglichte ein Tablet N30 (Z. 157, 166) per Videotelefonie mit der Projekteinrichtung im Austausch zu bleiben, was ihr „*ganz gut geholfen*“ habe und für sie „*wirklich sehr wertvoll*“ sei.

#### 6.2.4.5 *Beschäftigung und Struktur in der Freizeit*

Ein weiterer Gebrauchswert der Inanspruchnahme bestand aus Sicht der Nutzer:innen darin, dass die Teilnahme zu einer Ermöglichung und Erweiterung von Freizeitbeschäftigungen beigetragen hat. Der Gebrauchswert der Tabletnutzung wird bspw. damit beschrieben, dass Persönlichkeitstests im Internet gemacht und Zeichnungen angefertigt werden könnten. Dadurch sei für einen N7 eine alternative Beschäftigung zum „*Brettspiel im Treff*“ entstanden. Anderen dienen digitale Medien ausdrücklich zum Spielen und als Instrument gegen Langeweile (bspw. N21, Z. 21f.; N35, Z. 138f.). Darüber hinaus eröffnete der Zugriff auf eine stabile und leistungsfähige Internetverbindung einigen Nutzer:innen die Möglichkeit, ihre Freizeit mit Hilfe von Streamingdiensten, Fernsehen, YouTube, Konsolen und Musik zu gestalten (z.B. N28, Z. 111ff.; 146ff.; N16, Z. 110). Für andere Nutzer:innen besteht der Nutzen in der nicht näher spezifizierten Gelegenheit, sich im Rückgriff auf digitale Medien kreativ zu betätigen (N19, Z. 107f.; N7, Z. 76f.).

#### 6.2.4.6 *Digitale Kompetenzen*

Ihre Inanspruchnahme hat den Nutzer:innen zudem digitale Kompetenzen ‚gebracht‘. Einige Nutzer:innen machen hierzu lediglich abstrakte Angaben, während andere konkretisieren, in welchen Bereichen sich ihre erworbenen digitalen Kompetenzen verorten lassen. Obwohl N1 (Z. 74f.) angibt, jetzt ein paar Dinge „*drauf*“ zu haben, verweist seine Äußerung „*die Handhabung ist immer noch nicht so, wie ich sie mir vorstelle*“ zugleich auf einen Nicht-Nutzen der Inanspruchnahme. N23 (Z. 99f.) führt aus, er habe etwas über die Grundlagen der Internetnutzung gelernt. N3 (Z. 21, 26–29, 146) betont ihr hinzugewonnenes „*Computerwissen*“ und ihre soliden Anwendungskompetenzen in Bezug auf Text- und Datenverarbeitungssoftware. Der Nutzer eines digitalen Dorfcafés sieht den Nutzen darin, dass er mittlerweile wisse, wie er „*mit dem Handy genau umgehen kann*“ (N2, Z. 67). Auf den Nutzen hin befragt, gab eine andere Nutzerin an, Wissen über die Schritte einer Videoproduktion (Videoerstellung und -schnitt) erworben zu haben (N17, Z. 69ff., 99ff.).

#### 6.2.4.7 *Selbstwirksamkeit(erfahrungen)*

Die Nutzer:innen berichten zudem von Selbstwirksamkeitserfahrungen im Rahmen der Digitalisierungsprojekte. Mit dem auf ihrem Tablet nachgemalten Kunstwerk habe sich eine Nutzerin einen persönlichen Traum erfüllt und sei „*wirklich stolz drauf*“ (N30, Z. 217) dieses Ziel erreicht zu haben, weil sie es „*überhaupt nicht für möglich gehalten hätte*“ (N30, Z. 191). Durch ihr frei-

williges Engagement im Rahmen eines Videoprojekts zur Aufklärung über die Arbeit der Ombudsstellen und die Möglichkeit, ihre Sicht auf die Arbeit der Ombudsstellen vor einem Fachtag vorzutragen, habe eine Nutzerin erlebt, dass sie zu Dingen fähig ist, die sie sich selbst nicht zugetraut hätte (N18, Z. 136–139). Eine andere Nutzerin habe durch ihre Teilnahme an digitalen Schulungen festgestellt, dass sie zur Nutzung digitaler Medien in der Lage ist und habe dadurch an „Selbstvertrauen“ (N29, Z. 162) gewonnen. Der Nutzer eines Tablets äußert sich zufrieden darüber, dass er trotz seiner Hochaltrigkeit selbständig mit digitalen Medien umgehen kann (N36, Z. 57–60). Die Mutter einer KiTa-Nutzerin teilt zudem mit, ihre Tochter hätte an einem Video mitgewirkt und sei im Anschluss vom Ergebnis ihrer Darstellung positiv überrascht gewesen zu sein (N10, Z. 167ff.). Während er sich auf einer virtuellen Begegnungsplattform aufhält, erlebt sich ein Nutzer als frei, ohne von Dritten „irgendwie abgebremst zu werden“ (N32, Z. 105f.) und losgelöst von seinen „eigenen inneren Barrieren“ (N32, Z. 106). Nutzer:innen eines Online-Unterrichtsangebots profitierten von der Möglichkeit, selbstbestimmte Kaffeepausen einzulegen (N44, Z. 71f.). Erfahrungen fehlender Selbstwirksamkeit und damit ein Nicht-Nutzen wird dagegen anhand der Äußerungen von N1 (Z. 127f.) sichtbar: „zum anderen merke ich wie, sagen wir mal, wie blöd ich bin und ich das nicht so drauf hab, wie beispielsweise andere.“

Im Unterschied dazu könnte ein Nicht-Nutzen darin zu erkennen sein, dass Nutzer:innen nach ihrer Teilnahme auf eine mangelnde Selbstbestimmung verweisen. Unerfüllt bleibt das Bedürfnis eines Nutzers, digitale Medien sein Tablet selbstbestimmt zu nutzen und sich weitere Spiele herunterladen zu dürfen N22 (Z. 94). Auch das Ziel einer unabhängigen Internetnutzung ließ sich für zwei Nutzer im Kontext der Projekte ausdrücklich nicht verwirklichen (N1, Z. 64–67; N23, Z. 69–79).

#### 6.2.4.8 Soziales Engagement

Für diejenigen Nutzer:innen, die sich freiwillig engagiert haben, realisierte sich ein Nutzen in doppelter Weise. Auf der einen Seite ließen sich altruistische Motive, anderen Nutzer:innen zu helfen, effektiv verwirklichen:

N17, Z. 66ff. – Sonstige Kinder- und Jugendhilfe

„Gebracht eine Reichweite, also, ich weiß nicht, wie viele aber manche Videos hatten, glaube ich auch 300-400 Aufrufe. Und das ist ja schon ziemlich viele Leute, die das angeschaut haben und somit wir einfach vielen Leuten weiterhelfen konnten“.

Auf der anderen Seite entfaltete sich ein Nutzen auch mit Blick auf eigennützige Beweggründe der Inanspruchnahme. So suchte bspw. N29 (Z. 73ff.) nach Ende ihrer Berufstätigkeit nach

einer neuen Herausforderung, was ihr mit Hilfe des Digitalisierungsprojekts auch gelang. Für N18 (Z. 39) war es nützlich, ihre Erfahrungen als ehemalige Nutzerin einer Ombudsstelle weiterzugeben, weil ein solches Engagement sie auch persönlich „weiterbringt“

#### 6.2.4.9 Zugang zu Informationen

Der Gebrauchswert der Digitalisierungsprojekte bestand für einige Nutzer:innen im ermöglichten bzw. erweiterten Zugang zu Informationen zu unterschiedlichsten Themenfeldern und Zwecken.

In unspezifischer Weise äußert sich N26 (Z. 54), die „*einfach die Informationen*“, die Nutzer:innen und deren Eltern durch die Verwendung der Jugendzentrums-App erhalten, als Nutzen empfindet. Der Nutzen besteht für N2 (Z. 39) vor allem im „*Wissen*“, d.h. dem Zugang zu Informationen wie etwa durch die Verwendung von Apps, die Daten zu aktuellen Benzinpreisen liefern, die Bestimmung von Pflanzen und Blumen ermöglichen, über Sportereignisse und seinen aktuellen Kontostand informieren oder als Navigationssystem dienen (N2, Z. 39f., 71f., 84f., 47f.). Die Äußerungen von N3 (Z. 76ff., 80f.) weisen darauf hin, dass der erweiterte Zugang zu Informationen auch ein Gefühl von mehr Selbstbestimmtheit vermittelt haben könnte:

N3, Z. 76ff. – Berufliche Integrations- und Beschäftigungsförderung

*„man auch selber gucken kann ein bisschen, was man macht, dadurch ist man ja flexibler, wir müssen nicht nur mit Arbeitsblättern arbeiten, wir können uns selber Informationen raussuchen.“*

N3, Z. 80f. – Berufliche Integrations- und Beschäftigungsförderung

*„das finde ich auch sehr praktisch, selber recherchieren, privat oder für den Beruf, da kann man dann auch noch mal üben.“*

Mit Hilfe eines Tablets ist N30 (Z. 118) nun einerseits dazu in der Lage, für ihre Tätigkeit im Rahmen der beruflichen Beschäftigungsförderung relevante Inhalte, die in den „*kreativen Bereich fallen*“, zu recherchieren. Andererseits hat sich das Tablet auch privat als nützlich erwiesen, da N30 (Z. 120f.) zurzeit Probleme wegen ihrer Mietwohnung hat und sich zu ihren rechtlichen Möglichkeiten informieren konnte. Durch eine Videoberatung erhielt eine geflüchtete Nutzerin Informationen, die zur Klärung ihrer Fragen zu Energiekosten, Sozialleistungen und den Voraussetzungen einer Kontoeröffnung beitrugen (N25, Z. 48–55). Im Rahmen der Schulung einer Freiwilligenagentur habe eine Nutzerin ihr Wissen über Menschen mit Demenz vertiefen können (N29, Z. 93–96). Auch eine KiTa-App bzw. die dort veröffentlichten Beiträge zu Aktivitäten aus dem KiTa-Alltag haben für eine Nutzerin einen hohen Gebrauchswert, weil ihr Kind



nicht „so *mitteilungsfreudig*“ (N12, Z. 100) sei und sie dort niedrigrschwellig und ohne Kontakt mit der KiTa aufzunehmen auf Informationen zugreifen kann.

#### 6.2.4.10 Teilhabe

In einem Fall lässt sich der Gebrauchswert für einen Nutzer als soziale Anerkennung rekonstruieren. Während er die virtuelle Begegnungsplattform nutzt, erlebe er eine bedingungslose Akzeptanz:

N32, Z. 109–113 – Behindertenarbeit und -hilfe

*„ich werde auch so akzeptiert als Mensch, man beachtet nicht, was ich habe, ich werde so akzeptiert, wie ich bin und das und das ist mir für jeden Menschen auf der Welt wichtig, dass man sagen kann, ich werde so akzeptiert, wie ich bin und ich werde nicht auf das runtergestuft oder hochgestuft, was ich habe oder wie, was ich so an Wertsachen besitze oder was auch immer“.*

Derselbe Nutzer schildert, der Vorteil der virtuellen Begegnungsplattform bestehe darin, dass sich dort „*Menschen mit Besonderheit*“ und „*Normalos*“ durch die gemeinsame Spielerfahrung gegenseitig „*integrieren*“ würden.

## **7 Befragung der Nutzer:innen**

### **7.1 Methodik**

#### **7.1.1 Zielsetzung**

Das Ziel der Nutzer:innenbefragung bestand darin, deren Perspektive auf die digitalen Angebote, die in den geförderten Projekten entwickelt wurden, zu erfassen. Gegenstand der Evaluation war zudem der Nutzungskontext, die Ausstattung mit notwendiger Technik, der Zugang zum Internet, die erlebten Chancen und Barrieren sowie der Nutzen der digitalen Angebote in den betrachteten Handlungsfeldern. Ähnlich wie bei der Befragung der Expert:innen, wurde auch bei den Nutzer:innen der Angebote auf etablierte Methoden quantitativer Sozialforschung zurückgegriffen. Als Datenerhebungsmethode diente die Online-Befragung (vgl. Döring & Bortz, 2016). Auch hier kam das Online-Tool Limesurvey zum Einsatz. Für die Auswertung der Daten wurde das Programm IBM SPSS Statistics verwendet.

#### **7.1.2 Ablauf der Befragung**

Um die Verständlichkeit der Items und die Güte des Befragungsinstrumentes zu prüfen, wurde der Fragebogen einem Pretest unterzogen. Der Pretest wurde im Mai 2022 durchgeführt. Im nächsten Schritt erfolgte die Anpassung des Fragebogens entsprechend der gewonnenen Ergebnisse. Schließlich wurden die angepassten Items in das Online-Tool Limesurvey übertragen. Wie bei der Expert:innen-Befragung auch, erfolgte auch hier die Überprüfung der technischen Güte des Instrumentes, d.h. ob die Bearbeitung und Speicherung der Daten zuverlässig funktioniert. Nach einer weiteren internen Prüfung wurden die Ansprechpartner:innen der Projekte angeschrieben und gebeten, die Umfrage an Nutzer:innen ihrer digitalen Angebote bzw. die Zielgruppen der Projekte weiterzuleiten. Die Durchführung der Nutzer:innen-Umfrage fand zeitgleich mit der Expert:innen-Umfrage, d.h. von Anfang Juli bis Ende August 2022, statt.

#### **7.1.3 Aufbau der Befragung**

Der Fragebogen bestand aus 25 Fragen. Inhaltlich bezogen sie sich auf den jeweiligen Gegenstandsbereich und die Merkmale der durchgeführten Projekte sowie die eigene Digitalkompetenz, deren Erfassung sich auf insgesamt vier Blöcke aufteilte (siehe Anhang). Im Rahmen der nachfolgenden Darstellung werden die Inhalte des Fragebogens näher erläutert.



Der einführende Fragenblock diente der Erfassung soziodemografischer Daten. Dazu gehörten Fragen zum Alter, Geschlecht und Bildungsabschluss. Mithilfe dieser Daten sollte die Stichprobe beschrieben werden.

Im Mittelpunkt des nachfolgenden Fragenblocks steht die Erfassung der Digitalkompetenz und der technischen Ausstattung der Nutzer:innen. Hierfür wurde zum einen – vergleichbar dem Vorgehen innerhalb der Expert:innenbefragung – auf Items des D21-Digital-Indexes (D21-Digital-Index, 2020) zurückgegriffen, die auf dem Europäischen Kompetenzmodell DigComp (Carretero Gomez et al., 2017) basieren. Zusätzlich wurden die Teilnehmenden gefragt, welche digitalen Kompetenzen sie sich gerne aneignen würden und wie häufig sie das Internet nutzten. Diese Angaben können als ein Hinweis für die generelle Einstellung der Befragten zur Digitalisierung gedeutet werden, die nicht nur auf die Nutzung von Angeboten Sozialer Arbeit, sondern auch die Nutzung digitaler Technik im Alltag bezogen werden kann. In der aktuellen Forschung wird die private digitale Ausstattung, etwa in Form von Geräten und des Zugangs zum Internet, häufig herangezogen, um die Voraussetzungen zur Inanspruchnahme digitaler Angebote sozialer Dienste zu beschreiben. Erkenntnisse zu diesem Thema sind daher wichtig, um notwendige Rahmenbedingungen der digitalen Teilhabe, d.h. auch der Beteiligung an digitalen Dienstleistungen, bewerten zu können. Aus diesem Grund schließt der Fragenblock 2 mit der Frage, ob die vorhandenen Geräte und der Internetzugang für diese Zwecke als ausreichend wahrgenommen wurden.

Der Fragenblock 3 befasst sich mit der Nutzung der in den Projekten entstandenen Angebote, ebenso wie mit der Zufriedenheit der Teilnehmenden mit verschiedenen Aspekten der Projekte. Ähnlich wie in der Befragung der Expert:innen, kam es auch für diesen Zweck zum Einsatz selbst konzipierter Items. Im Rahmen dieses Fragenblocks konnten die Teilnehmenden zudem angeben, welchem Handlungsfeld sie das Projekt zuordnen. Im Anschluss wird nach der Häufigkeit und den Gründen für die Inanspruchnahme der digitalen Angebote bzw. der Angebote der Projekte gefragt. Mithilfe dieser Fragen soll untersucht werden, ob Teilnehmende das jeweilige Angebot genutzt haben, weil es gewisse Vorteile bereithielt (z.B. Anonymität oder örtliche und zeitliche Flexibilität), oder weil es aufgrund der Pandemie-Situation vor Ort keine anderweitigen Angebote gab. Außerdem wurde erhoben, wie zufrieden die Teilnehmer:innen mit der technischen Ausstattung und der Unterstützung bei der Nutzung der Angebote im Projekt waren und in welcher Form sie diese in Zukunft nutzen wollen. Am Ende des Fragenblocks hatten die Befragten die Möglichkeit anzugeben, was ihnen am digitalen Angebot besonders gut gefallen hat und wo sie Veränderungsbedarfe sehen.

Der Schwerpunkt des nachfolgenden Itembündels, des Fragenblocks 4, lag auf ausgewählten Aspekten der Technikakzeptanz. Ein grundlegendes Ziel der Evaluationsstudie bestand u.a. darin, ein besseres Verständnis der Bedingungen, unter denen die Digitalisierungsstrategien der Trägerorganisationen umgesetzt werden (sollen), zu gewinnen. Dazu gehören nicht nur persönliche Ausstattungsmerkmale, sondern auch die Akzeptanz digital gestützter Angebote. Besonders wichtig ist die Akzeptanz dann, wenn es sich um innovative Angebote handelt, die ggf. in Konflikt zu Wertevorstellungen einiger Nutzer:innen geraten könnten. In der bisherigen Forschung wurden verschiedene Instrumente zur Akzeptanzmessung entwickelt (Davis, 1989; Venkatesh et al., 2003, 2012). Das Basismodell der Technologieakzeptanz (Davis, 1989) inkludiert zwei Dimensionen: (a) den wahrgenommenen Nutzen und (b) die wahrgenommene Einfachheit der Nutzung. Die damit verbundene Annahme besteht darin, dass ein hoher wahrgenommener Nutzen (z.B. eine dringende Beratungsleistung oder ein sozialer Kontakt, der andernfalls nicht verfügbar wäre) in Kombination mit einer einfachen Nutzung (z.B. ob es eine einfache Nutzung über den Webbrowser gibt) ausschlaggebend sind für die Entscheidung, ein digitales Angebot auch längerfristig nutzen zu wollen.

Die ‚Einfachheit der Nutzung‘ oder Bedienbarkeit wird im vierten Fragenblock angesprochen. Dabei sind die Angaben zur ‚Einfachheit der Nutzung‘ – die sich auf das konkrete Angebot im Kontext des Digitalisierungsprojektes beziehen – nicht losgelöst von den ‚digitalen Kompetenzen‘ der Nutzer:innen zu sehen, wie sie im Frageblock 2 erhoben werden. Denn bestehende Kompetenzen im Umgang mit digitalen Angeboten erleichtern oft den Zugang zu neuen Angeboten (Venkatesh & Davis, 2000). Außerdem werden Wünsche für zukünftige Projekte sowie deren Format erfragt. Abschließend haben die Nutzer:innen die Möglichkeit über eine freie Textantwort anzugeben, was sich durch das Projekt für sie verändert hat, welche Aspekte für sie positiv waren und wo sie Verbesserungsbedarf sehen.

## **7.2 Ergebnisse der Befragung der Nutzer:innen**

### **7.2.1 Demographische Daten**

An der Online-Befragung nahmen insgesamt 256 Nutzer:innen der Projekte teil. Sieben Datensätze wurden von der Analyse ausgeschlossen, da sie entweder keine Angaben enthielten oder in weniger als drei Minuten abgeschlossen waren, was auf eine stark verkürzte Beantwortung des Fragebogens hinweist. Ebenfalls ausgeschlossen wurden doppelte Teilnahmen, d.h. Fragebögen, die von den gleichen Teilnehmer:innen mehrfach ausgefüllt wurden. Die Größe der

Stichprobe beläuft sich daher auf  $n = 248$ , was bei der angestrebten Teilnahme von drei Nutzer:innen pro Projekt einer Rücklaufquote von 12,7% entspricht. Da nicht alle Teilnehmenden den gesamten Fragebogen ausgefüllt haben, variieren die Antwortzahlen ( $n$ ) pro Item. Die in den nachfolgenden Tabellen und Abbildungen dargestellten Prozentzahlen beziehen sich daher grundsätzlich auf die Zahl von Personen, die auf die betrachtete Frage geantwortet haben.

Ein erster Überblick über die demographischen Daten der Befragten deutet auf eine besonders große Variation hin. Dies wird etwa am Alter der Teilnehmer:innen erkennbar, das zwischen 8 und 102 Jahren ( $M = 46,71$ ;  $SD = 22,97$ ) lag. Beim Geschlecht gaben 65% an, weiblich zu sein, während und 35% sich als männlich ( $n = 240$ ) bezeichneten. Acht der Nutzer:innen machten keine Angabe zu ihrem Geschlecht.

### 7.2.1.1 Bildungsabschluss der Nutzer:innen

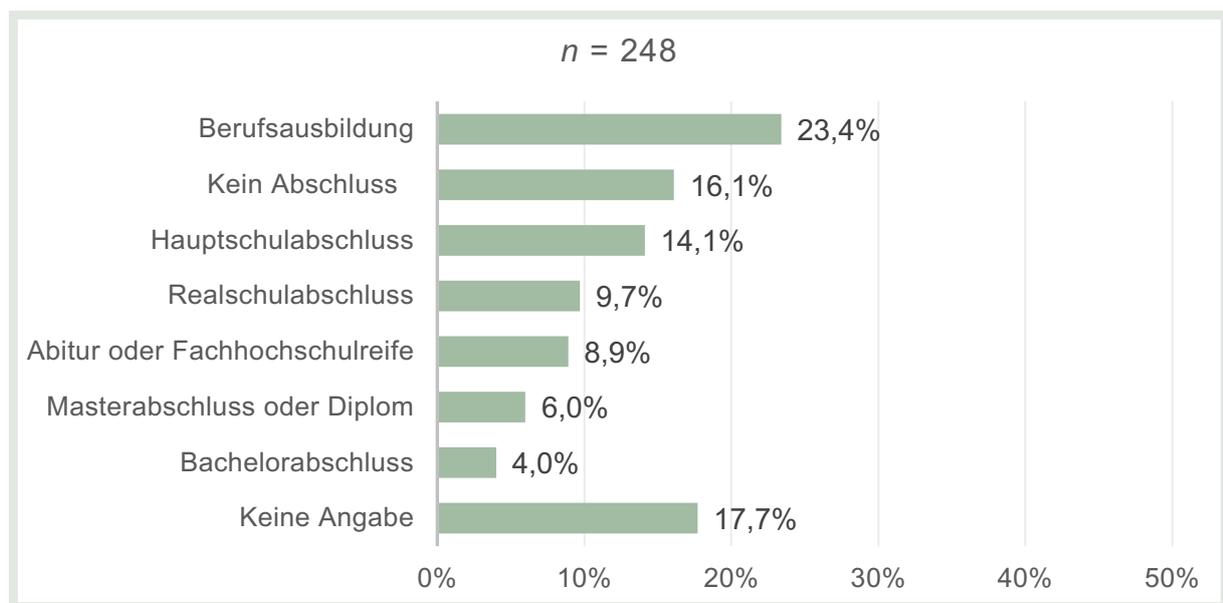


Abbildung 22. Bildungsabschluss der befragten Nutzer:innen.

Einige Teilnehmer:innen (ca. 16%) gaben an, (noch) keinen Abschluss zu haben, was mit Blick auf das Alter der Teilnehmenden damit zusammenhängen könnte, dass sie sich aktuell in ihrer Ausbildung befinden. Etwa 18% machten bei dieser Frage keine Angabe. Die größte Gruppe verfügt über eine Berufsausbildung (23,4%), wohingegen recht gering der Anteil derjenigen ist, die einen Hochschulabschluss (Master bzw. Diplom oder Bachelor) haben (zusammen 10%).



### 7.2.1.2 Handlungsfelder der Projekte

Im Rahmen der Befragung konnten die Teilnehmer:innen angeben, welchem Handlungsfeld die Projekte zugeordnet waren, deren Angebote sie in Anspruch genommen haben. Da manche Projekte handlungsfeldübergreifend waren, kann diese Zuordnung als eine grobe Orientierung betrachtet werden. An der ersten Stelle fungiert hier die Behindertenhilfe (mit 15,4% der Projekte). Am zweithäufigsten wurden die Altenhilfe und die Kinder- und Jugendhilfe (mit 12,3 versus 10,6%) genannt. Die Tabelle 10 gibt einen Überblick über die verschiedenen Handlungsfelder. Trotz differenzierter Angaben darf sie allerdings nicht als Spiegelbild des gesamten Förderprogramms (z.B. im Hinblick auf die gesamte Verteilung der Projekte) verstanden werden, da die Zuordnung auf der subjektiven Einschätzung der Nutzer:innen basiert.

Tabelle 10. Handlungsfelder der Projekte

<i>Handlungsfeld</i>	<i>n</i>	<i>%</i>
<i>Behindertenhilfe</i>	35	15,4%
<i>Altenhilfe</i>	28	12,3%
<i>Kinder- und Jugendarbeit</i>	24	10,6%
<i>Gemeinwesenarbeit und Stadtteilarbeit</i>	20	8,8%
<i>Kindertagesbetreuung</i>	13	5,7%
<i>Arbeitsvermittlung und Beruf</i>	10	4,4%
<i>Hilfe zur Erziehung (z.B. Wohngruppen, Kinderheim)</i>	9	4,0%
<i>Sonstige Kinder- und Jugendhilfe</i>	9	4,0%
<i>Psychiatrie</i>	6	2,6%
<i>Rehabilitation</i>	6	2,6%
<i>Hilfe für Menschen mit Migrations- und Fluchterfahrung</i>	6	2,6%
<i>Schuldenberatung</i>	5	2,2%
<i>Schule, Offene Ganztagschule (OGS)</i>	4	1,8%
<i>Frauenberatung, Männerberatung, sexuelle Orientierung und Identität</i>	4	1,8%
<i>Sucht- und Drogenhilfe</i>	4	1,8%
<i>Obdachlosenhilfe</i>	4	1,8%
<i>Sonstige</i>	40	17,6%
<i>Gesamt</i>	227	100%



### 7.2.1.3 Internetnutzung

Wie im Unterkapitel 7.2.1 bereits dargestellt, wurde im Rahmen der Befragung der Nutzer\*innen die Frage gestellt, wie häufig sie das Internet in Anspruch nehmen. In der aktuellen wissenschaftlichen Debatte wird diese Frage als (grober) Hinweis für den Grad der Teilhabe am digitalen Leben bzw. für die Akzeptanz digitaler Dienste gewertet. Ergebnisse repräsentativer Erhebungen, wie z.B. des Mikrozensus, zeigen, dass die Nutzung digitaler Dienste in den vergangenen Jahren zwar stetig gestiegen ist, es jedoch Unterschiede im Hinblick darauf gibt, zu welchem Zweck das Internet beansprucht wird (z.B. zur Suche nach Informationen, für das Online-Banking, für Online-Einkäufe usw.; Statistisches Bundesamt, 2022). Unterschiede hinsichtlich der Nutzung des Internets und der Inanspruchnahme spezifischer Dienste bestehen u.a. nach Alter bzw. Kohorten- und Generationenzugehörigkeit und nach sozialer Position (z.B. Berufsstatus, Einkommen; vgl. auch Initiative D21, 2022). Die Ergebnisse der hier vorgelegten Evaluation lassen sich zwar nicht mit repräsentativen Erhebungen der Allgemeinbevölkerung direkt vergleichen, da es sich um unterschiedliche Stichproben handelt. Trotz alledem können vorliegende Erkenntnisse als ein allgemeiner Wissensrahmen herangezogen werden. Vor diesem Hintergrund war es in der Befragung der Nutzer\*innen nicht wichtig, nach der grundsätzlichen Nutzung des Internets bzw. bestimmter digitaler Dienste zu fragen, sondern vielmehr zu eruieren, wie die Häufigkeit der Nutzung des Internets im Alltag ist.

Die Auswertung der Daten zeigt, dass die Mehrheit (56,4%) der Befragten das Internet mehrmals am Tag nutzt, was darauf hindeutet, dass es für sie eine zentrale Informations- und Kommunikationsquelle darstellt. Ein weiterer Viertel (24,7%) nutzt es mindestens einmal täglich. Zusammenfassend betrachtet gaben somit 81,1% der Personen an, sich mindestens einmal am Tag im Internet zu bewegen bzw. eine Internetverbindung zu gebrauchen. Entsprechend gering war daher der Anteil jener, die den Zugang zum Internet seltener, etwa einmal in der Woche (8,2%), einmal im Monat (3,3%) oder weniger als einmal im Monat (3,7%) nutzten. Sehr gering fiel auch der Anteil jener Befragten aus, die das Internet niemals nutzten. Die Ergebnisse spiegeln den allgemeinen gesellschaftlichen Trend wider, der den Zugang zum Internet als wesentlichen Teil eines immer digitaler werdenden Alltags umfasst. Für die befragten Nutzer:innen sozialer Dienste scheint damit die Digitalisierung einen wichtigen Teil ihrer Alltagswelt zu bilden, die ggf. auch durch die hier erfassten Projekte unterstützt wurde.

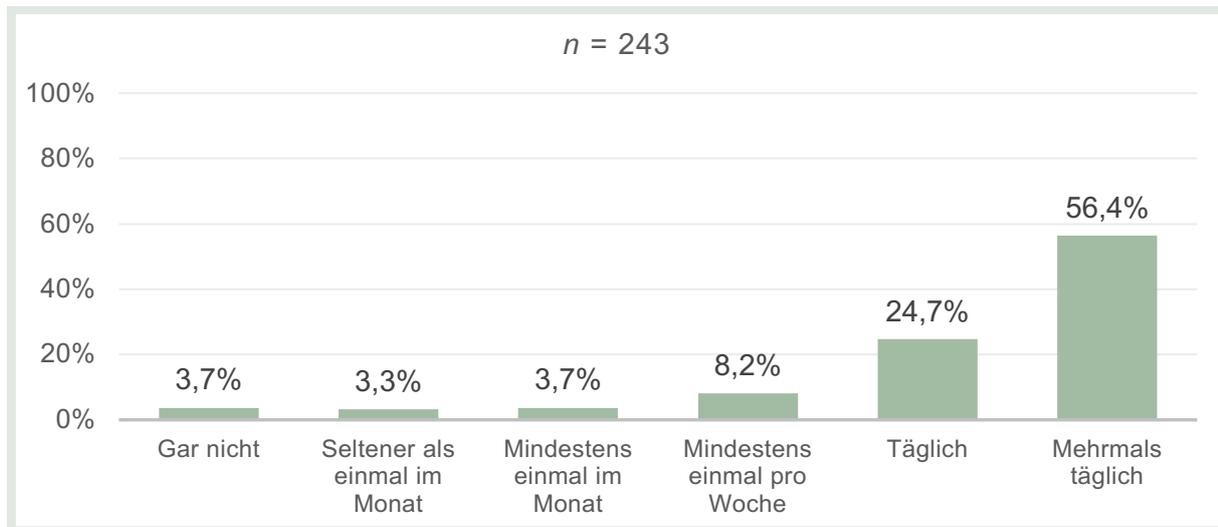


Abbildung 23. Wie häufig nutzen Sie das Internet?

### 7.2.2 Digitalkompetenzen

Ähnlich, wie in der Befragung von Leitungskräften und Beschäftigten der Projekte, wurden auch Nutzer:innen der erfassten Angebote um die Einschätzung ihrer Digitalkompetenzen gebeten. Bei der Betrachtung der Ergebnisse ist zu berücksichtigen, dass es sich um subjektive Urteile handelt. Aus den Angaben kann außerdem nicht zuverlässig auf den Kompetenzerwerb im Rahmen der Projekte geschlossen werden. Trotz dessen geben sie einen allgemeinen Überblick über die Haltung zur digitalen Technik der Beteiligten und helfen damit die Stichprobe besser zu beschreiben.

Tabelle 11. Items zur Digitalkompetenz (von 1 – „stimme gar nicht zu“ bis 5 – „stimme voll zu“)

Item	n	M	SD
<i>Ich besitze privat ein Smartphone oder einen Computer.</i>	239	4,55	1,11
<i>Ich nutze privat Messaging-Dienste wie WhatsApp, Signal oder Telegram.</i>	240	4,33	1,29
<i>Ich bin daran interessiert, mein Wissen im Bereich Computer, Internet und digitale Themen auszubauen.</i>	242	4,20	1,03
<i>Durch die Digitalisierung ändert sich vieles schneller, als man es erlernen kann.</i>	231	3,96	1,04
<i>Digitalisierung bedeutet für mich eine Erleichterung im Alltag.</i>	234	3,93	1,04
<i>Ohne Grundkenntnisse der Digitalisierung hat man heutzutage kaum noch Chancen am sozialen Leben teilzuhaben.</i>	233	3,64	1,13



<i>Ich verwende unterschiedliche Passwörter für unterschiedliche Dienste im Internet.</i>	224	3,54	1,43
<i>Ich kann Inhalte in soziale Netzwerke (z.B. Facebook, XING, Twitter, Instagram) einstellen („posten“).</i>	227	3,48	1,64
<i>Ich kann seriöse von unseriösen Quellen im Internet unterscheiden.</i>	235	3,47	1,19
<i>Ich kann Office-Programme nutzen, z.B. zur Erstellung von Texten, Präsentationen oder zur Tabellenkalkulation.</i>	229	3,24	1,49
<i>Ich kann eine Videokonferenz mit anderen einrichten, z.B. über Microsoft Teams oder Zoom.</i>	235	3,20	1,56
<i>Wenn es ein technisches Problem gibt, bin ich in der Lage passende Lösungen im Internet zu finden.</i>	239	2,98	1,38
<i>Meine Kinder, Freunde oder Bekannte sind im Internet und erledigen für mich das, was ich brauche.</i>	231	2,36	1,40

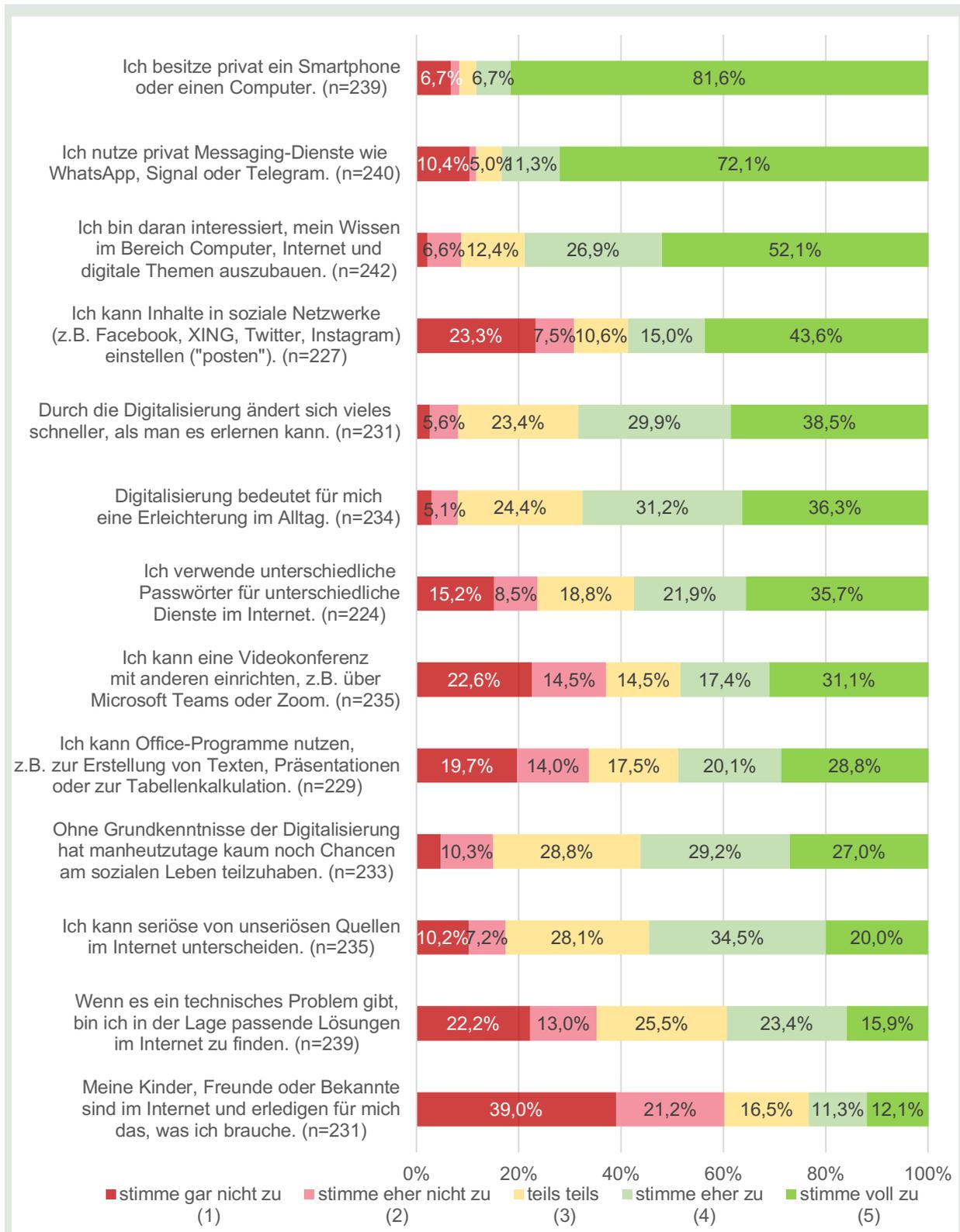


Abbildung 24. Digitalkompetenzen und Einstellung zur Digitalisierung der Nutzer:innen.



Die dargestellten Ergebnisse geben einen Überblick darüber, wie die befragten Nutzer:innen die Digitalisierung wahrnehmen und welche Kompetenzen sie sich in diesem Bereich zuschreiben. Auf eine gewisse Affinität zur digitalen Technik weist bereits der Besitz mobiler Endgeräte hin. Hier zeigen die Antworten, dass ein Großteil der Befragten (81,6%) über ein privates Smartphone oder einen Computer verfügt ( $M = 4,55$ ,  $SD = 1,11$ ). Ein geringer Anteil der Teilnehmer:innen gab zudem an, ein derartiges privates Gerät zumindest “eher” (6,7%) oder “teilweise” zu besitzen (3,3%). Ähnlich wie im Fall der befragten Expert:innen, wurden die beiden letzten Antworten dahingehend interpretiert, dass sich die betreffenden Personen entsprechende Geräte mit anderen Haushaltsmitgliedern teilen. Es waren lediglich 6,7% der Nutzer:innen, die über kein Smartphone und keinen Computer verfügten. Dies zeigt, dass nicht alle Befragten einen uneingeschränkten Zugang zur digitalen Ausstattung im Alltag haben. Einen weiteren Hinweis hinsichtlich des Niveaus der Digitalkompetenz gibt die Nutzung privater Messaging-Dienste. Auf die Frage, ob derartige Dienste genutzt werden, antwortet die große Mehrheit der Befragten (72,1%) mit voller Zustimmung. Im Gegenteil dazu nimmt ca. ein Zehntel der Nutzer:innen (10,4%) diese Dienste nicht in Anspruch. Die mittlere Zustimmung bei der o.g. Frage liegt bei 4,33 ( $SD = 1,29$ ). Die besondere Offenheit gegenüber der Nutzung digitaler Kommunikationsangebote spiegelt sich in der positiven Einstellung der Befragten zum Erwerb neuen Wissens wider. So stimmte etwa die Hälfte der Teilnehmer:innen (52,1%) der Aussage voll zu, das eigene Wissen in den Bereichen Computer, Internet und Digitales ausbauen zu wollen. Eine vollständige Ablehnung gegenüber dem Erwerb neuer Digitalkompetenzen äußerte ein geringer Anteil der Befragten, der bei ca. 2% lag. Das Interesse der Nutzer:innen der erfassten Projekte am Erwerb von Digitalkompetenz war daher recht hoch und lag im Mittel bei  $M = 4,20$  ( $SD = 1,03$ ). Die Bereitschaft, sich mit Themen rund um die Digitalisierung auseinanderzusetzen, kann eine Folge der Projekte sein. Da in den meisten Vorhaben spezifische Schulungen für Nutzer:innen angeboten wurden, darf angenommen werden, dass sie das Interesse an neuer Technik und deren Nutzung geweckt oder erweitert haben. Technikakzeptanz und die Bereitschaft zum Erwerb von Digitalkompetenz stellen wiederum eine wichtige Gelingensbedingung für Digitalisierungsprojekte dar. Es bleibt daher nicht ausgeschlossen, dass die Befragten eine spezifische Gruppe darstellen, die über eine besonders hohe Affinität zu digitalen Technologien verfügt und sie nicht als ein gewöhnliches Abbild der Nutzer:innen sozialer Dienste betrachtet werden dürfen. Ausgehend von dem theoretischen Modell der Medienkompetenz von Baacke (1999) spielen bei der Bewertung von Digitalkompetenz nicht nur die Haltung zur Technik (als Aspekt der sog. moralischen Medienkompetenz) und die Bedienkompetenz (als Aspekt der Handlungskompetenz) eine wichtige Rolle. Wichtig ist ebenfalls die ästhetische Dimension,



die sich u.a. durch die Kompetenz zur Mediengestaltung auszeichnet. Im Fragenkatalog finden sich auch Items, die nach der Kompetenz zur Mediengestaltung fragen. Eine der Fragen bezieht sich darauf, ob die Befragten Inhalte in den sozialen Netzwerken teilen können. Hier gaben 43,6% der Nutzer:innen an, Inhalte in sozialen Netzwerken teilen zu können ( $M = 3,48$ ,  $SD = 1,64$ ). Ein recht großer Anteil von 23,30% stimmte dieser Frage jedoch nicht zu, was darauf hindeutet, dass diese Kompetenz unter den Nutzer:innen sehr unterschiedlich verbreitet war. Einen Teil der o.g. moralischen Dimension von Medienkompetenz stellen Einstellungen zum technischen Wandel dar, die dazu führen, eine bestimmte kritische Haltung zu entwickeln, die für das eigene Handeln leitend sein kann. In der Befragung wurde zu diesem Zweck ein Item eingebaut, in dem danach gefragt wurde, ob Nutzer:innen den technologischen Wandel als derart schnell erlebten, dass ihr Kompetenzerwerb ihm nicht nachkommen kann. Hier zeigte sich, dass die Mehrheit der Nutzer:innen (68,4%) dieser Aussage, dass sich durch die Digitalisierung vieles schneller ändert, als man erlernen kann ( $M = 3,96$ ,  $SD = 1,04$ ), voll oder eher zustimme. Dennoch betrachteten die Nutzer:innen die Digitalisierung insgesamt positiv. Darauf deutet der hohe Grad der Zustimmung zu der Aussage: "Digitalisierung bedeutet für mich eine Erleichterung im Alltag" hin. Der Mittelwert lag hier bei 3,93 ( $SD = 1,04$ ). Dabei stimmten 67,5% der Befragten dieser Aussage voll oder eher zu. Die vollständige Ablehnung dieser Aussage fällt dagegen gering aus und liegt bei ca. 3% der Befragten. Geht es um Kompetenzen im Zusammenhang mit einem sicheren Umgang mit dem Internet, zeigt das Verhalten der Nutzer:innen ein gemischtes Bild. So stimmten nur 35,7% der Befragten vollständig zu, sich für unterschiedliche Dienste jeweils anderer Passwörter zu bedienen. Ein Anteil von 18,8% gab an, ein solches Verhalten teilweise zu praktizieren, während 23,7% dem eher nicht oder gar nicht zustimmten. Der Mittelwert für diese Aussage lag bei  $M = 3,54$  ( $SD = 1,43$ ). Ein gemischtes Bild zeigt sich auch bei der Fähigkeit, eine Videokonferenz einzurichten. So gab knapp ein Drittel der Befragten an (31%), eine Videokonferenz über bestimmte Plattformen, wie z.B. Microsoft Teams oder Zoom, mit anderen Personen einrichten zu können ( $M = 3,20$ ,  $SD = 1,56$ ). Es kann daher nicht davon ausgegangen werden, dass alle Teilnehmer:innen über die notwendige Fähigkeit verfügen, eine Videokonferenz eigenständig einrichten und daran teilnehmen zu können. Dabei stellt gerade diese Kompetenz eine wichtige Voraussetzung zur Teilnahme an Online-Beratungen dar. Vergleichsweise gering ausgeprägt ist auch die Kompetenz zur eigenständigen Nutzung geläufiger Programme, z.B. von Microsoft Office. Hier gaben 28,8% der Befragten an, diese Kompetenz zu beherrschen, während 20,1% dem eher und weitere 17,5% dem teilweise zustimmten. Vergleichsweise groß ist hier der Anteil der Befragten, die der Aussage eher nicht (14%) und gar nicht zustimmten (19,7%). Die Fähigkeiten der Nutzer:innen sind in diesem



Bereich damit breit gestreut ( $M = 3,24$ ,  $SD = 1,49$ ). Was die alltagsbezogene Relevanz von Grundkenntnissen im Bereich der Digitalisierung anbetrifft, zeigt sich die Mehrheit der Nutzer:innen überzeugt, dass Menschen ohne derartige Kompetenzen kaum Chancen haben, am sozialen Leben teilzunehmen. Dieser Aussage stimmten 27% der Befragten vollständig zu, während 29,2% ihr eher und weitere 28,8% ihr zumindest teilweise zustimmen ( $M = 3,64$ ,  $SD = 1,13$ ). 10,3% der Nutzer:innen stimmen dieser Aussage dagegen eher nicht zu und 4,7% lehnten sie gänzlich ab. Von einer gewissen Grundkompetenz im Umgang mit dem Internet zeugt der Fähigkeit, seriöse von nicht seriösen Quellen unterscheiden zu können. Im Rahmen der Befragung zeigte sich, dass die Mehrheit der Befragten (54,5%) sich eine derartige Kompetenz "voll" oder "eher" zutraut ( $M = 3,47$ ,  $SD = 1,19$ ). Allerdings gaben 10,2% der Nutzer:innen an, sich eine derartige Kompetenz gar nicht zuzutrauen. Ging es darum, Lösungen für technische Probleme im Internet zu finden, stimmte ein vergleichsweise kleiner Anteil von nur 15,9% der Befragten vollständig zu, über eine derartige Bewältigungskompetenz zu verfügen. Weitere 23,4% trauten sich dies zumindest eher zu. Ein weiteres Viertel der Befragten schätzt ein, teilweise in der Lage dazu zu sein. Knapp mehr als ein Drittel der Teilnehmer:innen gibt allerdings an, über eine derartige Kompetenz nicht zu verfügen. So teilten 13% der Befragten mit, dass sie sich ein derartiges Vorgehen eher nicht zutrauten und 22,2% gaben an, erst gar nicht in der Lage dazu zu sein. Diese Zahlen liefern Hinweise auf Bereiche, in denen einige Nutzer:innen digitaler Angebote auf externe Unterstützung (z.B. durch Fachexpert:innen) angewiesen sind. Für viele Befragte scheint ebenfalls zu gelten, dass sie für die Nutzung digitaler Technik im Alltag auf keinerlei soziale Unterstützung hoffen können. So stimmten nur 12,1% der Teilnehmer:innen vollständig zu, bei der Nutzung des Internets eine Unterstützung von Kindern, Freunden oder Bekannten zu erhalten. 39% der Befragten gab zwar an, keine Hilfe von Kindern, Freunden oder Bekannten zu benötigen. Der Mittelwert für die Zustimmung zu dieser Aussage lag allerdings bei  $M = 2,36$  ( $SD = 1,40$ ), was auf eine große Streuung hinweist, jedoch gleichzeitig zeigt, dass an dieser Stelle besonderer Unterstützungsbedarf besteht. Zusammenfassend betrachtet, zeigt sich bei den Einstellungen zur Digitalisierung sowie der Bewertung von Digitalkompetenz eine große Streubreite, was auf recht große Unterschiede zwischen den verschiedenen Nutzer:innen zurückzuführen ist. In den Ergebnissen spiegelt sich auch die besonders große Heterogenität der Befragten wider, die soziale Dienste in unterschiedlichen Handlungsfeldern in Anspruch nehmen. Zugleich wird sichtbar, dass trotz positiver Einstellungen gegenüber der Digitalisierung und dem recht hohen Niveau selbsteingeschätzter Bedienkompetenz, die Nutzer:innen fachliche Unterstützung benötigen, u.a. beim sicheren Umgang mit dem Internet oder

bei der Lösung technischer Probleme. Für diese Herausforderungen sehen sich die Nutzer\*innen in ihrem Alltag nicht gut gerüstet, da viele von Ihnen in ihrem näheren Umfeld über keinerlei oder nur geringe Unterstützungsmöglichkeiten verfügen, die speziell für die eigenständige und sichere Gestaltung ihres digitalen Alltags hilfreich sein könnten.

### 7.2.3 Informationen zu den Projekten

#### 7.2.3.1 In Anspruch genommene Angebote der Projekte

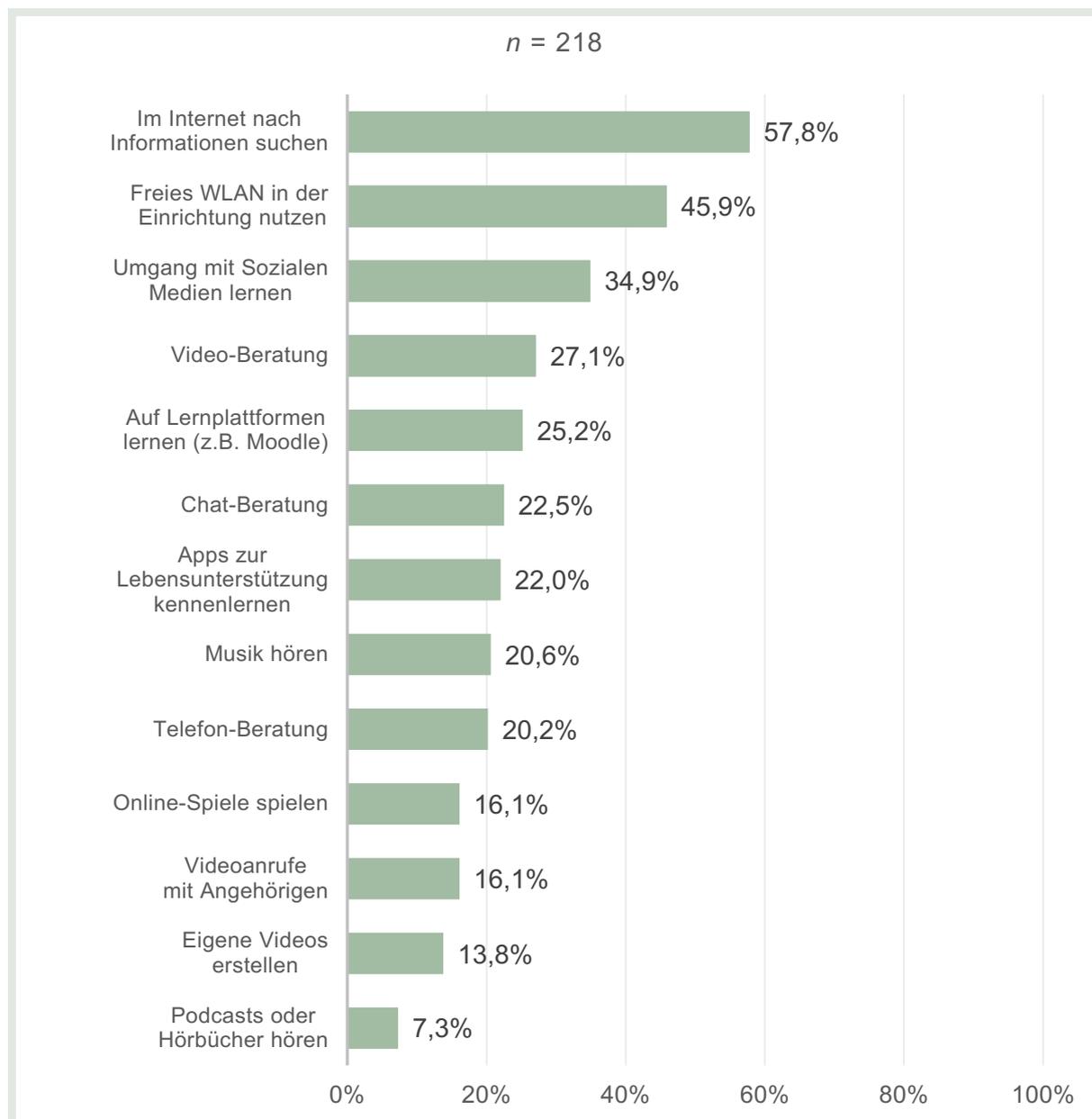


Abbildung 25. Digitale Angebote innerhalb der Projekte, die Nutzer:innen in Anspruch genommen haben.



Viele der an der Evaluation teilgenommenen Projekte haben im Rahmen ihrer verschiedenen Aufgaben nicht nur ein singuläres Angebot entwickelt, sondern meist eine Reihe verschiedener Angebote zur Verfügung gestellt. In sämtlichen Projekten konnten Nutzer:innen zudem selbst bestimmen, welches Angebot für sie relevant war. Viele von Ihnen nahmen zudem mehrere Angebote in Anspruch. Wesentlich für die Darstellung verschiedener Angebote ist jedoch nicht nur die Antragslage sowie die Sicht der beteiligten Einrichtungen, sondern insbesondere auch der Blick auf die konkreten Angebote, die Zielgruppen Sozialer Arbeit explizit genutzt bzw. in Anspruch genommen haben. Die Auswertung der Daten zu dieser Frage zeigt, dass das häufigste digitale Angebot, das von etwa 58% der befragten Nutzer:innen in Anspruch genommen wurde, in der Suche nach Informationen im Internet bestand. Darüber hinaus konnten etwa 46% der Befragten durch die Projekte einen kostenlosen Zugang zum WLAN ihrer Einrichtung nutzen. Etwas mehr als ein Drittel befasste sich – bedingt durch ein bestimmtes Projekt – mit dem Umgang mit sozialen Medien. Darüber hinaus wurden Videoberatung (27,1%), Chatberatung (22,5%) oder Telefonberatung (20,2%) in Anspruch genommen. Ein Viertel der Befragten (25,2%) nutzte digitale Lernplattformen und 22% von ihnen lernten Apps zur Unterstützung im Alltag kennen, z.B. einen Einkaufsplaner. Viele Angebote waren auch mit einer eigenständigen Aktivität der Nutzer:innen verbunden. So führte ein Anteil von 16,1% der Befragten Videoanrufe mit Angehörigen und 13,8% hatten gar die Möglichkeit, eigene Videos erstellen zu können. Für viele Beteiligte war zudem die Nutzung digitaler Medien zwecks Freizeitgestaltung wichtig. Mit der Sachförderung der Projekte und der Unterstützung durch Fachkräfte konnten sie beispielsweise Musik hören (20,6%), Online-Spiele spielen (16,1%) oder Podcasts bzw. Hörbücher (7,3%) hören. Zu weiteren Angeboten zählten spezifische Dienstleistungen (z.B. technische Begleitung) zur Unterstützung digitaler Kommunikation, etwa bei der Durchführung oder Teilnahme an Videokonferenzen, bei Online-Selbsthilfegruppen oder der E-Mail-Beratung. In manchen Projekten wurden zudem verschiedene Programme und Plattformen genutzt, u.a. MS Office, MS Teams, Canva oder Discord. Für viele der Befragten war auch der Zugriff auf Informationen wichtig, etwa zum Thema „Internetnutzung“ oder zum Umgang mit Endgeräten, wie Smartphones. Auf der Agenda standen allerdings auch spezifische Themen, wie die Vermittlung von Medienkompetenz, Informationen zur Sicherheit im Netz, die Nutzung von Online-Shopping-Möglichkeiten, digitale Vorbereitung auf den Führerschein, Unterstützung bei der Suche nach Wohnungen und die Nutzung digitaler Padlets. Einige der Befragten nutzen lebenslagespezifische Angebote, wie etwa die digitale Unterstützung bei der Vorbereitung auf Bewerbungsgespräche inkl. Bewerbungstrainings und Angebote zur Arbeitsorganisation (z.B. eine digitale Schreibwerkstatt). Aus den Bereichen Unterhaltung und Freizeit gab es Sportangebote,

Kurse zu digitaler Fotografie sowie Entspannungsangebote (z.B. über Videos), Filme oder Theater. Die Ergebnisse verdeutlichen damit, dass sich die in Anspruch genommenen Angebote auf verschiedene Tätigkeiten bezogen und auf unterschiedliche Formen der Unterstützung ausgerichtet waren. Für die meisten Befragten schien der Erwerb praktischer Medienkompetenz im Vordergrund zu stehen, d.h. die Aneignung von Fähigkeiten, die unmittelbar in die Gestaltung eines digitalen Alltags überführt werden konnten. Diese Kompetenzen waren gerade unter den Pandemie-Bedingungen wichtig, da gewohnte Formen des Alltagshandelns eingeschränkt oder nicht möglich waren. Für viele der Befragten war wiederum die Nutzung von Angeboten der sozialen Arbeit in digitaler Form (wie z.B. Beratung, Bewerbungstraining) wichtig. Flankiert war die Inanspruchnahme verschiedener Angebote durch den Zugang zu Informationen über digitale Medien und die Unterstützung bei deren Nutzung und Gestaltung. Die große Vielfalt der in Anspruch genommenen Angebote spiegelt die Vielfalt der Nutzer:innen sozialer Dienste wider. Die Ergebnisse der Evaluation verdeutlichen damit, dass die Förderung von Digitalisierung in der sozialen Arbeit nicht alleinig mit der digitalen Transformation der Angebote verbunden sein darf. Vielmehr ist es wichtig, auch den Zielgruppen sozialer Dienste einen Zugang zum Kompetenzerwerb zu ermöglichen. Verbunden damit sind nicht nur die in der Fachliteratur diskutierten Medienkompetenzen, sondern ggf. auch darüberhinausgehende Kompetenzen, wie etwa Selbst-Kompetenzen, die Nutzer:innen Sozialer Arbeit ermächtigen, digitale Technik selbstständig und selbstbestimmt zu verwenden.

### 7.2.3.2 Gründe zur Teilnahme am Angebot

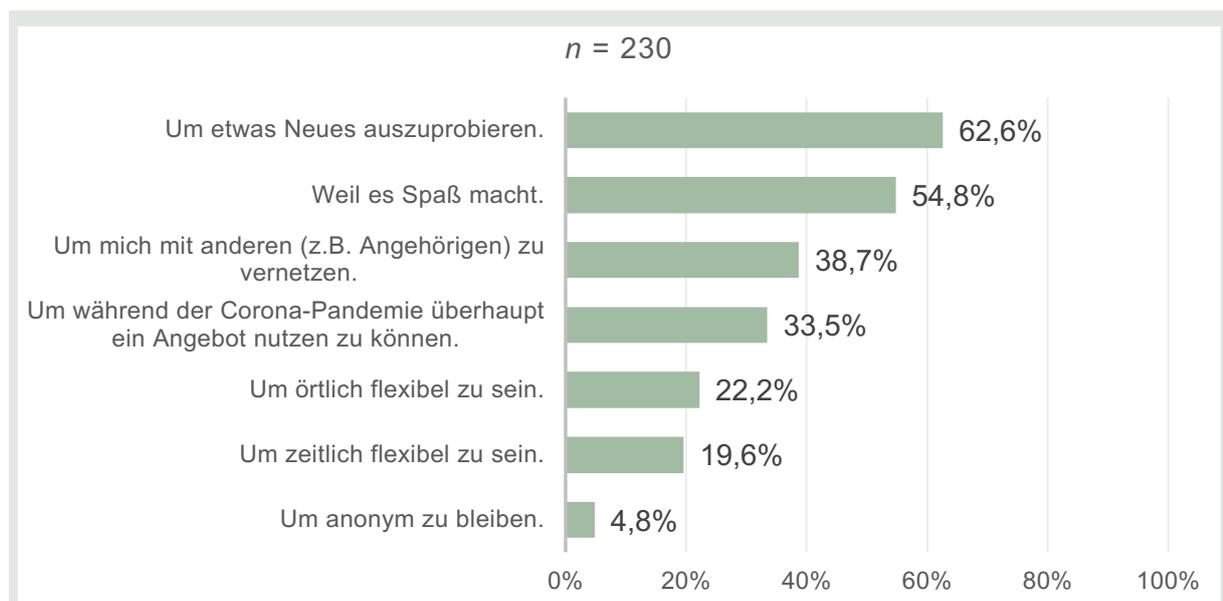


Abbildung 26. Aus welchen Gründen haben Sie das digitale Angebot im Projekt genutzt?



Für den Zweck der Evaluation war es nicht nur wichtig, die in Anspruch genommenen Angebote in Erfahrung zu bringen, sondern ebenfalls zu erheben, aus welchen Gründen Nutzer:innen an den verschiedenartigen Angeboten teilgenommen haben. Daher wurde in den Fragebogen eine Liste mit verschiedenen (möglichen) Gründen der Teilnahme an den digitalen Angeboten aufgenommen. Die Befragten konnten damit aus einer Anzahl von sieben Angaben wählen. Den mit Abstand wichtigsten Grund zur Teilnahme an digitalen Angeboten der Projekte bildet der Wunsch, etwas Neues auszuprobieren. So gaben 62,6% der Befragten an, an einem Angebot teilgenommen zu haben, weil sie etwas Neues ausprobieren wollten. Für die Hälfte der Befragten war der Spaß am Angebot besonders wichtig (54,8%). Ein Anteil von 38,7% der Teilnehmer:innen nutzte das Angebot, um sich mit anderen Menschen zu vernetzen. Für einen Drittel der Befragten (33,5%) bildete das in Anspruch genommene digitale Angebot eine Ausweichmöglichkeit, um eine erforderliche Dienstleistung überhaupt nutzen zu können. Die örtliche Flexibilität und die Möglichkeit, Angebote aus der Ferne zu nutzen, war für 22,2% der Befragten der wichtigste Grund für die Inanspruchnahme. Für 19,6% der Nutzer:innen war die zeitliche Flexibilität das entscheidende Kriterium, während für 4,8% der Befragten die Nutzung eines Angebotes deshalb attraktiv erschien, weil sie damit anonym bleiben konnten.

### 7.2.3.3 Häufigkeit der Nutzung des digitalen Angebots

Entscheidend für die Bewertung der Angebote ist nicht nur deren Nutzung an sich, sondern auch die Häufigkeit der Inanspruchnahme. Eine häufigere Nutzung liegt dabei teilweise im Wesen bestimmter Angebote begründet, wie etwa bei mehrmaligen Schulungsangeboten, die aufeinander aufbauen und nur dann sinnvoll sind, wenn sie mehrmals aufgesucht werden. Bei anderen Angeboten hängt die Nutzung von bestehenden Bedarfssituationen ab. Die Ergebnisse der Befragung zeigen, dass ca. ein Drittel der Nutzer:innen (32,7%) ein bestimmtes digitales Angebot mindestens einmal pro Woche in Anspruch nahm. Knapp 27% nutzten es mindestens einmal im Monat. Für 15,2% der Befragten reichte eine Nutzung von seltener als einmal im Monat aus. Knapp 14% der Teilnehmer:innen nahmen entsprechende Angebote täglich in Anspruch, 2,7% sogar mehrmals pro Tag. Es waren nur 8,5% aller Befragten, die angegeben haben, digitale Angebote nicht genutzt zu haben. Dieses Antwortverhalten kann daran liegen, dass manche Angebote nicht als digitale Angebote verstanden wurden (z.B. die Erstellung von Videos in Präsenzform, die für den digitalen Gebrauch vorgesehen waren). Darüber hinaus boten viele Einrichtungen hybride Angebote an, die aus Sicht der Befragten ggf. nicht in die Kategorie des digitalen Angebotes fielen.

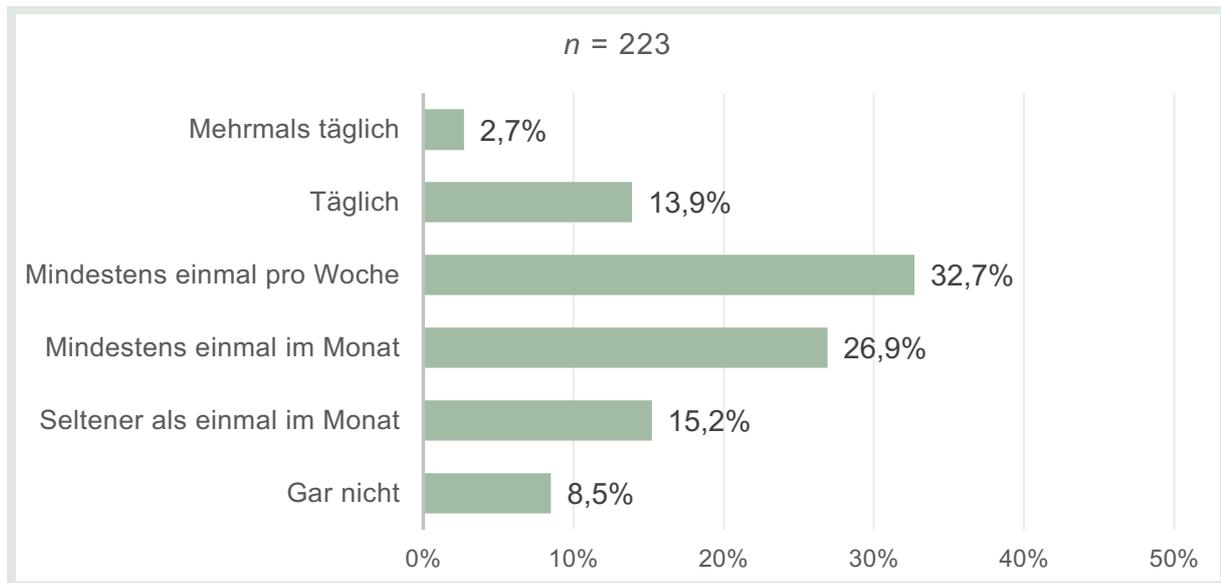


Abbildung 27. Wie häufig nutzten Sie digitale Angebote des Projekts?

#### 7.2.3.4 Ort des digitalen Angebots

Trotz der Einschränkungen, die der COVID-19-Pandemie geschuldet waren, fand der überwiegende Anteil der Projekte (67,7%) in sozialen Einrichtungen, d.h. vor Ort, statt. Dies deutet darauf hin, dass Fachkräfte trotz der schwierigen Situation vielen Interessierten ermöglicht haben, eine Projektteilnahme in Präsenzform umzusetzen. Eine weitere Erklärung für diese hohe Zahl der in Präsenz durchgeführten Projekte liegt ggf. auch an den Handlungsfeldern, in denen sie größtenteils angesiedelt waren. Die Handlungsfelder mit dem höchsten Anteil der Projekte bilden innerhalb der Befragung Einrichtungen für Menschen mit Behinderungen sowie die Altenhilfe, zu der vielfach stationäre Einrichtungen gehören. Dies kann ein möglicher Grund für die Ortsgebundenheit der Projektarbeit sein, für die es – wie beispielsweise bei einer Wohneinrichtung – keinerlei Alternativen gibt. Unter den Befragten gab ca. ein Fünftel an (21,7%), an Projekten teilgenommen zu haben, die ausschließlich online stattfanden. 4,4% der Befragten nahmen an Projekten teil, die hybrid, d.h. sowohl online als auch vor Ort, durchgeführt wurden, und 3,1% der Teilnehmer:innen nutzten das digitale Angebot von zuhause, während weitere 3,1% der Befragten es an anderen Orten (z.B. in einer Volkshochschule) in Anspruch nehmen konnten.

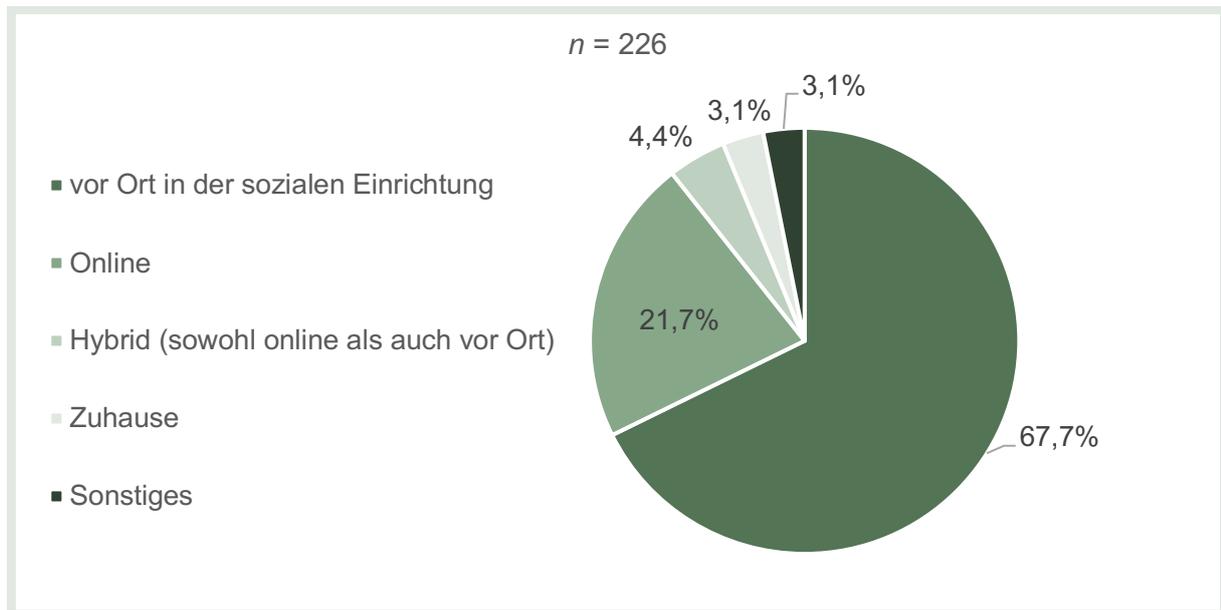


Abbildung 28. Wo fand das digitale Angebot statt?

#### 7.2.3.5 Genutzte Geräte im Projekt

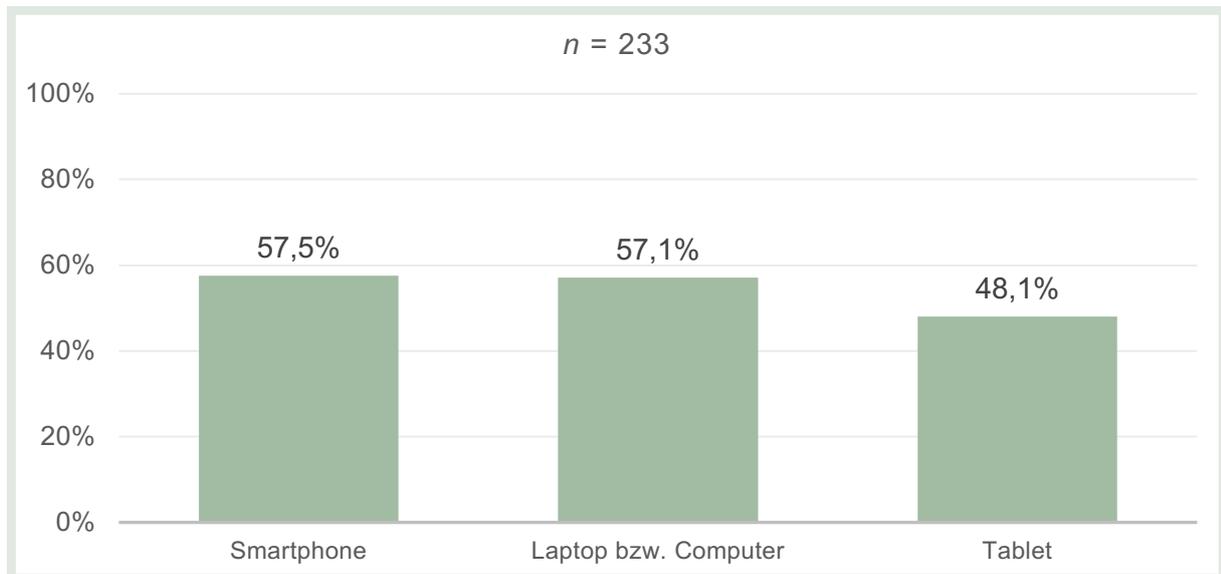


Abbildung 29. Genutzte Geräte im Projekt (Mehrfachantwort).

Für die Teilnahme an den untersuchten Projekten wurden unterschiedliche Endgeräte genutzt. In etwa 57% der Projekte kamen nach Aussage der Befragten Smartphones zum Einsatz. Genauso häufig standen Laptops oder Computer zur Verfügung. In etwas weniger als der Hälfte der Projekte hatten die Nutzer:innen einen Zugang zu Tablets. Diese drei Arten der Endgeräte wurden am häufigsten verwendet. In vielen Projekten kam es zum Einsatz weiterer Technolo-

gien, wie z.B. VR-Brillen, Videokameras, Tovertafeln, Robotern und Spielkonsolen. Grundsätzlich gilt dabei, dass in den untersuchten Projekten meistens mehrere Endgeräte zur Anwendung kamen, was den eingebundenen Nutzer:innen die Möglichkeit gab, verschiedene Geräte ausprobieren und Unterschiede zwischen ihnen entdecken zu können.

### 7.2.3.6 Nutzung eigener Geräte

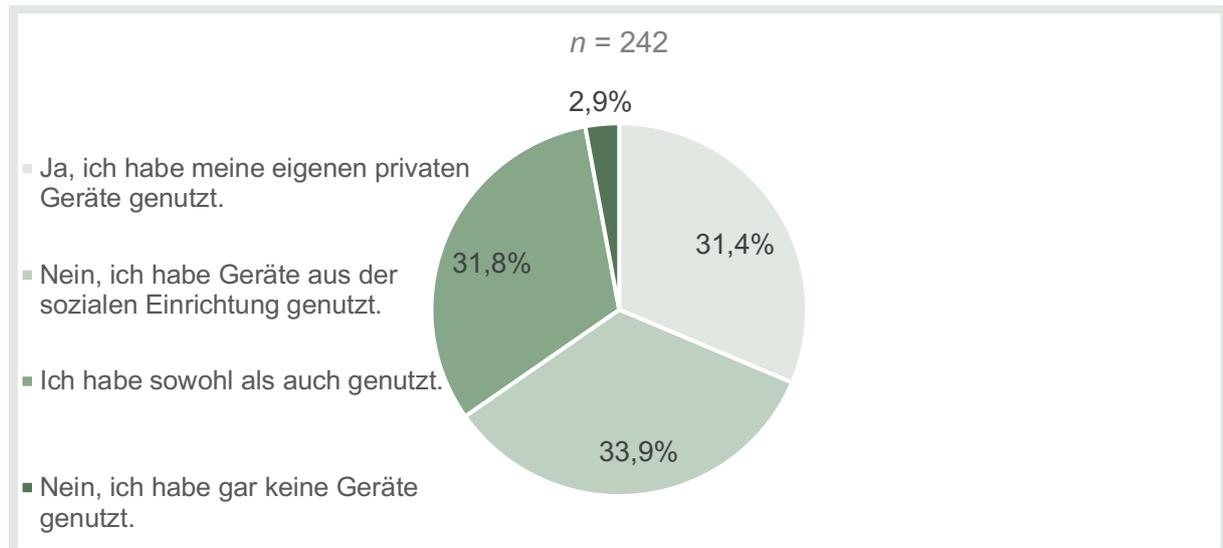


Abbildung 30. Haben Sie für das Projekt Ihre eigenen privaten Geräte genutzt?

Ähnlich wie in der Befragung der Führungskräfte und der Beschäftigten wurden auch die Nutzer:innen gefragt, ob sie für die Teilnahme an den Projekten eigene Geräte verwendet haben. Die Auswertung zeigt, dass viele Befragte eigene, privat angeschaffte Geräte einsetzten, um an den Angeboten der Projekte teilzunehmen. Dies traf auf einen Drittel (31,4%) der Befragten zu. Etwas mehr als ein Drittel nutzte hingegen Geräte aus einer Einrichtung, die das in Betracht stehende Projekt durchführte. Auf 31,8% der Befragten trifft beides zu: Sie haben sowohl eigene Geräte als auch Geräte, die aus Projektmitteln angeschafft wurden, genutzt. Lediglich ein geringer Anteil von 2,9% gab an, gar keine Geräte im Rahmen der Projektteilnahme genutzt zu haben.

### 7.2.3.7 Zufriedenheit mit Geräten

Entscheidend aus Sicht der Nutzer:innen ist nicht nur der grundsätzliche Zugang zur Technik, sondern auch die Zufriedenheit mit ihr. Die Ergebnisse zeigen, dass die Mehrheit (55,7%) sehr zufrieden mit den im Projekt zur Verfügung gestellten Geräten war. Ca. ein Drittel der Befragten (29,5%) war eher zufrieden, während 7,6% von ihnen nur teilweise zufrieden waren. Eher unzufrieden mit der Technik waren 1,4% der Befragten, während 5,7% von ihnen sagten, mit den

angeschafften Geräten sogar sehr unzufrieden gewesen zu sein. Damit ist die durchschnittliche Zufriedenheit insgesamt sehr hoch und liegt im positiven Bereich der Skala ( $M = 4,28$ ,  $SD = 1,06$ ). Es ist nicht auszuschließen, dass die Zufriedenheit einiger Befragter hauptsächlich auf der Tatsache gründet, überhaupt einen Zugang zur digitalen Technik erhalten zu haben, unabhängig von ihrer tatsächlichen Qualität.

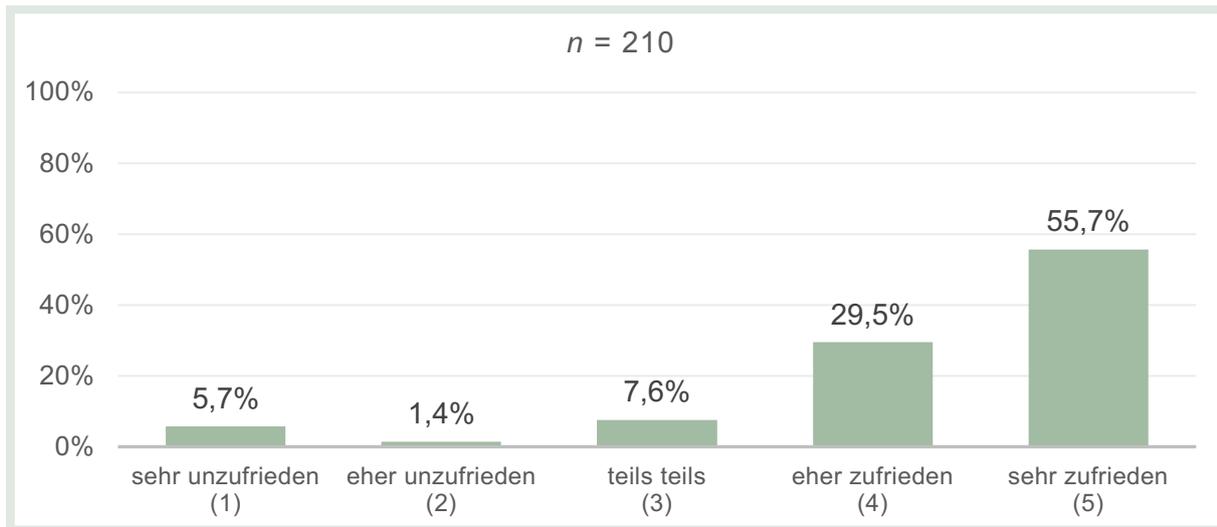


Abbildung 31. Wie zufrieden waren Sie mit den Geräten, die Sie im Projekt genutzt haben?

### 7.2.3.8 Nutzung eigener Internetverbindung

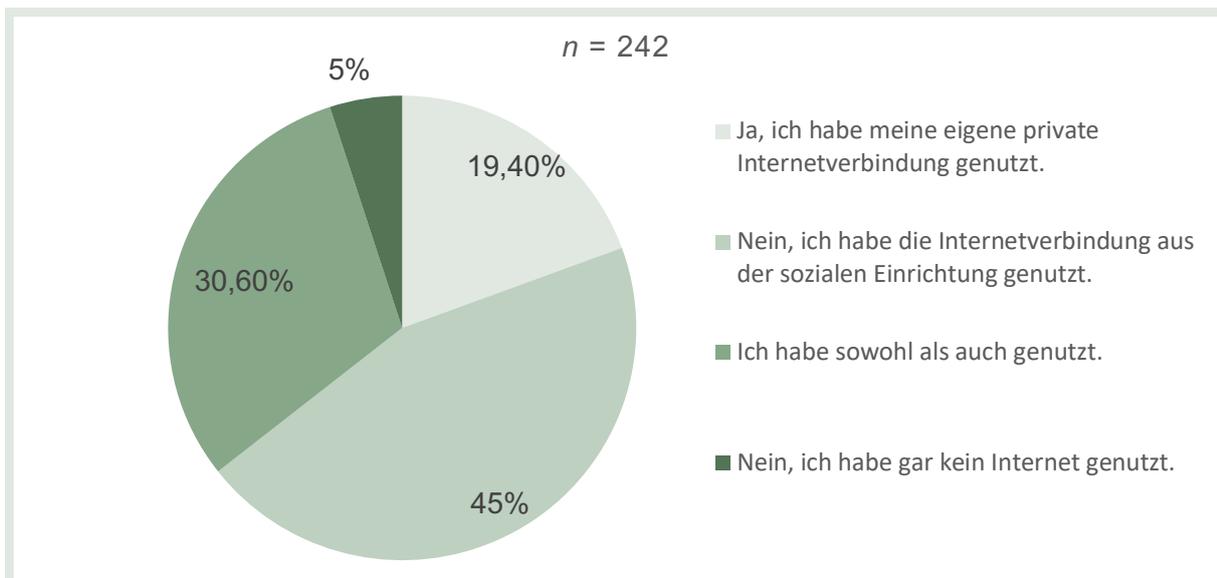


Abbildung 32. Haben Sie für das Projekt Ihre eigene private Internetverbindung genutzt?

Um an den Projekten teilzunehmen, nutzten die Befragten zum Teil nicht nur ihre eigenen Geräte, sondern auch ihren privaten Internetzugang. So haben 19,4% der Nutzer:innen innerhalb der Projekte auf ihre eigene Internetverbindung, d.h. über das WLAN oder die LAN-Verbindung zuhause oder über ihre mobilen Daten auf dem Smartphone, zurückgegriffen. Ein Anteil von 45% nutzte allerdings die Internetverbindung der am Projekt wirkenden Einrichtung. Für 30,6% aller Befragten waren beide Arten der Zugänge wichtig.

### 7.2.3.9 Zufriedenheit mit Internetverbindung

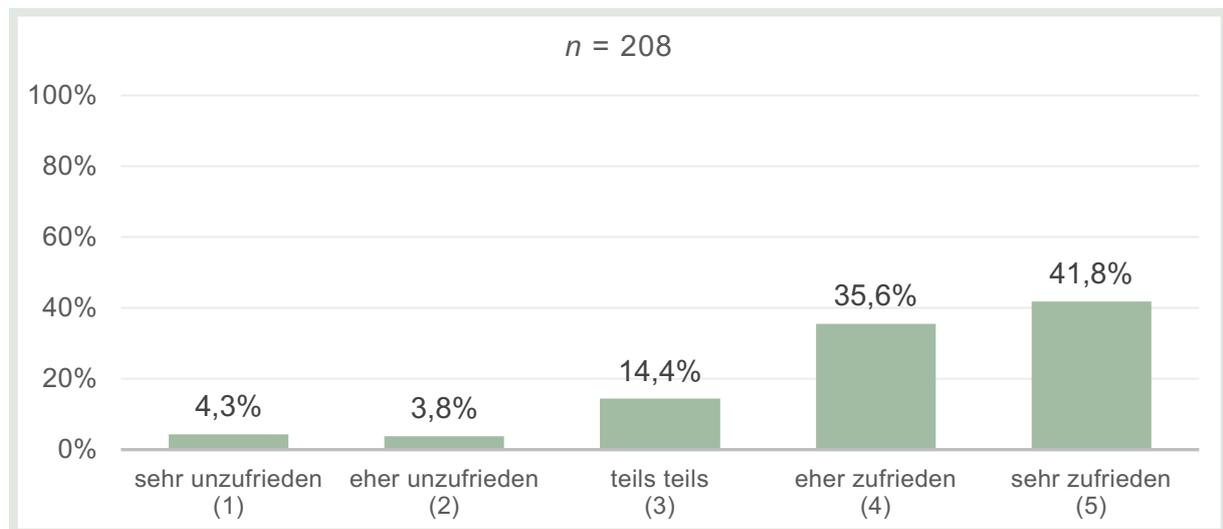


Abbildung 33. Wie zufrieden waren Sie mit der Internetverbindung, die Sie im Projekt genutzt haben?

Um Hinweise auf die Infrastruktur aus Sicht der Nutzer:innen zu erhalten, wurden sie nach der Zufriedenheit mit der Internetverbindung im Projekt gefragt. Hier gaben 41,8% der Nutzer:innen an, sehr zufrieden mit der Internetverbindung im Projekt zu sein, 35,6% waren eher zufrieden. Im Gegenzug dazu gaben 14,4% der Befragten an, nur teilweise zufrieden zu sein, während insgesamt 8,1% von ihnen angaben, eher unzufrieden oder sogar sehr unzufrieden zu sein. Die mittlere Zufriedenheit mit der Internetverbindung lag dabei im positiven Bereich – bei  $M = 4,07$  ( $SD = 1,05$ ) - was darauf hindeutet, dass es den Einrichtungen größtenteils gelang, eine zufriedenstellende Internetinfrastruktur anzubieten.

### 7.2.3.10 Berücksichtigung von Nutzungswünschen

Zufriedenheit mit den Angeboten und Geräten resultiert u.a. daraus, ob Menschen die Möglichkeit erhalten, ihre Wünsche einbringen zu können. Partizipation bzw. Beteiligung stellen grundsätzlich wichtige Voraussetzungen dafür dar, dass Angebote angenommen werden und deren

Nutzer:innen zufrieden mit ihnen sind. Bei der Durchführung extern geförderter Projekte stellt die Umsetzung beteiligender Elemente jedoch meist eine besondere Herausforderung dar, weil es in der Mehrheit der Fälle nicht gelingt, potenzielle Nutzer:innen bereits vor oder während der Antragstellung einzubinden. In einem Groß der Projekte scheint jedoch ein gewisses Maß an Mitbestimmung der Nutzer:innen gelungen zu sein, da die überwiegende Mehrheit der Befragten (von 77%) angab, vorab gefragt worden zu sein, welche Medien oder Angebote sie im Projekt nutzen wollten. Bei 23% war dies nicht der Fall.

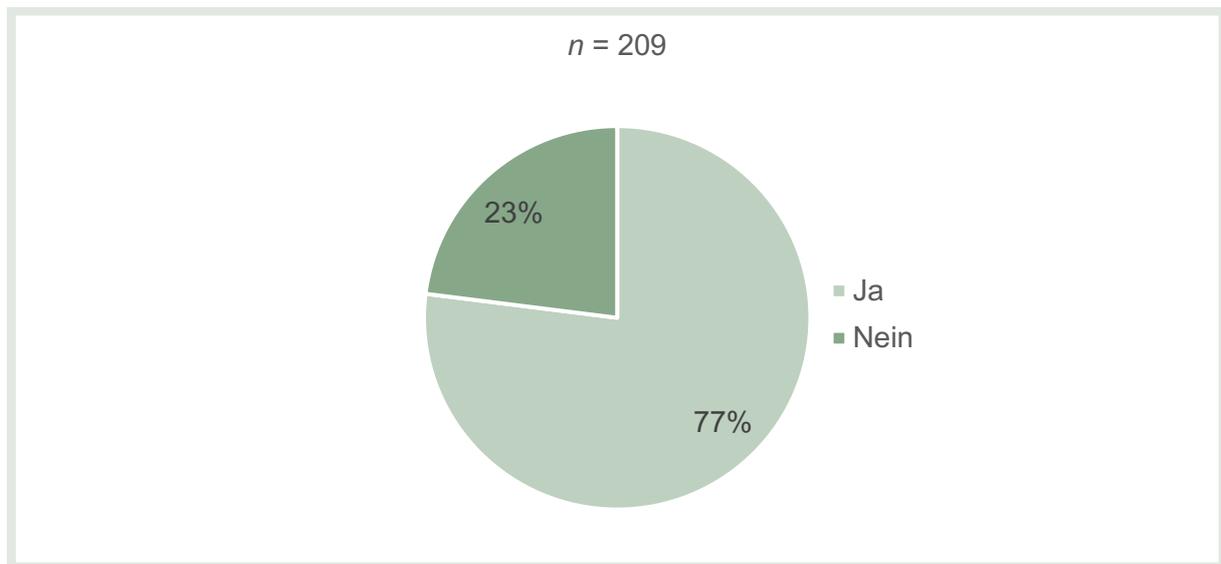


Abbildung 34. Wurden Sie vorab gefragt, welche digitalen Medien oder Angebote Sie im Projekt gerne nutzen möchten?

## 7.2.4 Zufriedenheit und Fortführung

### 7.2.4.1 Zufriedenheit mit einzelnen Aspekten des Projekts

Bei der Erfassung von Zufriedenheit mit Phänomenen, die durch gewisse Komplexität oder Mehrdimensionalität gekennzeichnet sind, ist es relevant, nicht nur die allgemeine (d.h. summativ) Zufriedenheit zu erheben, sondern auch ausgewählte Aspekte der sog. spezifischen Zufriedenheit. Darunter werden in der Regel verschiedene Einzelaspekte verstanden, die je nach Phänomen oder Fragestellung variieren können. Bei der Konzipierung der Befragung der Nutzer:innen in der vorgelegten Evaluationsstudie wurde der Fokus auf Aspekte gelegt, die aus Sicht der aktuellen wissenschaftlichen Literatur als kritisch gelten (z.B. weil für sie kein systematisches Angebot zur Verfügung steht, wie dies bei der Vermittlung von Digitalkompetenzen der Fall ist) sowie auf Aspekte, die aus Nutzer:innensicht als relevant gelten (z.B. ein ausreichendes Maß an Unterstützung).

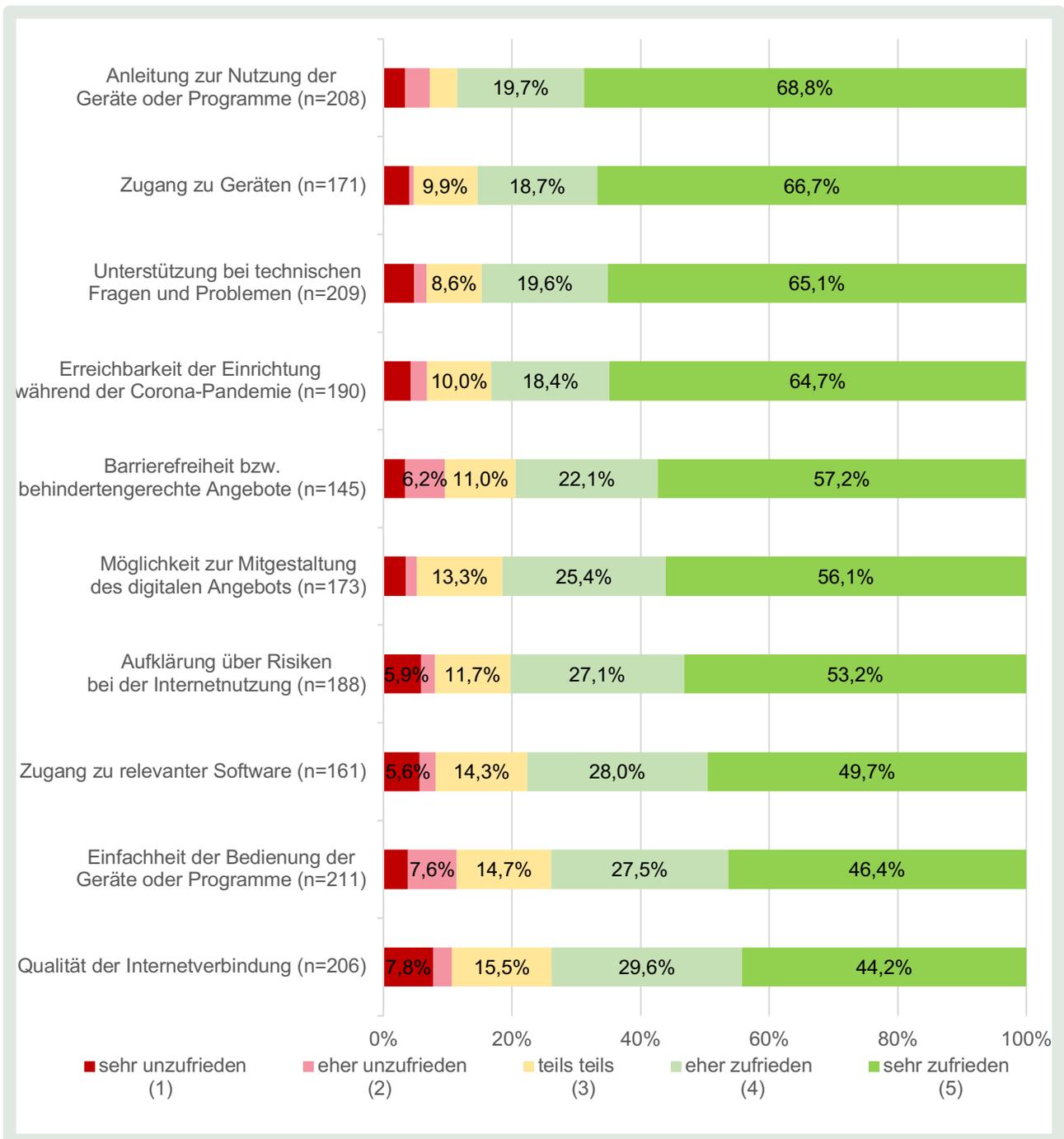


Abbildung 35. Zufriedenheit der befragten Nutzer:innen mit verschiedenen Projektaspekten.

Die Ergebnisse zeigen, dass sie zufrieden sind mit der Anleitung zur Nutzung verschiedener Geräte und Programme (n = 208, M = 4,47, SD = 0,99) und mit der Unterstützung bei Fragen oder Problemen (n = 209, M = 4,38, SD = 1,05). Auch die gute Erreichbarkeit der Einrichtungen

während der Pandemie wurde positiv bewertet ( $n = 190$ ,  $M = 4,37$ ,  $SD = 1,05$ ). Weiterhin schätzten die Befragten den Zugang zu Geräten  $n = 171$ ,  $M = 4,43$ ,  $SD = 0,99$ , der für manche erst durch die Projekte ermöglicht wurde, sowie die Möglichkeit zur Mitgestaltung von Angeboten ( $n = 173$ ,  $M = 4,29$ ,  $SD = 1,00$ ). Etwa die Hälfte der Nutzer:innen war mit der Aufklärung über Risiken der Internetnutzung ( $n = 188$ ,  $M = 4,20$ ,  $SD = 1,11$ ) und mit der Barrierefreiheit der Angebote sehr zufrieden ( $n = 145$ ,  $M = 4,23$ ,  $SD = 1,09$ ). In Bezug auf die Barrierefreiheit und das Softwareangebot ( $n = 161$ ,  $M = 4,14$ ,  $SD = 1,11$ ) waren die Meinungen allerdings zum Teil gemischt. Während 45% der Befragten mit der Einfachheit der Bedienung der Geräte und Programme ( $n = 211$ ,  $M = 4,05$ ,  $SD = 1,12$ ) sehr zufrieden war, gaben 7,3% von ihnen jedoch an, eher unzufrieden zu sein. "Eher zufrieden" waren die Nutzer:innen im Durchschnitt mit der Qualität der Internetverbindung ( $n = 206$ ,  $M = 4,00$ ,  $SD = 1,19$ ), welche zusätzlich zur allgemeinen Zufriedenheit mit der genutzten Internetverbindung bzw. deren Bereitstellung (vgl. Kapitel 7.2.3.9) erhoben wurde, da die Voraussetzung digitaler Teilhabe nicht nur durch den Zugang zur Digitalität, etwa durch die Verfügbarkeit über Geräte sowie den Zugang zum Internet, sondern auch in der Qualität der vorhandenen Infrastruktur besteht. Die Qualität der Internetverbindung ist dann besonders wichtig, wenn Menschen auf Angebote zurückgreifen, für deren Inanspruchnahme eine stabile Verbindung entscheidend ist (z.B. Videoberatung, die innerhalb bestimmter, begrenzter Zeiträume zur Verfügung steht). Allgemeine Zufriedenheit mit dem Projekt

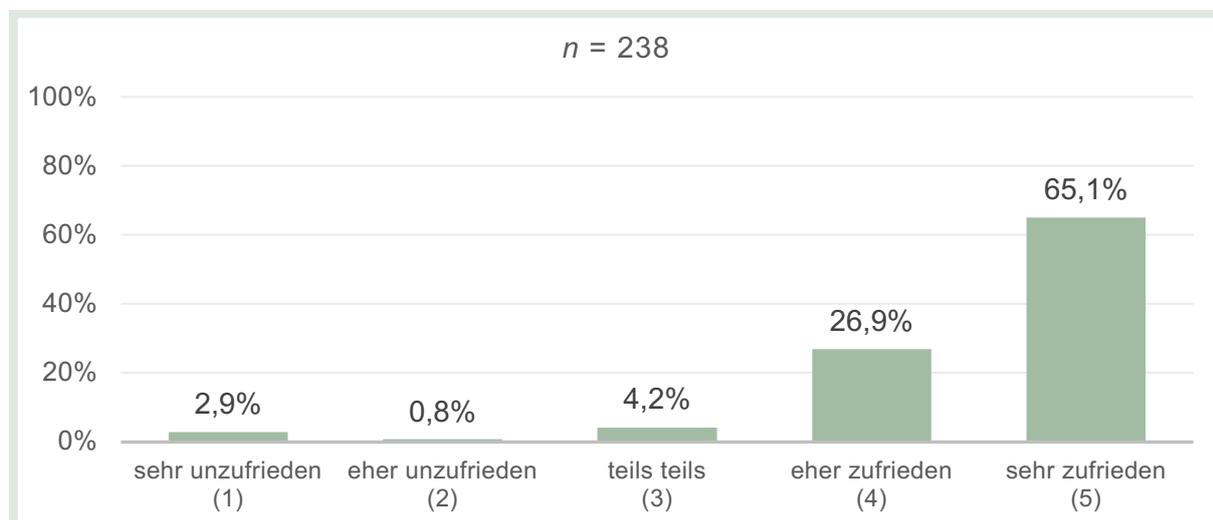


Abbildung 36. Alles in allem, wie zufrieden sind Sie mit dem Projekt?

In der Erhebung wird davon ausgegangen, dass die allgemeine Zufriedenheit mit dem Projekt auf der Grundlage von deutlich mehr Aspekten entsteht als jene, die im vorhergehenden Unterkapitel dargestellt wurden. Sie stellt zudem – methodologisch betrachtet – einen anderen Wert dar, weil sie nicht nur die Summe der Zufriedenheit mit verschiedenen Aspekten eines Projektes

umfasst, sondern zusätzlich ein Ergebnis individueller (teils impliziter) Gewichtungen von Einzelaspekten ist. Die spezifische Zufriedenheit mit einem Einzelaspekt eines Projektes trägt demnach erst dann zur Gesamtzufriedenheit bei, wenn die befragte Person den betrachteten Aspekt auch als wichtig erachtet. Daher wurden die Nutzer:innen nicht nur nach ihrer Zufriedenheit mit ausgewählten Einzelaspekten gefragt, sondern zusätzlich darum gebeten, die Zufriedenheit mit dem betrachteten Projekt insgesamt anzugeben. Die Ergebnisse verdeutlichen, dass die allgemeine Zufriedenheit der Nutzer:innen mit den Projekten sehr hoch war ( $M = 4,50$ ,  $SD = 0,86$ ). Eine Mehrheit von 65,1% der Befragten war sehr zufrieden mit dem Projekt, während 26,9% eher zufrieden waren. In der Summe bedeutet dies, dass insgesamt 92% der Nutzer:innen "eher" oder "sehr" zufrieden waren. Erwartungsgemäß gering fiel daher der Anteil jener aus, die für die Bewertung ihrer Zufriedenheit einen Wert in der Mitte oder am negativen Ende der Antwortskala wählten. Dazu gehört ein Anteil von 4,2% der Nutzer:innen, die teilweise zufrieden waren, 0,8%, die sich als "eher unzufrieden" mit den Projekten zeigten und 2,9% der Befragten, die sehr unzufrieden waren. Der hohe Grad der allgemeinen Zufriedenheit bedeutet allerdings nicht, dass Befragte mit allen Aspekten der Projekte zufrieden sein müssen. Umso wichtiger sind die Gründe, die zu einem gewissen Ausmaß der Unzufriedenheit führten. Um sie zu erheben, wurden die Nutzer:innen gebeten, Verbesserungsbedarfe aufzuzeigen, die im Kapitel 7.2.5.4 genauer dargestellt werden.

#### 7.2.4.2 Wünsche nach weiteren Angeboten

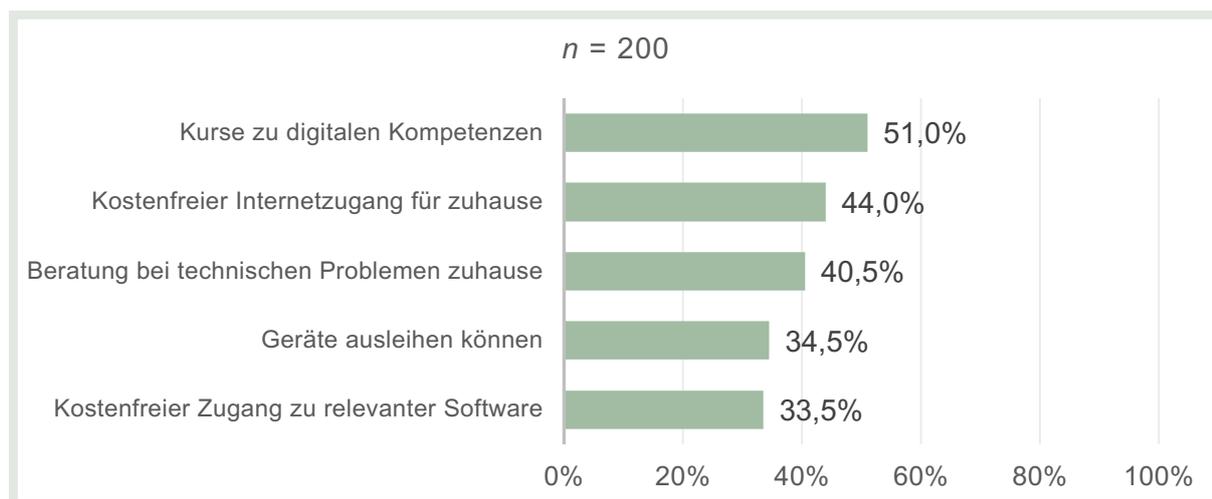


Abbildung 37. Wünsche nach weiteren Angeboten (Mehrfachantwort).

Um den Zielen der Evaluation gerecht zu werden, war es nicht nur wichtig, zu einer Bewertung durchgeführter Projekte zu gelangen, sondern ebenfalls eine Antwort darauf zu geben, was aus

Sicht der Nutzer:innen fehlt und welche Wünsche sie im Hinblick auf weitere Angebote haben. Die Erhebung zukünftiger Bedarfe ist deshalb wichtig, weil es sich um Aussagen sog. informierter Nutzer:innen handelt, d.h. jener, die ihre Meinung auf der Grundlage konkreter Erfahrungen mit einem Projekt gebildet haben. Für ihre Antwort konnten die Befragten aus fünf Angeboten wählen. Die Auswertung der Angaben zeigt, dass sich die Hälfte der Nutzer:innen Schulungen zu digitalen Kompetenzen als zusätzliches Angebot wünschte. Weitere 44% der Befragten wünschten sich einen kostenfreien Internetzugang für zuhause, während 40,5% der Beteiligten sich eine Beratung bei technischen Problemen zuhause wünschten. Die Möglichkeit, Geräte ausleihen zu können oder Zugang zu Softwareangebot zu erhalten, war für ca. ein Drittel der befragten Personen relevant. Zusätzlich zu den Wünschen, für deren Angabe die Befragten aus einer vorgegebenen Liste wählen konnten, bestand die Möglichkeit, weitere individuelle Wünsche mitzuteilen. Hier wurden von den Nutzer:innen digitale Buchvorstellungen und Lesungen, Trainings zur Sicherheit im Internet (z.B. Anleitungen, was man tun sollte, wenn das eigene Gerät mit einem Virus infiziert ist) und Anleitungen zur Nutzung des Internets (z.B. das Erstellen einer Website) genannt. Außerdem wünschten sich manche Nutzer:innen die Wiederholung bzw. Weiterführung des Angebots, das sie im Projekt kennengelernt haben.

#### 7.2.4.3 *Format zukünftiger Angebote*

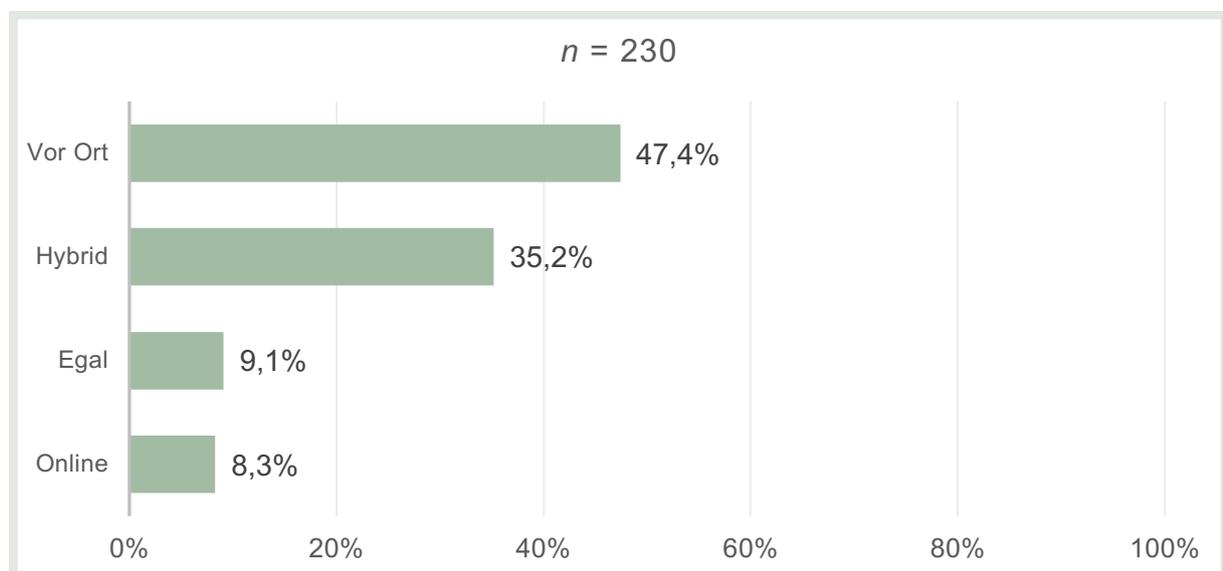


Abbildung 38. *Gewünschtes Format zukünftiger Angebote.*

Um die Erkenntnisse zu künftigen Wünschen präzisieren zu können, wurden die Nutzer:innen ebenfalls gefragt, in welchem Format sie sich bestimmte Angebote wünschten. Diese Frage war



zudem relevant, weil vor dem Hintergrund der COVID-19-Pandemie einige Befragte – zumindest zeitweise – gezwungen waren, auf Präsenzangebote zu verzichten. Bei dieser Frage wurden Angebote vor Ort von knapp der Hälfte der Nutzer:innen bevorzugt. Etwas mehr als ein Drittel wünschte sich eine hybride Gestaltung von Angeboten. Etwa 9% der Befragten hatten keine Präferenz, während 8,3% reine Online-Formate – auch in der Zukunft - bevorzugten

## **7.2.5 Auswertung offener Fragen**

### *7.2.5.1 Ergebnisse der offenen Fragen*

In den offenen Fragen hatten die Nutzer:innen in der Online-Befragung die Möglichkeit ihre Meinung ausführlicher zu äußern, statt vorgegebene Items zu beantworten. Die offenen Fragen umfassen die subjektiv wahrgenommenen Veränderungen durch das Projekt, besonders positiv hervorzuhebende Erfahrungen sowie Bedarfe und Vorschläge zur Verbesserung der Projekte.

### *7.2.5.2 Veränderungen durch das Projekt*

Viele Nutzer:innen beschrieben verschiedenartige positive Veränderungen durch das Projekt, so dass sich mehrere von ihnen genannte Aspekte mit denen im nachfolgenden Kapitel überschneiden. Eine zentrale Veränderung, die von den Nutzer:innen wahrgenommen wurde, lag im Erwerb und in der **Erweiterung verschiedener Digitalkompetenzen**. So führten die Projekte beispielweise zu einer Wissenserweiterung in der **Anwendung digitaler Technik**. Diese ging mit einem Abbau von Barrieren und Ängsten vor zuvor ggf. unbekannter digitaler Technik sowie einer Steigerung des Selbstvertrauens der Nutzer:innen im Umgang mit dieser einher. Darüber hinaus ergaben sich zahlreiche neue Handlungsmöglichkeiten aus unterschiedlichen Bereichen, wie berufliche bzw. hilfebezogene Settings, Kommunikation und dem (privaten) Alltag der Nutzer:innen. Einige Teilnehmende berichteten, dass ihnen digitale Technik bei der Erledigung von Aufgaben oder ihrem Zeitmanagement helfe. Auch hatten die Projekte teilweise Auswirkungen auf die Pflege von persönlichen Beziehungen, während Kontakte und Kollaborationen erleichtert wurden. Auch eine Bereitschaft zur Unterstützung anderer beim Erwerb von Digitalkompetenzen war eine Veränderung, die Nutzer:innen durch das Projekt beschrieben. Einige Nutzer:innen nannten außerdem den Zuwachs an Unabhängigkeit, die sie durch die Projekte gewonnen haben. Dies äußerte sich unterschiedlich, z.B. konnte eine Person durch Online-Videos eine gewisse Unabhängigkeit vom Fernsehprogramm erlangen, während eine andere nicht mehr auf Dolmetscher:innen bei der Nutzung von Beratungsangeboten angewiesen



war. Auch sparten Nutzer:innen durch das digitale Angebot Ressourcen, wie z.B. Zeit und Papier. Ebenfalls von Bedeutung ist, dass von manchen Nutzer:innen *keine* Veränderungen festgestellt wurden. Die Gründe dafür könnten an einer fehlenden Ausrichtung des Angebots auf die Zielgruppe liegen, z.B. wenn die Nutzer:innen bereits vor Beginn des Projekts über gute Digitalkompetenzen verfügten oder das Projekt nicht intensiv nutzten. Auch wenn einige Nutzer:innen neues Wissen und Erfahrungen durch die Projekte gewannen, wurde bei manchen der Lernfortschritt nach eigenen Aussagen z.B. durch ein höheres Lebensalter eingeschränkt. Insgesamt berichteten die Nutzer:innen jedoch, durch das Projekt neue Perspektiven und Einsatzmöglichkeiten von Technologien, wie z.B. Robotern, erhalten zu haben. Eine weitere Veränderung mit hoher Relevanz für die Nutzer:innen, bestand im Zugang zu einer Internetverbindung im Rahmen des Projekts. Manche Nutzer:innen sagten, dass sie privat nicht über einen kostenfreien WLAN-Zugang verfügen, um am digitalen Angebot teilnehmen zu können.

#### 7.2.5.3 Positive Aspekte

Die Aussagen zu den positiven Aspekten der Projekte überschneiden sich – wie zuvor erwähnt - teilweise mit den Antworten auf die Frage hinsichtlich wahrgenommener Veränderungen, die den Projekten zugeschrieben wurden. An vielen Stellen gehen sie jedoch deutlich darüber hinaus. So finden sich auch den als besonders positiv wahrgenommenen Aspekten der Erwerb und die Erweiterung von Digitalkompetenzen wieder. Der Zuwachs an Digitalkompetenz wurde vor allem bei der Nutzung von Suchmaschinen zur Lösung technischer Probleme oder der Nutzung einer App zur Erleichterung des Alltags im höheren Lebensalter genannt. Einige Nutzer:innen schätzten außerdem die Möglichkeit, im Projekt neue **Dinge ausprobieren** zu können. Dabei freute manche Nutzer:innen auch die Erkenntnis, dass digitale Projekte „nicht so kompliziert“ seien, wie sie befürchtet haben. Eine einfache und intuitive Bedienung der Geräte war dabei von Vorteil. Zusätzlich boten einige Projekte die Möglichkeit zur Selbstreflexion an. Die Nutzer:innen schätzten **konkrete Möglichkeiten der Anwendung** von digitaler Technik oder der Digitalkompetenz, z.B. wenn während eines Workshops die Gelegenheit bestand, mit Geräten selbst umgehen bzw. Arbeiten zu können. Die Aussagen der Nutzer:innen zeigen zudem, dass ein Ergebnis der Projekte, d.h. ihr Transfer, auch darin bestand, dass Teilnehmer:innen in die Lage versetzt wurden, nicht nur neue Kompetenzen zu erwerben, sondern sie über den Einsatz innerhalb eines Angebotes der sozialen Arbeit hinaus konkret zu verwerten, z.B. für die Aufrechterhaltung privater Kontakte oder zur Teilnahme an anderen Angeboten, die in keinem Zusammenhang mit dem „Ursprungsprojekt“ standen. Auch die Vielfalt der Angebote in manchen Projekten wurde als positiv bewertet. Die Projekte boten den Nutzerinnen teilweise die



Möglichkeit, sich kreativ betätigen zu können, was diese ebenfalls als positiv werteten. So gefiel es einigen Befragten, in den Projekten digitale Spiele nutzen zu können, während andere es als positiv bewerteten, sich künstlerisch weiterzuentwickeln, z.B. über Fotografie oder digitales Zeichnen. Auch der Einsatz von Robotern wurde von manchen Befragten als ein positiver Aspekt von Projekten aufgefasst. Die Erleichterung durch die Nutzung digitaler Technologien im Rahmen der Vorhaben war für viele Nutzer:innen ein weiterer zentraler positiver Faktor. Genannt wurden typische Vorteile digitaler Angebote, wie z.B. zeitliche Flexibilität, die die Vereinbarkeit mit dem Berufsleben durch Beratungszeiten außerhalb der üblichen Geschäftszeit ermöglichte, sowie räumliche Flexibilität, z.B. die Möglichkeit Kontakt zu Verwandten im Ausland zu halten oder den Zuwachs an freier Zeit durch die Teilnahme an Angeboten von zuhause. Letztere gab Nutzer:innen die Möglichkeit, die eigenen Räumlichkeiten nutzen zu können, ein ruhiges Umfeld zu haben und trotzdem online Gesellschaft zu haben oder Unterstützung zu erhalten. Der Wegfall von Fahrtwegen war ebenfalls ein Vorteil, der von vielen Befragten im Zusammenhang mit zeitlicher Flexibilität genannt wurde. Gut gefiel manchen Nutzer:innen außerdem die Möglichkeit zur Online-Beratung und die Unterstützung im Homeschooling. Für eine Person bedeutete die Teilnahme am Projekt den Abbau von Angst davor, „den Anschluss zu verpassen“ sowie die Zunahme von Lebensqualität durch neue Fähigkeiten, wie z.B. Geld am Bankautomaten abheben zu können. Auch die Durchführung digitaler Angebote während der COVID-19-Pandemie sowie die Gewährleistung guter Erreichbarkeit sozialer Dienste – trotz pandemiebedingter Einschränkungen - wurde von den Befragten grundsätzlich begrüßt. Der **Zugang zu Geräten** wurde für viele Nutzer:innen erst durch die Projekte ermöglicht. In Bezug auf die Nutzung der Geräte wurde positiv hervorgehoben, dass z.B. Laptops sowohl zur Arbeit als auch für private Zwecke genutzt und teilweise ausgeliehen werden konnten. Manche Nutzer:innen konnten die Geräte ohne allzu viele formal-bürokratische Hürden und Vorgaben nutzen und sie erkunden. Auch der Zugang zu verschiedenen Arten von Geräten, z.B. zu Tablets und digitalen Flipboards zum Zeichnen und Präsentieren, wurde begrüßt. Ein weiterer zentraler Aspekt, der von den Nutzer:innen besonders herausgestellt wurde, liegt im **sozialen Klima** der Projekte. Ein gutes soziales Klima wurde als zentraler positiver Faktor identifiziert. Projekten gelang es teilweise das soziale Klima in den Einrichtungen zu stärken. Für die Nutzer:innen zählte somit nicht nur, wenn Projekte ihre Ziele erreichten, sondern ebenfalls dazu beizutragen, dass sozialer Zusammenhalt, Zugehörigkeit sowie gegenseitige Akzeptanz und Hilfsbereitschaft gefördert wurden. Dazu zählte beispielsweise, dass die Moderator:innen in Workshops Nutzer:innen ermutigten und motivierten und sehr verständnisvoll bei Fragen oder Schwierigkeiten reagierten. Auch das **Engagement** („Herzblut“) der Projektteams, Freundlichkeit und das



Gefühl, dass sich Zeit für sie genommen wurde, gefiel den Nutzer:innen. Auch untereinander profitierten die Nutzer:innen vom sozialen Austausch, z.B. durch eine gute und persönliche Atmosphäre in der Gruppe oder durch die Gemeinschaft, die sich in der Gruppe gebildet hatte und durch die kleine Gruppengröße gefördert wurde. Nutzer:innen schätzten außerdem die Möglichkeit zur Vernetzung („Kennenlernen von anderen Bewohnern“, „Kontakte knüpfen“) untereinander, mit dem Projektteam oder mit anderen Einrichtungen. Die Gruppe gab den Nutzer:innen auch das Gefühl, nicht alleine mit den eigenen Problemen zu sein und diente zum Erfahrungsaustausch. Die Nutzer:innen schätzten es außerdem, wenn in Projekten genügend (individuelle) **Unterstützungsmöglichkeiten** geschaffen wurden, vor allem wenn dabei Rücksicht auf die eigenen Bedürfnisse, z.B. auf das eigene Lerntempo und den eigenen Wissensstand, genommen wurde und die Möglichkeit für Rückfragen oder sogar für Einzelberatung bestand. Wichtig war es hierbei, dass den Nutzer:innen mit Ruhe, Geduld und Verständnis begegnet und individuell auf sie eingegangen wurde. Außerdem wurde Wert auf gute und verständliche Erklärungen und Demonstrationen sowie die Wiederholung von Inhalten gelegt. Weitere positive Faktoren waren die Erreichbarkeit bei Fragen (z.B. außerhalb von Workshops) und schnelle Beantwortung von Beratungsanfragen. Eine hohe **fachliche Kompetenz** der Mitarbeiter:innen im Projekt war dabei ein wichtiger Faktor für die Nutzer:innen, sowohl bei der Wissensvermittlung als auch bei der Beantwortung von Nachfragen. Dabei ging es jedoch nicht nur um Digitalkompetenz und didaktisches Geschick, sondern z.B. auch um den Zugang zu zusätzlicher Expertise, z.B. durch eingeladene Expert:innen aus anderen Fachgebieten, z.B. Illustrator:innen, die Einblicke in neue Themenfelder ermöglichten. Weiterhin begrüßten Nutzer:innen die Möglichkeiten der Mitwirkung und der Partizipation an der konkreten Ausgestaltung der Projekte, z.B. bei der Bestimmung der Angebote durch Themenvorschläge oder individuelle Benennung von Lerninhalten. Angebote für verschiedene Wissensstufen schienen dabei die Partizipation zu erleichtern. Für eine Person stellte die Teilnahme am digitalen Angebot die **einzige Möglichkeit** zur Partizipation dar, da ansonsten eine Sprachbarriere bestand. Hier wurde das Angebot nicht als positiv, sondern als unumgänglich angesehen, weil es ein Angebot ohne Sprachbarriere zu der Zeit nicht im Präsenzformat gab. Zusammenfassend betrachtet, können die in diesem Kapitel als positiv hervorgehobenen Aspekte der Projekte Hinweise darauf geben, wie ein Digitalisierungsprojekt aus Sicht der Nutzer:innen gelingen kann.

#### 7.2.5.4 *Verbesserungsbedarf*

Neben den positiven Aspekten der Projekte erhielten die Nutzer:innen auch die Möglichkeit, Verbesserungsbedarfe anzuzeigen. Ein zentraler Aspekt, der mehrfach genannt wurde, war der

Bedarf nach einer Weiterführung oder einem Ausbau des Angebots („mehr Projekte dieser Art“). Diese wurden als notwendig erachtet um mehr Nutzer:innen zu erreichen und um die bisher erlernten Fähigkeiten aufrecht zu erhalten bzw. zu vertiefen. Auch wünschten sich die Befragten längere Projektlaufzeiten, um mehr Online-Unterricht bzw. Schulungen wahrnehmen zu können und mehr Raum für Fragen und individuelle Förderung zu haben. Manche Nutzer:innen merkten an, dass sie einfachere und ausführlichere Einführungen in digitale Angebote benötigten. Außerdem wünschten sie sich Einblicke in weitere Themen mit Digitalisierungsbezug, wie z.B. Datenschutz und Sicherheit im Internet. Neben weiteren Angeboten nannten die Nutzer:innen mehr Möglichkeiten zum Ausprobieren und Austausch, z.B. in Form von Workshops oder der Schaffung von Gelegenheiten, neue Geräte und Funktionen, wie etwa Spielkonsolen oder Sprachsteuerung bei Laptops, frei ausprobieren zu können. Einige nannten auch die Pausengestaltung als Raum für die Förderung des gemeinsamen Austausches als wichtig. Für manche Nutzer:innen stellten die Projekte aus Mangel an eigenen finanziellen Mitteln die einzige Möglichkeit dar, Zugang zu digitaler Technik, wie z.B. einem Computer, zu erhalten. Gerade diese Nutzer:innen betonten die Notwendigkeit dieses Zugangs und forderten, dass jede Person jederzeit Zugang zu digitaler Technik und dem Erwerb von Digitalkompetenz erhalten sollte. Neben den Wünschen nach zusätzlicher Technik bzw. nach der Aufrechterhaltung des Angebots ist es wichtig hervorzuheben, dass die Ausstattung in manchen Projekten als unzureichend wahrgenommen wurde bzw. auf die Bedürfnisse der Nutzer:innen nicht abgestimmt war. So wurde beispielsweise dargestellt, dass die Technik individueller auf die Bedarfe bestimmter Nutzer:innen angepasst werden müsste. Ein Beispiel hierfür war die **fehlende Barrierefreiheit** von Kameras und Schnittprogrammen, die dazu führte, dass die Nutzung dieser Geräte eingeschränkt war, so dass manche Ergebnisse nicht genutzt werden konnten. Auch der Bedarf nach Angeboten in leichter Sprache sowie Angeboten in mehreren Sprachen wurde angemerkt. In einem konkreten Fall bestand der Bedarf, die Bedienbarkeit einer Online-Beratung zu verbessern, indem sie etwa über eine App anstatt über eine Website angeboten werden könnte.

Es wurden zudem Verbesserungsvorschläge eingebracht, die sich auf die Sichtbarkeit von Informationen im Zusammenhang mit den betrachteten Projekten bezogen. Dazu zählte einerseits das Bewerben von Angeboten für Nutzer:innen (im Sinne der allgemeinen Öffentlichkeitsarbeit) sowie andererseits die Kommunikation spezifischer Projektinformationen (im Sinne der spezifischen Ansprache von Nutzer:innen). Aus einigen Projekten wurden mehr oder weniger strukturierte Vorschläge für ein angemessenes Vorgehen entwickelt. So schlugen die Nutzer:in-



nen vor, zu Beginn des Projekts einen „groben Themenplan“ anzugeben, Informationen zu Aktivitäten und Checklisten online zur Verfügung zu stellen und Termine für Online- und Präsenzveranstaltung auf der Website (rechtzeitig) sichtbar zu machen.

## 8 Lessons Learned

Für die Lessons Learned wurden im Sinne einer abschließenden Gesamtbetrachtung solche Erfahrungswerte der Expert:innen verwendet, die als bedeutsam für das Gelingen von Digitalisierungsprojekten gelten können. Die Lessons Learned beruhen daher auf konkreten Veränderungswünschen und Empfehlungen, die in den Interviews und der Online-Befragung formuliert worden sind. Im Rahmen der Interviews wurde die Expert:innen gefragt: „Vor dem Hintergrund ihrer Erfahrungen mit dem Projekt, was würden Sie anderen Institutionen empfehlen, die ein Digitalisierungsprojekt umsetzen möchten?“ Der Fragebogen enthielt die Frage: „Was würden Sie im Nachhinein anders machen?“

Die Lessons Learned sollen als **Orientierungshilfe** dienen, beanspruchen aber **keine Allgemeingültigkeit**, da insbesondere die Heterogenität der Handlungsfelder und die unterschiedliche Komplexität der Digitalisierungsprojekte mit spezifischen Herausforderungen und Lernprozessen einhergegangen sind. Die nachfolgenden Lessons sollen dabei helfen, die vielfältigen Anforderungen an notwendige Vorbereitungs- und Begleitmaßnahmen besser zu bewältigen.

Inhaltlich strukturieren sich die Lessons Learned auf drei Ebenen:

- Einem übergeordneten Themenbereich, wie z.B. Organisation, Nutzer:innenbeteiligung oder Personalplanung;
- Untergeordneten Aktivitäten, die in einigen Fällen weiter konkretisiert werden (Spiegelstriche);
- Einem Fließtext, der den summarischen Überblick innerhalb der Boxen nochmal vor dem Hintergrund der evaluierten Projekte erläutert.

Im Folgenden sind die Lessons Learned chronologisch angeordnet, d.h. je nachdem wann eine Erfahrung am besten anzuwenden ist (vor, zu Beginn, während oder nach einem Projekt).

## 8.1 Hinweise zur Antragstellung und Projektvorbereitung

### Lessons Learned 1–2: Allgemeine Empfehlungen zu Planung und Organisation

#### Bedarf ermitteln

- Prüfung vorhandener und benötigter Ressourcen
- Inkl. Prüfung technischer Voraussetzungen und Kompatibilität für Neuanschaffungen
- Ggf. Beratung durch externe (IT-)Dienstleister:innen in Anspruch nehmen

#### Ziele formulieren und fixieren

- Realistische Erwartungen an Digitalisierungsprozesse stellen
- Kleines Portfolio, kleine Schritte, Fokussierung
- Konkrete Handlungsschritte festlegen, einen Handlungsplan entwickeln

Es gibt eine Reihe von allgemeinen Empfehlungen im Hinblick auf die Planung und Organisation von Digitalisierungsprojekten. Zu Beginn sollte eine gründliche Bedarfsermittlung vorgenommen werden. Ein wesentlicher Aspekt ist dabei die Prüfung der technischen Voraussetzungen und Kompatibilität. Darüber hinaus ist zu prüfen, welche finanziellen, technischen, personellen und zeitlichen Ressourcen vorhanden sind, und welche benötigt werden. Eine solche Analyse umfasst auch eine präzise Beantwortung der Frage, wie hoch der Bedarf ist. Die Inanspruchnahme einer professionellen Beratung durch externe (IT-)Dienstleister:innen kann sich als hilfreich erweisen, um eine fundierte Einschätzung, insbesondere hinsichtlich technischer Aspekte zu erhalten.

Wichtig ist zudem die Formulierung von realistischen Projektziele. Nach Abschluss ihrer Digitalisierungsprojekte stellte ein Teil der Expert:innen fest, dass ihre Zielsetzungen zu ambitioniert waren. Digitalisierungsvorhaben sind komplexe Prozesse, die oft einen höheren Aufwand als erwartet erfordern und zudem an Unwägbarkeiten geknüpft sind. Insofern kann es zum Gelingen beitragen, bei der Zielformulierung kleinschrittig vorzugehen und sich auf bestimmte Bereiche zu fokussieren. Diese Überlegungen sollten in einen Handlungsplan überführt werden, in dem möglichst konkret beschrieben ist, welche Schritte zur Erreichung der festgelegten Ziele unternommen werden müssen.

### Lessons Learned 3–4: Nutzer:innen – Beteiligung und Angebote

#### Nutzer:innen beteiligen

- Partizipative Einbindung bei Entscheidungen zu digitalen Angeboten
- Austauschveranstaltungen mit Nutzer:innen zur Bedarfsermittlung anbieten

#### Angebote für Nutzer:innen planen und gestalten

- Digitale Angebote zielgruppengerecht gestalten (z.B. nach Kompetenz, Interessen)
- Digitale Grundqualifizierung anbieten
- Kleine Schulungsgruppen

Eine partizipative Einbindung der Nutzer:innen an der Entwicklung von Ideen und bei Entscheidungen im Projekt wird als wesentlich erachtet, um ein erfolgreiches Digitalisierungsprojekt durchzuführen. Eine fehlende oder begrenzte Beteiligung kann das Passungsverhältnis zwischen dem digitalen Angebot und dem Bedarf der Nutzer:innen einschränken und einen Widerstand unter den Nutzer:innen auslösen. Die Projekterfahrungen der Expert:innen legen zudem nahe, dass eine solche partizipative Einbindung sich über begleitende Veranstaltungen realisieren lässt. Hier sollen die Projektbeteiligten sich miteinander austauschen und in einen gemeinsamen Aushandlungs- und Entscheidungsprozess eintreten.

Wie oben bereits mit Verweis auf das Passungsverhältnis angedeutet wird, sollte bei der Planung und Gestaltung von digitalen Angeboten für die Nutzer:innen stets versucht werden, ein möglichst zielgruppengerechtes Angebot zu entwerfen. Wodurch ein solches Angebot jeweils gekennzeichnet ist, sollte ebenfalls in einem partizipativen Prozess ermittelt werden. Nutzer:innen könnten dazu bspw. nach ihren vorhandenen (digitalen) Kompetenzen und Interessen gefragt werden. Expert:innen haben im Übrigen festgestellt, dass Schulungen zur Vermittlung digitaler Kompetenzen häufig zu hoch ansetzen. Aus diesem Grund wird empfohlen, mehr Angebote zum Erwerb einer digitalen Grundqualifizierung vorzuhalten. Schließlich haben sich kleine Schulungsgruppen für die Nutzer:innen bewährt, da dort intensiver an digitalen Kompetenzen gearbeitet werden kann.

### Lessons Learned 5–8: Finanzierungs- und Kostenplanung

#### Allgemeines

- Verhältnis Personal- zu Sachkosten abwägen (hohe Anschaffungskosten von Hard- und Software vs. hoher Einarbeitungsaufwand)
- Beratung zu Fördersumme einholen

#### Sachmittel

- Ressourcen für die Implementierung von Software einplanen
- Ressourcen für die Installation technischer Ausstattung einplanen

#### Mittel für externe (IT-)Dienstleister:innen

- Ressourcen für externe Fachberatung/Referent:innen einplanen
- Externe Fachberatung für Antragsausgestaltung im Vorfeld einholen

#### Reserven für zusätzliche Kosten

- Folgekosten (z.B. für Lizenzverlängerungen, Wartungen etc.)
- Behebung von technischen Problemen
- Preissteigerungen (MwSt., Inflation)

Weitere Lessons Learned beziehen sich auf den Bereich der Finanzierungs- und Kostenplanung. Expert:innen empfehlen eine Auseinandersetzung mit der Frage, in welchem Verhältnis die Personal- zu den Sachkosten stehen sollen. Es hat sich in vielen Fällen gezeigt, dass insbesondere im Hinblick auf digitale Kompetenzen sowohl bei den Mitarbeiter:innen als auch Nutzer:innen ein hoher Nachholbedarf existiert. Dementsprechend können relativ zeit- und kostenintensive Bemühungen zur Vermittlung von digitalen Kompetenzen erforderlich sein. Gleichzeitig ist zu beachten, dass mit der Anschaffung von Hard- und Software hohe Kosten einhergehen und Nutzer:innen in bestimmten Handlungsfeldern Sozialer Arbeit in Folge bestehender digitaler Ungleichheit potenziell vom Zugang zu digitalen Technologien und Medien ausgeschlossen sind. Dies kann dazu führen, dass digitale Angebote nicht oder nur eingeschränkt umsetzbar sind. Aus diesen Gründen ist sorgfältig abzuwägen, in welcher Höhe Sach- und Personalmittel in die Antragstellung einfließen. Manchmal bietet es sich an, sich vorab zu erkundigen, in welchem Bereich eine angemessene Fördersumme für das geplante Vorhaben liegen könnte.

Zudem sollten mit Blick auf die Sachmittel mehr Ressourcen für die technische Ausstattung sowie zur Einrichtung von Softwareanwendungen eingeteilt werden. Im Rahmen der Projektumsetzung wird häufig die Unterstützung durch externe IT-Dienstleister:innen und Referent:innen erforderlich sein. Diese Kooperationen waren mitunter auch mit einem hohen finanziellen Aufwand verbunden, so dass hierfür mehr Ressourcen eingeplant werden sollten. Des Weiteren kann es vorteilhaft sein, eine externe Fachberatung intensiv am Prozess der Antragstellung zu beteiligen. Dies ermöglicht fachlich fundierte Einschätzungen zur technischen Umsetzbarkeit von Projektvorhaben zu erhalten und eine begründete Auswahl benötigter Soft- und Hardware sowie Infrastruktur vorzunehmen. Ferner gilt es vor Projektbeginn zu beachten, dass im Projektverlauf zusätzliche Kosten entstehen können. Hierbei kann es sich zum einen um Folgekosten, bspw. für Lizenzverlängerungen oder Wartungen, handeln. In Bezug auf Lizenzverlängerungen spielt für die Höhe der Folgekosten eine Rolle, ob es sich um einmalig erworbene oder jährlich verlängerte Lizenzen handelt. Weitere Zusatzkosten können für die Behebung von technischen Problemen oder aufgrund von Preissteigerungen anfallen. Preisschwankungen haben sich in bisherigen Digitalisierungsprojekten daraus ergeben, dass der Mehrwertsteuersatz und die Inflationsrate zum Zeitpunkt der Bewilligung nicht dem bzw. der zum Zeitpunkt der Antragstellung entsprachen.

### **Lessons Learned 9–10: Personalplanung**

#### Erste Vorbereitungen

- personelle und zeitliche Ressourcen für die Antragstellung einplanen
- ggf. Projektstelle beantragen
- Personal aufgabenspezifisch einplanen

#### Zusammensetzung des Projektteams

- Personal mit relevanten (digitalen) Fachkompetenzen einplanen
- Interdisziplinäres Projektteam aufstellen
- Antragschreibende über die gesamte Projektlaufzeit beteiligen
- Zuständigkeiten im Projekt festlegen

Weitere Empfehlungen der Expert:innen für die Phase vor Projektbeginn betreffen den Aspekt der Personalplanung. Bereits die Antragstellung für ein Digitalisierungsprojekt setzt einen hohen personellen und zeitlichen Aufwand voraus. Folglich sollte berücksichtigt werden, dass für die Beantragung genügend Ressourcen bereitgestellt werden müssen. Vor dem Hintergrund,

dass auch die Durchführung von Digitalisierungsprojekten mit einem hohen Personalaufwand verbunden ist, sollte tendenziell mehr Personal eingeplant werden. Die Erfüllung projektbezogener Aufgaben zusätzlich zu den Hauptaufgaben der Mitarbeiter:innen birgt jedoch die Gefahr einer Überforderung. Es empfiehlt sich daher, eigene Projektstellen zu beantragen. Zudem sollten möglichst viele Mitarbeiter:innen, die über spezielle technikbezogene Fachkompetenzen verfügen, für die Umsetzung eingeplant werden. Ihre besondere Stärke liegt darin begründet, dass sie im Projektverlauf als Ansprechpartner:innen für Kolleg:innen und Nutzer:innen zur Verfügung stehen und die Qualität der Beratung durch externe Dienstleister:innen kritisch bewerten können. Falls möglich, sollte darauf geachtet werden, ein interdisziplinäres Projektteam zusammenstellen. So lassen sich den Expert:innen zufolge unterschiedliche Perspektiven bei der Angebotsentwicklung und -umsetzung einbeziehen. Des Weiteren bietet es sich an, diejenigen, die an der Antragstellung beteiligt sind, über die gesamte Projektlaufzeit hinweg zu halten. Auf diese Weise stehen Antragsteller:innen den Projektbeteiligten als Ansprechpartner:innen zur Verfügung und behalten die Projektziele sowie zu ihrer Erfüllung benötigte Schritte im Blick. Verlassen Antragsteller:innen hingegen frühzeitig das Projekt, können Verzögerungen und Einschränkungen als Konsequenz von aufwendigen Einarbeitungsphasen auftreten. Das aufgabenspezifische Einplanen der Mitarbeiter:innen fördert die Klarheit über Zuständigkeiten im Rahmen der Projektumsetzung und ermöglicht eine passgenauere Zuweisung von Aufgaben.

## 8.2 Nach der Bewilligung und zu Projektbeginn

### Lessons Learned 11–13: Organisation

#### Vorausschauendes Zeitmanagement

- Zeitplan erstellen
- Zeitliche Flexibilität ermöglichen
- Einzelprojekte frühzeitig planen
- Hardware frühzeitig bestellen
- Zeit zur Einarbeitung in technische Neuerungen einplanen
- Unterstützung bei administrativen Aufgaben einplanen

#### Austausch und Kooperation

- Interne und fachliche Kooperationen initiieren
- Projekt bewerben
- Multiplikator:innen-Team einbeziehen
- Feste Ansprechpartner:innen für Anliegen zum Projekt benennen

#### Verbindliche Klärung rechtlicher Fragen

- Datenschutz (z.B. für genutzte Software)
- Haftung (z.B. für geliehene Geräte)

Zum Projektstart wird die Erstellung eines detaillierten Zeitplans empfohlen, um einen besseren Überblick über die anfallenden Projektaufgaben zu gewinnen. Ein solcher Zeitplan sollte ausreichende Puffer enthalten, um flexibel auf Abweichungen und Änderungen reagieren zu können. Erfahrungsgemäß sind die meisten Digitalisierungsprojekte damit konfrontiert, auch unerwartete Herausforderungen bewältigen zu müssen. Geplante Einzelprojekte sollten – je nach erforderlichem Aufwand – möglichst frühzeitig umgesetzt werden. Zudem empfiehlt sich eine möglichst frühe Bestellung von Hardware, da Lieferengpässe und lange Lieferzeiten zu erheblichen Verzögerungen führen können. Schließlich sollte genügend Zeit für die notwendige Einarbeitung in technische Neuerungen eingeplant werden. In der Planung ist außerdem zu berücksichtigen, dass personelle Unterstützung für die Erledigung administrativer Aufgaben benötigt wird. Handelt es sich um ein gefördertes Projekt, zählt hierzu z.B. die Erstellung von Verwendungsnachweisen. Wird das Digitalisierungsprojekt aus eigenen Mitteln finanziert, müssen bspw. Angebote für Hardware eingeholt und Rechnungen geschrieben werden. Einrichtungen sollten Strukturen für eine interne und fachliche Kooperation zwischen bestimmten Handlungs- und Aufgabenfeldern sowie der IT-Abteilung schaffen. Es ist ratsam, im Rahmen der Öffentlichkeitsarbeit mit Rückgriff auf Social Media auf das eigene Projekt hinzuweisen und ein Multipli-

kator:innenteam zusammenzustellen. Ein solches Team kann aus digital kompetenten Mitarbeiter:innen bestehen, die ggf. zu diesem Zweck zu schulen sind. Im Übrigen sollten feste Ansprechpartner:innen benannt werden, die sowohl den Projektbeteiligten als auch Externen beratend zur Verfügung stehen und wichtige Informationen zum Projekt bündeln. Zuletzt ist spätestens zu diesem Zeitpunkt eine verbindliche Klärung rechtlicher Fragen vorzunehmen. Diese betreffen z.B. den Datenschutz (z.B. für genutzte Software) sowie eigene Haftungsrisiken (z.B. für geliehene Geräte) und bilden eine wichtige Voraussetzung.

### **Lessons Learned 14–16: Externe Dienstleister:innen**

#### Mögliche Auswahlkriterien für externe (IT-)Dienstleister:innen

- Technische und pädagogische Expertise
- Vor- und Nachteile der Anbietergröße beachten

#### Externe (IT-)Dienstleister:innen gewinnen

- Externe Aufträge vergeben
- Ausschreibung der Stellen für Dozent:innen
- Mit Schulungen beginnen

#### Arbeitsbeziehung mit externen (IT-)Dienstleister:innen gestalten

- Gemeinsamen Zeitplan erstellen
- Vertragliche Vereinbarungen zu Erreichbarkeit, Abgabefristen etc. treffen
- Austausch zwischen verschiedenen Dienstleister:innen herstellen

Zu Projektbeginn kann eine Zusammenarbeit mit externen (IT-)Dienstleister:innen in Betracht kommen. Bei der Auswahl entsprechender Unternehmen oder Personen können unterschiedliche Kriterien eine Entscheidung stützen. Einerseits sollten Dienstleister:innen über fundierte technische Kenntnisse verfügen, um Ideen auf deren technische Machbarkeit hin bewerten und umsetzen zu können. Andererseits ist eine pädagogische Expertise wünschenswert, um auf das jeweilige Handlungsfeld und die Zielgruppe zugeschnittene Lösungen anbieten zu können. Zudem sollte im Auswahlprozess berücksichtigt werden, dass mit der Größe der Anbieter spezifische Vor- und Nachteile verbunden sein können. Kleinere, regionale Anbieter sind in der Regel eher mit der Projekteinrichtung und deren Bedürfnissen und (finanziellen) Möglichkeiten vertraut, sind aber gleichzeitig anfälliger für Personalausfälle. Dagegen besteht bei Kooperationen mit größeren Anbietern eine geringere Abhängigkeit von Einzelpersonen und es besteht

die Möglichkeit, umfassende Gesamtlösungen von einem:r festen Ansprechpartner:in zu erhalten. Ein Nachteil könnte allerdings darin bestehen, dass größere Anbieter tendenziell weniger mit den Besonderheiten der jeweiligen Einrichtung vertraut sind.

Bemühungen zur Gewinnung externer (IT-)Dienstleister:innen sollten frühzeitig ergriffen werden, da die Ausführung von Aufträgen, z.B. zur Implementierung einer neuen Softwareanwendung, viel Zeit beanspruchen kann. Des Weiteren wird dazu geraten, möglichst früh Stellen für Referent:innen auszuschreiben, damit die Schulungen zur Vermittlung digitaler Kompetenzen zügig beginnen können.

Weitere Empfehlungen zu den externen Dienstleister:innen beziehen sich auf die konkrete Ausgestaltung der Arbeitsbeziehung. Um eine verbindliche Arbeitsgrundlage zu schaffen, empfiehlt sich die Erstellung eines gemeinsamen Zeitplans. Vor dem Hintergrund negativer Erfahrungen mit Blick auf deren Zuverlässigkeit ist es ratsam, klare Absprachen oder ggf. sogar vertragliche Vereinbarungen zur Erreichbarkeit externer (IT-)Dienstleister:innen zu treffen und auch Abgabefristen vertraglich zu vereinbaren. Sind verschiedene externe Dienstleister:innen an einem Digitalisierungsprojekt beteiligt, sollte eine regelmäßige Austauschmöglichkeit mit allen Beteiligten geschaffen werden, um Transparenz und eine optimale Koordinierung von Aufgaben zu gewährleisten.

### **Lessons Learned 17–18: Aufgaben- und Vertretungsplanung**

#### Vorbereitung auf Projektaufgaben

- Gründliche Einarbeitung in digitale Angebote (inkl. genutzter Hard- und Software)
- Zuständigkeit und Arbeitsschritte spezifizieren
- Arbeitskreise gründen
- Umgang mit technikskeptischen Personen planen

#### Personelle Stabilität schaffen

- Vertretungspläne erstellen für Personalausfälle oder arbeitsintensive Projektphasen
- Personal für informierte Vertretung einplanen (Vertreter:innen auf dem aktuellen Stand halten)

Mitarbeiter:innen sollten zu Projektbeginn umfassend auf ihre Projektaufgaben vorbereitet werden. Hierzu bedarf es einer gründlichen Einarbeitung und Vermittlung benötigter digitaler Kompetenzen. In den Projekten wurden zum Teil deutlich, dass auch die Mitarbeiter:innen nicht zwangsläufig über ausreichende digitale Kompetenzen verfügen, um bestimmte Aufgaben im Projekt zu erfüllen. Zu einer gründlichen Vorbereitung zählt ferner eine Spezifizierung festgelegter Zuständigkeiten. Zu einer eindeutigen Zuordnung von Projektaufgaben kann auch die

Gründung von Arbeitskreisen einen wichtigen Beitrag leisten. Ein weiterer Vorteil der Arbeitskreise besteht nach Einschätzung von Expert:innen darin, dass relevante Informationen in die jeweiligen Teameinheiten vermittelt werden und auf diese Weise mehr Beteiligung sichergestellt wird. Es lohnt sich aus Sicht der Expert:innen im Vorfeld zu überlegen, auf welche Weise im Projekt mit einer Technikskepsis umgegangen werden kann. Schließlich setzt die Teilnahme an einem Digitalisierungsprojekt voraus, dass seitens der Beteiligten eine Bereitschaft zur Auseinandersetzung mit digitalen Technologien und Medien besteht. Das Schaffen einer personellen Stabilität stand für viele Expert:innen im Vordergrund. Um diese zu gewährleisten, wurde empfohlen, regelmäßig Vertretungspläne zu erstellen. Dabei sollte beachtet werden, dass die potenziellen Vertretungen so in das Projekt eingebunden sind, dass sie ohne hohen Einarbeitungsaufwand in Hochphasen oder bei Personalausfällen unterstützen können.

### 8.3 Während des Projekts

#### Lessons Learned 19–20: Anschaffungen

##### Auswahl von Geräten und Software

- Angemessene Auswahl an Geräten und Software ermöglichen
- Gleichzeitig Aufwand für Einarbeitung berücksichtigen

##### Strategie bei langer Projektlaufzeit

- Technik ggf. schrittweise anschaffen
- Regelmäßiger Austausch zu Bedarfen und Bedürfnissen
- Bedarfsgerechte Ausstattung

Auch für die Zeit während der Projekte wurden einige Erfahrungswerte gesammelt. Bei der Anschaffung von Geräten wurde die Bereitstellung einer Auswahl an Geräten empfohlen, da beispielsweise Nutzer:innen unterschiedliche Bedarfe und Präferenzen haben. Eine zu große Vielfalt an Geräten könnte allerdings hinderlich wirken, da die Expert:innen die Nutzer:innen bei der Nutzung anleiten und sich sonst in zu viele verschiedene Hard- oder Software einarbeiten müssten. Manchmal bietet es sich bei ausreichend langer Projektlaufzeit außerdem an, die Ausstattung schrittweise anzuschaffen. Das ermöglicht eine Flexibilität und ein erstes „Testen“, um auf Bedürfnisse reagieren zu können und die Anschaffungen bei Bedarf noch anzupassen. Hier sollte allerdings abgewogen werden, da eine schrittweise Anschaffung bei kurzen Projektlaufzeiten den Projektstart verzögern können. Auch die bereits genannten Lieferengpässe und Preiserhöhungen sind mögliche Komplikationen, die man bei dieser Lesson Learned bedenken sollte.

### Lessons Learned 21–23: Organisation

#### Abweichungen von der Projektplanung

- Flexibilität und Raum für Anpassungen behalten
- Notwendige Änderungen zeitnah umsetzen
- Offen und nachsichtig mit Fehlern umgehen

#### Fachliche Begleitung

- Technischen Support zur Begleitung digitaler Veranstaltungen einplanen
- Auch im laufenden Projekt bei Bedarf fachliche Expertise einholen (z.B. externe Beratung zu technischen oder rechtlichen Fragen)

#### Verstetigung der Projektarbeit

- Falls relevant, frühzeitig Projektfolgeantrag stellen

In Bezug auf die Organisation können Projekte davon profitieren, sich Raum für notwendige Anpassungen offen zu halten. Abweichungen von der ursprünglichen Planung kamen in den evaluierten Projekten häufig vor. Möglicherweise könnte sich in diesem Zusammenhang auch eine erhöhte Flexibilität seitens der Fördermittelgeber als hilfreich erweisen. Sollten Abweichungen von der Planung absehbar sein, sollten diese so bald wie möglich umgesetzt werden. Ähnlich verhält es sich bei Fehlern. Ein offener Umgang mit Fehlern kann die Projektarbeit erleichtern. Innerhalb der sozialen Arbeit ist die Digitalisierung unterschiedlich weit fortgeschritten. Während digitale Transformationsprozesse teilweise bereits erfolgreich umgesetzt wurden, besteht mitunter noch ein hoher Nachholbedarf. Dementsprechend sollten Projektbeteiligte ermutigt werden, innovative Konzepte zu testen, auch wenn diese weniger Sicherheit vermitteln als solche, die bereits etabliert sind. Bei digitalen Veranstaltungen kann es hilfreich sein, die IT zur Unterstützung miteinzubeziehen, vor allem, wenn die benötigte Expertise (noch) nicht bei den Mitarbeitenden im Projekt vorhanden ist. Das gilt auch für alle anderen Aspekte im laufenden Projekt – bei Bedarf oder Unsicherheiten sollte eine entsprechende fachliche (z.B. juristische) Expertise rechtzeitig eingeholt werden. Wichtig ist es auch, sich frühzeitig um Folgeanträge zu bemühen und Fortführungsaktivitäten einzuleiten.

## Lessons Learned 24–27: Öffentlichkeitsarbeit und Vernetzung

### Öffentlichkeitsarbeit für digitale Angebote

- Projekt kontinuierlich bewerben (z.B. über Soziale Medien)
- Sichtbarkeit gewährleisten
- Auch intern für das Projekt werben
- Praxisbezüge herstellen

### Austausch im Projekt

- Offener Austausch über Ideen und Projektziele
- Erwartungshaltungen besprechen, Erwartungsmanagement
- Regelmäßiger Austausch mit allen Projektbeteiligten (inklusive der Leitung)
- Abstimmung von notwendigen Änderungen im Team, Beteiligung an Entscheidungen

### Weitere Vernetzung

- Austausch mit anderen Projekten, Netzwerkarbeit
- Ggf. Weitergabe des Konzepts an lokale Träger (nach Projektende)

### Austausch mit Nutzer:innen

- Partizipativer Ansatz (gemeinsame Entwicklung von Ideen und Angeboten)
- Einbindung der Nutzer:innen in Entscheidungsprozesse auch im laufenden Projekt
- Bedarfsgerechte Angebote (z.B. barrierefreie Software)
- Hilfestellungen anbieten

Auch in Bezug auf die Öffentlichkeitsarbeit sprachen die Expert:innen mit Rückblick auf ihre Projekte Empfehlungen aus. Die Angebote sollten kontinuierlich intern und extern sichtbar gemacht werden. Dabei ist es wichtig genügend Praxisbezüge aufzuzeigen, also sichtbar zu machen, inwiefern Angebote wie Schulungen den Mitarbeitenden im Berufsalltag nützen.

Außerdem kann es sich fördernd auswirken, wenn Leitungen ihre Mitarbeitenden zu einem ergebnisoffenen Austausch über Ideen und Projektziele anregen und so miteinbeziehen. Auch sollten Erwartungshaltungen frühzeitig reflektiert und bei Bedarf angepasst werden, um diesen im Projektverlauf besser gerecht werden zu können. Insgesamt kann das Projektteam von einem regelmäßigen Austausch profitieren. Damit wird sichergestellt, dass sich alle auf dem gleichen Wissensstand befinden und Problemen kann frühzeitig entgegengesteuert werden. Abweichungen von der Planung sollten ebenfalls im Team beschlossen werden und nicht ohne Absprache von der Leitung vorgegeben werden. Nicht nur innerhalb des Projekts sind Austausch und Vernetzung essenziell: Viele Projekte berichteten davon, sehr von einem Austausch

mit ähnlichen Projekten zu profitieren. Einerseits trug dies dazu bei, neue Ideen zu gewinnen, andererseits konnten sie sich in ihrem eigenen Vorhaben bestätigt fühlen, wenn andere Projekte auf ähnliche Herausforderungen stießen. Nach erfolgreicher Beendigung des Digitalisierungsprojekts können lokale Träger von der Weitergabe des Konzepts profitieren. So können auch andere Einrichtungen von den gewonnenen Erkenntnissen profitieren und Teile des Projekts bei sich implementieren.

Zudem ist auch der Austausch mit den Nutzer:innen von großer Bedeutung. Wie bereits in den Lessons Learned zur Projektvorbereitung erwähnt, kann ein partizipativer Ansatz dazu beitragen, das digitale Angebot auf die Bedürfnisse der Nutzer:innen abzustimmen. Dazu gehört ebenfalls, die Nutzer:innen regelmäßig in Entscheidungen hinsichtlich des digitalen Angebots (z.B. Nutzungswünsche) einzubinden. Das Angebot sollte, auch durch die bereits erwähnte Einbindung der Nutzer:innen in die Konzeption, bedarfsgerecht aufgebaut sein. Außerdem sollten Nutzer:innen durchgehend die Möglichkeit haben, Unterstützung bei Fragen zu erhalten.

### **Lessons Learned 28–31: Vermittlung von Digitalkompetenzen**

#### Konzeption von Schulungen

- Geräte in die Schulung zur praktischen Übung einbinden
- Schulungen für alle eingesetzten Geräte und Anwendungen anbieten
- Unterschiedliche Vorkenntnisse berücksichtigen

#### Vielfältige Schulungsformate

- Ggf. Online-Schulungen ermöglichen
- Interaktive (statt frontale) Gestaltung von Schulungen

#### Lernatmosphäre in Schulungen

- Keinen Leistungsdruck aufbauen
- Raum für Fragen einplanen

#### Wissenserhalt nach Schulungen

- Regelmäßiges Üben und Anwenden des Gelernten
- Verschriftlichung und Aufbereitung von Schulungsinhalten

Viele Projekte ermöglichten Schulungen für Beschäftigte, um erforderliche Digitalkompetenzen zu vermitteln. Hier ergaben sich mehrere Lessons Learned: Schulungen für Geräte sollten nach Möglichkeit so durchgeführt werden, dass direkt am entsprechenden Gerät geübt werden kann. Generell sollten für alle genutzten Geräte und Anwendungen Schulungen angeboten werden. Die Schulungen selbst sollten die verschiedenen Stufen von Vorkenntnissen berücksichtigen.

Da nicht bei allen Mitarbeitenden gleichzeitig zeitliche Kapazitäten vorhanden sind, bieten sich für bestimmte Themen Online-Schulungen an, die flexibel wahrgenommen werden können. Für die Schulungen selbst gilt es, diese möglichst interaktiv zu gestalten und keinen Leistungsdruck aufzubauen, da hierdurch die Motivation beeinträchtigt werden kann. Auch eignen sich kleine Gruppengrößen, in denen auch Anfänger:innen ausreichend Raum für Fragen erhalten. Nach der Schulung ist es wichtig, das Gelernte regelmäßig anzuwenden, um die erworbenen Kompetenzen zu festigen. Dabei kann außerdem eine Verschriftlichung der Schulungsinhalte helfen.

#### **8.4 Nach dem Projekt**

##### **Lessons 32–33: Nachbereitung**

###### Abschlussrunde im Projektteam

- Lessons Learned sammeln, Selbstevaluation durchführen
- Erfolge und Best Practices für zukünftige Projekte übernehmen
- Anpassungsbedarf ermitteln

###### Digitale Nachhaltigkeit

- Verfolgen einer langfristigen Digitalisierungsstrategie
- Bereichsübergreifende digitale Infrastruktur

Nach den Projekten empfehlen die Expert:innen eine Abschlussrunde zur Nachbereitung der Projekte. Hier sollen die projekt- und einrichtungsspezifischen Lessons Learned festgehalten werden. Außerdem sollte es genügend Raum zur Reflexion geben, um zu bestimmen, welche Aspekte und Vorgehensweisen für zukünftige Projekte beibehalten werden sollen und an welchen Stellen bedarf für Anpassungen besteht. Die Ergebnisse sollten festgehalten werden, damit die gesammelte Erfahrung auch bei befristeten Stellen an neue Mitarbeiter:innen weitergegeben werden kann. Eine weitere Lesson Learned für die Zeit nach Projektende ist die langfristige Verfolgung einer Digitalisierungsstrategie. Dieser bedarf es für die Implementierung einer bereichsübergreifenden digitalen Infrastruktur für soziale Einrichtungen.

### Empfehlungen an die Stiftung Wohlfahrtspflege NRW

#### Hürden bei der Antragstellung abbauen

- Anforderungen für Antragstellung senken
- Bei der Antragstellung unterstützen, gerade bei Erstantragstellenden

#### Flexibilität

- notwendige Abweichungen zulassen
- längere Förderzeiträume ermöglichen

Die Projekte konnten durch die Förderung wichtige Fortschritte im Bereich der Digitalisierung der sozialen Arbeit erzielen. Um zukünftige Förderungen noch besser zu gestalten, richteten die Expert:innen folgende Empfehlungen an die Stiftung Wohlfahrtspflege:

Der administrative Aufwand für die Förderung stellte manche Projekte ebenfalls vor Herausforderungen. Gerade bei Erstantragstellenden wäre eine Beratung oder Unterstützung bei der Antragstellung sehr wertvoll. Möglicherweise könnte von Seiten der Stiftung auch evaluiert werden, wo Hürden in der Antragstellung bestehen und wie diese gesenkt werden können. Zielgerichtete Unterstützung und niedrigschwellige Vorgaben können die Projekte entlasten und mehr Ressourcen für die Projektarbeit schaffen. Wie aus den Ergebnissen des vorliegenden Berichts hervorgeht, sind die Projekte oftmals darauf angewiesen, innovative Wege zu suchen und auszuprobieren. Dies geht allerdings mit gewissen Risiken einher und erfordert dahingehend eine Flexibilität, auch während der Projektlaufzeit Änderungen vorzunehmen und passendere Möglichkeiten zu nutzen. Ist dies nicht gegeben, müssen ggf. gewählte Maßnahmen (z.B. angeschaffte Software) beibehalten werden, die weniger geeignet sind. Flexibilität könnte daher auch von der Stiftung in geeignetem Rahmen ermöglicht werden, sodass notwendige Abweichungen in der Umsetzung oder Budgetierung vorgenommen werden können, um die Effizienz der Projekte zu steigern. Die zeitlichen Ressourcen waren in den meisten Projekten knapp bemessen und stellten eine große Herausforderung dar. Längere Projektlaufzeiten könnten die Implementierung der Projekte und später die Verstetigung der Projektergebnisse erleichtern.

## 9 Diskussion: Soziale Innovation und Professionalisierung

Zu Beginn des vorliegenden Abschlussberichtes wurden im Rahmen einer theoretischen Einordnung der Debatte um Digitalisierung in der sozialen Arbeit spezifische Diskurslinien hervorgehoben, die im Weiteren als Grundlage für die Operationalisierung der Evaluationsziele sowie das Evaluationsdesign dienten. Darauf aufbauend zielte die Untersuchung darauf ab, zum einen wirtschaftliche, institutionelle, rechtliche und gesellschaftliche **Bedingungen für eine gelingende Digitalisierung der sozialen Arbeit in NRW** (Kapitel 4 und 5) zu identifizieren und zu ermitteln, inwiefern diese einen **Gebrauchswert** für die Nutzer:innen aufweist bzw. die Inanspruchnehmenden digitale soziale Angebote auch zur Bewältigung sich ihnen stellender Alltagsaufgaben nutzen können (siehe Kapitel 6 und 7). Zum anderen sollten mit Hilfe der Evaluation von 653 Projekten auch wertvolle **Handlungsorientierungen** für die zukünftige Gestaltung von Digitalisierungsprojekten abgeleitet werden, wie sie im Kapitel 8 ‚Lessons Learned‘ dargestellt werden. Zusammenfassend hatte sich die Evaluation auch zum Ziel gesetzt, die vorliegenden Digitalisierungsprojekte im Sinne sozialer Innovationen und fortschreitender Professionalisierung der sozialen Arbeit zu analysieren und, soweit verfügbar, mit vergleichbaren Erfahrungen in Beziehung zu setzen.

Im Folgenden werden fördernde bzw. hindernde Faktoren nochmal aufgegriffen (siehe gerahmte Boxen) und unter Gesichtspunkten der Förderung bzw. Unterstützung von Veränderungsprozessen auf organisatorischer und gesellschaftlicher Ebene diskutiert. Beide Formen von Veränderungen werden in der sozialen Innovationsforschung als ‚soziale Praktiken‘ gefasst und können dementsprechend auch neue Formen der Selbstregulierung und sozialer Bewegungen beinhalten (Howaldt et al., 2015). Die folgende Diskussion wird anhand von drei Fragestellungen geführt:

- a) Was unterscheidet Innovationen in sozialen, pädagogischen und pflegerischen Handlungsfeldern von Innovationen in anderen Domänen?
- b) Wie können soziale Innovationen nachhaltig gestaltet werden?
- c) Was unterstützt die Verbreitung sozialer Innovationen?

## Was unterscheidet Innovationen in sozialen, pädagogischen und pflegerischen Handlungsfeldern von Innovationen in anderen Domänen?

- Mangel an zeitlichen und finanziellen Ressourcen
- Eigene Ressourcen über externe Partner:innen unterstützen
- Eingeschränkter Zugang zu IT-Expertise, sowohl im Aufbau neuartiger Angebote, als auch in der längerfristigen Absicherung bestehender Angebote
- Zielstellungen der Unterstützung in Alltags- und Lebensbewältigung
- Nutzer:innenorientierung und Ko-Produktion

Innovationen werden häufig mit einer Marktlogik bzw. mit einem Optimierungsimperativ verbunden, einer Wahrnehmung, der im Bereich der Sozialen Arbeit Erwartungen an Subjektorientierung, Professionalität und verbesserten Arbeitsbedingungen entgegenstehen können (Becke et al., 2016). Es ist daher wichtig, nochmal die besondere Situation der Sozialen Arbeit hervorzuheben, die sie von gewinnorientierten, innovationsgetriebenen Wirtschaftszweigen abgrenzt. Festzuhalten ist zunächst, dass auch die Soziale Arbeit herausgefordert ist, „ihre Innovationsfähigkeit unter Beweis zu stellen“ (Hüttemann & Parpan-Blaser, 2022, S. 11). Zugleich sind dabei anspruchsvolle Rahmenbedingungen zu berücksichtigen, die sich insbesondere auf sozialstaatliche Rahmensetzungen, gesellschaftliche Transformationsprozesse sowie ein diffiziles Theorie-Praxis-Verhältnis beziehen (ebd.). Dabei findet Soziale Arbeit in einem komplexen, mit verschiedenen Mandaten und Erbringungsverhältnissen verbundenen sozialrechtlichen Dreiecksverhältnis statt (Mussnug, 2022, S. 198). Die Erwirtschaftung eines Gewinnes ist kein primäres Ziel sozialer Dienste. Gleichwohl oder gerade vor diesem Hintergrund wird auch in den hier vorgestellten Evaluationsergebnissen ein Mangel an zeitlichen und finanziellen Ressourcen zu den grundlegenden Problemen in der professionellen Praxis der Projekte gezählt. Insbesondere vor dem Hintergrund eines diversen Finanzierungsmixes (z.B. Stiftungen, Kommunen, Landschaftsverbände, Kranken- und Pflegekassen) ist es noch eine Diskussion mit offenem Ausgang, inwiefern Einrichtungen der Wohlfahrt in bestimmten Bereichen stärker mit privatwirtschaftlichen Unternehmen kooperieren sollten. Eine Stellungnahme, die nicht nur eine bundesweite Förderstrategie für soziale Innovationen und die Öffnung klassischer Innovationsprogramme für den sozialen Sektor fordert, sondern auch in die Richtung verstärkter Zusammenarbeit zwischen der Wohlfahrtspflege und sozialem Unternehmertum zeigt, ist das Positionspapier „Gesellschaftlicher Fortschritt braucht soziale Innovation“ (Diakonie Deutschland, 2019), welches von zentralen Verbänden der Wohlfahrtspflege und dem Bundesverband Deutscher Startups sowie dem Social Entrepreneurship Netzwerk Deutschlands unterzeichnet

wurde. Jedoch wird diese Position nicht uneingeschränkt unterstützt und auf die Problematik eines unterschiedlichen Selbstverständnisses hingewiesen. Egelhaaf (2023) unterstreicht daher mit Bezug auf die Entwicklung sozialer Innovation die Notwendigkeit von Begegnungs- und Experimentierräumen, nicht nur um – möglicherweise nicht-intendierte – Nebeneffekte rechtzeitig zu erkennen, sondern auch um Handlungsoptionen in einem umkämpften Markt für IT-Fachkräfte zu gewinnen. Wichtig ist dabei auf die Vereinbarkeit der jeweiligen Handlungsrationitäten und Wertbezüge aller Beteiligten zu achten, um eine konsequente Ausrichtung an den Bedürfnissen der Nutzer:innen zu gewährleisten (Kesselring & Leitner, 2008). Auch in den durchgeführten Interviews wurde betont, dass eine kontinuierliche Beteiligung der IT-Fachkräfte zu einer verstärkten Identifizierung mit dem jeweiligen sozialen Projekt geführt hat (Kap 4.2.4.2). Darüber hinaus ist zu berücksichtigen, dass sich Innovationen in sozialen, pädagogischen und pflegerischen Handlungsfeldern typischerweise auf neue Entwicklungen beziehen, die sich nicht nur auf weiterentwickelte Wissensbestände und kritische Selbstreflexionen der Professionen, sondern auf gesellschaftliche Transformationsprozesse und veränderte Bedarfe und Bedürfnisse von Nutzer:innen beziehen (Hüttemann & Parpan-Blaser, 2015, S. 137).

Mit einer Orientierung an den Bedürfnissen der Nutzer\*innen eng verbunden ist die Unterstützung der Inanspruchnehmenden bei deren Alltags- und Lebensbewältigung als eine zentrale Zielsetzung Sozialer Arbeit. Unter Alltags- und Lebensbewältigung wird hier der jeweils spezifische Umgang der Nutzer\*innen mit biografischen „Risiken, Brüchen und den sich hierbei einstellenden Schwierigkeiten“ (Wendt, 2021, S. 141) verstanden. Ferner kommt darin zum Ausdruck, dass Menschen sich den ihnen im Alltag begegnenden Anforderungen in besonderem Maße individuell stellen und ihr Bewältigungshandeln durch soziale und gesellschaftliche Erwartungen geprägt wird (ebd.). Eine Orientierung am Alltag und der Lebenswelt der Nutzer\*innen hat sich zunehmend seit den 1970er Jahren als Handlungsprinzip Sozialer Arbeit etabliert (Horcher, 2020, S. 83), die in den letzten Jahren wesentlich durch eine Berücksichtigung von Praxen der Aneignung Sozialer Arbeit durch die Inanspruchnehmenden erweitert wird (Schaarschuch, 2022, S. 303f.). Im Mittelpunkt dieser professionellen Ausrichtungen stehen die Nutzer\*innen mit ihren eigensinnigen Wirklichkeitskonstruktionen, die in vielfältige soziale Handlungskontexte und -routinen eingebettet sind (Frank, 2022, S. 555). Mit ihrer Konzentration auf den Eigensinn der Subjekte grenzt sich eine so verstandene Soziale Arbeit eindeutig von „kontrollierend-intervenierenden Konzepten“ (ebd., S. 556) ab.

Dies vorausgesetzt, lassen sich digitale Angebote in sozialen, pädagogischen und pflegerischen Handlungsfeldern als sozial innovativ einstufen, wenn eine Unterstützung bei der Alltags-

und Lebensbewältigung gelingt, mit der die subjektive Wirklichkeit bzw. der sich hieraus ergebende spezifische Modus von Bewältigung angemessen berücksichtigt werden. Bezogen auf die untersuchten Digitalisierungsprojekte wird deutlich, dass dem skizzierten Handlungsprinzip nicht nur auf normativer Ebene, sondern auch für die Ermöglichung sozialer Innovationen eine besondere Bedeutung zukommt. Denn die Untersuchungsergebnisse weisen darauf hin, dass die Nutzung digitaler Angebote sich höchst individuell gestaltet und der Grad ihrer Gebrauchswertigkeit für die Alltagsbewältigung mit den Lebenskontexten der Nutzer\*innen im Zusammenhang steht. In einigen der untersuchten Digitalisierungsprojekte ist es offenbar gelungen, die Nutzer\*innen mittels digitaler Angebote hinsichtlich ihrer Alltags- und Lebensbewältigung zu unterstützen. Aus Sicht der Expert\*innen hing dies insofern mit einer Beteiligung der Nutzer\*innen zusammen, als jene einen wichtigen fördernden Faktor für die zielgruppengerechte Entwicklung digitaler Angebote darstellte. Dies unterstreicht die Relevanz der Annahme der neueren Theorie sozialer Dienstleistungen, wonach die Aneignung sozialer Angebote sich in einem Ko-Produktionsprozess vollzieht, in dem die Nutzer\*innen als Produzent\*innen auftreten, auch für die professionelle Handlungspraxis in digitalisierten Kontexten (Oelerich & Schaarschuch, 2013, S. 87). Es hat sich demgegenüber gezeigt, dass die bestehende digitale Ungleichheit, d.h. fehlende Zugänge zu und unterschiedliche Nutzungsweisen von digitalen Technologien unter Nutzer\*innen, die Gebrauchswertigkeit digitaler Angebote und damit die Freisetzung sozial innovativer Ansätze begrenzt haben. Im Sinne einer Unterstützung bei der Alltags- und Lebensbewältigung ist Soziale Arbeit deshalb aufgefordert, Nutzer\*innen die benötigten Ressourcen bereitzustellen, um ihren Alltag mit Hilfe digitaler Technologien und Angebote gelingender gestalten zu können. Gleichzeitig sind flankierende Maßnahmen auf (sozial-)politischer und institutioneller Ebene erforderlich, um den Auswirkungen digitaler Ungleichheit wirksam zu begegnen.

Ob und inwieweit diese allerdings überhaupt als hilfreiche Instrumente angesehen werden, ist – darauf verweisen die hiesigen empirischen Befunde – höchst individuell und von zahlreichen nutzenstrukturierenden Bedingungen (ausführlich in Kap. 6.2.1–6.2.3) abhängig. Professionelle sollten mögliche Vorteile einer Nutzung aufzeigen und daran mitwirken, die zur selbstbestimmten Inanspruchnahme notwendigen Voraussetzungen zu schaffen. Gleichzeitig ist anzuerkennen, wenn Nutzer\*innen sich ausgehend von ihrem subjektiven Wirklichkeitsempfinden, z.B. aufgrund von erfahrungsbasierten Vorbehalten oder individuellen Interessen und Präferenzen, gegen oder für eine spezifische Nutzung digitaler Technologien oder Angebote entscheiden.

### **Wie können soziale Innovationen nachhaltig gestaltet werden?**

- Digitale Kompetenzen von Nutzer:innen und Mitarbeitenden sozialer Dienste ausbauen
- Möglichkeiten, neue Dinge auszuprobieren in Verbindung mit einem verständnisvollen sozialen Klima
- Verbesserungsbedarf wurde in der unzureichenden Klärung der Nachhaltigkeit verschiedener Innovationen gesehen

Schumpeter – als Begründer der ökonomischen Innovationstheorie – definierte wirtschaftliche Innovationen insbesondere als Neuerungen in den Bereichen Produkte, Produktionsmethode, Beschaffung und Absatz, und veränderte Unternehmensstrukturen (Blättel-Mink, 2021, S.63). Wenngleich im vorhergehenden Absatz die Notwendigkeit eines spezifischen Innovationsverständnisses in sozialen, pädagogischen und pflegerischen Handlungsfeldern aufgezeigt wurde, finden sich auch in der Diskussion um soziale Innovationen immer wieder Fragen zum Verhältnis sozialer und technischer Innovationen, die sich u.a. auf Schumpeters' ökonomischen Fokus zurückführen lassen. Dabei betonen kritische Beiträge jedoch „wie fragil die Balance zwischen Neuerungen und Verbesserungen im Interesse des Gemeinwohls und den als Innovation etikettierten Rationalisierungen unter den Bedingungen eines neoliberalen Strukturwandels ist“ (Parpan-Blaser, 2011, S. 50). So gibt es disziplinenübergreifende Merkmale, die dann auch auf soziale Innovationen zutreffen, wie zum Beispiel der Notwendigkeit gegensätzliche Erwartungen zu adressieren. So werden im Kapitel 4.2.2 neben vielen positiven Erwartungen auch negative Aspekte genannt, wie ‚Aktionismus‘ oder vermehrte Bürokratie. Weitere innovationstypische Begleiterscheinungen sind das Management von Unsicherheiten, die sich oft aus primär technisch getriebenen Veränderungen ableiten, wie z.B. die Frage ob Fachkräfte und Nutzer:innen mit den entsprechenden Apps zurechtkommen werden, oder ob die Apps auch in der Zukunft entsprechende den Anforderungen durch neue Betriebssysteme oder Sicherheitsbestimmungen angepasst werden können, was wieder Kosten verursachen würde. Die Beispiele verdeutlichen, dass technische, ökonomische und soziale Innovationen sich ergänzen müssen und oft ein iterativer Lernprozess notwendig ist, um solche Abhängigkeiten zu erkennen und vorauszuplanen. Wie entsprechende Interviewaussagen in Kapitel 4.2.3.9 thematisieren, bedarf nachhaltige Innovation vor allem auch eines Kulturwandels, in dem Nutzer:innen und professionelle Fachkräfte ebenso wie ehrenamtliche Mitarbeitende den Mehrwert der Digitalisierung erleben können, um mit ihren spezifischen Erfahrungshintergründen eine *nachhaltige* Digitalisierung zu ermöglichen. Parpan-Blaser (2011) unterteilt in ihrer Studie zu Innovationen in der Sozialen Arbeit hindernde und fördernde Faktoren auf 5 Ebenen: Haltung und Kultur, Mitarbeitende, Leitung und Führung, Institution und institutionelles Umfeld. Auf der Ebene der ‚Haltung und Kultur‘



hat Parpan-Blaser (2011, S.187) analog zu den hier im Abschlussbericht vorgestellten Faktoren die Bedeutung einer umfassenden Vision, gemeinsames Reflektieren und eine Freude an Neuem als fördernde Faktoren identifiziert. Zusätzlich identifizierte die Studie jedoch auch einen Bedarf an Konsolidierungszeiträumen, d.h. stetige Entwicklung sollte nicht zum Zwang werden.

**Was unterstützt die Verbreitung sozialer Innovationen? Entscheidend sind praxisbezogene Aushandlungsprozesse, um Innovationen umzusetzen.**

- Mitarbeiter:innen und Nutzer:innen müssen eingebunden werden, um sie mit ihren aktuellen Erwartungen und Sorgen abzuholen;
- Beschaffung von Technik soll individuelle Anforderungen beachten
- Nutzer:innen konnten Themen und Lerninhalte in den jeweiligen Digitalisierungsprojekten vorschlagen

Innovationen sind kontextspezifische Praktiken, die durch strukturelle Veränderungen unterstützt werden können, aber nicht notwendigerweise von diesen abhängig sind. Soziale Innovation lebt von der Durchsetzung einer Idee durch Nachahmung oder Institutionalisierung. Zapf (1994, S. 33) definiert soziale Innovationen als „neue Wege, Ziele zu erreichen, insbesondere neue Organisationsformen, neue Regulierungen, neue Lebensstile, die die Richtung des sozialen Wandels verändern, Probleme besser lösen als frühere Praktiken, und die deshalb wert sind, *nachgeahmt und institutionalisiert zu werden.*“ Hier wird schon deutlich, dass innovative Lösungen hinsichtlich ihres Mehrwertes und ihrer Umsetzbarkeit in spezifischen Situationen bewertet werden. Umsetzbarkeit wird dann häufig im Sinne unterstützender Organisationsstrukturen und notwendiger Kompetenzen auf individueller Ebene interpretiert, so dass Organisationen Datenschutzbeauftragte haben und medienpädagogische Weiterbildungen für vorhandene Mitarbeiter:innen anstreben (Kap. 4.2.3.3) bzw. auch hier über Konstrukte nachdenken, in denen eine medienpädagogische Stelle mehrere Projekte unterstützen kann.

Praxistheoretische Zugänge plädieren für eine stärkere Verknüpfung von Struktur- und Handlungsebene (Brand, 2011), um starre Abhängigkeiten zu vermeiden, z.B. die Annahme, dass Innovationen notwendig strukturelle Veränderungen voraussetzen. Vorgeschlagen wird hier ein Fokus auf konkrete, handlungsfeldbezogene Praktiken, die, je nach Situation, unterschiedliche Veränderungspotentiale bieten, was sich auch in den positiven und negativen Erwartungen in den Interviews widerspiegelt, die sowohl die Eigeninitiative aller Beteiligten hervorhoben als auch zusätzlichen Unterstützungsbedarf anmeldeten.



In konkreten Situationen braucht es daher ein ausgewogenes Verhältnis von materieller Verankerung, im Sinne von Technologien, die bestimmte Vorgehensweisen schon festschreiben – Brand (2011) spricht hier von Technologien als ‚Erhärter‘ sozialer Praktiken – und kreativen Freiräumen, die adaptive Problemlösungen erlauben. Zum Beispiel hat die Einrichtung einer online Beratungsoption teilweise das Gefühl erzeugt ständig erreichbar zu sein, bzw. online Anfragen möglichst schnell beantworten zu müssen. Hier kann eine kritische Betrachtung der vorhandenen Ressourcen dann helfen organisationsspezifische, realistische Rückmeldungen zu formulieren, wie schnell mit einer Rückmeldung zu rechnen ist bzw. inwiefern Anfragen auch priorisiert werden.

Die praxistheoretische Debatte führt hier noch eine Reihe von weiteren Faktoren an, die die Nachahmung von Innovationen beeinflussen, wie z.B. das soziale und kulturelle Kapital der Fachkräfte, in dem bestimmten Formen von Konsum, Kleidung oder Verhalten/Arbeitsethos einen kulturellen Code abbilden und Zugehörigkeit zu einer (Werte-)Gruppe signalisieren. Veränderungen sollten daher nicht auf ihre rationalen Vor- und Nachteile reduziert werden, sondern müssen in ihrer ganzheitlichen Wirkung beachtet werden. Aus dieser Perspektive bekommen dann auch unterschiedliche Produktmarken wie Apple, Android oder WhatsApp (Facebook) eine zusätzliche Bedeutungsebene, da sie für unterschiedliche Positionen in Sachen Nutzerfreundlichkeit und Datenschutz stehen und der Einsatz eines bestimmten Produktes dann auch einer individuellen Wertehaltung widersprechen kann.

Auch in den Interviews wurden mehrfach auf die Notwendigkeit verwiesen, Mitarbeiter:innen und Nutzer:innen an der Ausgestaltung der Veränderungen zu beteiligen. Unterschiedliche Positionen und Informationen können dann in einem Prozess des *reflexiven sozialen Lernens* (Howaldt et al., 2015) aufgegriffen werden und somit auch längerfristige die kulturelle Rahmung einer Innovation ändern.

## 10 Resümee der zentralen Ergebnisse

Im Folgenden werden die zentralen Ergebnisse der Evaluationsstudie entlang des theoretischen Bezugsrahmens zusammengefasst.

### 10.1 Einstellung zur Digitalisierung und Digitalkompetenz

Zu Beginn des vorliegenden Evaluationsberichts wurde skizziert, dass sich innerhalb des Fachdiskurses zur Digitalisierung technikoptimistische und -pessimistische Positionen gegenüberstehen. Vor diesem Hintergrund ist es interessant, dass eine große Mehrheit der Expert:innen eine hohe Bereitschaft aufwies, sich mit digitalen Themen auseinanderzusetzen. Fast 93% der Expert:innen gaben in der Online-Befragung an, sich dafür zu interessieren ihr Wissen zu digitalen Themen auszubauen (stimme voll zu und stimme eher zu). Zudem stimmten 80% der befragten Expert:innen gar nicht oder eher nicht zu, dass Digitalisierung nicht zur Sozialen Arbeit passt. Von knapp 82% der befragten Expert:innen wurde die Digitalisierung als Erleichterung im Alltag gesehen. Zu einer Arbeitserleichterung führten bspw. die Zeitersparnis durch die verbesserten Möglichkeiten zum Austausch und zur Beschaffung von Informationen mittels digitaler Medien.

Wie herausgearbeitet werden konnte, stellte eine solche positive Einstellung der Mitarbeiter:innen gegenüber der Digitalisierung für viele Projekte einen wesentlichen fördernden Faktor dar. Zum einen, weil dadurch eine höhere Bereitschaft zur Übernahme der zusätzlichen Projektaufgaben bestand. Zum anderen, weil positiv eingestellte Mitarbeiter:innen auch einen motivierenden Einfluss auf andere Projektbeteiligte ausgeübt haben. Die Untersuchungsergebnisse liefern erste Anhaltspunkte dafür, dass die Einstellung der Mitarbeiter:innen mit ihrem Alter im Zusammenhang stehen könnte. Gleichzeitig sollte deutlich geworden sein, dass eine negative Einstellung der Mitarbeiter:innen sich teilweise hindernd ausgewirkt hat. Gründe für eine solche Haltung waren Sorgen vor einem Verlust an Interaktionen mit der (sozialen) Umwelt, Sorgen vor einer Arbeitsüberlastung sowie eine fehlende Veränderungsbereitschaft unmittelbar vor dem Rentenalter.

Mit Blick auf die digitalen Kompetenzen der Expert:innen ist festzuhalten, dass der Stand der digitalen Kompetenzen vor Projektbeginn zum Teil als sehr heterogen wahrgenommen wurde. Die Untersuchungsergebnisse legen nahe, dass die Mehrheit der Expert:innen sich mittlerweile sicher im Umgang mit digitalen Technologien und Anwendungen fühlen, die sie für den Berufsalltag benötigen. Die meisten Expert:innen sind in der Lage, eine Videokonferenz einzurichten



und nutzen unterschiedliche Passwörter für verschiedene Dienste. Mehr als drei Viertel der Befragten geben an, Microsoft Office Programme nutzen und Inhalte in sozialen Netzwerken teilen zu können. Hinsichtlich der Fähigkeit der Mitarbeitenden, eigenständig nach einer Lösung für technische Probleme zu suchen, sind die Meinungen der Expert:innen unterschiedlich. Es hat sich gezeigt, dass viele Mitarbeiter:innen sich – auch aus Perspektive digitaler Ungleichheit – kritisch mit ihrer eigenen Technikskepsis auseinandersetzen konnten. Doch obwohl sich überwiegend Hinweise darauf finden lassen, dass mehr Offenheit und ein gestiegenes Bewusstsein für Potenziale der Digitalisierung entstanden sind, trifft dies nicht auf alle Mitarbeiter:innen zu. Ein möglicher Erklärungsansatz dafür könnte sein, dass die Mehrheit der Befragten die Meinung vertritt, dass die Veränderungen durch die Digitalisierung schneller voranschreiten, als man sie aufholen kann. Das Gefühl, nicht Schritt halten zu können, könnte ein Gefühl von Überforderung auslösen sowie eine fehlende Motivation, sich konstant mit digitalen Inhalten auseinanderzusetzen. Im Unterschied dazu haben andere Mitarbeiter:innen gerade in der kurzen Halbwertszeit erworbener digitaler Kompetenzen eine Notwendigkeit zur fortlaufenden Professionalisierung erkannt.

## **10.2 Ökonomisierung vs. professionelles Selbstverständnis**

Wie im theoretischen Bezugsrahmen dargelegt worden ist, nehmen ökonomische Handlungslogiken mit der Technisierung eine (noch) stärkere Position innerhalb der sozialen Dienstleistungserbringung ein. Darin wird die Gefahr erkannt, dass für das professionelle Selbstverständnis in sozialen, pädagogischen und pflegerischen Berufen grundlegende Prinzipien wie Authentizität, Vertrauen und Empathie entwertet werden. Die eigenen Forschungsergebnisse zeigen demgegenüber auf, dass Effizienzsteigerungen eintreten und positiv bewertet werden können, ohne dass damit die Bedeutung unmittelbarer zwischenmenschlicher Kontakte in Zweifel gezogen wird. Vielmehr ist sichtbar geworden, dass nicht alles „digitalisierbar“ ist.

So konnten Arbeitsprozesse u.a. durch den Wegfall von Fahrtwegen, die Möglichkeit mobiler Arbeit und die Einsparung von Papier und Fahrtkosten effizienter gestaltet werden. Zudem haben digitale Technologien und Medien mit ihren vielfältigen Kommunikationsmöglichkeiten zur schnelleren Informationsvermittlung zwischen allen Akteur:innen beigetragen. Hiervon hatten auch die Inanspruchnehmenden einen Nutzen in Form einer Zeitersparnis und sozialer Kontakte.

Es ist jedoch auch deutlich geworden, dass der persönliche Kontakt für die Nutzer:innen weiterhin wichtig ist. Etwa die Hälfte wollten zukünftige Formate am liebsten vor Ort wahrnehmen



möchten und nur 8,3% bevorzugten ein reines Online-Format. Aus den Aussagen der Nutzer:innen könnte zu schlussfolgern sein, dass persönlicher Kontakt in emotional besonders belastenden Lebenssituationen eine wichtige Rolle spielt.

Gegen die These einer Entwertung des persönlichen Kontakts durch Digitalisierungsprozesse könnte zudem angeführt werden, dass gerade das soziale Miteinander und Klima in den Projekteinrichtungen aus Sicht der Nutzer:innen einer der wichtigsten positiven Faktoren war. Für die Nutzer:innen stellte es einen eigenständigen Gebrauchswert dar, wenn sozialer Zusammenhalt, Zugehörigkeit sowie gegenseitige Akzeptanz und Hilfsbereitschaft gefördert wurden. Nutzer:innen legten besonderen Wert auf individuelle Unterstützungsmöglichkeiten. Wichtig war ihnen, sich mit ihren Bedürfnissen berücksichtigt zu fühlen. Zudem profitierten sie von einem verständnisvollen und geduldigen Umgang mit ihren Anliegen. Auch die Atmosphäre und Vernetzung innerhalb der Gruppe sowie das entstandene Zugehörigkeitsgefühl zwischen den Nutzer:innen stellten einen Nutzen dar. Als Teil einer Gruppe waren Nutzer:innen mit ihren Problemen nicht auf sich selbst verwiesen und konnten sich untereinander über ihre Erfahrungen austauschen.

### **10.3 Komplexität von Umstrukturierungsprozessen**

Digitale Transformation wird als ein IT-getriebener Prozess verstanden. Sie erfordert jedoch weit mehr als die Einführung von Technologien und Medien. Ausgehend von den Untersuchungsergebnissen hängt die erfolgreiche Gestaltung digitaler Transformationsprozesse in sozialen, pädagogischen und pflegerischen Berufen vom Zusammenwirken zahlreicher Rahmenbedingungen ab. Sie stellt somit einen mehrdimensionalen Prozess dar, den es strategisch zu entwickeln gilt und der hinsichtlich seiner Anforderungen nicht unterschätzt werden sollte. Mehrere Faktoren auf unterschiedlichen Ebenen haben dazu beigetragen, dass die Umsetzung der Projekte erschwert wurde. Gleichzeitig gab es einige Faktoren, die Umstrukturierungsprozesse erleichterten.

Auf gesellschaftlicher Ebene konnten die Auswirkungen der COVID-19-Pandemie als ein spezifischer Faktor identifiziert werden, der sich gleichzeitig fördernd und hindernd ausgewirkt hat. Insgesamt waren die Projekte sehr unterschiedlich stark von Einschränkungen im Rahmen der COVID-19-Pandemie betroffen. Am stärksten wurde die Kommunikation mit den Nutzer:innen der Projekte beeinflusst. In Einzelfällen hat die COVID-19-Pandemie zu massiven Beeinträchtigungen bei der Projektumsetzung geführt. Einschränkungen betrafen beispielsweise die Mög-

lichkeiten zur Vernetzung mit potenziellen Kooperationspartner:innen und die Vermittlung digitaler Kompetenzen. Fördernd war jedoch eine gesteigerte (notwendige) Offenheit gegenüber digitalen Technologien aufgrund der Tatsache, dass während der COVID-19-Pandemie aus dem Home-Office gearbeitet werden musste oder Angebote nicht vor Ort stattfinden konnten.

Ungleich verteilte Zugangsmöglichkeiten zu digitalen Technologien und Medien sowie Unterschiede hinsichtlich digitaler Kompetenzen stellten einen zentralen hindernden Faktor dar. Weitere Hemmnisse waren die allgemeine Arbeitsbelastung sowie der bestehende Fachkräftemangel im Sozialsektor.

Mit Blick auf die rechtlichen Rahmenbedingungen hat die Auseinandersetzung mit Fragen des Datenschutzes eine hohe Hürde für die Projekteinrichtungen dargestellt. Anwendungssoftware konnte zum Teil erst nach zeitintensiver Prüfung, unter Inkaufnahme fortbestehender Rechtsunsicherheit oder überhaupt nicht eingesetzt werden.

Ein wirtschaftliches Hindernis, von dem zahlreiche Digitalisierungsprojekte betroffen waren, lag in dem Unterangebot an Hardware und IT-Dienstleistungen. Die Konsequenzen daraus waren Lieferverzögerungen sowie Preissteigerungen.

Während die Antragstellung mehrheitlich als niedrigschwellig empfunden wurde, berichteten manche Expert:innen davon, dass die Antragstellung für allem für Erstantragschreibende oder bei fehlenden Verwaltungsstrukturen in kleinen Einrichtungen eine Barriere darstellte. Positiv beurteilten die Expert:innen den eindeutigen Praxisbezug der Antragsfragen, die Freiheiten hinsichtlich der Mittelverwendung und Konzeptionierung sowie die Unterstützung durch den Projektträger Jülich. In einem Fall wurde jedoch kritisiert, dass eine zu starke Festlegung vorab die Möglichkeiten zur Beteiligung der Nutzer:innen eingeschränkt hat. Schließlich haben die Austausch- und Vernetzungsmöglichkeiten in den Transferworkshops sowie der hohe Förderumfang des Sonderprogramms, die Begleitung durch den Projektträger und die Programmgestaltung zum Gelingen beigetragen.

Des Weiteren ist auf institutioneller Ebene sichtbar geworden, dass ein Mangel an personellen Ressourcen sowie Planungsfehler hindernde Faktoren darstellten. Zugleich hat sich eine Beteiligung der Mitarbeiter:innen und Nutzer:innen als hilfreich erwiesen, um deren Motivation zu erhöhen und eine an den individuellen Bedürfnissen ausgerichtete Anpassung der eigenen Vorgehensweise zu ermöglichen. Auch eine realistische, spezifische, aber auch flexible Art der Projektplanung sowie die Bildung von Arbeitsgruppen haben zum Gelingen beigetragen. Ein

begünstigender institutioneller Faktor waren zudem die Schulungen zur Vermittlung benötigter digitaler Kompetenzen.

Betrachtet man die Ebene der Mitarbeiter:innen hat sich – wie bereits erwähnt – eine positive Einstellung der Mitarbeitenden gegenüber dem Digitalisierungsprojekt förderlich ausgewirkt. Umgekehrt hat – wie ebenfalls zuvor ausgeführt – eine negative Einstellung der Mitarbeitenden eine begrenzende Wirkung entfaltet. So verhält es sich zudem im Hinblick auf digital kompetente Mitarbeiter:innen bzw. Mitarbeiter:innen ohne entsprechende Kompetenzen.

Hohe Anforderungen an den Datenschutz stellten die Einrichtungen vor weitere Hürden bei der Umsetzung von Digitalisierungsprojekten. Vor allem in Einrichtungen ohne eigene:n Datenschutzbeauftragte:n wurden personelle Ressourcen massiv gebunden. Datenschutzrechtliche Fehleinschätzungen haben teilweise zur vollständigen Aufgabe oder Modifizierung von Projektzielen geführt. Es zeigte sich, dass unter den Expert:innen Unsicherheiten im Umgang mit Datenschutzrichtlinien bestand. Nur 36% stimmen voll zu, sich mit der Einhaltung von Datenschutzrichtlinien auszukennen.

Nutzer:innen mit einer positiven Einstellung zum Digitalisierungsprojekt zeigten eine Bereitschaft zur Auseinandersetzung mit digitalen Medien, die einer Ausbildung digitaler Kompetenzen zuträglich war. Gleichzeitig schränkten Sorgen der Nutzer:innen, z.B. um den Schutz ihrer persönlichen Daten oder vor einem persönlichen Scheitern, den Projekterfolg teilweise ein. Zudem haben individuelle Präferenzen der Nutzer:innen bezogen auf den Ort der Inanspruchnahme oder ein digitales Angebot eine hemmende Wirkung entfaltet. Auch die individuellen Voraussetzungen der Nutzer:innen, wie bspw. psychisch bedingte Konzentrationsprobleme, haben Einschränkungen in der Projektdurchführung (mit-)bedingt.

Ferner lassen sich auch die eingesetzten digitalen Technologien und Medien als eine Gelingensbedingung bestimmen. Eine qualitativ hochwertige Hardware verfügte über die notwendige Leistungsfähigkeit sowie einen technischen Support und wurde von ihren Anwender:innen als Ausdruck von Wertschätzung empfunden. Auch Hardware mit einer nutzer:innenfreundlichen Bedienbarkeit wie auch eine stabile Internetverbindung waren fördernde Aspekte. Demgegenüber wirkten sich ein hoher Kosten- und Wartungsaufwand sowie technische Probleme häufig limitierend aus.

Beteiligung stellte sich ebenfalls als wesentliche und zeitintensive Gelingensbedingung für eine bedarfs- und bedürfnisgerechte Projektumsetzung heraus. Mitarbeitende sollten sowohl in die



Konzeption als auch durchgängig in Entscheidungen miteinbezogen werden. Es sollte vermieden werden, dass Leitungskräfte im Projekt neue Entscheidungen treffen und diese ohne weitere Absprachen zur Umsetzung weitergeben.

Zuletzt hat der Einbezug externer Dienstleister:innen und Kooperationspartner:innen eine Voraussetzung für das Gelingen der Digitalisierungsprojekte dargestellt. Insbesondere aufgrund einer zu langsamen und unverbindlichen Kommunikation sowie einer Nicht-Einhaltung von Abgabefristen seitens externer Dienstleister:innen kam es zu Verzögerungen in der Projektumsetzung. Gelang jedoch – wie in vielen Fällen – die Kommunikation, konnten externe Dienstleister:innen technische Entscheidungshilfen leisten und dadurch die Mitarbeiter:innen entlasten.

#### **10.4 Erweiterte Digitalkompetenzen und Nutzen**

Eine untersuchungsleitende Fragestellung war, inwiefern diejenigen, die an den Digitalisierungsprojekten teilgenommen haben oder teilnehmen mussten, hiervon einen Nutzen gehabt haben – oder eben auch nicht. Im theoretischen Teil der Studie wurde darauf hingewiesen, dass eine professionelle soziale Dienstleistungserbringung in digitalisierten Kontexten eine Orientierung an den Bedürfnissen der Nutzer:innen voraussetzt, um von den Inanspruchnehmenden als gebrauchswerthaltig wahrgenommen zu werden. Die Ergebnisse lassen darauf schließen, dass für die meisten Nutzer:innen die Gebrauchswerthaltigkeit der Digitalisierungsprojekte überwog. Nichtsdestotrotz konnten auch nutzenlimitierende Faktoren freigelegt werden, die in Einzelfällen einen Nicht-Nutzen bedingt haben.

Im Rahmen der Evaluationsstudie konnten unterschiedliche Bedingungen, die für einen (Nicht-)Nutzen der Digitalisierungsprojekte konstitutiv waren, identifiziert werden. Auf Mikroebene konnten verschiedene Faktoren ermittelt werden. Hiermit sind die vielfältigen Zielsetzungen der Nutzer:innen angesprochen, aber auch deren positive und negative Erwartungen. Zudem beeinflussten ihre Erfahrungen als ehemalige Nutzer:innen, aus ihrem beruflichen Alltag, im Kontakt mit Behörden, als freiwillig Engagierte, mit analogen Medien sowie Erfahrungen von Nicht-Beteiligung im Schulkontext den Nutzen mit. Nutzenfördernde Wirkungen hatten die Vergleiche der Nutzer:innen zwischen den Digitalisierungsprojekten und anderen Einrichtungen sowie die Tatsache, dass es aus Sicht der Nutzer:innen an (ge)brauchbaren Alternativangeboten zum Digitalisierungsprojekt fehlte. Zudem stand der Gebrauchswert mit den gegenwärtigen Lebenskontexten, namentlich den Wohnverhältnissen, dem Grad der Belastung, den physischen Voraussetzungen, zeitlichen und sprachlichen Ressourcen, der formellen Bildung sowie der technischen Unterstützung durch persönliche Netzwerke im Zusammenhang. Darüber hinaus waren

die Präferenzen und Interessen der Inanspruchnehmenden für die Gebrauchswerthaltigkeit der digitalen Angebote relevant. Identifizierte Vorlieben betrafen spezifische Interaktionsformen, digitale Medien sowie Orte der Inanspruchnahme. Ferner spielten die Einstellungen zum Lernen, gegenüber Formen institutionellen Machtmissbrauchs sowie Beteiligung, sozialer Anerkennung, digitalen Medien und Kompetenzen und weiteren spezifischen Aktivitäten eine Rolle für die Beurteilung des Gebrauchswertes. Zusätzlich haben Schamgefühle nutzenlimitierend gewirkt. Vorschläge und Wünsche der Nutzer:innen zu nutzenfördernden Veränderungspotenzialen betrafen konkrete digitale Angebote, die eingesetzten digitalen Technologien und Medien sowie die Schulungen zur Kompetenzvermittlung.

Auf Mesoebene hat die spezifische Organisationsstruktur der Projekteinrichtungen den Nutzen (mit-)bedingt. So hing der Nutzen mit dem Grad an institutionell bereitgestellter technischer Unterstützung zusammen. Zudem strukturierte der Umfang, in dem Nutzer:innen am Projekt beteiligt wurden, den subjektiven Gebrauchswert mit. Das Fehlen von institutionellen Freizeitangeboten sowie das paternalistische Einrichtungskonzept einer Projekteinrichtung waren im Einzelfall stark nutzenlimitierende Faktoren. Zudem reduzierte sich der Nutzen durch strenge Fehlzeitenregelungen. Feste Ansprechpartner:innen innerhalb der Einrichtungen waren hingegen ein begünstigender Faktor. Ebenfalls auf Mesoebene haben die jeweiligen Projektmerkmale den Nutzen erweitert und begrenzt. Strukturierende Bedingungen waren unter anderem die Organisation und der Ablauf sowie die Bekanntheit der digitalen Angebote. Zudem haben die Merkmale und Eigenschaften der im Projekt eingesetzten digitalen Technologien und Medien eine Rolle gespielt. Auch von deren Qualität und Leistungsfähigkeit, Funktionen, Störanfälligkeit, vermittelten Interaktionsmöglichkeiten, Nutzer:innenfreundlichkeit, bereitgestellter Informationsvielfalt, Design und Sicherheit hing es ab, inwiefern die Digitalisierungsprojekte sich als gebrauchswerthaltig erwiesen haben. Im Übrigen nahmen die institutionell ermöglichten Zugriffsmöglichkeiten auf digitale Medien sowie die Art der Vermittlung digitaler Kompetenzen einen Einfluss auf den Nutzen. Schließlich war auf Mesoebene die Beziehung der Nutzer:innen zu den Professionellen für den Gebrauchswert der Digitalisierungsprojekte bedeutsam. Aus Sicht der Nutzer:innen ist es den Professionellen gelungen, ihnen Sicherheit zu vermitteln. Zudem strukturierte das Vertrauensverhältnis im Kontext des Arbeitsbündnisses den Gebrauchswert ebenso mit wie die wahrgenommenen Kompetenzen der Professionellen. Positive Effekte hatte außerdem die subjektorientierte Ausrichtung an den Bedürfnissen der Nutzer:innen sowie das Engagement der Professionellen. Schließlich haben Professionelle im Kontext der Digitalisierungsprojekte individuelle Interessen der Nutzer:innen gefördert.



Unter Einnahme einer Makroperspektive waren der Zugang der Nutzer:innen zu digitalen Technologien und Medien, deren digitale Kompetenzen sowie die Kontaktbeschränkungen aufgrund von COVID-19 entscheidende nutzenstrukturierende Einflussgrößen. Zwar gab ein Großteil von 81,6% der Befragten an, privat ein Smartphone oder einen Computer zu besitzen. Es zeigte sich jedoch, dass dies nicht immer ausreichend für einen guten Zugang war: Vereinzelt hatten Nutzer:innen lediglich Zugang zu Smartphones mit kleinen Bildschirmen, defekten Handys oder leistungsschwachen Laptops. Der fehlende bzw. eingeschränkte Zugang zu digitalen Endgeräten wirkte sich jedoch insofern nutzenfördernd aus, als der Gebrauchswert im Projektkontext bereitgestellter digitaler Endgeräte umso deutlicher wahrgenommen wurde.

Etwa 36% der Befragten stimmten der Aussage "Digitalisierung bedeutet für mich eine Erleichterung im Alltag" voll zu. Der Rückgriff auf digitale Technologien und Medien erleichterte den Alltag insofern, als er Nutzer:innen als Mittel zur Stressbewältigung diente. Sich mit Computerspielen oder kreativen Projekten beschäftigen zu können, hat für einige Nutzer:innen zur Stressreduktion beigetragen. Gleichzeitig lässt sich als Nicht-Nutzen markieren, dass ein solche Nutzung von einzelnen Inanspruchnehmenden zwar gewünscht, aber aufgrund institutioneller Rahmenbedingungen nicht zu realisieren war. Ein zusätzlicher Gebrauchswert lag in der Erleichterung im Alltag in Form einer zeitlichen Ersparnis durch den Wegfall von Fahrtwegen. 22,2% profitierten von einer höheren örtlichen und 19,6% der Nutzer:innen von einer zeitlichen Flexibilität. Ein Nicht-Nutzen ergab sich allerdings daraus, dass ein Nutzer aufgrund seines fehlenden W-LAN Zugangs einen zusätzlichen Fahrtweg und damit eine Belastung im Alltag auf sich nehmen musste. Des Weiteren wurden bspw. verbesserte Informations- und Kommunikationsmöglichkeiten als Erleichterung wahrgenommen.

Als zusätzlicher Nutzen lässt sich die Ermöglichung und Erweiterung von Freizeitbeschäftigungen identifizieren. Ein eigenständiger und von 54,8% der Nutzer:innen thematisierter Gebrauchswert war überdies ihr mit der Teilnahme verbundener Spaß.

Die geschaffenen Möglichkeiten zur Internetnutzung, von denen 81% der Nutzer:innen täglichen Gebrauch macht, bzw. der damit verbundene Zugang zu Informationen stellte für die Nutzer:innen einen wichtigen Gebrauchswert der Digitalisierungsprojekte dar. Das Internet diente u.a. als Instrument zur Recherche für Schulaufgaben, kreative Projekte oder auch bei rechtlichen Problemen sowie für die Verwendung bestimmter Apps. Der Nutzen des Internets spiegelt sich in einem ausgeprägten Interesse der Inanspruchnehmenden, ihre internetbezogenen Kenntnisse zu vertiefen, wider: die Mehrheit der Nutzer:innen gab an, daran interessiert zu sein,



ihr Wissen in den Bereichen Computer, Internet und Digitales auszubauen. Ein Teil der Nutzer:innen gab an, der Nutzen ihrer Inanspruchnahme hätte darin gelegen, digitale Kompetenzen erworben zu haben. Einige Nutzer:innen erkennen darin eine hilfreiche Vorbereitung auf die künftigen Anforderungen in Schule und Beruf. Als Limitation ist zu bewerten, dass diese Kompetenzvermittlung nicht in allen Fällen gelungen ist.

Die Digitalisierungsprojekte haben zudem in einigen Fällen Selbstwirksamkeitserfahrungen ermöglicht. Auf einen Nicht-Nutzen deutet dagegen hin, dass das Bedürfnis eines Nutzers nach einer selbstbestimmten Nutzung digitaler Medien unerfüllt blieb. Die Ergebnisse der Online-Befragung geben Anlass zur Vermutung, dass eine höheres Maß an Selbstbestimmtheit auch anderen Nutzer:innen vorenthalten geblieben ist. Nur etwa ein Drittel (31%) der Nutzer:innen ist in der Lage, eine Videokonferenz über Plattformen wie Microsoft Teams oder Zoom mit anderen einzurichten. Des Weiteren sind die Einschätzungen der eigenen Fähigkeit, im Internet eine Lösung für technische Probleme finden, zu können gemischt. 15,9% stimmen voll zu, im Internet eine Lösung für ein technisches Problem finden zu können, während 22,2% gar nicht zustimmen. Diese Ergebnisse stimmen auch deshalb kritisch, weil 56,2% der Nutzer:innen voll oder eher zustimmen, dass man ohne Grundkenntnisse der Digitalisierung kaum noch soziale Teilhabechancen hat.

Für 38,7% der Nutzer:innen bestand ein zentraler Gebrauchswert darin, mit Hilfe sozialer Netzwerke den Kontakt zu ihren Angehörigen und Freund:innen halten zu können. Ein Großteil der Befragten (72,1%) gab entsprechend an, auch privat Messaging-Dienste zu nutzen. Zudem verweisen die Untersuchungsergebnisse darauf, dass der Gebrauchswert der Inanspruchnahme für einen Nutzer in sozialer Anerkennung und Integration bestand.

Schließlich hat sich die Möglichkeit, sich freiwillig engagieren zu können als ein weiterer Gebrauchswert herauskristallisiert.

### **10.5 Zufriedenheit und Entwicklungsbedarfe**

Angaben der Expert:innen aus den qualitativen Interviews und in der Online-Befragung deuten auf eine (eher) hohe Zufriedenheit mit den Digitalisierungsprojekten hin. Konkret berichten die Expert:innen von einer durch den Einsatz digitaler Medien und die angebotenen Schulungen erlebten Erweiterung professioneller Handlungsmöglichkeiten. Auch die Förderung durch die Stiftung Wohlfahrtspflege sowie die Programmbegleitung durch den PtJ wurden überwiegend positiv bewertet. Die Antragstellung wurde oft als niedrigschwellig, die Transferworkshops mehrheitlich als anregend und der Förderumfang als zufriedenstellend empfunden. Allerdings



wurde angemerkt, dass wichtige Informationen punktuell nicht sichtbar genug waren, oder dass mit der Förderung ein zu hoher administrativer Aufwand verbunden war. Einige Expert:innen betonten außerdem, dass die Umsetzung der Projekte ohne die Förderung nicht möglich gewesen wäre und dass erst hierdurch wesentliche Fortschritte in Bezug auf die Entwicklung der Digitalisierung in den Einrichtungen erzielt werden konnten. Dazu zählte auch ein Kompetenzzuwachs auf Seiten der Expert:innen und Nutzer:innen. Die verschiedenen Aspekte der Digitalisierung trugen insgesamt zu einer Erleichterung der Arbeit, Zeitersparnis und höherer Flexibilität der Beteiligten bei.

Auch der Eindruck der Nutzer:innen hinsichtlich der Digitalisierungsprojekte ist insgesamt eher positiv. Eine Mehrheit von 65,1% der Nutzer:innen ist sehr zufrieden mit dem Projekt und 26,9% sind eher zufrieden. Außerdem sind knapp 66% sehr zufrieden mit der Anleitung zur Nutzung verschiedener Geräte und Programme, während ca. 60% sehr zufrieden mit der Unterstützung bei Fragen oder Problemen sind. Vereinzelt wurden aber Einschränkungen durch das Fehlen von nachvollziehbaren Anleitungen und einer als nicht ausreichend empfundenen technischen Unterstützung berichtet.

Weiterhin schätzten die befragten Nutzer:innen die Erreichbarkeit der Einrichtungen während der COVID-19-Pandemie und den Zugang zu Geräten, welcher für manche erst durch die Projekte ermöglicht wurde. Der eingeschränkte private Zugriff auf digitale Technologien und Medien beeinträchtigte die Nutzer:innen jedoch teilweise bei der Nutzung des digitalen Angebots. Auch die Möglichkeit zur Mitgestaltung des Angebots war für die Nutzer:innen von zentraler Bedeutung. Kritik äußerten die Nutzer:innen an der Qualität der Internetverbindung, die in manchen Projekten nicht ausreichte.

Für viele Expert:innen markierte die Förderung den Startschuss zum Digitalisierungsbestreben in ihrer Einrichtung. Gleichzeitig sehen sie jedoch weitgehende Entwicklungsbedarfe. Ein Teil der Expert:innen hat angekündigt, angestoßene Digitalisierungsprozesse nach Ende der Förderlaufzeit erst noch in der professionellen Handlungspraxis etablieren zu müssen. Außerdem wird nur etwa die Hälfte der Projekte das digitale Angebot auch nach Beenden des Projekts in bestehender Form weiterführen. Zwar wird ein Sechstel das digitale Angebot noch weiter ausbauen, aber ein Fünftel muss den Umfang reduzieren. Grund hierfür ist, dass für viele die Frage nach der Anschlussfinanzierung ungeklärt bleibt und es an finanziellen und personellen Ressourcen mangelt. So ist eine Anschlussfinanzierung aus Sicht der Expert:innen dringend geboten, um dem weiterhin festzustellenden Nachholbedarf sozialer Dienste bei der Digitalisierung zu begegnen, laufende Kosten, z.B. für die Verlängerung erworbener Lizenzen, zu decken und



einen Kompetenzverlust durch die Abwanderung von befristeten Mitarbeiter:innen aufzuhalten. Auch längere Förderzeiträume würden dazu beitragen, Projektergebnisse verstetigen zu können. Vorstände sollten die Projekte im Rahmen einer übergeordneten Digitalisierungsstrategie berücksichtigen. Insgesamt besteht also weiterhin ein hoher Bedarf nach einer Anschluss- resp. Regelfinanzierung von Digitalisierungsprojekten in sozialen Einrichtungen in NRW, um eine Verstetigung der bereits eingeleiteten Transformationsprozesse zu erreichen und die dafür benötigten technischen und personellen Mittel bereitzustellen.

Auch bezogen auf die digitalen Kompetenzen der Mitarbeiter:innen *und* der Nutzer:innen besteht nach Abschluss der Digitalisierungsprojekte ein Bedarf zur kontinuierlichen (Weiter-)entwicklung. Ein wichtiger Grund dafür ist die hohe Dynamik der Entwicklungen im Bereich der Digitalisierung und die Notwendigkeit zur Aufrechterhaltung erlernter Inhalte.

Im Hinblick auf das Förderprogramm der Stiftung Wohlfahrtspflege wurden ebenfalls weitere Bedarfe deutlich. So äußerten die Expert:innen den Wunsch nach einer transparenten Bekanntmachung künftiger Förderprogramme, einer Verkürzung der Antragsprüfung und einem Hinweis auf mögliche Folgekosten. Auch äußerten sie einen Bedarf nach klaren Hinweisen in der Antragstellung bezüglich der Anforderungen an die Verwendungsnachweise und schlugen die Aufnahme einer externen Beratung als Programmteil vor. Weitere Bedarfe betreffen eine stärkere Unterstützung bei der konzeptionellen Ausarbeitung und Beantragung der Digitalisierungsprojekte. Angeregt wurde zudem das Auflegen einer Sonderförderung für kleinere Träger. Andere Änderungsvorschläge empfehlen eine grundlegende Änderung des Antragsverfahrens hin zu einem begleiteten Interessebekundungsverfahren, zusätzliche Vernetzungs- und Austauschmöglichkeiten sowie die Möglichkeit einer kostenneutralen Projektverlängerung. Vorgeschlagen wurde außerdem eine Online-Plattform, auf der sich die Projekte trägerübergreifend miteinander vernetzen können.

Schließlich äußerten die Expert:innen einen dringenden Bedarf zur allgemeinen Förderung der Digitalisierung in den Bereichen Soziales, Gesundheit und Pflege. Dazu gehörte eine strukturelle Förderung der Digitalisierung in der sozialen Arbeit, und das Erarbeiten eines praxistauglichen Gesamtkonzepts. Die Expert:innen wünschten sich außerdem mehr Aufklärung zur Relevanz der Digitalisierung in der sozialen Arbeit, um Verständnis in der Politik zu schaffen und Änderungen anzustoßen. Schließlich betonten die Expert:innen, dass die Digitalisierung in der sozialen Arbeit eine wichtige Investition sei, um die Branche nicht abzuhängen. Digitale Teilhabe bedeute gesellschaftliche Teilhabe und verleihe der Digitalisierung in der sozialen Arbeit eine besondere Bedeutung.

Die Nutzer:innen unterbreiteten vor allem konkrete Vorschläge zu „ihren“ Digitalisierungsprojekten und äußern Wünsche zu Veränderungen, die sich nutzenerweiternd auswirken könnten. Für viele wäre ein schneller und zuverlässiger Zugang zum Internet hilfreich. Dieses sollte auch privat im eigenen Zuhause oder im Zimmer einer Wohnungseinrichtung statt nur in Gemeinschaftsräumen verfügbar sein. 44% der befragten Nutzer:innen wünschen sich kostenfreien Internetzugang für zuhause, während sich 40,5% Beratung bei technischen Problemen zuhause wünschen. Auch (mehr) Freiheiten bei der Nutzung von Geräten der Einrichtung oder sogar ein eigenes Gerät könnten die Selbstbestimmung der Nutzer:innen erhöhen. Die Nutzer:innen nannten auch Bedarfe in direktem Bezug zu den digitalen Angeboten. In Schulungen sollten ausreichend Gelegenheiten eingeräumt werden, bestimmte Fähigkeiten zu trainieren und somit zu festigen. Auch nach den Schulungen bestehen für viele Nutzer:innen noch offene Bedarfe. Sie wünschen sich ein wiederholtes oder vertiefendes Schulungsangebot, um weitere Informationen und Kompetenzen zu erhalten. Dazu zählen beispielsweise der Umgang mit „infizierten“ Geräten, digitale Lehre, das Erstellen von Websites und Online-Shopping. Um das angeeignete Wissen zu erhalten, hielten einige Nutzer:innen schriftliche Zusammenfassungen für notwendig, die ihnen auch nach Beendigung des Projekts zur Verfügung stehen.

Abschließend lässt sich eine Reihe von Forschungsbedarfen skizzieren, die anhand der Ergebnisse sichtbar geworden ist. Folgende Fragestellungen bieten nach Abschluss der Evaluation noch Anlass für vertiefende oder weiterführende Studien:

1. Im Rahmen dieser Evaluation war es nicht vorgesehen, die Gruppe der Nicht-Nutzer:innen zu untersuchen. Daher wären Forschungsprojekte zu Barrieren der Inanspruchnahme sinnvoll, um zu beleuchten, aus welchen Gründen dieser Personenkreis nicht am digitalen Angebot teilgenommen oder die Teilnahme abgebrochen hat.
2. Die Evaluationsstudie liefert nur erste empirische Einblicke, inwiefern die fortschreitende Technisierung und der damit verbundene Einzug ökonomischer Handlungslogiken auf das professionelle Selbstverständnis der Professionellen Sozialer Arbeit einen Einfluss nehmen. Hier könnten künftige Studien ansetzen, um auszuleuchten, inwiefern die Technisierung zu einer (De-)Professionalisierung beiträgt und welche professionellen und disziplinbezogenen Handlungsnotwendigkeiten sich daraus ergeben.
3. Weiterhin könnte der Frage nachzugehen sein, wie nicht-digitalisierte Nutzer:innen künftig erreicht werden können und wie eine digitale Teilhabe strukturell sozial benachteiligter Nutzer:innen sichergestellt werden kann.

4. Es hat sich gezeigt, dass die Möglichkeit der Nutzer:innen zur Teilnahme an Schulungsangeboten und damit zum Erwerb digitaler Kompetenzen auch mit deren individuellen Voraussetzungen zusammenhängt. Hieraus ergibt sich u.a. die Frage, wie Schulungsangebote künftig konzipiert sein müssen, um Nutzer:innen mit psychisch oder physisch bedingten Einschränkungen eine selbstbestimmte Aneignung digitaler Kompetenzen zu ermöglichen.
5. Weiterhin wäre es für zukünftige Digitalisierungsprojekte wertvoll, auf eine Informationsdatenbank zugreifen zu können. Diese könnte beispielsweise Empfehlungen für zielgruppenspezifische datenschutzkonforme Software, Hardware, Fortbildungen und externe Dienstleister:innen enthalten, die sich in vergangenen Projekten besonders bewährt haben. Dafür ist zu untersuchen, welche Informationen geprüft und bereitgestellt werden können. Zudem müssten die Umsetzbarkeit und Finanzierungsmöglichkeiten geklärt werden. Eine solche Plattform könnte im Rahmen eines Pilotprojekts evaluiert werden.
6. Ein erfolgreicher Umgang mit technikskeptischen Mitarbeiter:innen und Nutzer:innen ist nicht in allen Projekten gelungen. Vor diesem Hintergrund stellt sich die Frage, welche weiterführenden Strategien zur Begegnung von Technikskepsis eingesetzt werden können oder entwickelt werden müssen.

## Literaturverzeichnis

- Baacke, D. (1999). „Medienkompetenz“: theoretisch erschließend und praktisch folgenreich. *medien + erziehung*, 1, 7–12.
- Becka, D., Evans, M., & Hilbert, J. (2017). *Digitalisierung in der sozialen Dienstleistungsarbeit. Stand, Perspektiven, Herausforderungen, Gestaltungsansätze*. Düsseldorf. Verfügbar unter: [http://www.fgw-nrw.de/fileadmin/user\\_upload/Impuls-I40-05-Hilbert-A1-web.pdf](http://www.fgw-nrw.de/fileadmin/user_upload/Impuls-I40-05-Hilbert-A1-web.pdf). Zugegriffen: 15. März 2022.
- Becke, G., Bleses, P., & Goldmann, M. (2016). Soziale Innovationen – eine neue Perspektive für die Arbeitsforschung im Feld sozialer und gesundheitsbezogener Dienstleistungen. In G. Becke, P. Bleses, F. Frerichs, M. Goldmann, B. Hinding & M.K.W. Schweer (Hrsg.), *Zusammen – Arbeiten – Gestalten. Soziale Innovationen in sozialen und gesundheitsbezogenen Dienstleistungen* (S. 9–31). Wiesbaden: Springer VS.
- Beranek, A. (2021). Zwischen Algorithmen und Wertediskursen. Auswirkungen der Digitalisierung auf die Profession der Sozialen Arbeit. In P. Hammerschmidt, J. Sagebiel, B. Hill & A. Beranek (Hrsg.), *Big Data, Facebook, Twitter & Co. und Soziale Arbeit* (S. 153–175). Weinheim u.a.: Beltz Juventa.
- Beranek, A., Hammerschmidt, P., Hill, B., & Sagebiel, J. (2018). Big Data, Facebook, Twitter und Co.. Soziale Arbeit und digitale Transformation. In P. Hammerschmidt, J. Sagebiel, B. Hill & A. Beranek (Hrsg.), *Big Data, Facebook, Twitter & Co. und Soziale Arbeit* (S. 9–32). Weinheim u.a.: Beltz Juventa.
- Blättel-Mink, B. (2021). Das Innovationsverständnis von Joseph A. Schumpeter. In B. Blättel-Mink, I. Schulz-Schaeffer & A. Windeler (Hrsg.), *Handbuch Innovationsforschung. Sozialwissenschaftliche Perspektiven* (S. 63–82). Wiesbaden: Springer VS.
- Bleck, C., & van Rießen, A. (Hrsg.). (2022). *Handlungsfelder und Adressierungen der Sozialen Arbeit*. Stuttgart: Kohlhammer.
- Blumer, H. (1973). Der methodologische Standort des Symbolischen Interaktionismus. In Arbeitsgruppe Bielefelder Soziologen (Hrsg.), *Alltagswissen, Interaktion und gesellschaftliche Wirklichkeit*. Teil 1: Symbolischer Interaktionismus und Ethnomethodologie (S. 80–146). Reinbeck bei Hamburg: Rowohlt.
- Borgstedt, S., & Möller-Slawinski, H. (2020). *Digitale Teilhabe von Menschen mit Behinderung*. Bonn u.a.: Aktion Mensch e.V. und SINUS-Institut. [https://delivery-aktion-mensch.stylelabs.cloud/api/public/content/Aktion-Mensch\\_Studie-Digitale-Teilhabe.pdf?v=6336f50a](https://delivery-aktion-mensch.stylelabs.cloud/api/public/content/Aktion-Mensch_Studie-Digitale-Teilhabe.pdf?v=6336f50a). Zugegriffen: 2. Februar 2023.
- Braeseke, G., Meyer-Rötz, S.H., Pflug, C., & Haaß, F. (2017). *Digitalisierung in der ambulanten Pflege – Chancen und Hemmnisse*. Abschlussbericht für das Bundesministerium für Wirtschaft und Energie (BMWi). Berlin. Verfügbar unter: [http://www.iges.com/e6/e1621/e10211/e15829/e21725/e21792/e21794/attr\\_objs21796/LangfassungAbschlussberichtDigitalisierungPflege\\_IGES\\_ger.pdf](http://www.iges.com/e6/e1621/e10211/e15829/e21725/e21792/e21794/attr_objs21796/LangfassungAbschlussberichtDigitalisierungPflege_IGES_ger.pdf). Zugegriffen: 6. Mai 2022.
- Brand, K.-W. (2011). Umweltsoziologie und der praxistheoretische Zugang. In M. Gross (Hrsg.), *Handbuch Umweltsoziologie* (S. 173–198). Wiesbaden: VS.
- Bruni, A. (2012). The Ambivalence of the Good Life: Happiness, Economics, Technology, and Relational Goods. In P. Brey, A. Briggie & E. Spence (Hrsg.), *The Good Life in a Technological Age* (S. 109–130). New York: Routledge.
- Busse, G. (1999). Leitfadengestützte, qualitative Telefoninterviews. In R. Kopp, G. Langenhoff & A. Schröder (Hrsg.), *Methodenhandbuch - Angewandte empirische Methoden: Erfahrungen aus der Praxis*. sfs Beiträge aus der Forschung, Bd. 113 (S. 29–35). Dortmund: Landesinstitut Sozialforschungsstelle Dortmund (sfs).
- Caldwell, K. (2014). Dyadic interviewing: a technique valuing interdependence in interviews with individuals with intellectual disabilities. *Qualitative Research*, 14(4), 488–507.
- Carretero Gomez, S., Vuorikari, R., & Punie, Y. (2017). DigComp 2.1: *The Digital Competence Framework for Citizens with eight proficiency levels and examples of use*. Luxembourg. Verfügbar unter: <https://publications.jrc.ec.europa.eu/repository/handle/JRC106281>. Zugegriffen: 16. März 2022.
- Cohen, J. (1988). *Statistical power analysis for the behavioral sciences*. Hillsdale, N.J.: L. Erlbaum Associates.
- Creswell, J.W., & Plano Clark, V.L. (2017). *Designing and Conducting Mixed Methods Research* (3. Aufl.). Los Angeles u.a.: Sage.

- Creswell, J.W., Plano Clark, V.L., Gutmann, M.L., & Hanson, W. E. (2003). Advanced mixed methods research designs. In A. Tashakkori & C. Teddlie (Hrsg.), *Handbook of mixed methods in social and behavioral research* (S. 209–240). Thousand Oaks: Sage.
- Daum, M. (2017). *Digitalisierung und Technisierung der Pflege in Deutschland. Aktuelle Trends und ihre Folgewirkungen auf Arbeitsorganisation, Beschäftigung und Qualifizierung*. Hamburg: DAA-Stiftung Bildung und Beruf.
- Davis, F.D. (1989). Perceived Usefulness, Perceived Ease of Use, and User Acceptance of Information Technology. *MIS Quarterly*, 13(3), 318–340.
- Diakonie Deutschland (2019). *Gesellschaftlicher Fortschritt braucht soziale Innovation*. Verfügbar unter: <https://www.diakonie.de/stellungnahmen/gesellschaftlicher-fortschritt-braucht-soziale-innovation>. Zugegriffen: 13. März 2023.
- Döring, N., & Bortz, J. (2016). *Forschungsmethoden und Evaluation in den Sozial- und Humanwissenschaften* (5., vollst. überarb., aktual. u. erw. Aufl.). Berlin u.a.: Springer.
- Egelhaaf, B. (2023). *Ökosysteme für Innovationen in der Sozialen Arbeit. Organisations- und sektorübergreifende Perspektiven*. Wiesbaden: Springer VS.
- Emanuel, M., & Weinhardt, M. (2019). Professionalisierung von Fachkräften im Kontext von Digitalisierung. In S. Rietmann, M. Sawatzki & M. Berg (Hrsg.), *Beratung und Digitalisierung. Zwischen Euphorie und Skepsis* (S. 205–216). Wiesbaden: Springer VS.
- Enggruber, R. (2020). Empowerment, ein Konzept für Soziale Arbeit im transformierten Sozialstaat? In B. Jagusch & Y. Chehata (Hrsg.), *Empowerment und Powersharing. Ankerpunkte – Positionierungen – Arenen* (S. 43–53). Weinheim u.a.: Beltz Juventa.
- Eßer, F. (2020). Wissenschaft- und Technikforschung: Erklärungspotenziale für die Digitalisierung der Sozialen Arbeit. In N. Kutscher, T. Ley, U. Seelmeyer, F. Siller, A. Tillmann & I. Zorn (Hrsg.), *Handbuch Soziale Arbeit und Digitalisierung* (S. 18–29). Weinheim: Beltz Juventa.
- Europäische Kommission (2021). *Index für die digitale Wirtschaft und Gesellschaft (DESI) 2021*. Brüssel. Verfügbar unter: <https://ec.europa.eu/newsroom/dae/redirection/document/80587>. Zugegriffen: 15. März 2023.
- European Commission (Hrsg.) (2020). *Digital Economy and Society Index (DESI) 2020*. Brüssel. Verfügbar unter: <https://ec.europa.eu/digital-single-market/en/news/digital-economy-and-society-index-desi-2020>. Zugegriffen: 15. Oktober 2020.
- European Commission (Hrsg.). (2021a). *Digital Economy and Society Index (DESI) 2021*. Brüssel. Verfügbar unter: <https://digital-strategy.ec.europa.eu/en/policies/desi>. Zugegriffen: 22. Januar 2022.
- European Commission (Hrsg.). (2021b). *The Digital Economy and Society Index – Countries' performance in digitisation*. Verfügbar unter: <https://digital-strategy.ec.europa.eu/en/policies/countries-digitisation-performance>. Zugegriffen: 22. Januar 2022.
- European Commission Joint Research Centre (Hrsg.). (2016). *DigComp 2.0: The digital competence framework for citizens*. Verfügbar unter: <https://data.europa.eu/doi/10.2791/11517>. Zugegriffen: 15. März 2022.
- Flick, U. (2017). *Qualitative Sozialforschung. Eine Einführung* (8. Aufl.). Hamburg: Rowohlt.
- Frank, G. (2022). Lebenswelt. In Deutscher Verein für öffentliche und private Fürsorge e.V. (Hrsg.), *Fachlexikon der Sozialen Arbeit* (9., vollst. überarb. u. aktual. Aufl., S. 555-557). Baden-Baden: Nomos.
- Gläser, J., & Laudel, G. (2009). *Experteninterviews und qualitative Inhaltsanalyse als Instrumente rekonstruierender Untersuchungen* (3., überarb. Aufl.). Wiesbaden: VS.
- Horcher, G. (2020). Lebenswelt und Alltag. In P.-U. Wendt (Hrsg.), *Soziale Arbeit in Schlüsselbegriffen* (S. 83–87). Weinheim: Beltz Juventa.
- Howaldt, J., Kopp, R., & Schwarz, M. (2015). Social Innovations as Drivers of Social Change – Exploring Tarde's Contribution to Social Innovation Theory Building. In A. Nicholls, J. Simon & M. Gabriel (Hrsg.), *New Frontiers in Social Innovation Research* (S. 29–51). Hampshire: Palgrave Macmillan.
- Howaldt, J., & Schwarz, M. (2010). >>Soziale Innovation<< im Fokus. Skizze eines gesellschaftstheoretisch inspirierten Forschungskonzepts. Bielefeld: transcript.

- Hüttemann, M. & Parpan-Blaser, A. (2015). Wie Innovation in der Sozialen Arbeit entsteht. In B. Wüthrich, J. Amstutz & A. Fritze (Hrsg.), *Soziale Versorgung zukunftsfähig gestalten* (S. 135–141). Wiesbaden: Springer VS.
- Hüttemann, M., & Parpan-Blaser, A. (2022). Soziale Innovation und Innovation in der Sozialen Arbeit. *Soziale Innovation*, 2022, 11–23.
- Initiative D21 e.V. (Hrsg.) (2022). *D21 DIGITAL INDEX 2021/2022. Jährliches Lagebild zur Digitalen Gesellschaft*. Berlin. Verfügbar unter: [https://initiated21.de/app/uploads/2022/02/d21-digital-index-2021\\_2022.pdf](https://initiated21.de/app/uploads/2022/02/d21-digital-index-2021_2022.pdf). Zugegriffen: 14. März 2023.
- Initiative D21 e.V. (Hrsg.). (2020). *DIGITALES LEBEN. Rollenbilder und Geschlechterunterschiede im Privaten, Professionellen und im Zwischenmenschlichen*. Berlin. Verfügbar unter: <https://initiated21.de/publikationen/digitales-leben/>. Zugegriffen: 23. März 2022.
- Initiative D21 e.V. (Hrsg.). (2021a). *Digital skills gap. So (unterschiedlich) digital kompetent ist die deutsche Bevölkerung. Eine Sonderstudie zum D21-Digital-Index 2020/2021*. Berlin. Verfügbar unter: [https://initiated21.de/app/uploads/2021/08/digital-skills-gap\\_so-unterschiedlich-digital-kompetent-ist-die-deutsche-bevölkerung.pdf](https://initiated21.de/app/uploads/2021/08/digital-skills-gap_so-unterschiedlich-digital-kompetent-ist-die-deutsche-bevölkerung.pdf). Zugegriffen: 31. Dezember 2021.
- Initiative D21 e.V. (Hrsg.). (2021b). *D21 DIGITAL INDEX 2020/2021. Jährliches Lagebild zur Digitalen Gesellschaft*. Berlin. Verfügbar unter: <https://initiated21.de/d21index20-21/>. Zugegriffen: 14. März 2022.
- Kaiser, R. (2014). *Qualitative Experteninterviews. Konzeptionelle Grundlagen und praktische Durchführung*. Wiesbaden: Springer VS.
- Kesselring, A., & Leitner, M. (2008). *Soziale Innovation in Unternehmen*. Wien: Zentrum für Soziale Innovation. [https://www.zsi.at/object/publication/1444/attach/3Soziale\\_Innovation\\_in\\_Unternehmen\\_ENDBERICHT.pdf](https://www.zsi.at/object/publication/1444/attach/3Soziale_Innovation_in_Unternehmen_ENDBERICHT.pdf). Zugegriffen: 13. März 2023.
- Kreidenweis, H., & Wolff, D. (2018). *IT-Report für die Sozialwirtschaft*. Eichstätt-Ingolstadt: Katholische Universität Eichstätt-Ingolstadt.
- Krotz, F. (2020). Mediatisierung als Konzept für eine Analyse von Sozialer Arbeit im Wandel der Medien. In N. Kutscher, T. Ley, U. Seelmeyer, F. Siller, A. Tillmann & I. Zorn (Hrsg.), *Handbuch Soziale Arbeit und Digitalisierung* (S. 30–41). Weinheim: Beltz Juventa.
- Kuckartz, U., & Rädiker, S. (2020). *Fokussierte Interviewanalyse mit MAXQDA. Schritt für Schritt*. Wiesbaden: Springer VS.
- Kutscher, N., Ley, T., & Seelmeyer, U. (2015). Mediatisierung (in) der Sozialen Arbeit. In N. Kutscher, T. Ley & U. Seelmeyer (Hrsg.), *Mediatisierung (in) der Sozialen Arbeit* (S. 3–15). Baltmannsweiler: Schneider Verlag Hohengehren.
- Kutscher, N., Ley, T., Seelmeyer, U., Siller, F., Tillmann, A., & Zorn, I. (2020). Einleitung – Hintergrund und Zielsetzung des Handbuchs. In N. Kutscher, T. Ley, U. Seelmeyer, F. Siller, A. Tillmann & I. Zorn (Hrsg.), *Handbuch Soziale Arbeit und Digitalisierung* (S. 9–16). Weinheim: Beltz Juventa.
- Latour, B. (2019). *Eine neue Soziologie für eine neue Gesellschaft* (5. Aufl.). Frankfurt am Main: Suhrkamp.
- Mayring, P. (2001). Kombination und Integration qualitativer und quantitativer Analyse. *Forum Qualitative Sozialforschung*, 2(1), 1–14.
- Mayring, P. (2015). *Qualitative Inhaltsanalyse. Grundlagen und Techniken* (12., überarb. Aufl.). Weinheim u.a.: Beltz.
- Mead, G.H. (1973). *Geist, Identität und Gesellschaft* (19. Aufl.). Frankfurt am Main: Suhrkamp.
- Merda, M., Schmidt, K., & Kähler, B. (2017). *Pflege 4.0 – Einsatz moderner Technologien aus der Sicht professionell Pflegender*. Forschungsbericht. Paderborn: Bonifatius.
- Meuser, M., & Nagel, U. (1991). ExpertInneninterviews – vielfach erprobt, wenig bedacht: ein Beitrag zur qualitativen Methodendiskussion. In D. Garz & K. Kaimer (Hrsg.), *Qualitativ-empirische Sozialforschung. Konzepte, Methoden, Analysen* (S. 441–471). Opladen: Westdt. Verl.
- Meuser, M., & Nagel, U. (2009). Das Experteninterview – konzeptionelle Grundlagen und methodische Anlage. In S. Pickel, G. Pickel, G., H.-J. Lauth & D. Jahn (Hrsg.), *Methoden der vergleichenden Politik- und Sozialwissenschaft. Neue Entwicklungen und Anwendungen* (S. 465–479). Wiesbaden: VS.

- Mey, G., & Mruck, K. (2007). Qualitative Interviews. In G. Naderer & E. Balzer (Hrsg.), *Qualitative Marktforschung in Theorie und Praxis. Grundlagen, Methoden und Anwendungen* (S. 249–278). Wiesbaden: Gabler.
- Mey, G., & Mruck, K. (2020). Qualitative Interviews. In G. Mey & K. Mruck (Hrsg.), *Handbuch Qualitative Forschung in der Psychologie*. Bd. 2: Designs und Verfahren. (2., erw. u. überarb. Aufl., S. 314–335). Wiesbaden: Springer Fachmedien.
- Mitcham, C., & Briggie, A. (2012). Theorizing technology. In P. Brey, A. Briggie & E. Spence (Hrsg.), *The Good Life in a Technological Age* (S. 35–51). New York: Routledge.
- Morgan, D.-L., Ataie, J., Carder, P., & Hoffman, K. (2013). Introducing Dyadic Interviews as a Method for Collecting Qualitative Data. *Qualitative Health Research*, 23(9), 1276–1284.
- Mussnug, F. (2022). Dreiecksverhältnis, sozialrechtliches. In Deutscher Verein für öffentliche und private Fürsorge e.V. (Hrsg.), *Fachlexikon der Sozialen Arbeit* (9., vollst. überarb. u. aktual. Aufl., S. 198–199). Baden-Baden: Nomos.
- Müller, U., & Deelmann, T. (2019). Digitalization in Public Services: Process Automation and Workforce Management at BruderhausDiakonie, a Social Services Organization. In N. Urbach & M. Röglinger (Hrsg.), *Digitalization Cases. Management for Professionals* (S. 313–327). Cham: Springer.
- Oberländer, M., Beinicke, A., & Bipp, T. (2019). Digital competencies: A review of the literature and applications in the workplace. *Computers & Education* (2019). <https://doi.org/10.1016/j.compedu.2019.103752>.
- Oelerich, G., & Schaarschuch, A. (2005). Der Nutzen Sozialer Arbeit. In G. Oelerich & A. Schaarschuch (Hrsg.), *Soziale Dienstleistungen aus Nutzersicht. Zum Gebrauchswert Sozialer Arbeit* (S. 80–98). München: Ernst Reinhardt.
- Oelerich, G., & Schaarschuch, A. (2013). Sozialpädagogische Nutzerforschung. In G. Graßhoff (Hrsg.), *Adressaten, Nutzer, Agency. Akteursbezogene Forschungsperspektiven in der Sozialen Arbeit* (S. 85–98). Wiesbaden: Springer VS.
- Parpan-Blaser, A. (2011). *Innovation in der Sozialen Arbeit. Zur theoretischen und empirischen Grundlegung eines Konzepts*. Wiesbaden: Springer VS.
- Polutta, A. (2015). „Technologies of Care“ und wirkungsorientierte Steuerung. Zu aktuellen Transformationsprozessen in der Sozialen Arbeit. In N. Kutscher, T. Ley & U. Seelmeyer (Hrsg.), *Mediatisierung (in) der Sozialen Arbeit* (S. 56–73). Baltmannsweiler: Schneider Verlag Hohengehren.
- Rammert, W. (2007). *Technik – Handeln – Wissen. Zu einer pragmatistischen Technik- und Sozialtheorie*. Wiesbaden: Springer VS.
- Rösler, U., Schmidt, K., Merda, M., & Melzer, M. (2018). *Digitalisierung in der Pflege. Wie intelligente Technologien die Arbeit professionell Pflegenden verändern*. Berlin: Initiative Neue Qualität der Arbeit.
- Saarijärvi, M., & Bratt, E.-L. (2021). When face-to-face interviews are not possible: tips and tricks for video, telephone, online chat, and email interview in qualitative research. *European Journal of Cardiovascular Nursing*, 1–6. DOI:10.1093/eurjcn/zvab038.
- Schaarschuch, A. (1998). *Theoretische Grundelemente Sozialer Arbeit als Dienstleistung. Perspektiven eines sozialpädagogischen Handlungsmodus*. Bielefeld: Universität Bielefeld.
- Schaarschuch, A. (2006). Dienstleistung. Das aktive Subjekt der Dienstleistung. In B. Dollinger & J. Raithel (Hrsg.), *Aktivierende Sozialpädagogik. Ein kritisches Glossar* (S. 91–108). Wiesbaden: VS.
- Schaarschuch, A. (2022). Theorie Sozialer Dienstleistungen: Praxen der Aneignung als unhintergebarer Ausgangspunkt Sozialer Arbeit. In C. Bleck & A. van Rießen (Hrsg.), *Soziale Arbeit mit alten Menschen. Ein Studienbuch zu Hintergründen, Theorien, Prinzipien und Methoden* (S. 297–313). Wiesbaden: Springer VS.
- Schaarschuch, A., & Oelerich, G. (2005). Theoretische Grundlagen und Perspektiven sozialpädagogischer Nutzerforschung. In G. Oelerich & A. Schaarschuch (Hrsg.), *Soziale Dienstleistungen aus Nutzersicht. Zum Gebrauchswert Sozialer Arbeit* (S. 9–25). München: Ernst Reinhardt.
- Schaarschuch, A., & Oelerich, G. (2020). Sozialpädagogische Nutzerforschung: Subjekt, Aneignung, Kritik. In A. van Rießen & K. Jepkens (Hrsg.), *Nutzen, Nicht-Nutzen und Nutzung Sozialer Arbeit. Theoretische Perspektiven und empirische Erkenntnisse subjektorientierter Forschungsperspektiven* (S. 12–25). Wiesbaden: Springer VS.

- Schaarschuch, A., & Schnurr, S. (2004). Konflikte um Qualität – Konturen eines relationalen Qualitätsbegriffs. In C. Beckmann, H.-U. Otto, M. Richter & M. Schrödter (Hrsg.), *Qualität in der Sozialen Arbeit. Zwischen Kostenkontrolle und Nutzerinteresse* (S. 309–323). Wiesbaden: VS.
- Schulz, M., & Ruddat, M. (2012). „Let’s talk about sex!“ Über die Eignung von Telefoninterviews in der qualitativen Sozialforschung. *FQS*, 13(3), 1–19.
- Schumpeter, J.A. (1942). *Capitalism, socialism and democracy*. New York: Harper & Row.
- Statistisches Bundesamt (2022). *Wirtschaftsrechnungen. Private Haushalte in der Informationsgesellschaft – Nutzung von Informations- und Kommunikationstechnologien (Mikrozensus-Unter Stichprobe zur Internetnutzung)*. Fachserie 15 Reihe 4. Wiesbaden. Verfügbar unter: [https://www.destatis.de/DE/Themen/Gesellschaft-Umwelt/Einkommen-Konsum-Lebensbedingungen/IT-Nutzung/Publicationen/Downloads-IT-Nutzung/private-haushalte-ikt-2150400227004.pdf?\\_\\_blob=publicationFile](https://www.destatis.de/DE/Themen/Gesellschaft-Umwelt/Einkommen-Konsum-Lebensbedingungen/IT-Nutzung/Publicationen/Downloads-IT-Nutzung/private-haushalte-ikt-2150400227004.pdf?__blob=publicationFile). Zugegriffen: 14. März 2023.
- Steiner, O. (2015). Widersprüche der Mediatisierung Sozialer Arbeit. In N. Kutscher, T. Ley & U. Seelmeyer (Hrsg.), *Mediatisierung (in) der Sozialen Arbeit* (S. 19–38). Baltmannsweiler: Schneider Verlag Hohengehren.
- Stryker, S. (1976). Die Theorie des Symbolischen Interaktionismus. In M. Auwärter, E. Kirsch & K. Schröter (Hrsg.), *Seminar: Kommunikation, Interaktion, Identität* (S. 257–274). Frankfurt: Suhrkamp.
- Treibel, A. (2004). *Einführung in soziologische Theorien der Gegenwart* (6., überarb. u. aktual. Aufl.). Wiesbaden: VS.
- van Rießen, A. (2016). *Zum Nutzen Sozialer Arbeit. Theaterpädagogische Maßnahmen im Übergang zwischen Schule und Erwerbsarbeit*. Wiesbaden: Springer VS.
- van Rießen, A. (2020). Die Analyse von Nutzen – ein integriertes Modell der Nutzenstrukturierung oder Nachdenken über die Ambivalenz des Subjekts in der Nutzer\*innenforschung. In A. van Rießen & K. Jepkens (Hrsg.), *Nutzen, Nicht-Nutzen und Nutzung Sozialer Arbeit. Theoretische Perspektiven und empirische Erkenntnisse subjektorientierter Forschungsperspektiven* (S. 27–40). Wiesbaden: Springer VS.
- van Rießen, A. (2022). Die Forschungsperspektive der sozialräumlichen Nutzer\*innenforschung. In C. Gille & K. Jepkens (Hrsg.), *Zivilgesellschaftliches Engagement: Ausschlüsse und Teilhabe*. Sonderband Voluntaris.
- van Rießen, A., & Bleck, C. (Hrsg.). (2022). *Handlungsfelder und Adressierungen der Sozialen Arbeit*. Stuttgart: Kohlhammer.
- van Rießen, A., & Herzog, K. (2017). Institutionelle Blockierungen und Begrenzungen von Angeboten Sozialer Arbeit – eine Rekonstruktion aus der Perspektive der (Nicht-)Nutzer\_innen. In O. Bilgi, M. Frühauf & K. Schulze (Hrsg.), *Widersprüche gesellschaftlicher Integration - Zur Transformation Sozialer Arbeit* (S. 129–145). Wiesbaden: Springer VS.
- van Rießen, A., & Jepkens, K. (2020). Subjektorientierte Forschungsperspektiven im Kontext Sozialer Arbeit – oder Möglichkeiten und Chancen der Fokussierung von Nutzen, Nicht-Nutzen und Nutzung Sozialer Arbeit. In A. van Rießen & K. Jepkens (Hrsg.), *Nutzen, Nicht-Nutzen und Nutzung Sozialer Arbeit. Theoretische Perspektiven und empirische Erkenntnisse subjektorientierter Forschungsperspektiven* (S. 1–10). Wiesbaden: Springer VS.
- Venkatesh, V., & Davis, F.D. (2000). A theoretical extension of the technology acceptance model: Four longitudinal field studies. *Management science*, 46(2), 186–204.
- Venkatesh, V., Morris, M.G., Davis, G.B., & Davis, F.D. (2003). User acceptance of information technology: Toward a unified view. *MIS Quarterly*, 27(3), 425–478.
- Venkatesh, V., Thong, J.Y., & Xu, X. (2012). Consumer acceptance and use of information technology: Extending the unified theory of acceptance and use of technology. *MIS Quarterly*, 36(1), 157–178.
- Verbeek, P.-P. (2009). The moral relevance of technological artifacts. In P. Sollie & M. Düwell (Hrsg.), *Evaluating New Technologies. Methodological Problems for the Ethical Assessment of Technology Developments* (S. 63–77). Dordrecht: Springer.
- von Spiegel, H. (2018). *Methodisches Handeln in der Sozialen Arbeit* (6., durchges. Aufl.). München: Ernst Reinhardt.
- Webb, S.A., & Harlow, E. (2003). *Information and Communication Technologies in the Welfare Services*. London: Jessica Kingsley.

- Wendt, P.-U. (2021). *Lehrbuch Soziale Arbeit* (2., vollst. überarb. Aufl.). Weinheim: Beltz Juventa.
- Willis, G.B. (1999). *Cognitive Interviewing. A "How To" Guide*. Verfügbar unter: [https://www.hkr.se/content-tassets/9ed7b1b3997e4bf4baa8d4eceed5cd87/gordonwillis.pdf](https://www.hkr.se/contentassets/9ed7b1b3997e4bf4baa8d4eceed5cd87/gordonwillis.pdf). Zugegriffen: 4. November 2022.
- Witzel, M. (2018). Haltung bewahren – Anforderungen an Fachkräfte im Kontext von Digitalisierung. In W. Stadler (Hrsg.), *Mehr als Algorithmen. Digitalisierung in Gesellschaft und Sozialer Arbeit, Sonderband 2018* (S. 88–96). Weinheim u.a.: Beltz Juventa.
- Zapf, W. (1994). Über soziale Innovationen. In W. Zapf (Hrsg.), *Modernisierung, Wohlfahrtsentwicklung und Transformation*. Soziologische Aufsätze von 1987 bis 1994 (S. 23–40). Berlin: Ed. Sigma.

## Anhang

### Leitfaden – Expert:inneninterviews

<b>Hauptfragen</b> (konkrete Ausformulierung hat sich an der jeweiligen Projektbeschreibung zu orientieren)	<b>Nachfragedimensionen</b> (konkrete Ausformulierung hat sich an der jeweiligen Projektbeschreibung zu orientieren)
<p><b>0 Erzählstimulierender Impuls</b> (Gläser &amp; Laudel, 2009, S. 126)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Zu Beginn des Interviews würde ich Sie bitten mir zu sagen, was der Anlass war, um ein Digitalisierungsprojekt zu starten?</li> <li>– Nun möchte ich auf erste Erfahrungen der Umsetzung eingehen. Wie ist das Projektvorhaben in seiner Anfangszeit umgesetzt worden, was haben Sie erlebt, gesehen?</li> </ul>	
<p><b>1 Zielsetzungen und Erwartungen an das Digitalisierungsprojekt</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Mit welchen Erwartungen und Gedanken war das Projekt ursprünglich verbunden?</li> <li>– Welche Ziele hat sich das Projekt gesetzt?</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Erwartungen und Wünsche</li> <li>– Sorgen und Befürchtungen</li> <li>– Veränderungen von Zielsetzungen im Projektverlauf</li> <li>– Schwerpunktsetzungen innerhalb der Zielstellungen</li> </ul>
<p><b>2 Umsetzung des Digitalisierungsprojekts in der Gesamtbewertung</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Wie beurteilen Sie nun rückblickend die konkrete Umsetzung Ihres Projekts bezogen auf Ihre Zielsetzungen und Erwartungen?</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Hindernde Faktoren (wirtschaftlich, rechtlich, institutionell, gesellschaftlich, fachlich-technisch)</li> <li>– Fördernde Faktoren (wirtschaftlich, rechtlich, institutionell, gesellschaftlich, fachlich-technisch)</li> <li>– Weiterentwicklungspotenziale/Utopien</li> <li>– Inwieweit Ziele erreicht</li> </ul>
<p><b>3 Innovation</b></p> <p>Inwiefern hat das Projekt dazu beigetragen, dass etwas Neues entstanden oder passiert ist?</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Schaffung neuer Angebote</li> <li>– Erreichung neuer Zielgruppen</li> <li>– Bezugsquellen für digitale Medien/digitale Qualifizierungsangebote</li> </ul>

	– Neue pädagogische Themen
<b>4 Digitale Handlungskompetenz (in Anlehnung an die Kompetenzdimensionen nach von Spiegel, 2018, S. 82-100)</b>	
<b>4.1 Wissen</b> Inwiefern hat das Projekt aus Ihrer Sicht dazu beigetragen, dass Sie/Ihre Mitarbeiter:innen neue Ideen oder Informationen zum Thema ‚Digitalisierung‘ erhalten haben, die für Ihre/deren Arbeit relevant sind?	– Kenntnisse über Einflüsse der Digitalisierung auf das professionelle Handeln – Nutzungsverhalten sowie Bedeutung digitaler Medien für die Zielgruppe – Erweiterung fachlicher Kenntnisse zum Thema ‚Digitalisierung‘ – Kenntnisse zur Selbstevaluation
<b>4.2 Können</b> Inwiefern haben Sie bei der Umsetzung Ihres Digitalisierungsprojekts Veränderungen in Bezug auf ihre Fähigkeiten/die Fähigkeiten Ihrer Mitarbeiter:innen im Umgang mit digitalen Technologien feststellen können? Wenn ja, welche konkret?	– Arbeit mit Hilfe digitaler Medien gestalten – Souveräner im Umgang mit digitalen Medien im direkten Kontakt mit den Inanspruchnehmenden – Digitale Angebote und Formate auf Eignung für spezifischen Arbeitskontext hin bewerten können
<b>4.3 Haltung</b> Inwieweit hatten Sie/Ihre Mitarbeiter:innen im Rahmen des Projekts die Gelegenheit, ihre persönliche und fachliche Haltung zum Thema ‚Digitalisierung‘ zu reflektieren?	– Veränderung hinsichtlich der Einstellung zum Thema ‚Digitalisierung‘ im Projektverlauf
<b>5 Programmgestaltung und Förderung</b> Gibt es rückblickend etwas, was für Sie in Bezug auf die Programmgestaltung und Projektförderung besonders hilfreich war? Gibt es rückblickend noch etwas, was Sie sich in Bezug auf die Programmgestaltung und Projektförderung gewünscht hätten?	
<b>6 Lessons Learned und Ausblick</b> Vor dem Hintergrund ihrer Erfahrungen mit dem Projekt, was würden Sie anderen Institutionen empfehlen, die ein Digitalisierungsprojekt umsetzen möchten?  Wie geht es mit dem Projekt weiter?	

<p><b>Abschluss</b></p> <p>Wir haben nun eine Reihe unterschiedlicher Themen angesprochen, die aus unserer Sicht für die Evaluation des Projekts wichtig waren.</p> <p>Gibt es zum Abschluss noch etwas, was wir hier noch gar nicht berücksichtigt haben, Ihnen aber besonders wichtig anzumerken ist?</p>	
---	--

### Kodierleitfaden – Expert:inneninterviews

Kategorie	Definition	Kodierregel	Ankerbeispiel(e)
<b>OK1 Anlässe</b>	Beweggründe, die aus Sicht der Interviewten zur Antragstellung geführt haben.	Alle genannten Beweggründe, die aus Sicht der Interviewten zur Antragstellung geführt haben.	<p><i>„wir waren nicht mehr in der Lage unsere Präventionsprogramme Elterninformations- und Fortbildungsveranstaltungen in Präsenz, so wie wir es bis dato getan haben, durchzuführen.“ (E16, Z. 4ff.)</i></p> <p><i>„wir haben bislang immer nur mit gebrauchten Rechnern quasi gearbeitet, die wir von irgendwelchen Firmen gespendet bekommen haben, die aber auch natürlich immer wieder Probleme aufgezeigten. Ich hatte überhaupt nicht die Möglichkeit mal im Home Office zu arbeiten. Also wir hatten hier alles ziemlich brach liegen. Auch in den Gruppen gab es gar keine digitalen Medien und wir sind über das Kibitz auch verpflichtet, die Kinder mit digitalen Medien auch zu bilden und das lag bei uns alles sehr im Argen. Ja, und von daher, als wir gesehen haben, dass es dieses Förderprojekt gibt, habe ich das in die Elternschaft geschickt.“ (E68, Z. 16–22)</i></p>
<b>OK2 Erwartungen</b>	Vorannahmen der Interviewten über das Projekt und dessen Ergebnisse.	Alle Aussagen, in denen Vorannahmen der Interviewten über das Projekt und dessen Ergebnisse thematisiert werden.	<i>„(...) wir hatten das Thema Datenschutz irgendwie ganz viel auf dem Tisch, weil wir halt, genau, mit Minderjährigen arbeiten und das kam irgendwie dauernd auf, dass da ein paar Hürden entstehen könnten. Das war eine Befürchtung, die von</i>

Kategorie	Definition	Kodierregel	Ankerbeispiel(e)
			<i>vornherein auf dem Tisch lag.“ (E11, Z. 85–89)</i>
<b>OK3 Zielsetzungen</b>	Mit dem Projekt verbundene Ziele der Interviewten.	Alle Zielsetzungen, die aus Sicht der Interviewten mit dem Projekt verbunden waren.	<i>„(...) erst mal digitale Infrastruktur, um da sicherzustellen, dass wir als Team insgesamt handlungsfähig bleiben, auch in Homeoffice-Situationen, das war natürlich schon mal ganz klar (...)“ (E21, Z. 26ff.)</i>
<b>OK4 Fördernde Faktoren</b>	Faktoren, die fördernd auf die Projektumsetzung wirken.	Alle Stellen, in denen Faktoren thematisiert werden, die aus Sicht der Interviewten eine fördernde Wirkung auf die Umsetzung des Digitalisierungsprojekts entfaltet haben.	<i>„(...) oder wenn das nicht so gewesen wäre, wäre noch nicht die Notwendigkeit dazu gewesen, ne, dass man sich da umorientiert, aufgrund der Pandemiesituation, musste man ja handeln und sich ausstatten und auch neue Ideen entwickeln (...)“ (E29, Z. 119–121)</i>
<b>OK5 Hindernde Faktoren</b>	Faktoren, die hemmend auf die Projektumsetzung wirken.	Alle genannten Faktoren, die aus Sicht der Interviewten eine hemmende Wirkung auf die Umsetzung des Digitalisierungsprojekts entfaltet haben.	<i>„Im Endeffekt war es so oder haben wir gemerkt, dass wir eigentlich durch Corona nicht weitergekommen sind, sondern eher in unseren Möglichkeiten eingeschränkt worden sind. Wie gesagt, mit den Schulen, mit den Vereinen, wir hatten das am Anfang nicht so auf dem Schirm, dass dieses ganze Vereinsleben, dass diese ganze, diese soziale Struktur eigentlich gar nicht gegeben war oder nicht so gegeben war (...)“ (E5, Z. 387–391)</i>
<b>OK6 Zielerreichung/Projekterfolge</b>	Aus Sicht der Interviewten erreichte Ausprägung der Verwirklichung festgelegter Projektziele sowie sonstige eingetretene positive Ergebnisse der Projektdurchführung.	Alle Äußerungen, in denen die Interviewten Angaben über die Ausprägung der Verwirklichung festgelegter Projektziele sowie sonstiger Projekterfolge machen. Hier von ausgenommen sind die digitalen Kompetenzen der Mitarbeitenden.	<i>„Also ich muss aus meiner Erfahrung sagen, dass es mehrere Sprechstunden sind, die jetzt schon sehr gut digital dastehen und auch schon länger digital arbeiten, andere fangen jetzt erst gerade damit an und sind da noch ein bisschen vorsichtiger und wissen auch noch nicht inwiefern die es wirklich nutzen werden“ (E28, Z. 117-120).</i>
<b>OK7 Digitale Kompetenzen</b>	Eine allgemeingültige und abschließende Definition zu digitalen Kompetenzen existiert nicht.	Alle Aussagen, die Anhaltspunkte darauf liefern, dass die Interview-	<i>„wie bewege ich mich da datensicher, und da haben wir gesagt, wir hätten gerne auch noch mal vertieft eine Ge-</i>

Kategorie	Definition	Kodierregel	Ankerbeispiel(e)
	<p>Folgt man Oberländer et al. (2019, S. 11) handelt es sich dabei um eine Vielzahl grundlegender Kenntnisse, Fertigkeiten, Fähigkeiten und anderer Merkmale, die Menschen im Rahmen ihrer beruflichen Praxis befähigen, ihre Arbeitsaufgaben im Zusammenhang mit digitalen Medien am Arbeitsplatz effizient und erfolgreich zu erfüllen. Dieses eher allgemeine Verständnis lässt sich für die hier untersuchten sozialen und pflegerischen Berufe aber noch spezifizieren und erweitern. Eine anschlussfähige Grundlage dafür bietet das aus der Sozialen Arbeit stammende Handlungskompetenzmodell nach Hiltrud von Spiegel (2018, S. 97). Danach lässt sich Handlungskompetenz in die Dimensionen Wissen, Können und Haltung ausdifferenzieren.</p> <p>Auf der Ebene des ‚Wissens‘ setzt eine professionelle Dienstleistungserbringung voraus, dass Fachkräfte auf differente „Wissensbestände“ (von Spiegel, 2018, S. 82) zurückgreifen können. Dieser Aspekt findet sich</p>	<p>ten im Rahmen der Projektdurchführung wissens-, könnens- oder haltungsbezogene Digitalkompetenzen erworben haben.</p>	<p><i>schichte, wir haben ja einen eigenen Server installieren können, hier mit den Mitteln, und da hätten wir gerne auch noch mal vertieft eine Anwendungsschulung, weil wir uns da noch nicht sicher genug fühlen, das wird kommen, allerdings nach Ende des Verwendungsnachweises.“ (E66, Z. 204-208)</i></p> <p><i>„ich glaube, dass alle im Anwenderwissen dazugewonnen haben, weil alle wenden die Tools an und das haben sie vorher nicht getan, wir sitzen ja nicht alle jedes Mal dabei, deswegen gibt es ein deutliche Zunahme an Anwenderwissen, aber ich glaube, wenn ein Problem außer der Reihe kommt, dann, weil es so ein logisches, wie könnte ich damit umgehen, dann sind wir da noch ganz am Anfang“ (E25, Z. 159-164)</i></p> <p><i>„also wie man da irgendwie mit seinen Kindern in die Medienwelt eintaucht und das auch an die Kolleg*innen weitergegeben und, ich glaube, das hat vorher einfach nicht so an Schule stattgefunden, dass sich Fachkräfte auch stark mit dem Thema auseinandersetzen, denn es gilt irgendwie so als gefährlicher Raum für die Kinder im Grundschulalter und da einfach mal zu sagen, kann es sein, aber da gibt es auch was ganz Positives und das können wir auch total für uns nutzen“ (E12, Z. 194)</i></p>

Kategorie	Definition	Kodierregel	Ankerbeispiel(e)
	<p>auch in der Definition zur Digitalkompetenz bei Oberländer et al. (2020, S. 11) im Begriff der ‚Kenntnisse‘ wieder. Mit Kenntnissen sind hiernach Informationen gemeint, die zur Aufgabenerfüllung im Arbeitskontext benötigt werden (Aamodt, 2009, S. 53, zit. n. Oberländer et al., 2019, S. 12). <i>Wissensbezogene Digitalkompetenzen</i> zeichnen sich somit dadurch aus, dass die Mitarbeitenden über Informationen verfügen, die ihnen ermöglichen, ihre Arbeitsaufgaben im Zusammenhang mit digitalen Medien am Arbeitsplatz zu bewältigen.</p> <p>In der Dimension des ‚Könnens‘ kommt laut von Spiegel (2018, S. 83) zum Ausdruck, dass Fachkräfte für die Bewältigung sich ihnen praktisch stellender Anforderungen entsprechende Fähigkeiten benötigen. Der Terminus der ‚Fähigkeiten‘ ist Teil der vorgestellten Definition von Digitalkompetenz (Oberländer et al., 2019, S. 11) und beschreibt individuell unterschiedliche (Krumm et al., 2012, zit. n. Oberländer et al., 2019, S. 11) Möglichkeiten, ein breites Aufgabenspektrum zu</p>		

Kategorie	Definition	Kodierregel	Ankerbeispiel(e)
	<p>bewältigen, sich zusätzliches Wissen anzueignen oder eine neue Fähigkeit eigenständig zu entwickeln (Aamondt, 2009, S. 53, zit. n. Oberländer et al., 2019, S. 11). Dem ‚Können‘ lassen sich ferner die weniger umfassenden ‚Fertigkeiten‘ zurechnen. Darunter wird die erlernbare Befähigung zur Bewältigung einer spezifischen Aufgabe verstanden. Übertragen auf die zu definierenden Digitalkompetenzen sind <i>könnensbezogene Digitalkompetenzen</i> zum einen dadurch gekennzeichnet, dass die Mitarbeitenden über erlernte Möglichkeiten zur Bewältigung spezifischer Aufgabenstellungen im Zusammenhang mit digitalen Medien am Arbeitsplatz verfügen. Zum anderen verfüge sie über begrenzt erlernbare und insofern individuell unterschiedliche Möglichkeiten, um im Zusammenhang mit digitalen Medien am Arbeitsplatz ein breiteres Aufgabenspektrum zu bewältigen, sich zusätzliches Wissen anzueignen oder eine neue Fähigkeit eigenständig zu entwickeln.</p>		

Kategorie	Definition	Kodierregel	Ankerbeispiel(e)
	<p>Zuletzt wird mit der Dimension der ‚Haltung‘ der Tatsache Rechnung getragen, dass die professionelle Praxis stets auch normativ strukturiert ist. Fachkräfte sind vor diesem Hintergrund aufgefordert, „sich mit persönlichen, beruflichen und gesellschaftlichen Werten/Normen auseinanderzusetzen“ (von Spiegel, 2018, S. 83). Diese Dimension eröffnet die Möglichkeit einer Erweiterung der von Oberländer et al. (2019, S. 11) vorgeschlagenen Definition von Digitalkompetenz um den Aspekt wertegeleiteten Handelns. So betrachtet zeichnen sich <i>haltungsbezogene Digitalkompetenzen</i> durch einen wertegeleiteten Umgang mit digitalen Medien zur Erfüllung von Arbeitsaufgaben aus.</p>		
<p><b>OK8 Fortführung der Projektinhalte und Entwicklungsbedarfe</b></p>	<p>Weiterentwicklungsbedarfe und Vorhaben der geförderten Projekte im Bereich der Digitalisierung.</p>	<p>Alle Textstellen, in denen Weiterentwicklungsbedarfe und der geförderten Projekte im Bereich der Digitalisierung thematisiert werden.</p>	<p>„die Geräte sind ja nach wie vor da, von daher werden die auch weiter ausgeliehen, wir haben die jetzt erst mal zumindest bei den Jüngeren eingesammelt vor den Ferien, um einmal drüber zu gucken, man weiß auch immer nicht genau, wer kommt nach den Ferien wieder, aber dann werden die Geräte auf jeden Fall weiter ausgeliehen und wir würden da auch weiter mit arbeiten, also das läuft weiter“ (E18, Z. 291–195).</p>

## Interviewleitfaden Nutzer:innen

Nr.	<b>Hauptfrage</b> (konkrete Ausformulierung hat sich an der jeweiligen Projektbeschreibung zu orientieren)	<b>Vertiefungsdimensionen</b> (konkrete Ausformulierung hat sich an der jeweiligen Projektbeschreibung zu orientieren)	<b>Zielsetzung und zugrunde liegende theoretische Annahmen</b>
0	<p><b>Erzählstimulierender Impuls</b></p> <p>Aufgrund der COVID-19-Pandemie hat sich das Leben hier verändert.</p> <p>Vielleicht haben Sie an einem digitalen Angebot teilgenommen oder hat man Ihnen Geräte, wie z.B. ein Tablet oder einen Laptop zur Verfügung gestellt.</p> <p>Uns interessieren Ihre ganz persönlichen Erfahrungen mit diesen Veränderungen/ im Umgang mit den digitalen Angeboten/Endgeräten. Zuerst möchte ich Sie bitten, mir zu erzählen, wie Sie erfahren haben, dass es hier ein digitales Angebot/neue digitale Endgeräte geben wird.</p> <p>Von wem haben Sie davon gehört?</p> <p>Was machen Sie mit dem Gerät?</p>	Hätten Sie sich vorstellen können, etwas anderes zu nutzen? Wenn ja, was und warum?	Abfrage der Ebene der gegenwärtigen Lebenskontexte als nutzenstrukturierende Bedingung

1	<p><b>Erwartungen und Zielsetzungen</b></p> <p>Welche Erwartungen und Ziele waren für Sie mit der Teilnahme am digitalen Angebot/der Benutzung der digitalen Endgeräte verbunden?</p> <p>Wussten Sie, was Sie damit machen wollten?</p>	<p>Befürchtungen/Ängste</p> <p>Hoffnungen/Wünsche</p>	<p>Abfrage der Ebene der Erwartungen und Zielsetzungen als nutzenstrukturierende Bedingung</p>
2	<p><b>Partizipation</b></p> <p>Inwieweit fühlten Sie sich bezogen auf Ihre Interessen und Wünsche gesehen und beachtet?</p> <p>Wurden Sie vorher gefragt, ob Sie das digitale Endgerät benutzen/ beim digitalen Angebot mitmachen wollen?</p>	<p>Inwiefern wurden Sie darüber informiert, dass digitale Endgeräte angeschafft werden sollen/ein digitales Angebot geschaffen werden soll?</p> <p>Inwiefern wurden Sie nach Ihrer Meinung gefragt, welche digitalen Endgeräte/Angebote Sie brauchen?</p> <p>Inwiefern durften Sie auch (mit-)bestimmen? Z.B. Bestimmung, in welchen Bereichen Digitalisierung sinnvoll wäre.</p>	<p>Partizipation als Voraussetzung, um subjektive Bedürfnisse geltend machen und durchsetzen zu können.</p>
3	<p><b>(Nicht-)Nutzen</b></p> <p>Als nächstes würde ich Sie bitten, mir zu erzählen, ob das digitale Angebot/die digitalen Endgeräte Ihnen etwas gebracht haben bzw. inwiefern</p>	<p>Hat Ihr persönliches Umfeld eine Rolle für Ihre Teilnahme am digitalen Angebot/ Benutzung der digitalen Endgeräte gespielt?</p> <p>Inwiefern hat es Ihnen gefallen?</p>	<p>Abfrage von Rückmeldungen aus dem sozialen Umfeld sowie Vorerfahrungen als nutzenstrukturierende Bedingungen</p>

	<p>Sie Ihnen möglicherweise auch nichts gebracht haben.</p>	<p>Was hat aus Ihrer Sicht gut, was weniger gut funktioniert, und warum?</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• individuelle digitale Kompetenzen (ggf. nach Vorerfahrungen fragen)</li> <li>• individuelle Ausstattung (Breitband, Software, Hardware)</li> <li>• digitale Kompetenzen der Fachkräfte (Wissen, Können, Haltung)</li> <li>• digitale Kompetenzvermittlung durch die Einrichtung (ggf. auch angeboten durch Externe)</li> <li>• einrichtungsbezogene Ausstattung (Breitband, Software, Hardware, technischer Support)</li> </ul>	
4	<p><b>Veränderungen und Erwartungen</b></p> <p>Was hat sich durch die Teilnahme an den digitalen Angeboten/die Benutzung der digitalen Medien konkret für Sie verändert?</p>	<p>In welchen Bereichen haben Sie die stärksten Veränderungen bemerkt/in welchen ist am wenigsten oder auch überhaupt nichts passiert?</p> <p>Was würden Sie mir erzählen, wenn wir uns in einem Jahr erneut treffen und miteinander</p>	<p>Abfrage der zukünftigen Erwartungen und Bedürfnisse als nutzenstrukturierende Bedingungen</p>

		über die Veränderungen durch Ihre Teilnahme am digitalen Angebot/die Benutzung der digitalen Endgeräte sprechen?	
<b>5</b>	<p><b>Abschluss</b></p> <p>Wie hätte das digitale Angebot/Endgerät sein müssen, damit es perfekt gewesen wäre?</p> <p>Fällt Ihnen noch etwas ein, was wir bisher nicht angesprochen haben, was Sie mir aber unbedingt noch mit auf den Weg geben möchten?</p>		<p>Möglichkeiten zur Steigerung des Gebrauchswerts aus Perspektive der Nutzer:innen</p> <p>Vom Leitfaden nicht erfasste, aber für den interessierenden Zusammenhang subjektiv bedeutsame Punkte thematisieren</p>

### Kodierleitfaden Nutzer:inneninterviews

Kategorie	Definition	Kodierregel	Ankerbeispiel
<b>OK1 Subjektiver Relevanzkontext</b>	Hierunter werden alle Erwartungen und Zielsetzungen verstanden, die an die Inanspruchnahme sozialer Dienstleistungen geknüpft sind. Zudem lassen sich hierunter die aktuellen Lebenskontexte sowie damit im Zusammenhang stehende Motive und Zugangswege der Nutzung von Angeboten Sozialer Arbeit und Vorerfahrungen der Nutzer:innen mit sozialen Dienstleistungen fassen (van Rießen, 2020, S. 31).	Alle Textstellen, die darauf hinweisen, dass mit der Inanspruchnahme verbundene Erwartungen und Zielsetzungen, die gegenwärtigen Lebenskontexte sowie damit im Zusammenhang stehende Motive und Zugangswege der Nutzung der Digitalisie-	<i>„Ich bin an Flohmärkten interessiert, ich gehe da regelmäßig hin als Kunde und will wissen, wann diese Flohmärkte stattfinden und während der Coronazeit haben die auch gesagt, wir wissen noch nicht, ob das stattfinden kann und dann dachte ich, da muss es doch irgendwas geben“ (N1, Z. 19–22)</i>

Kategorie	Definition	Kodierregel	Ankerbeispiel
	Darüber hinaus sind sonstige Erfahrungen, Vergleiche mit anderen Einrichtungen, Einschätzungen zu Alternativangeboten, individuelle Präferenzen und Interessen, Einstellungen, Schamgefühle sowie nutzenfördernde Veränderungspotenziale aus Sicht der Inanspruchnehmenden dem subjektiven Relevanzkontext zurechenbar.	rungsprojekte, Vorerfahrungen mit sozialen Dienstleistungen, sonstige Erfahrungen, Vergleiche mit anderen Einrichtungen, Einschätzungen zu Alternativangeboten, individuelle Präferenzen und Interessen, Einstellungen, Schamgefühle sowie nutzenfördernde Veränderungspotenziale aus Sicht der Inanspruchnehmenden den Nutzen strukturiert haben.	
<b>OK2 Institutioneller Relevanzkontext</b>	Der institutionelle Relevanzkontext umfasst die Organisationsstruktur. Darunter ist zu verstehen, dass soziale Dienstleistungen institutionell eingebettet und somit beeinflusst sind. Zudem greift er die Spezifika der jeweiligen Angebote oder Maßnahmen auf. Dazu zählen die verfolgten Zielsetzungen, das methodische Vorgehen sowie die weiteren Merkmale. Auch das Erbringungsverhältnis, d.h. die Interaktion zwischen den Nutzer:innen und Professionellen als ein möglicher nutzenstrukturierender Faktor, wird dabei berücksichtigt (van Rießen, 2020, S. 32).	Alle Textstellen, die darauf hinweisen, dass die Organisationsstruktur der Projekteinrichtungen, die Spezifika der jeweiligen Digitalisierungsprojekte oder das Erbringungsverhältnis den Nutzen strukturiert haben.	„Was aber auch blöd war, war, dass wenn man technische Probleme hatte, das wurde auch als Fehlzeit vermerkt, aber manchmal hatte man gar keinen, also (N48: keine Chance).“ (N46, Z. 330f.)
<b>OK3 Gesellschaftliche Verhältnisse</b>	Hierin kommt zum Ausdruck, dass der Erbringungskontext sozialer Dienstleistungen durch bestehende Gesellschaftsformationen beeinflusst wird. Soziale Dienstleistungen finden aktuell im Kontext der Digitalisierung der Sozialen Arbeit und unter den Bedingungen digitaler Ungleichheit statt. Entsprechend hängen Zugangsmöglichkeiten zu digitalen Technologien auch	Alle Textstellen, die darauf hinweisen, dass die Zugangsmöglichkeiten zu digitalen Technologien sowie das Nutzungsverhalten oder eine daran geknüpfte Individualisierung und Pädagogisierung von gesellschaftlich	„Also ich habe auch von einer ehemaligen Sozialarbeiterin von mir gehört, das meiste bei ihr war learning by doing, die hat sich das auch alles angeeignet, aber die war ja auch fit, und dann ist das vielleicht auch ein bisschen einfacher, wenn man geistig arbeitet oder einen anspruchsvollen Beruf hat, sich dann da reinzudenken und ich habe also kaum Erfahrungen

Kategorie	Definition	Kodierregel	Ankerbeispiel
	weiterhin mit „Variablen wie Bildung, Geschlecht und Berufstätigkeit“ (Initiative D21 e.V., 2021a, S. 16), aber auch mit dem Wohnort zusammen (ebd.). Darüber hinaus werden „soziale Ungleichheiten innerhalb der Mediennutzung“ (Kutscher, 2015, S. 5) erkennbar. Im „transformierten Sozialstaat“ (Enggruber, 2020) besteht zusätzlich das Risiko, dass Unterschiede im Hinblick auf den Zugang zu und die Nutzungsweise von digitalen Technologien und Medien im Sinne einer einseitigen Verantwortungszuschreibung „individualisiert und pädagogisiert werden“ (van Rießen, 2016, S. 29).	bedingten Ungleichheiten den Nutzen strukturiert haben.	<i>damit in der Vergangenheit nicht gehabt.“ (N23, Z. 79–84)</i>
<b>OK4 Konkreter (Nicht-)Nutzung</b>	Der subjektive Gebrauchswert der Inanspruchnahme aus Sicht der Nutzer:innen.	Alle Textstellen, die auf den konkreten subjektiven Gebrauchswert der Inanspruchnahme aus Sicht der Nutzer:innen verweisen.	<i>„Aber jetzt in der Abgrenzung zur Präsenzveranstaltung hat es für mich den Mehrwert der Zeitersparnis. Und Zeitersparnis ist ja in dem Fall bei mir nicht nur Zeitersparnis, sondern das ist ja auch Erleichterung und Entlastung und einfach Selbstfürsorge, dass ich nicht noch mehr Stress habe. Also dieses Angebot soll mich ja entlasten und nicht stressen.“ (N24, Z. 118–122)</i>