



Soziale Arbeit digital und/oder analog? Ein Blick auf den Arbeitsalltag im Zeitalter der Digitalisierung

Was unterstützt Mitarbeiter_innen in einer sich transformierenden Praxis?

Überblick

- Vorstellung der Fallstudie
- Handlungsempfehlungen & Zentrale Ergebnisse
- Aktuelle Forschung: Soziale Dienstleistung im Zeitalter der Digitalisierung – Digitale Transformationsprozesse aktiv mitgestalten! (digi@socialwork)



Hintergrund zur Studie

Ziel der Umfrage war es, mehr über den gegenwärtigen Einsatz von digitalen Technologien im beruflichen Alltag zu erfahren.

Folgende praxisrelevante Fragestellungen waren dabei von besonderem Interesse:

1. Welche digitalen Technologien werden eingesetzt?
2. Inwiefern ist der Einsatz der digitalen Technologien geregelt oder nicht geregelt?
3. Welche Strategien gibt es im Umgang mit digitalen Technologien?
4. Wo liegen die Chancen und Herausforderungen für Fachkräfte und für Organisationen?

Zusammenfassung der Studie und zentraler Ergebnisse als
Video: https://www.youtube.com/watch?v=biZKCCNA_cg

Die Befragung wurde im Rahmen des Projekts „digi@work“ (<https://digital-at-work.uni-graz.at>) durchgeführt. Das Forschungsprojekt wird vom Land Steiermark gefördert und von der Karl-Franzens-Universität Graz geleitet.

Studiendesign

Untersuchungskontext

Steirisches Sozialdienstleistungsunternehmen
Grundgesamtheit N = 2890 Mitarbeiter_innen

Standardisierter Onlinefragebogen

Befragung Oktober bis November 2019

Teilnahmequote

4,6 % der Beschäftigten des Unternehmens

Datengrundlage

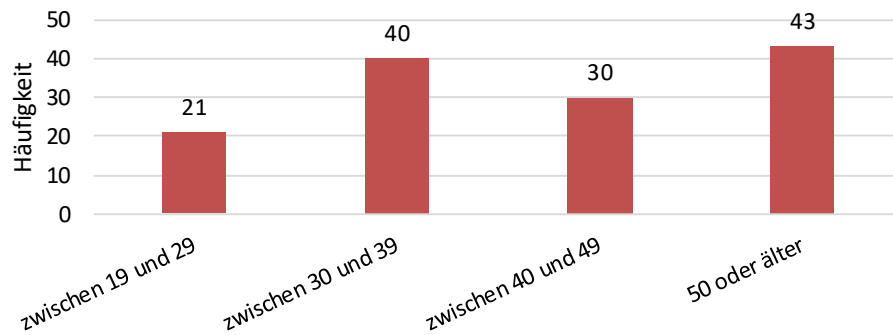
134 gültige Fälle (Nettostichprobe)

Qualitätssicherung

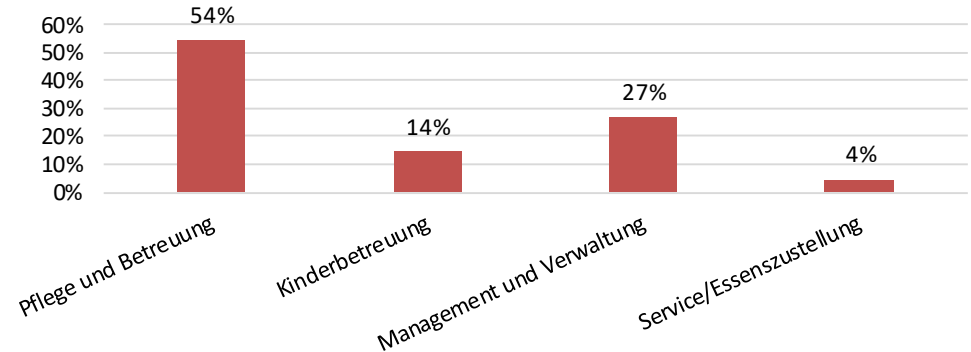
Abstimmung der Befragungsinhalte mit den Betriebsrät_innen
Pretest des Fragebogens
Kontrollfrage
Plausibilitätskontrollen und Datenbereinigung vor den Analysen

Stichprobenbeschreibung quantitative Erhebung

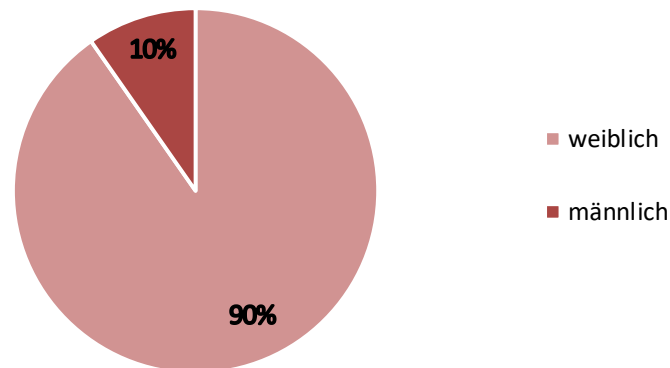
Alter (N=134, M=42,05, SD=10,864)



Arbeitsbereich (N = 134)



Geschlechterverteilung (N = 134)



3 Gruppendiskussionen

Bereich Kinderbetreuung: 5 TeilnehmerInnen (BR)

Mobile Betreuung von SeniorInnen: 4 TeilnehmerInnen (BR)

SeniorInnenzentrum: 5 TeilnehmerInnen (BR)

Dauer der Gespräche: 269 Minuten 50 Sekunden

Auswertung: Inhaltsanalyse (Mayring 2010)

HANDLUNGSEMPFEHLUNG UND ERGEBNIS

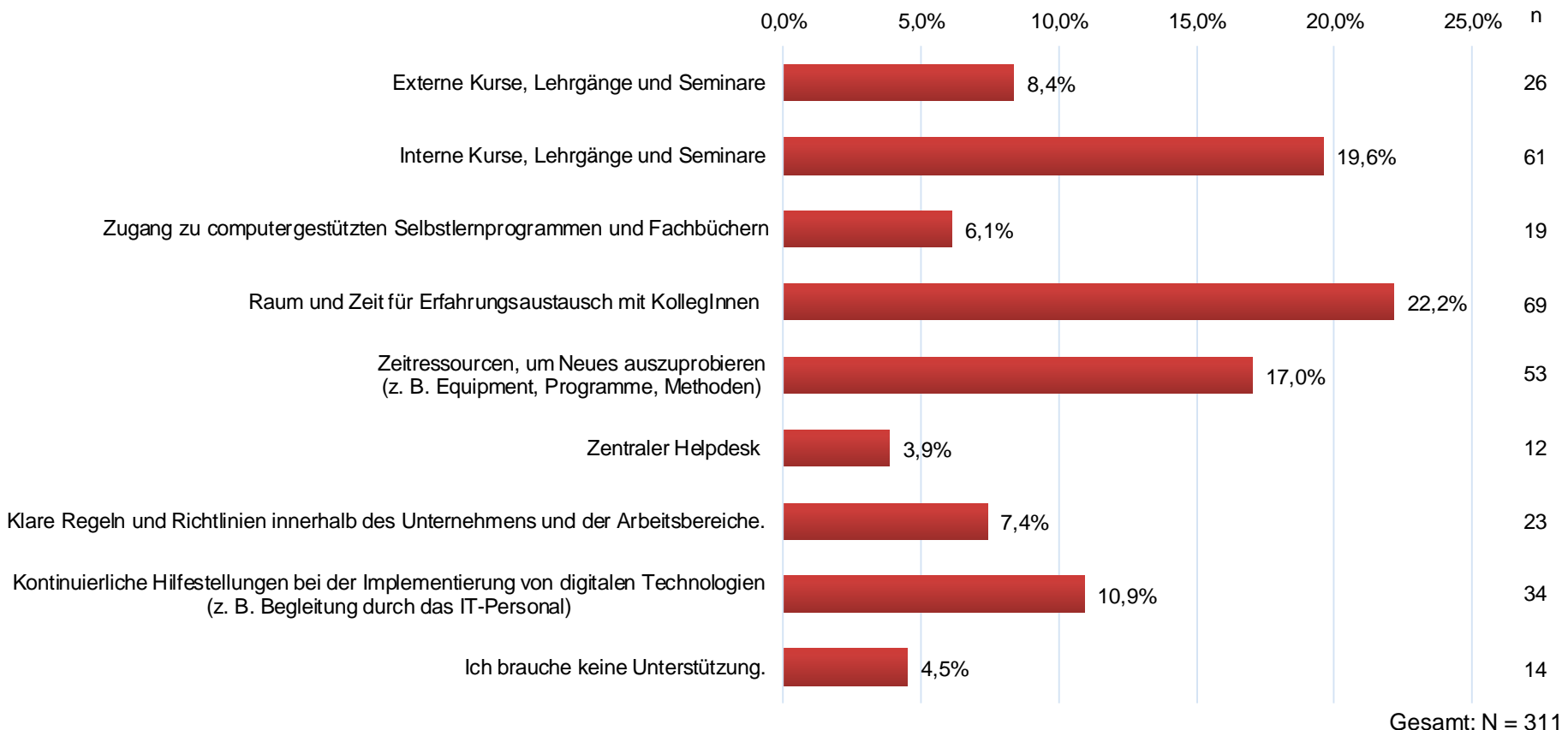


1.) Einschulungen, Weiterbildungen &
zeitliche Ressourcen

1) Handlungsempfehlung und Ergebnis

Einschulungen, Weiterbildungen & zeitliche Ressourcen

Wünschenswerte Formen der Unterstützung



Fragewortlaut: Welche Form der Unterstützung zur Nutzung digitaler Technologien würden Sie sich im Unternehmen wünschen?
Bitte wählen Sie max. 3 Antwortmöglichkeiten aus!

Unterstützungsbedarf

Einschulungen

„Y: Also einige Mitarbeiter kriegen Schulungen, hab ich das jetzt richtig verstanden?“

Bf: Ja. 80 % sollten abgedeckt sein in der Volkshilfe. Ja. Dann passt das schon“ (Rot_GD3, 181-182).

Informationsweitergabe durch KollegInnen

„Oder es gibt ja, so wie wir grad gesagt haben, es gibt ja auch jüngere DGKPs im Team, die was sich vielleicht mit dem gleich einmal angefreundet haben. Dann setz ich da halt zwei, drei Ältere dazu die was mit dem noch nicht gearbeitet haben“ (Rot_GD3, 283-287).

Weiterbildungen

„Ich hab für viele über die Arbeiterkammer geschaut, dass sie einmal reinkommen und einen Computerkurs überhaupt haben und wissen, was das ist, bevor sie da drauf losgelassen werden. (...) (Rot_GD3, 193-195).

Zeit, Ausstattung, Raum und Begleitung

„Y: (Aber) was sind denn dann, ah, äh, gute Rahmenbedingungen, also was sind denn dann Rahmenbedingungen, die es braucht, dass man gut arbeiten kann?“

Cf: Eine gescheite, adäquate technische Ausstattung hätt ich gesagt. Die Zeitressourcen dafür, hätt ich gesagt. Die (...) dementsprechenden Schulungen.

Af: Und weitere Begleitung. Auch die Räumlichkeiten. Also, dass ein Raum zur Verfügung steht (...)

Cf: Und auch die Zeitressourcen für das. //ja//“ (Rot_GD1, 560-569).

HANDLUNGSEMPFEHLUNG UND ERGEBNIS



2.) Gestaltungsräume schaffen und
interdisziplinäre Zusammenarbeit in der Tool-
Entwicklung fördern

2) Handlungsempfehlung und Ergebnis

Gestaltungsräume schaffen und interdisziplinäre Zusammenarbeit in der Tool-Entwicklung fördern

Keine Mitgestaltungsmöglichkeiten bei der Software-Entwicklung

(Aber das wär vielleicht einmal), dass du ein paar von der Praxis reinholst auch zu den Theoretikern, an was sie alles denken sollten. (...) und das sind immer Sachen, wo ich mir denke, da muss ich einen Praktiker dazuholen, dass ich weiß, was ich in das Programm mit einarbeiten sollte. Aber dann hole ich mir irgendeinen so gescheiten Fuzzi, (...) der was studiert hat. Aber der weiß ja nicht, was unsere Anliegen sind, was wir bräuchten zum Arbeiten“ (Rot_GD2, 622-631).

HANDLUNGSEMPFEHLUNG UND ERGEBNIS

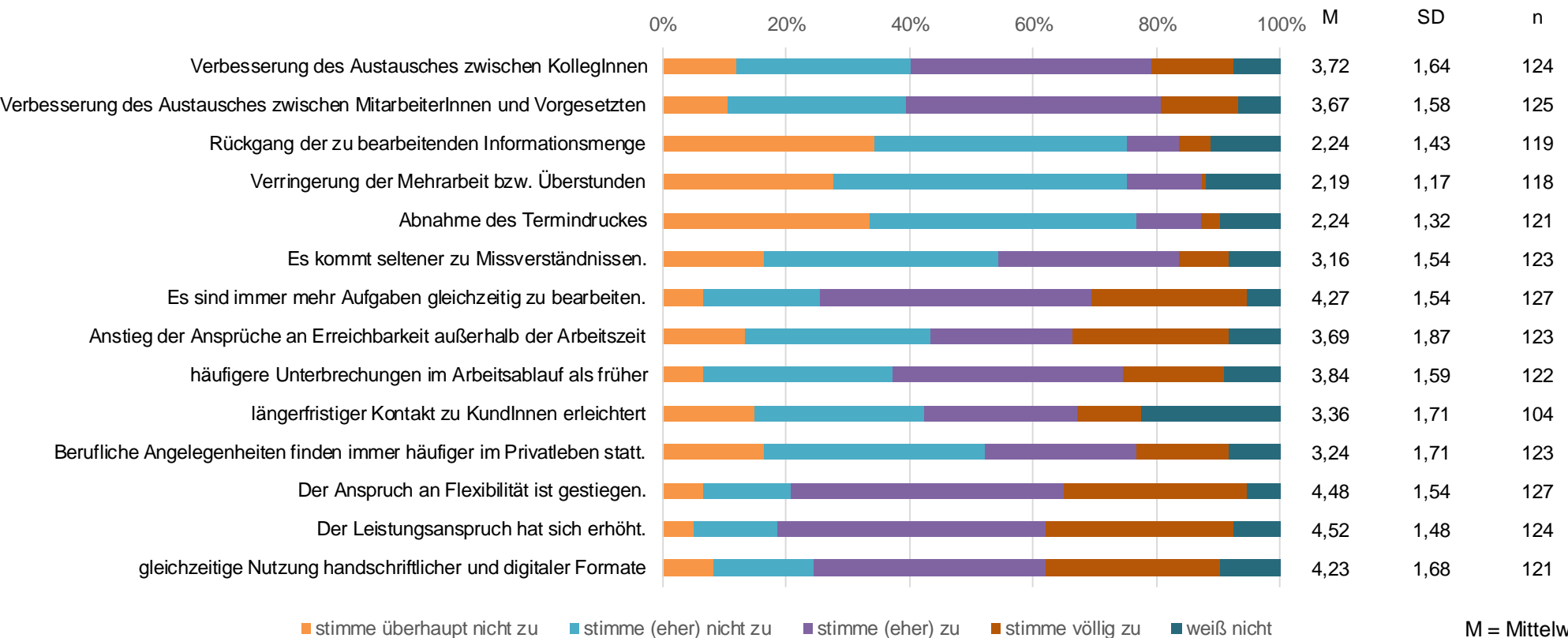


- 3.) Entwicklung medienbezogener (Träger)Konzepte:
- * Digitale Transformation strategisch und transparent steuern
 - * Technische Ausstattung verbessern

3. Handlungsempfehlung und Ergebnis

Digitale Transformation strategisch und transparent steuern

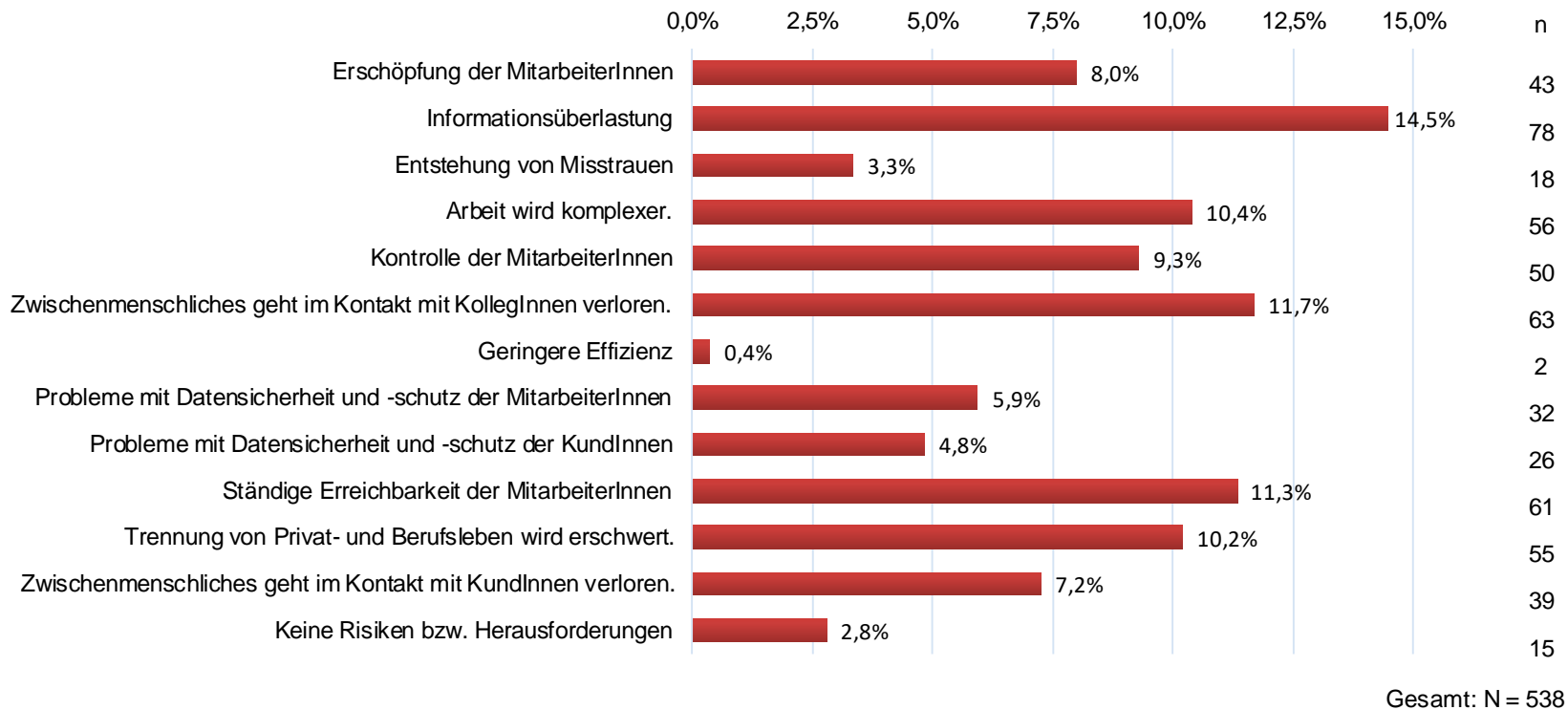
Veränderungen des Arbeitsalltags



M = Mittelwert
 SD = Standardabweichung
 n = (Teil-)Stichprobe

Fragewortlaut: *Wie hat sich Ihr Arbeitsalltag durch den Einsatz von digitalen Technologien verändert?*
 (Skala von 1 = „stimme überhaupt nicht zu“ bis 6 = „stimme völlig zu“)

Herausforderungen und Risiken



Fragewortlaut: Welche Risiken bzw. Herausforderungen bringen Sie mit dem Einsatz von digitalen Technologien in Verbindung?
Bitte wählen Sie max. 5 Antwortmöglichkeiten aus!

Technische Ausstattung – Hardware & Software, Internetverbindung

Zufriedenheit mit Software

- Unterschiedliche Software in unterschiedlichen Einrichtungen führt zu Kompatibilitätsproblemen

„Aber die Schwierigkeit, was sie haben, jetzt (ist ja nicht überall) ein xxx-System, sondern teilweise haben sie, (ja, weiß ich), ein, also firmeneigenes System. Und, oder (...), manche Einrichtungen haben das von der Gemeinde. Das heißt, die Mail-Adresse, das läuft alles über den Server von der Gemeinde, jetzt ist aber das oft dann nicht kompatibel mit unserem, also da haben sie die eine Baustelle“ (Rot_GD1, 105-107).

- Fehleranfälligkeit der Software

„Es stimmt bis jetzt keine einzige Abrechnung. Nein, weil nicht einmal das stimmt, was das Handy übermittelt. Weil (...) wenn ich dann nämlich die Endabrechnung mir zukommen lasse, damit ich das nachkontrollieren kann, dann hat sich's ständig entweder laut meinem Handy, laut meinem, was ich mitschreibe, weil ich schreibe ja das alles genau mit, da passt's oft um drei, vier, fünf Minuten nicht, dass der eine ganz andere Zeit hat, was ich hab. Nur im (...) Grunde genommen unterm Strich passt's dann eh wieder“ (Rot_GD2, 83-91).

Zufriedenheit mit Hardware

- MitarbeiterInnen sind in unterschiedlichen Bereichen unterschiedlich ausgestattet

- Qualität der Geräte wird kritisch diskutiert

„Die die ersten Handys, die wir gekriegt haben zum Arbeiten, also das waren ja traumhafte Geräte. Da haben wir einmal mit jemandem geredet, der sich wirklich auskennt bei dem Zeug, der hat gesagt, ‘Die haben wir schon drei Jahre nicht mehr im Sortiment, weil sie schon überaltet sind.’ Die haben wir neu gekriegt (Rot_GD2, 544-546).

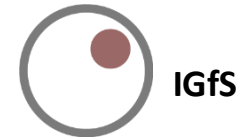
- Geräte entsprechen nicht immer den Anforderungen der Tätigkeit

„Na ja, sie bräuchten nur modernere Geräte kaufen, weil das siehst ja auch selber bei deinen Privathandys. Wenn es zwei Jahre alt ist, ist der Empfang einfach nicht mehr so da bei den Handys. Wenn du dann ein neues hast, hast dann auf einmal einen Empfang oben, wo du glaubst, du hast ja vorher nicht mehr gehabt“ (Rot_GD2, 812).

- Konnektivitätsprobleme in Gebäuden und in der Region

„Nur, es ist halt schon sehr auch wetterabhängig, ortsgebunden, ortsabhängig, weil, so wie’s bei uns daheim ist, wo wir tiefsten Winter haben und es schneit, dann haben wir keinen Empfang. Und in der Früh, wenn 1000 Leute zur gleichen Zeit in das Telefon einsteigen, geht’s auch nicht“ (Rot_GD2, 27).

Soziale Dienstleistung im Zeitalter der Digitalisierung –
Digitale Transformationsprozesse aktiv mitgestalten!



Akronym: digi@socialwork

Homepage: <https://digital-at-socialwork.uni-graz.at/de/>

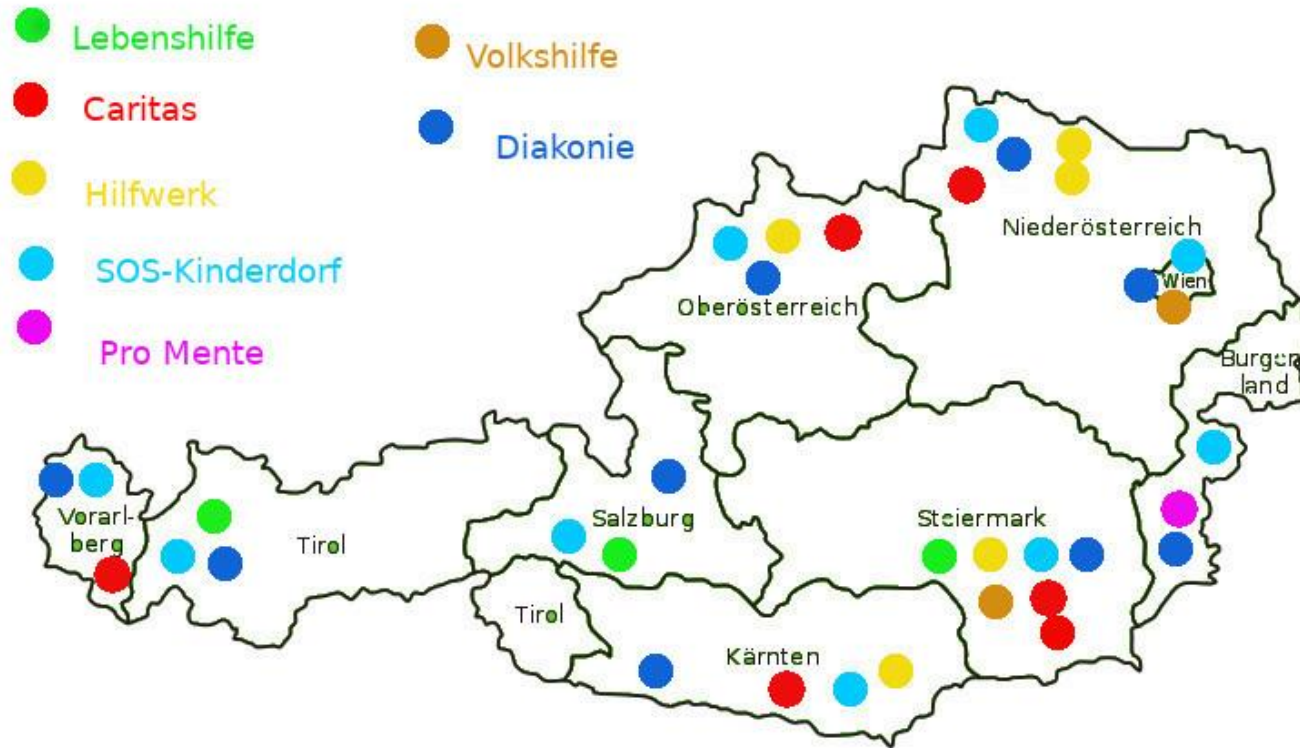
Projektleitung: Mag.^a Dr.ⁱⁿ Sabine Klinger MA & Mag.^a Dr.ⁱⁿ Andrea Mayr

Projektlaufzeit: 01.06.2020 – 31.05.2022 (24 Monate)

Zentrale Ziele:

- Erfahrungen österreichweit zu ermitteln
- Orientierungsleitfäden und Tool-Box, um digitale Transformationsprozesse strategisch, transparent und aktiv mit zu gestalten.

Digi@socialwork - österreichweite Befragung



Vielen Dank für Ihre Fragen und Anregungen!

OGSA, 2021

Sabine Klinger, Andrea Mayr, Esther Brossmann-Handler & Romana Rauter

<https://digital-at-socialwork.uni-graz.at/de/>

digiatsocialwork@uni-graz.at

- Bertsche, Oliver/Como-Zipfel, Frank (2016): Sozialpädagogische Perspektiven auf Digitalisierung. In: Soziale Passagen. Journal für Empirie und Theorie Sozialer Arbeit, Vol. 8, Issue 2, S. 235-25.
- Böhnisch, Lothar (2016): Lebensbewältigung. Ein Konzept für die Soziale Arbeit. Beltz Juventa.
- Böhnisch, Lothar (1994): Gespaltene Normalität. Lebensbewältigung und Sozialpädagogik an den Grenzen der Wohlfahrtsgesellschaft. Juventa.
- Ebel, Rebecca (2017): Impulse für eine lebensweltorientierte Offene Jugendarbeit. In: Thema Jugend. Zeitschrift für Jugendschutz und Erziehung. Nr. 3, S. 10-12.
- Hill, Burkhard (2018): Digitale Medien, Medienpädagogik und Soziale Arbeit. In: Hammerschmidt, Peter/Sagebiel, Juliane/Hill, Burkhard/Beranek, Angelika (Hrsg.): Dig Data, Facebook, Twitter & Co. und Soziale Arbeit. Beltz Verlag, S. 33-53.
- Kutscher, Nadia (2014): Mediatisierung der Kinder- und Jugendhilfe - Herausforderungen der digitalen Gesellschaft für professionelle Handlungskontexte. In: Arbeitsgemeinschaft für Kinder und Jugendhilfe - AGJ (Hrsg.): Gesellschaftlicher Wandel - Neue Herausforderungen für die Kinder- und Jugendhilfe?! Eigenverlag, S. 39-58.
- Kutscher, Nadia/Seelmeyer, Udo (2017): Mediatisierte Praktiken in der Sozialen Arbeit. In: Hoffmann, Dagmar/Krotz, Freidrich/Reißmann, Wolfgang (Hrsg.): Mediatisierung und Mediensozialisation. Springer Fachmedien Wiesbaden, S. 229-244.
- Kutscher, Nadia (2018): Soziale Arbeit und Digitalisierung. In: Otto, Hans-Uwe/Thiersch, Hans (Hrsg.): Handbuch Soziale Arbeit. München: KG Verlag, S. 1430-1439.
- Kutscher Nadia/Ley, Thomas/Seelmeyer, Udo (Hrsg.) (2015): Mediatisierung (in) der Sozialen Arbeit. Schneider Verlag Hohengehren.
- Mayrhofer, Hemma/Neuburg, Florian/Schwarzl, Christina (2017): Bestandserhebung zu e-youth work in der Offenen Jugendarbeit in Österreich. Zwischenbericht zum KIRAS-Forschungsprojekt „E-YOUTH.works – Offene Jugendarbeit in und mit neuen Medien als Schutzmaßnahme gegen radikalisierte Internetpropaganda“. Working Paper NO.19.
- Tillmann, Angela (2018): Digital-vernetzte Lebenswelt. In: Jugendhilfe 2, S. 157-162.
- Thiersch, Hans (2014)[1993]: Lebensweltorientierte Soziale Arbeit. Aufgaben der Praxis im sozialen Wandel. 9. Aufl. Beltz Juventa.