

**KURZBERICHT ZUR EVALUATIONSTUDIE ZUM
SONDERPROGRAMM „ZUGÄNGE ERHALTEN,
DIGITALISIERUNG STÄRKEN“
DER STIFTUNG WOHLFAHRTSPFLEGE NRW**

–

**ÜBERBLICK ÜBER ZENTRALE THEMEN
UND ERGEBNISSE**

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

14. Mai 2023

Inhaltsverzeichnis

1	EINLEITUNG	1
2	ZIELE DER EVALUATION	2
3	DISKURSIVE UND THEORETISCHE RAHMUNG	3
4	METHODIK	6
4.1	PERSPEKTIVE DER EXPERT:INNEN	6
4.1.1	<i>Qualitative Interviews mit Expert:innen</i>	6
4.1.2	<i>Online-Befragung der Expert:innen</i>	7
4.2	PERSPEKTIVE DER NUTZER:INNEN	8
4.2.1	<i>Qualitative Interviews mit Nutzer:innen</i>	8
4.2.2	<i>Online-Befragung der Nutzer:innen</i>	9
5	RESÜMEE DER ZENTRALEN ERGEBNISSE	10
5.1	EINSTELLUNG ZUR DIGITALISIERUNG UND DIGITALKOMPETENZ	10
5.2	ÖKONOMISIERUNG VS. PROFESSIONELLES SELBSTVERSTÄNDNIS.....	11
5.3	KOMPLEXITÄT VON UMSTRUKTURIERUNGSPROZESSEN	12
5.4	ERWEITERTE DIGITALKOMPETENZEN UND NUTZEN.....	15
5.5	ZUFRIEDENHEIT UND ENTWICKLUNGSBEDARFE.....	18
	LITERATURVERZEICHNIS	23

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 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 Arbeit¹ und ihre Inanspruchnehmenden nutzbar zu machen. 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; Braeseke 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 Kurzbericht dokumentiert ausgewählte Untersuchungsergebnisse der Studie in komprimierter Form. In einem ersten Schritt sollen nun zunächst die Ziele der Evaluation präzisiert werden.

¹ ‚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. Zudem 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 die Ziele der Evaluation und die sich daraus ergebenden erkenntnisleitenden Fragestellungen dargestellt wurden, erfolgt nun eine kurze Beschreibung ausgewählter Diskurslinien in der aktuellen Fachdebatte. Die Intention der Darstellung besteht darin, die Bedingungen für die Gestaltung der digitalen Transformationsprozesse in der Sozialen Arbeit zu schildern, was der Interpretation der Ergebnisse dienen kann (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 (Kapitel 4). Der Kurzbericht schließt mit dem Kapitel 5, das eine Zusammenfassung zentraler Ergebnisse und ausgewählte Hinweise auf mögliche Forschungsbedarfe enthält.

3 Diskursive und theoretische Rahmung

Digitalisierungsprojekte finden aktuell im Kontext einer komplexen, mitunter widerspruchsvollen Ausgangslage statt. So schreitet die Digitalisierung sozialer Dienste hierzulande im europäischen Vergleich nur zögerlich voran (European Commission, 2020, 2021a, 2021b; Becka et al., 2017; Braeseke et al., 2017; Daum, 2017; Kreidenweis & Wolff, 2018; Merda et al., 2017; Rösler et al., 2018). 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. Der Stand der Digitalisierung in den betrachteten Handlungsfeldern kann unter anderem darauf zurückgeführt werden, dass es einerseits technikoptimistische, andererseits jedoch dominierende technikpessimistische Lesarten des Implementierung digitaler Technologien gab. Letztere verweisen insbesondere auf Befürchtungen, die mit der als unkontrollierbar bewerteten Komplexität digitaler Transformationsprozesse zusammenhängen. In diesem Kontext ist zu berücksichtigen, dass es sich bei (digitaler) Technik keinesfalls nur um ein bloßes Instrument, sondern vielmehr um ein wirkmächtiges Medium handelt, das soziale Handlungs- und Erfahrungsspielräume (re-)produziert oder in unerwünschter Weise verändert. Dessen Folgen können sowohl die Lebenswelten der Inanspruchnehmenden als auch das professionelle und berufsethische Grundverständnis von Professionellen tangieren (Kutscher et al., 2015, S. 6; Kutscher et al., 2020, S. 10). Aus den genannten Gründen erscheinen vor allem die marktökonomischen Logiken, die mit der Einführung neuer Technologien verbunden werden, legitimierungsbedürftig (Bruni, 2012, S. 110; Polutta, 2015).

Als Hemmnis und besondere Herausforderung der bisherigen Implementierungspraxis gilt zudem die Komplexität von Umstrukturierungsprozessen, die in der Vergangenheit meist unterschätzt wurde (Müller & Deelmann, 2019). Im Lichte dieser Entwicklungen werden Fragen der Professionalisierung relevant. Konkret bedeutet dies, dass die Umsetzung von Digitalisierungsprojekten unter anderem entsprechende Grund- und Fachkompetenzen voraussetzt. Die als Digitalkompetenzen bezeichneten Kenntnisse können anhand der Kompetenzdimensionen Wissen, Können und Haltung (von Spiegel, 2018) beschrieben werden. Sie umfassen beispielsweise Fachwissen über die Funktionsweise digitaler Technik, rechtliche Rahmenbedingungen ihrer Implementierung sowie positive wie negative Folgen ihrer Nutzung (Wissen). Professionelle, die sich mit der Implementierung digitaler Technologien in soziale Dienste befassen, müssen zudem in der Lage sein, digitale Inhalte zu gestalten bzw. zu erzeugen und die Fähigkeit entwickeln, diese Kompetenz in didaktisch angemessener Weise an die Inanspruchnehmenden



zu vermitteln (Können). Eine erfolgreiche Implementierung digitaler Technologien in Arbeitsprozesse gelingt zudem nur dann, wenn Fachkräfte über die Kompetenz zur Analyse und Reflexion digitaler Technologien bzw. Medien verfügen und in der Lage sind, sie unter besonderer Berücksichtigung der Bedürfnisse der Inanspruchnehmenden und der Erfordernisse der Profession einzuführen (Haltung). Dieser – unvollständiger – Einblick zeigt, 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 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, war zu prüfen, 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 (Hohwaldt & Schwarz, 2010) stellte sich zudem 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 im Fall der hier betrachteten Evaluation digitaler Technologien bedienen. Sie sind mehr als ein einfacher Ersatz bestehender Angebote, z.B. Präsenz-Beratung, durch digitale Formen der Beratung, sondern spezifische Weiterentwicklungen, die zur neuen Qualität der Angebote führen. Unter neuer Qualität kann die Verbesserung oder die Ausdehnung der Reichweite der Angebote verstanden werden. Besonders innovativ sind Angebote beispielsweise dann, wenn sie Teilhabeoptionen erweitern und diese nicht etwa einschränken.

Basierend auf den Evaluationszielen sowie dem theoretischen Bezugsrahmen galt in der durchgeführten Studie u.a. 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, sie während der Förderzeit zu erreichen. Zentral waren, wie oben bereits dargestellt, auch die 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 bewerteten. Zugleich spielte die Frage nach dem Nutzen der Projekte eine wichtige Rolle, die stets aus der Perspektive der Inanspruchnehmenden - im Hinblick auf ihre Erfahrungen, ihre aktuelle Lebenssituation und ihre Erwartungen - fokussiert wurde.

Nachdem die Ziele der Evaluation sowie deren diskursive und theoretische Grundlagen beschrieben wurden, wird im Folgenden auf das methodische 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 Methodik

Für die Evaluation wurde auf einen sog. Mixed-Methods-Ansatz zurückgegriffen, bei dem sowohl qualitative als auch quantitative Forschungsansätze verfolgt wurden. In der vorliegenden Studie wurde dieser als sog. Triangulation umgesetzt, d.h. eine Art des Vorgehens, bei der das Einnehmen unterschiedlicher Perspektiven auf denselben Forschungsgegenstand verfolgt wird (u.a. durch verschiedene Sichtweisen oder verschiedene Methoden). Das Gesamtdesign war aufgrund der kurzen Dauer der Evaluationsstudie einphasig. Konkret bedeutet dies, dass die Daten - sowohl qualitative als auch quantitative – zur gleichen Zeit (und nicht etwa nacheinander, z.B. aufeinander aufbauend) erhoben wurden. Erkenntnisse aus dem qualitativen und dem quantitativen Teil gehen daher mit gleicher Gewichtung in die Datenauswertung ein (Creswell & Plano Clark, 2017; Creswell et al., 2003). Durch die Integration verschiedener Forschungsmethoden ist es möglich, Untersuchungsfragen „aus mehreren Blickwinkeln mit unterschiedlichen Methoden“ (Mayring, 2001, S. 9) auszuleuchten. Der qualitative Teil umfasste leitfadengestützte Interviews (vgl. Kap. 4.1.1 und Kap. 4.2.1), während die quantitative Erhebung im Rahmen von mehreren Online-Umfragen erfolgt ist (vgl. Kap. 4.1.2 und Kap. 4.2.2). Im Zuge der Auswertung konnten beide Methoden im Sinne einer „komplementären Kompensation der Schwächen und blinden Flecke der jeweiligen Einzelmethode“ (Flick, 2017, S. 44) verwendet werden, was bedeutet, dass sich die Ergebnisse gegenseitig ergänzen.

4.1 *Perspektive der Expert:innen*

Im Folgenden wird dargelegt, mittels welcher Forschungsmethoden die Perspektive der Expert:innen erhoben worden ist.

4.1.1 *Qualitative Interviews mit Expert:innen*

Für die Erhebung der Perspektive der Führungskräfte und Beschäftigten wurde das Expert:inneninterview (Meuser & Nagel, 1991) in einer dyadischen Variante als Forschungsmethode ausgewählt. Um zu überprüfen, ob der entwickelte Leitfaden praxistauglich ist und um ggf. Änderungen vor der Erhebungsphase vornehmen zu können, wurden vorab drei Pretests durchgeführt (Kaiser, 2014, S. 69). Die Auswahl der zu interviewenden Projektbeteiligten erfolgte kriteriengeleitet und mehrstufig. Insgesamt wurden 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. 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.

Die Verschriftlichung der Tonmitschnitte erfolgte selektiv, d.h. dass mit Bezug auf die Evaluation vor allem die inhaltstragenden Ausschnitte verschriftlicht wurden – 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.

4.1.2 Online-Befragung der Expert:innen

Das Ziel der Befragung, die im Zusammenhang mit den inneren Strukturen der Organisationen steht, bestand darin, die Projekte und digitalen Angebote aus Sicht der Expert:innen zu untersuchen. Neben Rahmendaten zu den Projekten sollten 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.

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. Da zum Zeitpunkt der Erhebung keine geprüften, standardisierten Instrumente zur Evaluation von Digitalisierungsprojekten vorlagen, wurde der Fragebogen sowie viele Items eigenständig entwickelt.

Nach einer weiteren internen Prüfung erfolgte die finale Anpassung des Befragungsinstrumentes und dessen technische Umsetzung. 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.

Die Befragung der Leitungskräfte und der Mitarbeitenden besteht aus insgesamt fünf Fragenblöcken mit unterschiedlichen thematischen Schwerpunkten: demographische Informationen, Rahmendaten der Projekte, Erfassung der Digitalkompetenz und Einstellung zur Digitalisierung, Projektergebnissen und Bedarfen für zukünftige Projekte (siehe Evaluationsbericht).

4.2 Perspektive der Nutzer:innen

Die nachfolgenden Ausführungen erläutern das methodische Vorgehen zur Erhebung der Perspektive der Nutzer:innen der Digitalisierungsprojekte.

4.2.1 Qualitative 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).

An dieser Perspektive ansetzend wurde im Rahmen der Evaluationsstudie der Frage nachgegangen, inwiefern diejenigen, die Angebote der geförderten Digitalisierungsprojekte in Anspruch genommen haben bzw. nehmen mussten, davon einen Nutzen hatten oder eben auch nicht. 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). Neben telefonischen Interviews wurden bei Bedarf auch videotelefonische Interviews mit Nutzer:innen durchgeführt. In einigen anderen Fällen wurden face-to-face Interviews vor Ort in den Projekteinrichtungen durchgeführt, insbesondere dann, wenn die Nutzer:innen dieses wünschten.

Der Leitfaden wurde insgesamt drei Pretests in vom Auftraggeber ausgewählten Projekteinrichtungen in Form kognitiver Interviews (Willis, 1999) mit jeweils einem:r Nutzer:in unterzogen. Die Auswahl der zu interviewenden Nutzer:innen erfolgte kriteriengeleitet und mehrstufig.

Insgesamt wurden 37 geeignete Projekteinrichtungen nach den oben genannten Auswahlkriterien identifiziert. Es wurden 31 Interviews mit 38 Nutzer:innen aus 23 der angefragten Pro-



jekteinrichtungen, 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. 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. Insgesamt wurden drei Gruppeninterviews mit 14 Nutzer:innen durchgeführt. Die Interviews in der Regel vollständig und in Anlehnung an Transkriptionsregeln von Kuckartz und Rädiker (2020, S. 2f.) verschriftlicht. Die Transkripte wurden anschließend inhaltsanalytisch (Mayring, 2015) mit Hilfe von MAXQDA ausgewertet.

4.2.2 Online-Befragung der Nutzer:innen

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.

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. 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.

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 Evaluationsbericht).

5 Resümee der zentralen Ergebnisse

Im Folgenden werden die zentralen Ergebnisse der Evaluationsstudie entlang des theoretischen Bezugsrahmens zusammengefasst.

5.1 *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.

5.2 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 der Sozialen Arbeit 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.

5.3 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 Bedenken 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 Entfaltung. 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.

5.4 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 der Mikroebene konnten insbesondere die vielfältigen Zielsetzungen der Nutzer:innen sowie die positiven und negativen Erwartungen als jene identifiziert werden, die einen Nutzen beeinflussen. Ferner spielen die Erfahrungen der Nutzer:innen, beispielsweise aus ihrem beruflichen Alltag, im Kontakt mit Behörden, als freiwillig Engagierte, mit analogen Medien sowie Erfahrungen von Nicht-Beteiligung im Schulkontext. eine relevante Rolle im Hinblick auf die Konstitution eines potentiellen Nutzens. 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 Gebrauchswertigkeit 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 gebrauchswertig 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.

5.5 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 eigenen Zimmer einer Wohneinrichtung 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

- 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. Zugegriffen: 15. März 2022.
- 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. Zugegriffen: 6. Mai 2022.
- 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).
- 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.
- Döring, N., & Bortz, J. (2016). *Forschungsmethoden und Evaluation in den Sozial- und Humanwissenschaften* (5., vollst. überarb., aktual. u. erw. Aufl.). Berlin u.a.: Springer.
- 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.
- Flick, U. (2017). *Qualitative Sozialforschung. Eine Einführung* (8. Aufl.). Hamburg: Rowohlt.
- Howaldt, J., & Schwarz, M. (2010). *>>Soziale Innovation<< im Fokus. Skizze eines gesellschaftstheoretisch inspirierten Forschungskonzepts*. Bielefeld: transcript.
- Kaiser, R. (2014). *Qualitative Experteninterviews. Konzeptionelle Grundlagen und praktische Durchführung*. Wiesbaden: Springer VS.
- Kreidenweis, H., & Wolff, D. (2018). *IT-Report für die Sozialwirtschaft*. Eichstätt-Ingolstadt: Katholische Universität Eichstätt-Ingolstadt.
- 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.

- 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.
- 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.
- 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.
- 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.
- Rösler, U., Schmidt, K., Merda, M., & Melzer, M. (2018). *Digitalisierung in der Pflege. Wie intelligente Technologien die Arbeit professionell Pflegender verändern*. Berlin: Initiative Neue Qualität der Arbeit.
- 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.
- von Spiegel, H. (2018). *Methodisches Handeln in der Sozialen Arbeit* (6., durchges. Aufl.). München: Ernst Reinhardt.
- Willis, G.B. (1999). *Cognitive Interviewing. A “How To“ Guide*. Verfügbar unter: <https://www.hkr.se/contentassets/9ed7b1b3997e4bf4baa8d4eceed5cd87/gordonwillis.pdf>. Zugegriffen: 4. November 2022