

# Gestaltungspotenziale digitaler Transformationen: Individuelle und organisationale Strategien

Sabine Klinger, Andrea Mayr & Esther Brossmann-Handler

✉ [Sabine.klinger@uni-graz.at](mailto:Sabine.klinger@uni-graz.at)

✉ [Andrea.mayr@uni-graz.at](mailto:Andrea.mayr@uni-graz.at)

✉ [Esther.brossmann@uni-graz.at](mailto:Esther.brossmann@uni-graz.at)

ILSE ARLT SYMPOSIUM, ST. PÖLTEN, 16.09.2020

# Überblick - Leitfragen

- 1) Check in: Begriff Digitalisierung
- 2) Entwicklungsphasen der Digitalisierung
- 3) Forschungsprojekt und -design
- 4) Welche Spannungsfelder zeigen sich aufgrund digitaler Transformationsprozesse für Fachkräfte in der Sozialen Arbeit?
- 5) Resümee
- 6) Ausblick - Wie forschen wir weiter?



# Was assoziieren Sie mit dem Begriff Digitalisierung in der Sozialen Arbeit?

[www.menti.com](http://www.menti.com)

Code: 76 29 38 6



1

Nehmen Sie Ihr Handy zur Hand

www.menti.com|

2

Gehen Sie zu [www.menti.com](http://www.menti.com)

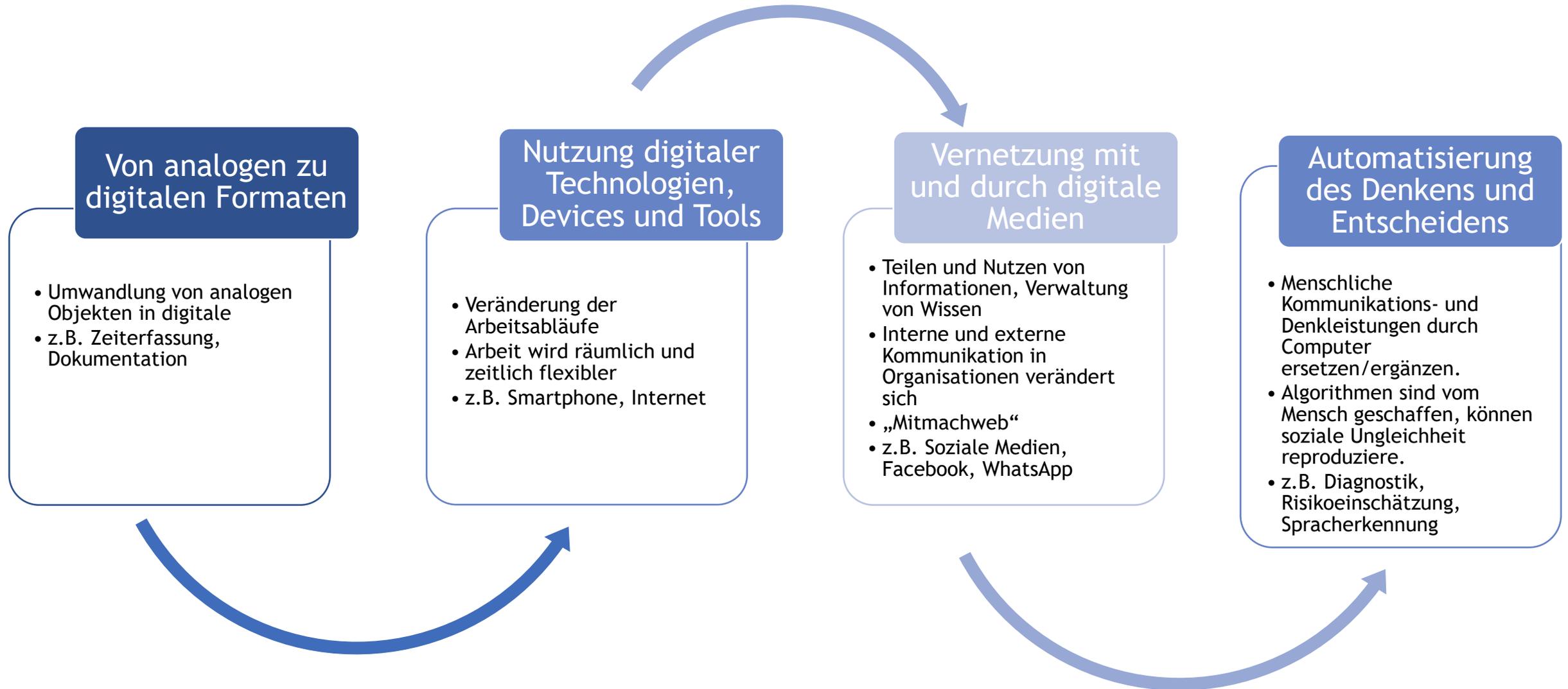


3

Geben Sie den Code ein  
stimmen Sie ab!



# Entwicklungsphasen der Digitalisierung





# Polaritäten und (un)geteilte Ziele: Auswirkungen und Potenziale digitaler Mediennutzung aus der Perspektive steirischer Arbeitnehmer\_innen und Arbeitgeber\_innen.

*Akronym: digi@work*

*Homepage: <https://digital-at-work.uni-graz.at/>*

## Projektleitung (Karl-Franzens-Universität Graz):

Ass.-Prof.<sup>in</sup> Mag.<sup>a</sup> Dr.<sup>in</sup> Romana Rauter & Mag.<sup>a</sup> Dr.<sup>in</sup> Sabine Klinger MA. (stellv.)  
Institut für Systemwissenschaften, Innovations- & Nachhaltigkeitsforschung  
Institut für Erziehungs- und Bildungswissenschaft

Projektlaufzeit: 15.5.2018 bis 14.5.2020 (24 Monate)



# Digi@work: Forschungsdesign

⇒ Forschungsdesign: Mixed-Method-Ansatz (Flick 2017)

- Fragebogenerhebung (Klöckner/Friedrichs 2014)
- Leitfadengestützte Interviews (Friebertshäuser 1997)
- Gruppendiskussionen (Przyborski/Wohlrab-Sahr 2009)

} 53 Personen aus der Sozialen Arbeit

⇒ Auswertung: Deskriptive Analysen (Hadler 2005), Inhaltsanalyse (Mayring 2010), Dokumentarische Methode (Bohnsack 2008)



# Trägerorganisationen und Handlungsfelder

## Verein in der offenen Kinder- und Jugendarbeit

Offene Jugendarbeit

Tagestraining & Beschäftigungsprojekt

## Träger stationärer und mobiler Leistungen

Mobil betreutes Wohnen für Jugendliche

Sozialpädagogische Wohngemeinschaft

Teilstationäre Betreuung & Beratung

## Träger stationärer und mobiler Leistungen

Kinderbetreuung

Mobile Betreuung von Senior\_innen

Senior\_innenzentren

## Träger stationärer Leistungen in der Kinder- und Jugendhilfe

Sozialpädagogische Wohngemeinschaft

Betreutes Außenwohnen

# Zwei ausgewählte Spannungsfelder digitaler Transformationsprozesse in der Sozialen Arbeit



- ⇒ Fachkräfte zwischen Flexibilisierung und Entgrenzung
- ⇒ Fachkräfte zwischen Fragen des Datenschutzes und datengestützter Kontrolle

# Fachkräfte zwischen Flexibilisierung & Entgrenzung

⇒ Flexibilisierung (Raum und Zeit) & Entgrenzung (always on)

- **Problemdarstellung/ Spannungsfeld:**

„Vieles wird dann auch mit nach Hause genommen an Tätigkeiten am PC oder auch an Programmen oder sonstiges, (...) und die Abgrenzung ist nicht klar von wegen Dienstzeit und Freizeit. Das ist ein permanenter Druck dann.“ (GD KB 55:38-55:57)

„Diensthandys gibt es nur im Mobilen Dienst. Sonst hast du überall ein Privathandy. Und was sie teilweise anfangen in den Teams mit den WhatsApp. Das sie eine WhatsApp Gruppe haben das ganze Team. Ja. Finde ich die größte Katastrophe. Finde ich. (...) Weil die Leitung macht es sich leicht, schreibt hinein ‚wer übernimmt den Dienst?‘.“ (GD KB 1:10:16-1:10:45)

# Fachkräfte zwischen Flexibilisierung & Entgrenzung

- **Individuelle Strategien**

„Meine Privatnummer gebe ich nicht her.“ (GD MB 44:08-44:1)

„Wenn ich immer abhebe [am Diensthandy], bin ich wirklich selber schuld.“  
(GD MB 44:50-44:52)

- **Organisationale Strategien**

„Beispiel Kinder- und Jugendhilfe. Es ist völlig klar, dass Mitarbeiterinnen ein Diensthandy haben, das sie abschalten, wenn sie außer Dienst gehen.“ (GD GF 50:02-50:09)

# Fachkräfte zwischen Fragen des Datenschutzes und datengestützter Kontrolle

⇒ **Fachliche Standards (z.B. Datenschutz) & Wissen durch Online-Begegnungen (über Adressat\_innen)**

▪ **Problemdarstellung/Spannungsfeld:**

„Manchmal melden Sie sich nicht und dann kannst du nachschauen, ob Sie online sind [WhatsApp oder Facebook], also ist schon auch eine Überprüfung auch manchmal.“ (GD KJH 14:15-14-21)

„Es ist auch gut für die Beziehungsarbeit, wenn man über WhatsApp mit den Jugendlichen immer so ein bisschen hin und her schreibt, man ist dann ja ständig in Kontakt. (...) Das ist auch hilfreich.“ (GD KJH 13:32-38)

# Fachkräfte zwischen Fragen des Datenschutzes und datengestützter Kontrolle

- **Individuelle Strategien**

„Man darf halt keine Daten reinschreiben, (...) das hat auf WhatsApp nichts verloren.“ (GD KJH 43:42-43:58)

„Ich bin mit Jugendlichen [auf Facebook] nicht befreundet.“ (GD KJH 28:02-28:04)

- **Organisationale Strategien:**

„Am Anfang gab es eine Handyeinschulungen [von Betriebsrät\_innen].“ (GD MB 21:44-21:48)

„Wir [Soziale Organisationen] werden ganz sicher radikaler für Datenschutz, für Menschenrechte eintreten müssen, in einer Umwelt, die auf Überwachung aus ist (...), auf Ausgrenzung, Stigmatisierung, werden wir intensiv drauf aufpassen müssen, was da passiert und was mit unseren Zielgruppen passiert.“ (GD GF 1:02:56-1:03:25)

# Resümee & Ausblick



⇒ Digitalisierung als technisches und zu tiefst soziokulturelles Phänomen

⇒ Medienbezogene (Träger-)Konzepte

- Technische Ausstattung Regeln, Richtlinien und pädagogische Konzepte

⇒ Reflexion fachlicher Logiken und Standards

- Teilhabevoraussetzung, neue Verantwortungsfragen und Abgrenzungserfordernisse (Kutscher 2018)

- Transfer von Arbeits- und Wirkungsbereichen in Online-Begegnungen (Mayrhofer et. Al 2017)

⇒ Digitale Transformation strategisch und transparent steuern

- Wie und wo kann Digitalisierung Soziale Arbeit unterstützen?

⇒ Gestaltungsräume und Rahmenbedingungen schaffen



# Soziale Dienstleistung im Zeitalter der Digitalisierung - Digitale Transformationsprozesse aktiv mitgestalten!



*Akronym: [digi@socialwork](mailto:digi@socialwork)*

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

Projektleitung: Mag.<sup>a</sup> Dr.<sup>in</sup> Sabine Klinger MA & Mag.<sup>a</sup> Dr.<sup>in</sup> 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.

# Diskussion, Fragen

Sabine Klinger & Esther Brossmann-  
Handler



# Literaturverzeichnis

- Becka, Denise/Evans, Michaela/Hilbert, Josef (2017): Digitalisierung in der sozialen Dienstleistungsarbeit. Stand, Perspektiven, Herausforderungen, Gestaltungsansätze. Düsseldorf: Forschungsinstitut für gesellschaftliche Weiterentwicklung e.V., URL: [http://www.fgw-nrw.de/fileadmin/user\\_upload/FGW-Studie-I40-05-Hilbert-komplett-web.pdf](http://www.fgw-nrw.de/fileadmin/user_upload/FGW-Studie-I40-05-Hilbert-komplett-web.pdf), Zugriffsdatum: 12.06.2019.
- Beranek, Angelika (2018): Zwischen Algorithmen und Wertediskurs. Auswirkungen der Digitalisierung auf die Profession der Sozialen Arbeit. In: Hammerschmidt, Peter/Sagebiel, Juliane Beate/Hill, Burkhard/Beranek Angelika (Hrsg.), Big Data, Facebook, Twitter & Co und Soziale Arbeit. Weinheim & Basel: Beltz Juventa, S. 155-177.
- Beranek, Angelika/Hammerschmidt/Peter, Hill/Burkhard/Sagebiel, Juliane Beate (2018): Einführung: Big Data, Facebook, Twitter & Co. Soziale Arbeit und digitale Transformation. In: Hammerschmidt, Peter/Sagebiel, Juliane Beate/Hill, Burkhard/Beranek Angelika (Hrsg.), Big Data, Facebook, Twitter & Co und Soziale Arbeit. Weinheim & Basel: Beltz Juventa, S. 9-28.
- 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. 235-254.
- Gleick, James (2000): Faster: the acceleration of just about everything. New York: Vintage Books.
- Kämpf, Tobias (2015): „Ausgebrannte Arbeitswelt“ – Wie erleben Beschäftigte neue Formen von Belastung in modernen Feldern der Wissensarbeit? Berliner Journal für Soziologie, URL: <http://link.springer.com/article/10.1007/s11609-015-0278-7>, Zugriffsdatum: 23.04.2019.
- Klinger, Sabine/Mayr, Andrea (2019): Transformationsprozesse in der Sozialen Arbeit im Kontext der Digitalisierung. Sozialpädagogische Fachkräfte in der mediatisierten Gesellschaft. 20. Hochschultage Berufliche Bildung an der Universität Siegen, URL: [https://www.berufsbildung.nrw.de/cms/upload/hochschultage-bk/2019beitraege/ft17\\_transformationsprozesse\\_in\\_der\\_sozialen\\_arbeit.pdf](https://www.berufsbildung.nrw.de/cms/upload/hochschultage-bk/2019beitraege/ft17_transformationsprozesse_in_der_sozialen_arbeit.pdf), Zugriffsdatum: 17.10.2019.
- Klinger, Sabine/Mayr, Andrea/Susanne Sackl-Sharif (2019). Digitalisierung in den Handlungsfeldern der Sozialen Arbeit. In: Griesbacher, Martin/Hödl, Josef/Muckenhuber, Johanna/Scaria-Braunstein, Karin (Hg.): Intensivierung der Arbeit. Perspektiven auf Arbeitszeit und technologischen Wandel. Wien: new academic press. S. 113-122.
- Klinger, Sabine/ Mayr, Andrea (im Erscheinen): Digitale Transformationsprozesse in der Sozialen Arbeit: Strukturelle Veränderungen und neue Herausforderungen im Umgang mit Digitalisierungsprozessen. In: Pädagogische Blick. 2/2020
- Klinger, Sabine/Mayr, Andrea/Rauter, Romana/Lerch, Antia (im Erscheinen): Digital und/oder analog? Zusammenarbeit am Arbeitsplatz im Gesundheits- und Sozialwesen aus der Perspektive von Führungskräften In: Soziales\_Kapital , Bd. 24 (2020)

# Literaturverzeichnis

- Kohne, Andreas/Ringleb, Sonja/Yücel, Cengizhan (2015): Bring your own Device: Einsatz von privaten Endgeräten im beruflichen Umfeld - Chancen, Risiken und Möglichkeiten. Wiesbaden: Springer Fachmedien.
- Kreidenweis, Helmut (2018): Sozialwirtschaft im digitalen Wandel. In: Kreidenweis, Helmut (Hrsg.), Digitaler Wandel in der Sozialwirtschaft. Grundlagen-Strategien-Praxis. Baden-Baden: Nomos Verlagsgesellschaft, S. 11-26.
- Kubicek, Bettina/Korunka, Christian/Ulferts, Heike (2013): Acceleration in the care of older adults: new demands as predictors of employee burnout and engagement. In: Journal of Advanced Nursing, 69 (7), S. 1525–1538, URL: <https://doi.org/10.1111/jan.12011>, Zugriffsdatum: 26.07.2019.
- 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 (2015): Mediatisierung (in) der Sozialen Arbeit. In: Kutscher, Nadia/ Ley, Thoma/Seelmeyer, Udo (Hrsg.), Mediatisierung (in) der Sozialen Arbeit. Baltmannsweiler: Schneider Verlag Hohengehren, S. 3-15.
- Maier-Rabler, Ursula (2017): Digitalisierung und Bildung. In: oead'news, S. 6-7.
- 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 radikalisierende Internetpropaganda“ 1, IRKS Working Paper 19.
- Mayring, Philipp (2015): Qualitative Inhaltsanalyse: Grundlagen und Techniken. Weinheim & Basel: Beltz Verlag.
- Schröder, Lothar (2015): Wie sich die Digitalisierung entwickelt und warum die Zukunft in der Guten Arbeit liegt. In: Schlick, Christopher (Hrsg.), Arbeit in der digitalisierten Welt. Beiträge der Fachtagung des BMBF 2015. Frankfurt am Main: Campus Verlag, S. 44-54.
- Seelmeyer, Udo (2018): Mit offenen Blick strategisch gestalten. Soziale Arbeit auf dem Weg in die digitale Zukunft. In: Forum sozialarbeit + gesundheit, Heft 4, S. 6-10.
- Steinmaurer, Thomas (2016): Permanent vernetzt: Zur Theorie und Geschichte der Mediatisierung. Wiesbaden: VS Verlag.
- Tillmann, Angela (2017): Der Wandel von Kinder- und Jugendarbeit im Zeitalter der Digitalisierung. In: Thema Jugend. Zeitschrift für Jugendschutz und Erziehung, Nr. 3, S. 7-9, URL: [https://www.fachportal-paedagogik.de/literatur/vollanzeige.html?FId=1132956&mstn=72&next=&prev=&ckd=no&mtz=20&facets=y&maxg=12&fisPlus=y&db=fis&tab=1&searchIn\[\]=fis&suche=einfach&feldname1=Freitext&feldinhalt1=DIGITALISIERUNG&bool1=and&nHits=1298&marker=1#vollanzeige](https://www.fachportal-paedagogik.de/literatur/vollanzeige.html?FId=1132956&mstn=72&next=&prev=&ckd=no&mtz=20&facets=y&maxg=12&fisPlus=y&db=fis&tab=1&searchIn[]=fis&suche=einfach&feldname1=Freitext&feldinhalt1=DIGITALISIERUNG&bool1=and&nHits=1298&marker=1#vollanzeige), Zugriffsdatum: 14.02.2019.
- Zierer, Brigitta (2018): Analog und digital! - Den digitalen Wandel aktiv mitgestalten. In: SiO. Fachzeitschrift für Soziale Arbeit in Österreich. Heft 1, S. 11-16.