

## Digitalisierung der Handlungspraxis in der Sozialen Arbeit. Kontrastierungen nach Angebotsstrukturen und Zielgruppen

*Sabine Klinger, Andrea Mayr & Susanne Sackl-Sharif*

### Keywords:

Soziale Arbeit;  
Sichtweise von  
Fachkräften;  
Handlungspraxis;  
Kinder- und  
Jugendhilfe;  
Altenbetreuung  
und Pflege; Grup-  
pendiskussion;  
thematisches  
Codieren;  
fallübergreifende  
Analysen;  
Einzelfallanalysen

**Zusammenfassung:** Digitalisierungsprozesse veränderten in den letzten zehn bis zwanzig Jahren die Felder und die Handlungspraxis der Sozialen Arbeit nachhaltig. Das Spektrum digitaler Anwendungen, Einsatzbereiche und Nutzungskontexte ist breit gefächert, und digitale Technologien eröffnen neue Möglichkeiten in der Betreuung, Begleitung und Versorgung von Adressat\*innen sowie in der Organisation der Arbeitspraxis. Zudem verändert sich die Zusammenarbeit in den Einrichtungen und mit Netzwerkpartner\*innen. Im Zentrum dieses Beitrags steht daran anschließend die Frage, wie die Digitalisierung der Handlungspraxis im Feld der Sozialen Arbeit aus der Sicht von Fachkräften wahrgenommen und bewertet wird. Um diese Frage zu beantworten, wurden neun Gruppendiskussionen mit 30 Fachkräften durchgeführt. Die Gruppendiskussionen wurden einerseits mit dem Auswertungsverfahren nach SCHMIDT (2013) im Querschnitt ausgewertet, um Gemeinsamkeiten und Unterschiede zwischen den befragten Organisationen zu identifizieren. Andererseits wurde in Anlehnung an die Methode des thematischen Codierens nach FLICK (2012) Einzelfallanalysen und kontrastierende Analysen durchgeführt, um Besonderheiten und zentrale Themen des Feldes zu erarbeiten. Es zeigte sich, dass die Wahrnehmung und Bewertung von Digitalisierungsprozessen im Feld der Sozialen Arbeit mit drei Themen zusammenhängen: 1. Zielgruppe (Kinder und Jugendliche vs. Senior\*innen), 2. Angebotsstruktur (mobile vs. Stationäre Tätigkeiten) und 3. organisationale Rahmenbedingungen der Trägerorganisationen (Digitalisierungsverständnis, Regeln/Richtlinien).

### Inhaltsverzeichnis

- [1. Einleitung](#)
  - [2. Digitalisierung und Soziale Arbeit: Definitionen](#)
  - [3. Digitalisierung der Praxis in ausgewählten Handlungsfeldern](#)
  - [4. Forschungsdesign](#)
    - [4.1 Fragestellungen](#)
    - [4.2 Samplingstrategien](#)
    - [4.3 Erhebungsmethode: Gruppendiskussion](#)
    - [4.4 Auswertungsverfahren nach SCHMIDT \(2013\)](#)
  - [5. Ergebnisdarstellung](#)
    - [5.1 Quantifizierende Materialübersicht und Charakterisierung des Feldes](#)
    - [5.2 Einzelfallanalysen](#)
    - [5.3 Fallübergreifende Analyse](#)
  - [6. Fazit](#)
  - [7. Ausblick](#)
- [Danksagung](#)
- [Literatur](#)
- [Zu den Autorinnen](#)
- [Zitation](#)

## 1. Einleitung

Über Digitalisierung in der Sozialen Arbeit wurde in den letzten Jahren intensiv diskutiert.<sup>1</sup> Vor allem vor dem Hintergrund der COVID-19-Pandemie ist in diesem Bereich ein Digitalisierungsschub zu verzeichnen. Aber bereits vor der Pandemie zeigten sich digitale Transformationsprozesse. Relevante Themen sind hier beispielsweise der sich verändernde Umgang mit Daten, sich wandelnde gesellschaftliche Teilhabemöglichkeiten, politische Prozesse, das Verhältnis von Beruflichem/Öffentlichkeiten und Privatsphäre, Vulnerabilitäten und Ungleichheiten, professionelle Entscheidungsspielräume oder organisationale Standardisierungsprozesse (KUTSCHER et al. 2020). Betrachtet man das Thema auf der Ebene der Organisation, so wird deutlich, dass Digitalisierung über alle Organisationsgrößen hinweg als Strategie anerkannt wird (KLINGER, MAYR, RAUTER & LERCH 2020). Das Spektrum digitaler Anwendungen, Einsatzbereiche und Nutzungskontexte ist sehr vielfältig (EVANS, FREYE & RICHTER 2020). Digitale Technologien eröffnen neue Möglichkeiten in der Betreuung, Begleitung und Versorgung von Adressat\*innen sowie in der Organisation der Arbeitspraxis. Daneben verändern sich die innerbetriebliche Zusammenarbeit und die Zusammenarbeit mit Netzwerkpartner\*innen durch digitale Technologien. Digitalisierung wirkt somit sowohl auf Organisationen und deren Angebote als auch auf die Mitarbeitenden und die Adressat\*innen (PÖLZL & WÄCHTER 2019). [1]

Je nachdem, welche theoretische Perspektive zugrunde gelegt wird, wird der Ausgangspunkt für die Veränderung der Sozialen Arbeit entweder in der Digitalisierung der Lebenswelten der Adressat\*innen gesehen oder in der systematischen Rahmung des professionellen Handelns bzw. im gesellschaftlichen Kontext (CLEPPIEN & HOFMANN 2020). Als wichtiges Rahmenkonzept kann hierfür die Lebensweltorientierung (THIERSCH 2020) in Bezug auf die Perspektive der Adressat\*innen erachtet werden. So ist es beispielsweise in der Arbeit mit Kindern und Jugendlichen unumgänglich, ihre jeweiligen digitalisierten Lebenswelten zu berücksichtigen. Aufgaben, die damit einhergehen, sind die Vermittlung von Medienkompetenzen an Angehörige aller Altersgruppen sowie die Nutzung digitaler Technologien für Kommunikationsaktivitäten (BERANEK, HILL & SAGEBIEL 2019). Vorangetrieben werden diese Entwicklungen zudem durch die Einführung digitaler Informationsverarbeitungssysteme in Organisationen sowie bei Kooperationspartner\*innen und Finanzgeber\*innen (a.a.O.). [2]

---

1 Die alphabetische Reihung von Autor\*innen eines wissenschaftlichen Beitrags ist eine weitverbreitete Strategie, um zu zeigen, dass alle Autor\*innen gleichermaßen bei der Erarbeitung des Beitrags mitgewirkt haben. Die Position in der Reihung trägt allerdings maßgeblich zur Sichtbarkeit oder Unsichtbarkeit von Autor\*innen bei, da in vielen Zitierrichtlinien nach der Erstautorin ein "et al." oder "u.a." folgt bzw. Erstautor\*innenschaft oftmals höher bewertet wird als die nachgereihten Positionen. Wir haben uns daher dafür entschieden, die Reihenfolge auszulösen, da die Erarbeitung des vorliegenden Beitrags auf Basis zahlreicher Diskussionen und gemeinsamen Analysen erfolgte, an der wir alle gleichberechtigt beteiligt waren. Somit hätten alle die Position der Erstautorin verdient. Der Zufall entschied abermals für eine alphabetische Anordnung und konterkariert unser Vorhaben somit ein wenig.

Auf der theoretischen Ebene wird das Thema der Digitalisierung meist vor dem Hintergrund gesellschaftlicher Entwicklungen, aus der Perspektive von Disziplinen, der Digitalisierung von Formen der Leistungserbringung sowie den Auswirkungen auf die Profession und die Handlungsfelder diskutiert (KUTSCHER et al. 2020). Die Perspektive von Fachkräften der Sozialen Arbeit, die gefordert sind, diese Entwicklungsprozesse in der Handlungspraxis umzusetzen, wird hingegen nur selten diskutiert. Diese Lücke greifen wir in diesem Beitrag auf und diskutieren die Frage, wie die Digitalisierung der Handlungspraxis im Feld der Sozialen Arbeit aus der Sicht von Fachkräften wahrgenommen und bewertet wird.<sup>2</sup> Dabei wird einerseits berücksichtigt, wie organisationale Strukturen den Prozess der digitalen Transformation in der Sozialen Arbeit präformieren. Andererseits betrachten wir den Einfluss digitaler Technologien auf die Tätigkeiten der Fachkräfte und auf die Qualität der sozialen Dienstleistungen, womit u.a. die Struktur der Angebote und Zielgruppen in den Fokus rücken. [3]

Bevor das empirische Design näher vorgestellt wird, werden in diesem Beitrag Begriffe geklärt (Abschnitt 2) und die Digitalisierung der Praxis in ausgewählten Handlungsfeldern – in der Kinder- und Jugendhilfe sowie in der Altenhilfe/Pflege<sup>3</sup> – diskutiert (Abschnitt 3). Danach werden die Fragestellungen und die Samplingstrategien erläutert sowie die Erhebungs- und die Auswertungsmethoden beschrieben (Abschnitt 4). Die anschließende quantifizierende Materialübersicht stellt die empirische Basis für die vertiefende Fallinterpretation dar und ermöglicht gleichzeitig eine nähere Charakterisierung des Feldes der Sozialen Arbeit (Abschnitt 5.1). Die Darstellung der Ergebnisse erfolgt auf der Basis von Einzelfallanalysen (Abschnitt 5.2) sowie einer fallübergreifenden, kontrastierenden Analyse mit dem Fokus auf die Themen Angebotsstruktur und Alter der Zielgruppe (Abschnitt 5.3). Die wesentlichen Erkenntnisse werden abschließend in einem Fazit diskutiert (Abschnitt 6). [4]

---

2 Das in diesem Beitrag präsentierte empirische Material wurde im Rahmen des Forschungsprojektes "Polaritäten und (un)geteilte Ziele: Auswirkungen und Potenziale digitaler Mediennutzung aus der Perspektive steirischer Arbeitnehmer\_innen und Arbeitgeber\_innen" (digi@work) im Zeitraum von 2018 bis 2020 erhoben und bezieht sich somit auf die Wahrnehmung und Bewertung von Digitalisierungsprozessen vor der COVID-19-Pandemie. Im Nachfolgeprojekt "Dienstleistung im Zeitalter der Digitalisierung – Digitale Transformationsprozesse aktiv mitgestalten!" (digi@socialwork) (2020-2022) werden Digitalisierungsprozesse im Feld der Sozialen Arbeit in Österreich seit Beginn der COVID-19-Pandemie im Detail erforscht, wodurch künftig auch Vergleiche gezogen werden können. Nähere Informationen zu beiden Projekten befinden sich unter <https://digital-at-socialwork.uni-graz.at> [Datum des Zugriffs: 22. April 2022].

3 Die Auswahl und Klassifizierung der Handlungsfelder basiert auf der österreichischen Klassifikation der Wirtschaftstätigkeiten ÖNANCE (STATISTIK AUSTRIA 2008) und deren Branchengliederungsverzeichnis. Hier wird die Soziale Arbeit dem Bereich Gesundheits- und Sozialwesen zugeordnet, weswegen auch der Bereich der Pflege Teil dieser Branche und unserer Erhebung ist.

## 2. Digitalisierung und Soziale Arbeit: Definitionen

Die seit den 1990er Jahren zunehmende Digitalisierung des Alltags in zeitlicher, räumlicher und sozialer Hinsicht wird auch als digitale Transformation bezeichnet (BERANEK, HAMMERSCHMIDT, HILL & SAGEBIEL 2018). Nach GAPSKI (2020, S.163) kann diese "als wechselwirkendes Zusammenspiel von Digitalisierung, Vernetzung, Sensorisierung und Algorithmisierung der Gesellschaft" verstanden werden, die zu Veränderungsprozessen führe. Hierbei können nach KREIDENWEIS (2018) vier Phasen unterschieden werden. In der ersten Phase stehe die Entwicklung von analogen zu digitalen Formaten im Vordergrund, wobei hier analoge Werkzeuge durch digitale ersetzt würden, darüber hinaus aber keine nennenswerten Veränderungen entstünden. In der zweiten Phase sei die Verbreitung der Nutzung digitaler Technologien durch innovative Bedienungskonzepte wesentlich sowie eine Mobilisierung von Informationstechnologien. Die dritte Phase beschreibt die Vernetzung mit und durch digitale Medien. Das Phänomen des "Networked Individualism" (MAIER-RABLER 2017, S.6) verdeutliche, dass u.a. einzelne Individuen oder Organisationen für sich alleine in einer digitalen Gesellschaft kaum mehr überlebensfähig seien. Die Generierung von Wissen durch das Teilen und die gemeinsame Nutzung von Informationen seien hierbei zentral. In der vierten Phase bringe nach KREIDENWEIS (2018) die Autonomisierung des Denkens und Entscheidens als jüngste Entwicklung im Bereich der Digitalisierung bedeutende Fortschritte. Als wesentliche Grundlage für die Phasen zwei bis vier werden die Mobilisierung von Informationstechnologien (z.B. des Internets) sowie die Erhöhung der Nutzer\*innenfreundlichkeit von digitalen Technologien gesehen. Darüber hinaus eröffnen die Entwicklung von Cloud-Diensten oder des Web 2.0, auch als "Mitmach-Web" (S.12) bezeichnet, neue Möglichkeiten, ebenso wie jüngste Fortschritte auf dem Gebiet der Künstlichen Intelligenz (KI) und der Robotik (KLINGER & MAYR 2020a). [5]

In der einschlägigen Fachliteratur finden sich unterschiedliche Begriffe, um das Phänomen der digitalen Transformation zu fassen. So ist hier zum einen von Mediatisierung und zum anderen von Digitalisierung die Rede, oft werden die Begriffe synonym verwendet. Vertreter\*innen der Kommunikationswissenschaften und der Medienpädagogik verstehen Digitalisierung als aktuellen Trend der Mediatisierung. Hierbei steht der Wandel von Kulturen und Kommunikationsformen durch jeweils aktuelle Medien im Zentrum. Der Begriff der Mediatisierung, der stark von KROTZ (2020) geprägt wurde, bezieht sich damit in erster Linie auf die kulturelle und soziale Ebene (BERANEK 2021). KROTZ zufolge befassen sich Mediatisierungsforscher\*innen mit "der Transformation der Medien und der Transformation von Alltag, Kultur und Gesellschaft im Kontext des Wandels der Medien sowie deren Zusammenspiel" (2020, S.33). Technische Aspekte geraten in diesem Diskurs in den Hintergrund. [6]

Für die Soziale Arbeit allerdings erscheint es sinnvoll, den Begriff der Digitalisierung zu verwenden, da neben den Veränderungen auf der kulturellen und sozialen Ebene vor allem digitale Technologien, deren Einführung sowie deren Logiken den Grad der digitalen Transformation in Organisationen prägen.

So sind vor allem die Informatisierung, also die Digitalisierung der Dokumentation, die Organisation von Tätigkeiten, die Verwaltung von Informationen und die Administration wesentlich. Damit stehen Veränderungen im Zentrum, die durch Informationstechnologien hervorgerufen wurden (BERANEK et al. 2019). Diese Zugangsweise entspricht eher der Definition des Fachverbandes Informationstechnologie in Sozialwirtschaft und Sozialverwaltung, Digitalisierung als "einen durch technische Innovationen und Technik-Durchdringung getriebenen Wandel aller gesellschaftlicher Bereiche von der Arbeitswelt über die Freizeit bis hin zu sozialen Beziehungen" (FINSOZ E.V. 2016, S.2) zu fassen. [7]

Vor diesem Hintergrund verwenden wir in diesem Beitrag "digitale (Informations-)Technologien" als Oberbegriff für digitale Endgeräte (z.B. Computer, Smartphone), Anwendungssoftware (z.B. Office-Anwendungen, Messaging-Dienste, E-Mail-Programme, soziale Medien, Online-Meeting-Tools, Cloud-Speicher) und Netzwerke (Internetzugang, WLAN). Von besonderem Interesse ist für uns in diesem Zusammenhang die IT-Infrastruktur innerhalb einer Organisation, zu der neben der vorhandenen Hardware und Software und dem Internetzugang bzw. der Konnektivität insbesondere die Usability der verwendeten Programme und deren Passfähigkeit zum Arbeitsalltag der Fachkräfte der Sozialen Arbeit zählen (PATIG, ZWANZIGER & HERDEN 2021). [8]

### **3. Digitalisierung der Praxis in ausgewählten Handlungsfeldern**

Mit Blick auf die letzten zehn bis zwanzig Jahre zeigt sich, dass die Digitalisierung in verschiedenen Handlungsfeldern der Sozialen Arbeit unterschiedlich verläuft. So wird beispielsweise in der Jugendarbeit Digitalisierung als erwünschte und innovative Neuerung verhandelt (CARLS 2002). Im Gegensatz dazu finden sich beispielsweise in der Kinderbetreuung oder in der Pflege ausdrückliche Bedenken gegenüber digitalen Entwicklungen. Als wesentliche Einflussfaktoren gelten hier die Eigenlogiken des jeweiligen Feldes mit den jeweiligen Aufträgen, Anforderungen, Ressourcen, organisationalen Strukturen und Adressat\*innengruppen (KUTSCHER & SILLER 2020). [9]

Im Bereich der Kinder- und Jugendhilfe stellte sich jedoch bereits vor der Pandemie die Frage, inwiefern die Kinder- und Jugendhilfe in sozialen Medien präsent sein muss, um Adressat\*innengruppen zu erreichen, oder in welchem Ausmaß digitale Technologien zu Kommunikationszwecken eingesetzt werden sollten/müssten. Zudem etablierten sich hier neue Formate durch die Nutzung digitaler Technologien wie bspw. der Onlineberatung. Nicht nur für die adressat\*innenbezogene Kommunikation, sondern auch in der Verwaltung, bei der Dokumentation sowie in der Kommunikation mit Kolleg\*innen, Netzwerkpartner\*innen und Finanzgeber\*innen kommen digitalen Technologien bedeutende Funktionen zu. Die jeweilige strategische Positionierung hat einen Einfluss auf die Qualität des professionellen Handelns, die Reproduktion von Ungleichheiten oder den verantwortungsvollen Umgang mit personenbezogenen Daten (KUTSCHER 2016). Darüber hinaus wies THIERSCH (1986) darauf hin, dass sich Fachkräfte in der Kinder- und Jugendhilfe grundsätzlich im

Spannungsfeld zwischen der beruflich-professionellen und der alltäglich-lebensweltlichen Dimension verorteten. Für WITZEL (2020) bedeutete dies, dass im Rahmen von Hilfen zur Erziehung einerseits sozialpädagogische Leistungen in professionellen Formen der Organisation erbracht würden. Andererseits reichten die Leistungen aber in die lebensweltlichen und alltäglichen Bezüge hinein. Vor dem Hintergrund digitaler Transformationsprozesse ergeben sich daraus für ihn unterschiedliche Herausforderungen auf drei Ebenen:

- In Bezug auf die *beruflich-professionelle Dimension* stellt sich etwa die Frage nach den Kompetenzen, die Fachkräfte benötigen, um mit digitalen Technologien innerhalb des Handlungsfeldes umzugehen, digitale Dokumentationssysteme zu bedienen und digitale Formen der Kommunikation auszuüben.
- In der *alltäglich-lebensweltlichen Dimension* verdeutlichen sich die Herausforderungen in Bezug auf die Gestaltung des Alltags und das Medienhandeln in ihren alltäglichen Bezügen. Bedeutsam sind hier Fragen der Ermöglichung von sozialer Teilhabe, des Umgangs mit digitalen Technologien in der Kommunikation mit Adressat\*innen oder nach der Stärkung der Kompetenzen von Adressat\*innen im Umgang mit digitalen Technologien.
- Darüber hinaus ist das *Verhältnis zwischen den Lebenswelten und der beruflichen Sphäre* bedeutsam. Hierbei können vor allem die verschiedenen Ansprüche an Kommunikation in den unterschiedlichen Sphären in Konflikt geraten. Stehen auf der einen Seite Fragen des Datenschutzes im Vordergrund, ist auf der anderen Seite die Anschlussfähigkeit an alltägliche Nutzungsformen bedeutsam. Zudem sind durch die Bedingungen der ständigen Verfügbarkeit und der damit verbundenen Entgrenzung in räumlicher und zeitlicher Hinsicht die Grenzen zwischen den Sphären durchlässig geworden. [10]

Für das Handlungsfeld der Altenhilfe und der Pflege ergeben sich andere Bezugspunkte. Hier unterschieden NOCK, HIELSCHER und KIRCHEN-PETERS (2020) klient\*innen-, versorgungs- und arbeitsprozessbezogene Aspekte im Bereich der Digitalisierung. Klient\*innenbezogene Systeme umfassen Technologien, die älteren Menschen möglichst lange ein selbständiges Leben ermöglichen und deren Autonomie unterstützen (bspw. *Ambient-Assisted-Living-Lösungen*, digitale Mobilitätshilfen etc.). In versorgungsprozessbezogenen Systemen werden digitale Technologien zur möglichst präzisen Dokumentation eingesetzt (z.B. Pflege- und Prozessdokumentation). Arbeitsprozessbezogene Systeme betreffen den Einsatz digitaler Technologien im Bereich der Administration und des Managements in der Altenhilfe und der Pflege (z.B. Arbeitszeiterfassung, Personaleinsatz, Hilfeplanung und -dokumentation, Bestandserfassung von Verbrauchs- und Hilfsmittel etc.). [11]

Die Handlungsfelder eint, dass die Digitalisierung in der Kinder- und Jugendhilfe sowie in der Altenhilfe und Pflege von einer grundlegenden Ambivalenz geprägt ist. So kann etwa der Einsatz von digitalen Technologien unter günstigen

Kontextbedingungen die Qualität der Angebote verbessern oder die Arbeitsbelastung von Fachkräften reduzieren. Wird Digitalisierung allerdings als Instrument der Ökonomisierung verwendet, mit dem Ziel, die Effizienz zu steigern, kann damit der Blick auf herausfordernde Rahmenbedingungen oder auf alternative sozial- und versorgungspolitische Entwicklungsmöglichkeiten verstellt werden (NOCK et al. 2020). Auch wenn die Digitalisierungsprozesse in den vergangenen zwei Jahren u.a. wegen der Einschränkungen der sozialen Kontakte als Maßnahmen zur Eindämmung der COVID-19-Pandemie deutlich vorangeschritten sind, haben sich die Herausforderungen in den verschiedenen Handlungsfeldern nicht grundlegend verändert. Es ist vielmehr anzunehmen, dass die COVID-19-Pandemie wie ein Brennglas für diese Herausforderungen gewirkt hat und die vorliegenden Befunde eine wichtige Grundlage darstellen, um digitale Transformationsprozesse seit Beginn der Pandemie besser nachvollziehen und einordnen zu können. [12]

## **4. Forschungsdesign**

### **4.1 Fragestellungen**

Im Zentrum des Beitrags steht die Leitfrage, wie die Digitalisierung der Handlungspraxis im Feld der Sozialen Arbeit aus der Sicht von Fachkräften wahrgenommen und bewertet wird. In diesem Zusammenhang diskutieren wir drei Subfragen: 1. Inwiefern zeigen sich Gemeinsamkeiten und Unterschiede im Bereich der Digitalisierung in der Arbeit mit unterschiedlichen Zielgruppen? 2. Inwiefern zeigen sich Gemeinsamkeiten und Unterschiede bei der Digitalisierung in Bezug auf die Angebotsstruktur? 3. Wie präformieren organisationale Rahmenbedingungen und Strukturen die digitalisierte Handlungspraxis der befragten Fachkräfte in der Sozialen Arbeit? [13]

### **4.2 Samplingstrategien**

Um diese Fragen zu beantworten, wurden Gruppendiskussionen mit Mitarbeiter\*innen aus drei Organisationen im Feld der Sozialen Arbeit in Österreich durchgeführt. Deren Auswahl erfolgte nach dem Prinzip der maximalen Variation, d.h., wir versuchten, möglichst unterschiedliche Organisationen ins Sample zu integrieren, um durch das Einbeziehen starker Kontraste zum Kern des Feldes der Sozialen Arbeit vorzudringen, was bspw. PATTON (2002, S.235) in seinem Handbuch folgendermaßen ausführte:

"For small samples a great deal of heterogeneity can be a problem because individual cases are so different from each other. The maximum variation sampling strategy turns that apparent weakness into a strength by applying the following logic: Any common patterns that emerge from great variation are of particular interest and value in capturing the core experiences and central, shared aspects or impacts of a program." [14]

Die Auswahl eines kleinen Samples mit maximaler Variation erlaubt zwei Arten von Ergebnissen: Einerseits können die einzelnen Fälle detailliert beschrieben

werden, was insbesondere für die Dokumentation und Nachvollziehbarkeit wesentlich ist (s. Tabelle 1). Andererseits können durch diese Vorgehensweise fallübergreifende Muster und Strukturen identifiziert werden. In unserem Projekt waren drei Kriterien für die Auswahl der Organisationen entscheidend:

- *Handlungsfelder:* Da der Einsatz digitaler Technologien und somit die Digitalisierung der Handlungspraxis je nach Handlungsfeld variieren (KUTSCHER & SILLER 2020), wurden unterschiedliche Betreuungs- und Beratungstätigkeiten berücksichtigt.
- *Zielgruppe:* Zudem kommen je nach Alter der Zielgruppe bzw. der zu betreuenden Personen verschiedene digitale Technologien zum Einsatz bzw. diese werden unterschiedlich genutzt (KUTSCHER 2016). Vor diesem Hintergrund wurden mit Blick auf Handlungsfelder und Zielgruppen differierende Organisationen ausgewählt.
- *Angebotsstruktur:* Ein drittes Kriterium für die Auswahl der Organisationen stellt die Angebotsstruktur dar. Der Einsatz digitaler Technologien unterscheidet sich je nachdem, ob die Leistungen an einem permanenten Arbeitsort durchgeführt oder ob diese mobil angeboten werden (KLINGER & MAYR 2020b). In der Auswahl des Samples berücksichtigen wir deshalb stationäre und mobil erbrachte Tätigkeiten. [15]

Auf Basis dieser Kriterien entschieden wir uns für drei Organisationen, wobei wir darauf achteten, dass pro Kriterium eine maximale Varianz vorhanden war. Die Organisationen agierten in unterschiedlichen Handlungsfeldern, boten Leistungen in der Kinder- und Jugendhilfe oder Altenhilfe und Pflege an und erbrachten diese Leistungen stationär oder mobil. Pro Organisation wurden mehrere Gruppendiskussionen (MANGOLD 1973) durchgeführt, die in der weiteren Folge als Fälle bezeichnet werden. In der jeweiligen Fallbezeichnung ist ersichtlich, aus welcher der drei ausgewählten Organisationen die Teilnehmer\*innen der Gruppendiskussionen stammten (Grün, Blau, Rot).



Organisation	Handlungsfelder	Zielgruppe	Angebotsstruktur	Fallbezeichnung, Stichprobe
Grün	Kinder- und Jugendhilfe	Jugendliche	mobil: betreutes Wohnen	Grün_GD1, n=3, weiblich*: 3
		Kinder und Jugendliche	stationär: sozialpädagogische WG	Grün_GD2, n=3, weiblich*: 3
				Grün_GD3, n=4, weiblich*: 3, männlich*: 1
Blau	Kinder- und Jugendhilfe	Kinder und Jugendliche	stationär: sozialpädagogische WG	Blau_GD1, n=3, weiblich*: 1, männlich*: 2
		Jugendliche	mobil: betreutes Wohnen	Blau_GD2, n=3, weiblich*: 3
Rot	Kinderbildungs- und -betreuungseinrichtung	Kinder	Kindergarten	Rot_GD1, n=5, weiblich*: 5
	Altenhilfe und Pflege	Senior*innen	mobil: Betreuung von Senior*innen	Rot_GD2, n=3, weiblich*: 3
			stationär: Senior*innenzentrum	Rot_GD3, n=6, weiblich*: 6

Tabelle 1: Samplingstruktur [16]

*Organisation Grün:* Die Trägerorganisation war österreichweit im betreuten Kinder- und Jugendwohnen tätig und beschäftigte ca. 1.500 Mitarbeitende. Die Angebote waren sowohl stationär als auch mobil und richteten sich an Kinder und Jugendliche. Sie umfassten Kinderwohnen, Wohngruppen und betreutes Wohnen. In diesen Bereichen wurden die drei Gruppendiskussionen (Grün\_GD1-3) mit Fachkräften durchgeführt. Zu den weiteren Angeboten zählten die mobile Familienarbeit und Beratungseinrichtungen sowie Anlaufstellen zur fachärztlichen Diagnostik und Behandlung psychischer Erkrankungen von Kindern und Jugendlichen. [17]

*Organisation Blau:* Die Trägerorganisation beschäftigte über 1.000 Personen und war in den Bereichen Ausbildung, Arbeit, Betreuung, Freizeit und Wohnen verortet. Das Angebot war an alle Altersgruppen gerichtet. Die Organisation war somit in der stationären und mobilen Betreuung von Kindern und Jugendlichen tätig. In diesen Bereichen wurden zwei Gruppendiskussionen (Blau\_GD1-2) mit Fachkräften geführt. [18]

*Organisation Rot:* Die Trägerorganisation hatte ein österreichweites Angebotsspektrum. Sie war im Bereich der mobilen und stationären Betreuung von Senior\*innen sowie von Kindern tätig und hatte ca. 2.900 Beschäftigte. Zu den angebotenen Dienstleistungen zählten u.a. die mobile Pflege, die Obdachlosen- und Flüchtlingshilfe oder das Betreiben von Senior\*innenheimen und Kinderbetreuungseinrichtungen. Wir führten innerhalb dieser Organisation drei Gruppendiskussionen (Rot\_GD1-3) mit Fachkräften aus der mobilen Pflege, aus Senior\*innenheimen und Kinderbetreuungseinrichtungen durch. [19]

### **4.3 Erhebungsmethode: Gruppendiskussion**

Innerhalb dieser drei Organisationen wurden insgesamt acht Gruppendiskussionen (MANGOLD 1973) im Zeitraum von Januar bis Mai 2019 durchgeführt, da wir vor allem an den geteilten, kollektiven Erfahrungen von Fachkräften interessiert waren. An den Gruppendiskussionen beteiligten sich insgesamt 30 Mitarbeiter\*innen aus dem Feld der Sozialen Arbeit (weiblich\*=27, männlich\*=3) im Alter zwischen 26 und 52 Jahren. Es wurde ein Diskussionsraum zur Erhebung von situationsabhängigen Gruppenmeinungen und Erfahrungen der befragten Fachkräfte eröffnet (FLICK 2012), wobei ein spezieller Fokus hierbei auf der Nutzung digitaler Technologien im Arbeitsalltag und in der Handlungspraxis lag. Zudem wurden das Verständnis von Digitalisierung sowie die Wahrnehmung und die Bewertung von strukturellen Bedingungen im Rahmen digitaler Transformationsprozesse thematisiert. Der Ablauf der Gruppendiskussionen umfasste sechs Schritte:

1. Vorstellung des Forschungsprojekts und der Diskussionsleitung
2. Datenschutzerklärung und Einwilligung
3. Erklärung des Ablaufs der Gruppendiskussion und der Rolle der Leitung
4. Kurze Vorstellung der Teilnehmenden: Name und Tätigkeiten
5. Diskussion von Themen und Fragestellungen
6. Abschluss: Kurzfragebogen [20]

Es wurde insgesamt über sieben Impulse mit unterschiedlichen Zielen diskutiert, die aus den Hauptfragestellungen des Projekts sowie aus theoretischer und empirischer Literatur abgeleitet worden waren (s. Tabelle 2). Die Diskussionen wurden möglichst offen und flexibel gestaltet. Einerseits wurde dies mit erzählgenerierenden Impulsen versucht, andererseits durch eine zurückhaltende Diskussionsführung, die hauptsächlich für die formale und thematische Leitung sorgte, eine Steuerung der Gruppendynamik weitestgehend vermied und eine gewisse Selbstläufigkeit gewährleistete (PRZYBORSKI & WOHLRAB-SAHR 2009).

Ziele	Impulse
Eisbrecher: Wissensbestände und Werthaltungen zu Digitalisierung erfassen	Was assoziieren Sie mit dem Begriff der "Digitalisierung" in Ihrem beruflichen Kontext?
Digitalisierung der Tätigkeiten und Verhältnis zwischen analog und digital erfassen	Wie hat sich Ihre berufliche Tätigkeit in diesem Zusammenhang in den letzten fünf Jahren verändert und was ist gleichgeblieben?
Individuelle Strategien im Umgang mit digitalen Tools und Devices erfassen	Wie sieht Ihr Umgang mit digitalen Medien, Tools und Programmen in Ihrer Arbeit aus?
Strukturelle Rahmenbedingungen und Organisationskultur erfassen	Welche Rahmenbedingungen erleben Sie als förderlich für die Umsetzung der Digitalisierung in Ihrer Arbeit?
Erlebte Vorteile und (Gestaltungs-) Potenziale erfassen	Welche Vorteile und Potenziale erleben Sie durch die Digitalisierung in Ihrer Arbeit?
Erlebte Risiken und Barrieren erfassen	Wo sehen Sie Herausforderungen in der Digitalisierung für Ihre Arbeit?
Einschätzung von Entwicklungen in der Handlungspraxis und Unterstützungsbedarf von Mitarbeiter*innen erfassen	Wie wird sich Ihre Arbeitspraxis zukünftig durch die Digitalisierung verändern und welche Unterstützung brauchen Sie dafür?

Tabelle 2: Leitfaden der Gruppendiskussion [21]

Die acht Gruppendiskussionen dauerten durchschnittlich 75 Minuten und wurden in Standardorthografie, d.h. mit einer Glättung im Redefluss, transkribiert<sup>4</sup>. In einem Kurzfragebogen wurden außerdem soziodemografische Variablen und nähere Angaben zu den beruflichen Tätigkeiten erhoben, um die Mitarbeiter\*innen im Feld der Sozialen Arbeit besser verorten zu können. [22]

#### 4.4 Auswertungsverfahren nach SCHMIDT (2013)

Bei der Auswertung der Gruppendiskussionen orientierten wir uns an den Auswertungsstrategien von SCHMIDT (2013)<sup>5</sup>, da durch diese Vorgehensweise sowohl Fallgruppenvergleiche als auch die vertiefende Analyse ausgewählter Fälle möglich war. Es handelt sich um eine Zusammenstellung von verschiedenen Auswertungstechniken, die auf bereits vorhandenen Theorien basieren, die fallbezogen und empirisch überprüft und weiterentwickelt werden (KUCKARTZ 2010). Da sich SCHMIDT (2013) vor allem auf Interviews bezog, adaptierten wir dieses Verfahren für die Auswertung von Gruppendiskussionen und erweiterten es um den Auswertungsschritt des thematischen Kodierens nach

4 Bei der Transkription folgten wir den Regeln von "Talk in Qualitative Social Research" (TiQ) (PRZYBORSKI & WOHLRAB-SAHR 2009, S.166f.).

5 Dieses von SCHMIDT beschriebene Auswertungsverfahren wurde gemeinsam mit HOPF entwickelt, siehe dazu HOPF und SCHMIDT (1993).

FLICK (2012). Die Auswertungsstrategie nach SCHMIDT (2013) lässt sich in fünf Schritten darstellen, die wir computerunterstützt mit MAXQDA20 durchführten. [23]

#### *4.4.1 Materialorientierte Bildung von Auswertungskategorien*

Die Entwicklung von Auswertungskategorien beginnt nach SCHMIDT etwa zeitgleich mit der Entwicklung des Interviewleitfadens. Hintergrund ist einerseits eine möglichst präzise Formulierung der Forschungsfragen. Andererseits werden bei diesem Verfahren Begriffe und Kategorien schon vor der Erhebung auf Basis von theoretischem Wissen festgelegt. Die Vorgehensweise ist zwar theoriegeleitet, folgt aber zugleich dem qualitativen Prinzip der Offenheit. Die auf den theoretischen Vorannahmen basierenden Kategorien werden daher als "Entwürfe" verstanden, die durch eine intensive Auseinandersetzung mit dem empirischen Material (weiter-)entwickelt werden (KUCKARTZ 2010). [24]

Vor diesem methodologischen Hintergrund wurden unsere Auswertungskategorien in intensiver Auseinandersetzung mit theoretischen Konzepten, aber auch auf der Basis erster Felderkundung erarbeitet. Sie bildeten gleichzeitig die Grundlage für den Gruppendiskussionsleitfaden. Durch erste Gruppendiskussionen und weiteren Erfahrungen im Feld konnten die Auswertungskategorien weiter präzisiert werden. [25]

#### *4.4.2 Zusammenstellung der Auswertungskategorie zu einem Codierleitfaden*

Im zweiten Schritt wurden die Auswertungskategorien zu einem Codierleitfaden zusammengestellt, erprobt und überarbeitet. Die Überprüfung der Anwendbarkeit und Verfeinerung des Leitfadens fand am Material statt. In dieser Phase wurden ausführliche Beschreibungen zu den einzelnen Kategorien und deren Ausprägungen in Form von Code-Memos formuliert (SCHMIDT 2013). [26]

#### *4.4.3 Codierung des Materials*

Das Codieren des Materials wurde computergestützt mit der Software MAXQDA20 durchgeführt, was einerseits eine Systematisierung des Materials erleichterte, andererseits das Gütekriterium der Transparenz sicherstellte (GLÄSER-ZIKUDA, HAGENAUER & STEPHAN 2020). Es wurden zunächst in jeder Gruppendiskussion auf Basis des Codierleitfadens jene Passagen identifiziert, die explizit oder implizit Informationen zu unseren zehn Hauptkategorien (s. Codesystem in Abbildung 1) umfassten. Diese Textpassagen wurden nach ihrer Relevanz für die jeweilige Kategorie geordnet, was in MAXQDA mittels Gewichtung vorgenommen wurde. Ziel dieses Auswertungsschrittes war es, die Informationsfülle zu reduzieren, um die Fälle im Hinblick auf dominante Tendenzen vergleichen zu können (SCHMIDT 2013). [27]

#### 4.4.4 Quantifizierende Materialübersicht

Als nächsten Schritt schlug SCHMIDT vor, eine tabellarische Übersicht zu den einzelnen Kategorien zu erstellen, um Zusammenhänge erkennen zu können, die durch rein qualitatives Auswerten verborgen geblieben wären (KUCKARTZ 2010). Bei SCHMIDT (2013, S.454) stand hier die "quantifizierende Zusammenstellung der Ergebnisse" im Zentrum. Um diese quantifizierende Materialübersicht zu erstellen, wurde zunächst mit dem MAXQDA-Tool *Summary Grid* gearbeitet. In diesem wurden in einer Code-Matrix-Tabelle (s. Abbildung 1) auf der Y-Achse alle Kategorien des Projekts und auf der X-Achse die Gruppendiskussionen aufgelistet. Somit war es möglich, einzelne Kategorien pro Fall zu paraphrasieren und zusammenzufassen.

Codesystem		Blau_GD_1	Blau_GD_2	Rot_GD_1	Rot_GD_2	Rot_GD_3
Begriffsdefinition / - konnotation / - assoziation	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Technische Ausstattung	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Tätigkeitsbereiche/Zweck	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Strategien im Umgang mit Digitalisierung	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Nutzungskompetenz/Digital Literacy der Fachkräfte	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Flexibilisierung/Entgrenzung	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Implementierung von digitalen Medien/Tools/Devices	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Herausforderungen	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Potenziale	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Trends_Innovationen_Visionen_Dystopien	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>

Abbildung 1: Ausschnitt der Code-Matrix-Tabelle im *Summary Grid* (Screenshot MAXQDA) [28]

Auf Basis des *Summary Grids* wurden die Auswertungskategorien schließlich zu vier Themenbereichen gebündelt (s. Abschnitt 5.1). Hierfür wurden jene Kategorien kombiniert, die sich in unserem Analyseprozess als zentral für die Bewertung digitaler Transformationsprozesse herausstellten. Bei der Erstellung der Übersicht wurden die Themenbereiche nicht nach Häufigkeit, sondern nach deren qualitativer Ausprägung in den Gruppendiskussionen abgebildet. Die Einordnung der Themen erfolgte auf einem Kontinuum mit einem positiven und einem negativen Endpunkt, d.h., es wurde eine Dimensionalisierung der Themen vorgenommen und anschließend analysiert, ob die Themen von den Diskutierenden positiv, neutral (bzw. sowohl positiv als auch negativ) oder negativ wahrgenommen und bewertet wurden. [29]

#### 4.4.5 Vertiefende Fallinterpretation und Feinanalyse

Im fünften und letzten Schritt der Auswertungsstrategie findet eine vertiefende Fallinterpretation statt (SCHMIDT 2013). Hier kommt es zu Einzelfallanalysen von interessanten (kontrastierenden) Fällen. Auf Basis der quantifizierenden Materialübersicht wurden für diesen Analyseschritt vier Gruppendiskussionen ausgewählt, die sich maximal voneinander unterschieden (s. Abschnitt 5.1). Diese Phase war von einer intensiven Lese- und Interpretationsphase geprägt: Die ausgewählten Transkripte wurden erneut mehrmals genau gelesen und interpretiert. Jeder Fall wurde mit seinen Besonderheiten berücksichtigt, und die Interpretationen wurden schriftlich festgehalten (a.a.O.). [30]

Welche Techniken bei der vertiefenden Fallinterpretation angewendet werden, hängt nach SCHMIDT vom jeweiligen Untersuchungsgegenstand und der Interpretationstradition der Forschenden ab. Unsere Feinanalyse umfasste – angelehnt an das thematische Kodieren nach FLICK (2012) – zwei Analyseschritte. In einem ersten Schritt wurden Einzelfallbeschreibungen der vier ausgewählten Fälle angefertigt, die einerseits die wesentlichen Informationen zu den Teilnehmenden, andererseits Besonderheiten und die zentralen Themen für die Beantwortung unserer Forschungsfragen beinhalteten. In einem zweiten Schritt wurden in einer fallübergreifenden, kontrastierenden Analyse Gemeinsamkeiten und Unterschiede zwischen den Fällen entlang der beiden Dimensionen Angebotsstruktur und Zielgruppe erarbeitet. [31]

## **5. Ergebnisdarstellung**

Die Darstellung der Ergebnisse erfolgt in drei Schritten. In einem ersten Schritt wird durch eine quantifizierende Materialübersicht ein erster Überblick über das Feld der Sozialen Arbeit gegeben. Auf dieser Basis werden außerdem vier Fälle ausgewählt, die in einem zweiten Schritt in Einzelfallanalysen dargestellt werden. In einem dritten Schritt werden schließlich in einer fallübergreifenden Analyse Gemeinsamkeiten und Unterschiede zwischen den Fällen entlang der beiden Dimensionen Angebotsstruktur und Zielgruppe analysiert. [32]

### **5.1 Quantifizierende Materialübersicht und Charakterisierung des Feldes**

Die quantifizierende Materialübersicht (s. Tabelle 3) bildete im Rahmen unserer Analysen die empirische Basis für die Fallauswahl (vertiefende Fallinterpretation). Gleichzeitig lieferte sie erste Einsichten in Gemeinsamkeiten und Unterschiede zwischen den Fällen, in geteilte Potenziale und Herausforderungen in Bezug auf Digitalisierung; sie dient somit einer näheren Charakterisierung des Feldes der Sozialen Arbeit. Die vier in diesem Zusammenhang erarbeiteten Themenbereiche werden im Folgenden näher charakterisiert sowie mit ersten empirischen Ergebnissen beschrieben.

Themen Fälle	Digitalisierungs- verständnis	Digitalisierung der Handlungspraxis	IT-Infra- struktur	Digitale Transformationen in der Organisation
Rot_GD1	-	~	-	-
Rot_GD2	-	-	-	-
Rot_GD3	-	-	-	-
Blau_GD1	+	+	~	~
Blau_GD2	~	~	~	~
Grün_GD1	~	+	+	+
Grün_GD2	-	-	-	-
Grün_GD3	-	-	-	-

Tabelle 3: Quantifizierende Materialübersicht [33]

Der erste Themenbereich umfasst das *Verständnis von Digitalisierung* der Diskutierenden. Die Zuordnung zum Endpunkt "Positives Bild von Digitalisierung" (+) erfolgte, wenn digitale Transformationsprozesse in der jeweiligen Gruppendiskussion als selbstverständlich und alltäglich beschrieben und akzeptiert wurden. Die Zuordnung zum Endpunkt "Negatives Bild von Digitalisierung" (-) erfolgte, wenn hauptsächlich Skepsis und Dystopien gegenüber Digitalisierung vorhanden waren (z.B. Überwachung, Kontrolle, Roboter ersetzen Menschen in der Pflege). Unsere Analysen zeigten, dass das Digitalisierungsverständnis in unserer Erhebung eher von Skepsis als von positiver Aufbruchstimmung geprägt war. Insbesondere die Beziehungsarbeit könnte oder sollte nicht digitalisiert werden, da diese den Kern des Feldes ausmache und als nicht ersetzbar angesehen wurde. [34]

Der zweite Themenbereich bezieht sich auf die erlebten *Vor- bzw. Nachteile von Digitalisierung* in der konkreten Handlungspraxis. Dem positiven Endpunkt des Kontinuums wurden jene Gruppendiskussionen zugeordnet, in denen insbesondere von Vorteilen berichtet wurde, dem negativen Endpunkt jene, in denen insbesondere Nachteile diskutiert wurden. Im Zusammenhang mit der Digitalisierung der Arbeitspraxis wurden im Querschnitt mehr Vor- als Nachteile verbunden. So führe die digitalisierte Dokumentation etwa zu einer erhöhten Transparenz, rechtlichen Absicherung, Arbeitserleichterung oder Zeitersparnis. Gleichzeitig wurde in vielen Gruppendiskussion über eine Arbeitszeitverdichtung bzw. Mehrarbeit diskutiert, die meist auf fehlender oder veralteter Hardware oder fehleranfälliger Software basiere. [35]

Der dritte Themenbereich umfasst *Berichte über die IT-Infrastruktur*, d.h. über Hardware und Software, Internetzugang sowie die Usability der verwendeten Programme. Wenn die Diskutierenden mit der IT-Infrastruktur zufrieden waren und etwa die Programme als passend für die Arbeitspraxis wahrgenommen

wurden, ordneten wir diese Gruppendiskussion auf dem positiven Endpunkt des Kontinuums ein, wenn sie nicht zufrieden waren und die Programme als unpassend für die Arbeitspraxis beschrieben wurden, auf dem negativen Endpunkt. Unsere Analysen zeigten, dass die meisten befragten Fachkräfte unzufrieden mit der IT-Infrastruktur waren. So seien zu wenige finanzielle Mittel vorhanden, zu alte und zu wenige Geräte, es existierten Konnektivitätsprobleme (insbesondere im mobilen Dienst) oder uneinheitliche bzw. unpassende Softwarelösungen, die nicht zu den Arbeitsschritten passten. [36]

Der vierte Themenbereich bezieht sich auf die Frage, wie die *digitale Transformation in der jeweiligen Organisation* aus der Sicht der Mitarbeiter\*innen wahrgenommen und bewertet wurde. In diesem Zusammenhang wurden etwa Aussagen zur Kommunikation zwischen Vorgesetzten bzw. Leitungsebene der Organisation und Fachkräften analysiert, um herauszufinden, ob sich Beschäftigte gut über die Implementierung von digitalen Tools oder, wenn vorhanden, die Digitalisierungsstrategie der Organisation informiert fühlten. Es wurde darüber hinaus analysiert, inwiefern die Fachkräfte mit den vorhandenen Regeln und Richtlinien zur Digitalisierung zufrieden waren und ob sie sich mehr oder weniger Regeln und Richtlinien wünschten. Außerdem wurde danach gefragt, inwiefern Mitarbeiter\*innen bei der Implementierung digitaler Technologien oder der Ausarbeitung neuer digitaler Strategien mitbestimmen konnten bzw. sich mehr oder weniger Mitbestimmung wünschten. Eine Gruppendiskussion wurde dann auf dem positiven Endpunkt des Kontinuums eingeordnet, wenn die Diskutierenden mit der Umsetzung der organisationalen Strategie zur digitalen Transformation zufrieden waren bzw. auf dem negativen Endpunkt, wenn sie nicht zufrieden waren. In den meisten Gruppendiskussionen waren die Teilnehmenden mit der Umsetzung digitaler Transformationsprozesse eher unzufrieden. So gebe es wenig Mitspracherechte bei der Implementierung digitaler Technologien oder fehlende Regeln für die Erreichbarkeit in der Freizeit. Eine Digitalisierungsstrategie war nur in den wenigsten Fällen bekannt oder vorhanden. [37]

Die Auswahl der Fälle für unsere vertiefenden Analysen basierte auf dem Prinzip der maximalen Variation (PATTON 2002), d.h., wir wählten jene Fälle aus, die sich hinsichtlich ihrer Einordnung innerhalb der vier Themenbereiche der quantifizierenden Materialübersicht stark unterschieden. Zu den weiteren Auswahlkriterien zählten das Alter der Zielgruppen (Kinder und Jugendliche vs. Senior\*innen) sowie die Angebotsstruktur (mobil vs. stationär), wobei hier maximale Differenzen berücksichtigt wurden. Darüber hinaus wurde – bei ansonsten ähnlicher Einordnung in die quantifizierende Materialübersicht – die Trägerorganisation als weiteres Variationskriterium berücksichtigt. Die folgenden Fälle wurden gewählt:

- Rot\_GD2: mobil, Senior\*innen, ausschließlich negative Zuordnungen
- Grün\_GD1: mobil, Kinder und Jugendliche, vorwiegend positive Zuordnungen



- Rot\_GD3: stationär, Senior\*innen, vorwiegend negative Zuordnungen
- Blau\_GD1: stationär, Kinder und Jugendliche, vorwiegend positive/neutrale Zuordnungen [38]

## 5.2 Einzelfallanalysen

Um die Spezifika der ausgewählten Fälle darzulegen, folgen nun Einzelfallanalysen mit Fallbeschreibungen nach FLICK (2012). Dabei werden wesentliche Informationen zu den Teilnehmenden beschrieben, deren Besonderheiten in den jeweiligen Fallbeschreibungen festgehalten sowie zentrale Themen der einzelnen Fälle benannt. Auch wenn die Inhalte sehr ähnlich waren, zeigten sich Variationen in der Thematisierung. Dies spiegelt sich im Folgenden in der Benennung dieser Inhalte wider. Ziel ist es zu zeigen, wie die Digitalisierung der Handlungspraxis von Fachkräften der Sozialen Arbeit vor dem Hintergrund unterschiedlicher Zielgruppenarbeit und verschiedener Angebotsstrukturen diskutiert wird. [39]

### 5.2.1 Fall Rot\_GD2: mobile Betreuung von Senior\*innen

*Sample:* An dieser Gruppendiskussion nahmen drei Mitarbeiter\*innen aus dem Bereich der mobilen Betreuung und Pflege von Senior\*innen teil<sup>6</sup>. Die Digitalisierung der Handlungspraxis und die Verwendung digitaler Technologien wurden vorwiegend negativ beurteilt.

*Organisationsstrategie:* Bei diesem Fall wurde die Umsetzung digitaler Transformation als Top-Down-Prozess erlebt. Aus Sicht der Fachkräfte hatte die Digitalisierung für die Organisation zwar einen hohen Stellenwert, diese wurde jedoch insbesondere dafür eingesetzt, die Betreuung von Adressat\*innen möglichst zeitsparend, effizient und kostensparend zu gestalten. Zudem wurde kritisiert, dass die Mitarbeitenden nicht in Entscheidungsprozesse einbezogen würden. Die Diskutierenden fühlten sich aufgrund der Verwendung digitaler Technologien in ihrer Handlungspraxis stark kontrolliert. Daher wurde die Arbeitsatmosphäre ebenfalls negativ erlebt.

*Zeiterfassung und Dokumentation:* Vor allem im Zusammenhang mit der digitalen Zeiterfassung und der Dokumentation im mobilen Dienst wurden Nachteile und Herausforderungen angesprochen. Zu den wichtigsten Herausforderungen zählten Konnektivitätsprobleme im ruralen Raum oder der erhöhte Arbeitsaufwand durch eine als notwendig erlebte doppelte Buchführung, da analog und digital dokumentierte Betreuungszeiten oftmals nicht übereinstimmten.

*IT-Infrastruktur:* Eine veraltete technische Ausstattung und nicht adäquate Softwarelösungen zählten zu den größten technischen Herausforderungen. Obwohl den Mitarbeitenden Einschulungen für Programme angeboten worden

---

6 Die drei Gruppendiskussionsteilnehmenden waren Teil- und Vollzeit von der Organisation im Bereich mobile Betreuung von Senior\*innen beschäftigt und arbeiteten seit 10, 13 und 28 Jahren in der Organisation. Zum Zeitpunkt der Erhebung waren die Teilnehmenden zwischen 40 und 57 Jahre alt.

waren, fehlten gut durchdachte Schulungsangebote, die für eine längerfristige Anwendung der Technologien notwendig wären.

*Vereinbarkeit:* Vor dem Hintergrund digitaler Transformationsprozesse in der mobilen Betreuung wurde die Abgrenzung zwischen Privat- und Berufsleben als herausfordernd beschrieben. Die befragten Fachkräfte erlebten die Anforderung, dauerhaft am Handy erreichbar zu sein, als belastend. Außerdem fehlten einheitliche Richtlinien zur Erreichbarkeit in der Freizeit, was zur Individualisierung und Partikularisierung von Problemen führte, die Unzufriedenheit noch verstärkte und das Arbeitsklima verschlechterte. [40]

### 5.2.2 Fall Grün\_GD1: mobile Betreuung von Jugendlichen

*Sample:* An dieser Gruppendiskussion nahmen drei Mitarbeiter\*innen der Organisation Grün aus dem Bereich des mobil betreuten Jugendwohnens teil.<sup>7</sup> Im Fall Grün\_GD1 liegt ein vorwiegend positives Digitalisierungsverständnis zugrunde.

*Organisationsstrategie:* Bei diesem Fall schien Digitalisierung ebenfalls eine wichtige Rolle für die Organisation zu spielen, jedoch wurde deren Umsetzung positiv erlebt. Ein strategisches Ziel der Organisation Grün lautete: "Digital bewegt" (Grün\_GD1, Z.1870). Aus Sicht der Diskutierenden schien dies für Mitarbeitende und für die Zielgruppe zu gelten. Zudem arbeitete die Organisation daran, die Dokumentation und Protokolle für alle Einrichtungen österreichweit zu vereinheitlichen, um dadurch die Berichtslegung zu vereinfachen.

*Treiber der Digitalisierung:* Eine Besonderheit war, dass neben der Organisationsleitung die Zielgruppe als "Treiber" der Digitalisierung genannt wurde. Vor allem die Nutzung von Instant-Messaging-Diensten (z.B. WhatsApp) sei für die Arbeit mit Jugendlichen von zentraler Bedeutung. Ferner waren die Medienkompetenzen der Adressat\*innen sowie Plattformen und soziale Medien, die von den Adressat\*innen genutzt wurden, wesentliche Themen für die befragten Fachkräfte.

*Dokumentation und Informationsaustausch:* Auf Ebene der Mitarbeiter\*innen waren administrative Tätigkeiten wie Dokumentation, Teambesprechungsprotokolle, Berichte und Dienstzeitaufstellungen digitalisiert. Die Organisation stellte Vorlagen (z.B. für Dokumentationen oder Berichte) zur Verfügung, und es wurde permanent an Verbesserungen gearbeitet. Als positiv wurden hier die Zeitersparnis und die Vorteile eines zentral eingerichteten Intranets diskutiert, auf das die Mitarbeiter\*innen österreichweit zugreifen könnten und über das Richtlinien, Informationsblätter oder Informationen zu Weiterbildungen bereitgestellt würden. Die Kommunikation und der Informationsaustausch mit Kolleg\*innen und Netzwerkpartner\*innen sei bereits digitalisiert. In Bezug auf digitale Transformationsprozesse wurden insbesondere die Zusammenarbeit und die gegenseitige Unterstützung im Team als positive Faktoren hervorgehoben.

<sup>7</sup> Alle drei Gruppendiskussionsteilnehmenden waren Vollzeit beschäftigt und arbeiteten seit 13, 11 und eineinhalb Jahren im betreuten Jugendwohnens. Zum Zeitpunkt der Erhebung waren die Teilnehmenden zwischen 26 und 40 Jahre alt.

*IT-Infrastruktur:* Die befragten Mitarbeiter\*innen erlebten digitale Transformationsprozesse als hilfreich und als Erleichterung für ihre Handlungspraxis. Insgesamt waren die befragten Fachkräfte mit der IT-Infrastruktur zufrieden. Den Mitarbeiter\*innen im mobilen Dienst würden internetfähige Diensthandys zur Verfügung gestellt, die Diskutierenden fühlten sich in der Umsetzung ihrer Bedarfe in Bezug auf die Ausstattung und das Weiterbildungsangebot von der Organisation unterstützt.

*Vereinbarkeit:* Wie bereits im Fall Rot\_GD2 wurde die Abgrenzung zwischen Privat- und Berufsleben von den Mitarbeitenden als herausfordernd angesehen und als individuell zu lösende Aufgabe thematisiert.

*Zukünftige (dystopische) Entwicklungen:* Obwohl positiv über aktuelle Entwicklungen gesprochen wurde, äußerten die Diskutierenden Bedenken über mögliche zukünftige Entwicklungen in Bezug auf Arbeitszeitverdichtung, Überwachung und Kontrolle und befürchteten, dass die sozialpädagogische Arbeit in Zukunft ein "ökonomisches Arbeiten" (Grün\_GD1, Z.1779) werden könnte. Außerdem thematisierten sie die Nutzer\*innenfreundlichkeit der Anwendungen, die insbesondere für ältere Kolleg\*innen gewährleistet sein sollte. [41]

### 5.2.3 Fall Rot\_GD3: stationäre Betreuung von Senior\*innen

*Sample:* An dieser Gruppendiskussion nahmen sechs Mitarbeiter\*innen aus der stationären Betreuung und Pflege von Senior\*innen teil.<sup>8</sup> Sie beurteilten die digitalen Transformationsprozesse in ihrer Handlungspraxis und die Verwendung digitaler Technologien vor allem negativ. Aus ihrer Sicht gehe durch die Digitalisierung viel "Menschlichkeit verloren" (Rot\_GD3, Z.60).

*Organisationsstrategie:* Die Umsetzung digitaler Transformation wurde als Top-Down-Prozess beschrieben. Dies wurde negativ erlebt, da es innerhalb der gesamten Trägerorganisation keine Mitgestaltungsmöglichkeiten gebe und die Arbeitspraxis sowie individuelle Bedürfnisse der Mitarbeiter\*innen nicht berücksichtigt würden. Die Diskutierenden hatten den Eindruck, dass Probleme, die aufgrund digitaler Transformationsprozesse entstünden, nicht gehört würden.

*IT-Infrastruktur und Einschulungen:* Eine besondere Herausforderung sei die unzureichende und veraltete Hardware- und Softwareausstattung. Für den stationären Bereich wurde festgehalten, dass zu wenige Geräte für die Dokumentation zur Verfügung stünden und es im Unterschied zum mobilen Dienst keine Diensthandys gebe. Ferner stünden die Stand-PCs an ungünstigen Positionen, die nur mit viel Wegzeit erreicht werden könnten. Es gebe keine einheitlichen Softwarelösungen und die Usability der (eigens für die Organisation entwickelten) Programme sei nicht kompatibel mit den täglichen Arbeitsprozessen. Unzufrieden waren die Diskutierenden außerdem mit dem Onboarding neuer Mitarbeiter\*innen. Es gebe nicht genug Zeit, um z.B. die Software genau zu erklären, da die Einschulung zeitgleich mit der Pflege der Adressat\*innen zu organisieren sei. Die Mitarbeiter\*innen wünschten sich, für die

8 Die sechs Gruppendiskussionsteilnehmenden waren Voll- oder Teilzeit im betreuten Wohnen beschäftigt und zwischen 6 und 26 Jahren in der Organisation tätig. Zum Zeitpunkt der Erhebung waren sie zwischen 39 und 52 Jahre alt.

Einschulung neuer Kolleg\*innen mehr Zeit zur Verfügung zu haben und an diesen Tagen weniger Pflegeaufgaben übernehmen zu müssen. Außerdem wünschten sie sich generell mehr Zeit, um digitales Arbeiten zu erlernen.

*Dokumentation und Informationsaustausch:* Digitalisierung wurde von den Teilnehmenden vor allem im Hinblick auf Veränderungen in der Dokumentation besprochen. Insbesondere für ältere Mitarbeiter\*innen bestehe darin eine Herausforderung. Gleichzeitig wurde von solidarischen Hilfestellungen unter Kolleg\*innen berichtet. Einerseits werde hier Wissen im Team weitergegeben oder passende Kurse für jene organisiert, die Unterstützung benötigten. Andererseits wurde davon berichtet, dass vielfach individuelle Lösungen für Kolleg\*innen gefunden werden mussten, um fehlende Kompetenzen im Umgang mit digitalen Tools zu kompensieren.

*Überwachung und Kontrolle:* Als besonders negativ wurden die neuen Möglichkeiten der Überwachung und der Kontrolle diskutiert. In diesem Zusammenhang wurde etwa von der "Erfassung von uns allen" (Rot\_GD3, Z.19) oder vom "gläsernen Menschen" (Rot\_GD3, Z.19) gesprochen. Neben dieser allgemeinen Diskussion sprachen manche Diskutierende auch die Möglichkeit der "totalen Kontrolle" (Rot\_GD3, Z.517) durch den\*die Chef\*in an.

*Vereinbarkeit:* Die Abgrenzung zwischen Privat- und Berufsleben wurde als herausfordernd gesehen. Es wurde problematisiert, dass das Fehlen von Regelungen und Richtlinien zu einer beliebigen Praxis bzw. zu individuellen Strategien führte. [42]

#### 5.2.4 Fall Blau\_GD1: stationäre Betreuung von Kindern und Jugendlichen

*Sample:* An der Gruppendiskussion nahmen zwei Mitarbeiter einer Wohngemeinschaft sowie die Teamleiterin der Wohngemeinschaft und des mobil betreuten Jugendwohnens teil.<sup>9</sup> Die Digitalisierung der Handlungspraxis und die Verwendung digitaler Technologien wurden vorwiegend positiv bis neutral diskutiert. Der Umgang mit digitalen Technologien wurde als "alltäglich" (Blau\_GD1, Z.399) und "selbstverständlich" (Blau\_GD1, Z.403) beschrieben, und es wurde darauf hingewiesen, dass Mitarbeitende der Organisation Digitalisierung akzeptierten und es diesbezüglich keinen Widerstand gebe.

*Organisationsstrategie:* Es wurde kritisiert, dass Mitarbeitende in die Gestaltung von digitalen Transformationsprozessen nicht einbezogen würden, sondern sie würden kurzfristig über Änderungen informiert und müssten schnell auf Umstellungen reagieren bzw. diese umsetzen. Positiv bewertet wurde hingegen, dass sich Verbesserungen im Management zeigten. Teilweise könnten Mitarbeitende zwar Vorschläge für Verbesserungen einbringen, allerdings wurde die Entscheidung über die Umsetzung digitaler Transformationen als Top-Down-Prozess erlebt.

*Treiber der Digitalisierung:* Wie im Fall Grün\_GD1 wurde auch in diesem Fall die Zielgruppe als wesentliche Treiberin der Digitalisierung genannt. Da Instant-

9 Die drei Gruppendiskussionsteilnehmenden arbeiteten Voll- oder Teilzeit in der stationären Betreuung von Kindern und Jugendlichen. Sie waren dort seit 14, 6 und 4 Jahren beschäftigt. Zum Zeitpunkt der Erhebung waren sie zwischen 35 und 46 Jahre alt.

Messaging-Dienste (z.B. WhatsApp) zu den präferierten Kommunikationsdiensten bei Jugendlichen zählten, sei deren Einsatz in den letzten Jahren gestiegen. Zudem sei die Vermittlung von Medienkompetenzen an Adressat\*innen ein wichtiges Thema.

*Dokumentation und Informationsaustausch:* Es wurde berichtet, dass bereits viele Tätigkeiten der Dokumentation und Administration digitalisiert seien. Die Mitarbeitenden schienen diese digitalen Transformationsprozesse gut in ihre Handlungspraxis integriert zu haben. Als Beispiele wurden die Digitalisierung der Verlaufsprotokolle und die digitale Dokumentation genannt. Dabei wurde auf die Möglichkeit einer sehr strukturierten und übersichtlichen Darstellung sowie einer flexiblen Handhabung hingewiesen. Ferner würden digitale Technologien für den Informationsaustausch, die Vernetzung und für die Zusammenarbeit mit Kolleg\*innen und anderen Einrichtungen genutzt.

*IT-Infrastruktur und Einschulungen:* Die vorhandene Hard- und Software in der stationären Betreuung von Kindern und Jugendlichen wurde als nicht optimal und veraltet diskutiert. Mitarbeitende wünschten sich hier mehr "Power" (Blau\_GD1, Z.245), schnelle PCs und eine gute Leistung. Obwohl sie Einschulungen in neu eingeführte Programme von der Organisation erhielten, fehlten kontinuierliche Einschulungen, um das Onboarding neuer Mitarbeiter\*innen zu erleichtern. Neues Personal werde von Kolleg\*innen, die als Multiplikator\*innen fungierten, eingeschult. [43]

Ein zusammenfassender Blick auf die Einzelfallanalysen zeigt, dass die vier Phasen der Digitalisierung nach KREIDENWEIS (2018) bereits vor der COVID-19 Pandemie in der Sozialen Arbeit intensiv diskutiert und zum Teil umgesetzt worden waren. Insbesondere die erste Phase "von analogen zu digitalen Formaten" (S.11) war Teil der Handlungspraxis und prägte den Arbeitsalltag. Viele zunächst analoge Formen der Kommunikation (z.B. Telefonie), der Information (z.B. Bücher, Zeitungen) oder administrative Tätigkeiten (Karteien, Akten) wurden mittels digitaler Technologien ausgeführt. Zudem ließ sich eine verstärkte Verwendung digitaler Technologien, Devices und Tools rekonstruieren (zweite Phase). Neben dem Internet stellte eine weitere bedeutende Nutzung die Mobilisierung der Informationstechnologie u.a. durch Smartphones, Softwareprogramme und Tablets dar. Allerdings ist hier zu betonen das die IT-Infrastruktur in den verschiedenen Organisationen unterschiedlich ausfiel und somit auch die Implementierung dieser Phase in die Handlungspraxis nicht immer friktionsfrei ablaufen konnte. Zusätzlich wurde die Arbeit durch die mobile Nutzung digitaler Technologien in räumlicher und zeitlicher Hinsicht flexibler mit all den Vor- und vor allem Nachteilen, die damit einhergehen (SCHRÖDER 2015). Außerdem wurde die Vernetzung mit und durch digitale Medien (dritte Phase) explizit in der Kinder- und Jugendhilfe thematisiert. Das Teilen und die Nutzung von Informationen schienen vor allem aufgrund der Zielgruppe relevant zu sein. Diese wurde als Treiber der Digitalisierung genannt. Soziale Medien und internetbasierte Kommunikations- und Content-Plattformen boten Möglichkeiten der Information und Interaktion mit der Zielgruppe sowie Kolleg\*innen und Netzwerkpartner\*innen. Die vierte Phase wurde in den Gruppendiskussionen zwar genannt, jedoch wurde die Autonomisierung des Denkens und

Entscheidens eher als Dystopie verhandelt und die Nutzung künstlicher Intelligenz und der Robotik schien (noch) nicht Teil der Handlungspraxis gewesen zu sein. [44]

### **5.3 Fallübergreifende Analyse**

Mit der im Folgenden dargestellten fallübergreifenden Analyse fokussieren wir auf einen kontrastiven Vergleich der vier ausgewählten Fälle. Die Einzelfallanalysen zeigten, dass sich hierfür insbesondere zwei Themen eignen. Einerseits stellen wir die Angebotsstruktur ins Zentrum und kontrastieren mobile und stationäre Formen. Andererseits gibt es je nach Alter der Zielgruppe unterschiedliche Anforderungen an Digitalisierungsprozesse, weswegen die Arbeit mit Jugendlichen und Senior\*innen verglichen wird. [45]

#### *5.3.1 Angebotsstruktur und digitale Dokumentation*

Die Kontrastierung nach Angebotsstruktur zeigte, dass sowohl im mobilen als auch im stationären Dienst insbesondere im Bereich der digitalen Dokumentation vielfältige Herausforderungen im Arbeitsalltag existierten. Über dieses Thema wurde in allen Gruppendiskussionen intensiv und lange diskutiert, was die zentrale Bedeutung der digitalen Dokumentation im Feld der Sozialen Arbeit verdeutlichte. Während im mobilen Dienst vor allem die digitale Zeiterfassung im Zentrum der Diskussionen stand, waren im stationären Dienst inhaltliche Dokumentationen wesentlich. Ob eine Herausforderung in diesem Zusammenhang als Problem erlebt wurde oder nicht, hing stark von der Arbeitsatmosphäre im Team sowie der erlebten Organisationskultur ab. [46]

#### Digitale Dokumentation von Dienst- und Betreuungszeiten im mobilen Dienst

Im mobilen Bereich wurden Dienstzeiten sowie Betreuungsinhalte fast zur Gänze digital dokumentiert. In diesem Zusammenhang war das Vorhandensein einer guten IT-Infrastruktur, insbesondere die Ausstattung mit genügend Hardware, essenziell, da die digitale Dokumentation oftmals zeitnah nach der Betreuung von Adressat\*innen unterwegs durchgeführt werden sollte. Teilweise wurde von den Fachkräften zusätzlich zur digitalen Dokumentation eine analoge Dokumentation eingefordert, etwa das Notieren der konkreten Betreuungszeiten direkt bei den Adressat\*innen. Eines der größten Probleme in diesem Zusammenhang sei gewesen, dass die digitale Zeiterfassung am Smartphone nicht immer mit den analog notierten Zeiten auf den Durchführungsnachweisen der Adressat\*innen zusammenpasste, da es aufgrund unzureichender Softwarelösungen oder Konnektivitätsproblemen zu Übertragungsfehlern gekommen sei. Die Dokumentation der Betreuungszeiten stellte daher eine große Herausforderung im Arbeitsalltag dar. [47]

Ob die digitale Dokumentation von Dienst- und Betreuungszeiten als Vorteil erlebt wurde oder nicht, hing aber nicht nur von IT-Infrastruktur ab, sondern insbesondere von der Arbeitsatmosphäre bzw. der erlebten Organisationskultur. So wurde die digitale Dienstzeitaufstellung im Fall Grün\_GD1 zwar als

zeitaufwendig, aber "sehr transparent" (Grün\_GD1, Z.169) erlebt. Sie ermöglichte eine bessere Planungssicherheit, da Überstunden besser sichtbar würden und Zusatzstunden für die Betreuung mancher Jugendlicher leichter zu argumentieren seien. Die Mitarbeiter\*innen dieser Organisation fühlten sich in ihrer Arbeitspraxis abgeholt, verstanden und ernstgenommen. Sie hatten Mitspracherecht und das Gefühl, mit der Leitungsebene in einen Dialog treten zu können: "da schaut [Name der Organisation] gut drauf, also da habe ich die Erfahrung gemacht, wenn du irgendwas brauchst, da wird sofort geschaut" (Grün\_GD1, Z.921f.). [48]

Im Unterschied dazu waren die Schilderungen der Mitarbeiter\*innen in Fall Rot\_GD2 geprägt von einer als unangenehm erlebten Arbeitsatmosphäre, dem Gefühl, überwacht zu werden. Man sollte keine Stehzeiten haben, Effizienz sei in der Organisation seit der digitalen Transformation in den Vordergrund gerückt. So müsse man nun – im Unterschied zur analogen Zeit – jede Minute der Arbeitszeit exakt dokumentieren und sei weniger flexibel. Die Zeiterfassung werde vom Handy direkt an das Büro geschickt und kontrolliert: "Also wir sind ein bisschen überwacht, wenn sie wollen. Weil sie sehen alles, hab ich den Kunden jetzt fertig gearbeitet, bin ich noch am Weg? Sie sehen die Wegzeiten gleich, wir sind da sehr eingeschränkt" (Rot\_GD2, Z.16). Die Organisation versuche außerdem, die Betreuung von Adressat\*innen so effizient wie möglich zu gestalten. Durch die Zeiterfassung mittels Smartphones könne schneller gesehen werden, wie lange man pro Adressat\*in brauchte und werde angerufen, wenn gesehen würde, dass zwischen zwei Adressat\*innen zu viel "freie" Zeit war. Diese Entwicklungen führten dazu, dass Digitalisierung als Arbeitsverdichtung und Überwachungsmöglichkeit erlebt wurde, was zu Frustration, zu mehr Fehlern und zu Unkonzentriertheit im Arbeitsalltag führte:

"Und wenn du einmal einen Kunden nicht gemacht hast [...] oder irgendwas vergessen hast, wird angerufen: 'Ah, hast den jetzt noch gemacht oder nicht?', weil sie wissen's ja nicht, wenn es nicht abgehakt ist, weil oft ist dann kein Empfang, ist es nicht gesendet worden, jetzt können, jetzt tun die das alle Tage noch einmal nachkontrollieren, können nachtelefonieren. Also, ich find's Idiotie" (Rot\_GD2, Z.42-45). [49]

### Dokumentation von Inhalten im stationären Dienst

Unabhängig vom Handlungsfeld oder der Zielgruppe berichteten Mitarbeiter\*innen im stationären Dienst von einer unzureichenden Ausstattung mit Hardware. Es gebe zu wenige, zu alte und zu langsame Geräte, die im Arbeitsalltag oftmals nur schwer zu erreichen seien:

"Das geht da nicht, weil wir die mobilen haben, die mobilen Laptops, also die Computerwägen, weil da sind bis zu drei, vier Kollegen auf der Station, was am Gang stehen muss, die auch dazukommen, gell. Dann hast du halt deine Bewohner zum Versorgen, und die anderen warten dann aber auch schon, gell, logischerweise, und die wollen dann auch schon dokumentieren. Dann gehst wieder ein Stockwerk tiefer, versuchst, den zu schnappen, dass du zeitnah dokumentierst. Bis du ihn aufgemacht

hast, kommt der daher geschossen: 'Geh weg, den brauch ich jetzt schnell!' Dann gehst in Stützpunkt, da sitzen die Diplomierten drin, da ist auch alles besetzt" (Rot\_GD3, Z.36). [50]

Die unzureichende IT-Infrastruktur führte in Bezug auf versorgungsprozessbezogene Systeme zur Notwendigkeit, wichtige Inhalte zusätzlich analog zu dokumentieren, da manche Informationen im stationären Dienst lebensnotwendig seien (Medikamentenlisten etc.). Man müsse dadurch in derselben Zeit mehr Tätigkeiten erledigen, was zu einer Arbeitszeitverdichtung oder zu unbezahlten Überstunden führe. So wurde im Fall Rot\_GD3 davon berichtet, dass manche Mitarbeiter\*innen in der vorgesehenen Dienstzeit nicht alle Dokumentationstätigkeiten schafften und dies unbezahlt in ihrer Freizeit erledigten. [51]

Die Zufriedenheit mit der Umstellung von analoger auf digitale Dokumentation hing aber nicht nur von der zur Verfügung gestellten Hardware, sondern insbesondere auch von der Software ab. Wurde die Software als übersichtlich und zur Arbeitspraxis passend empfunden wie im Fall Blau\_GD1, waren die Mitarbeiter\*innen trotz unzureichender Hardware eher zufrieden mit der digitalen Transformation. Wenn die Software als zu kompliziert erlebt wurde oder es keine einheitlichen Softwarelösungen innerhalb einer Organisation gab (was bspw. im Fall Rot\_GD3 zu Kompatibilitätsproblemen führte), wurde die Unzufriedenheit noch einmal verstärkt. [52]

Wie im mobilen Dienst präformierten schließlich auch im stationären Dienst die Arbeitsatmosphäre und die Organisationskultur die Wahrnehmung und Bewertung digitaler Transformationsprozesse. So konnten im Fall Blau\_GD1 bei der Einführung neuer Programme Verbesserungsvorschläge eingebracht werden, was trotz Problemen im Arbeitsalltag zu einer Zufriedenheit mit der digitalen Transformation in der Organisation führte: "Wir haben auch ein Verbesserungsmanagement bei [stationäre Einrichtung], wenn uns etwas auffällt, was nicht gut läuft, dann können wir das hinschreiben, dann wird das bearbeitet und weiterverfolgt, also das ist schon erwünscht" (Blau\_GD1, Z.502-505). [53]

Im Unterschied dazu gab es im Fall Rot\_GD3 keine Mitgestaltungsmöglichkeiten, viele Entscheidungen wurden Top-down getroffen, ohne dabei auf die Arbeitspraxis oder auf individuelle Bedürfnisse der Mitarbeiter\*innen Rücksicht zu nehmen. Dies zeigte sich insbesondere in der Entwicklung von Programmen, die nicht zu den Arbeitsabläufen passten. Diese Probleme wurden von einigen Diskutierenden an die Organisationsleitung weitergeleitet, sie hatten allerdings das Gefühl, dass sie nicht gehört wurden: "Ich kann's immer wieder melden, rückmelden, und ... Vielleicht, irgendwann reagiert einmal wer" (Rot\_GD3, Z.834). Es wurde der Wunsch geäußert, eine gemeinsame Softwarelösung zu entwickeln, die dem Arbeitsalltag entspreche und vorab getestet werde. Aktuell würden neue Softwarelösungen ohne große Testungen implementiert, was ebenfalls zu Unzufriedenheit führte: "Die Digitalisierung ist zu wenig ausgereift alles miteinander. Es wird einfach, wenn was Neues da ist, es wird sofort an uns losgelassen und wir müssen damit arbeiten. Natürlich sieht man das dann erst



vor Ort, wie's funktioniert" (Rot\_GD3, Z.307). Alternativ könnten sich die Mitarbeiter\*innen vorstellen, wieder analog mitzuschreiben, da dies eher der Logik der Arbeitspraxis entspreche. Zusammenfassend war für die fallübergreifende Analyse hinsichtlich der Angebotsstruktur erkennbar, dass digitale Transformationsprozesse sowohl auf der kulturellen und sozialen Ebene als auch auf der Ebene der IT-Infrastruktur angesiedelt waren. Sie waren insbesondere im Bereich der Software mit den Logiken der Handlungspraxis verknüpft. [54]

### *5.3.2 Zielgruppen*

Aufgrund digitaler Transformationsprozesse ließen sich Veränderungen in allen Handlungsfeldern nachzeichnen, allerdings gab es Unterschiede in den Erfahrungen und Wahrnehmungen der Befragten. In der fallübergreifenden Analyse wurde deutlich, dass dabei die Zielgruppe, mit der die Fachkräfte arbeiteten, eine wichtige Rolle spielte. Die Kontrastierung nach Zielgruppen ergab, dass digitale Transformationsprozesse und Veränderungen in der Handlungspraxis eher akzeptiert wurden, wenn diese von der Zielgruppe ausgingen und sich an den jeweiligen Lebenswelten der Adressat\*innen orientierten. Die Notwendigkeit und Akzeptanz digitaler Technologien hing somit stark von den analogen bzw. digitalen Lebenswelten der Zielgruppe ab. [55]

#### Orientierung an den digitalen Lebenswelten von Kindern und Jugendlichen

Im Zusammenhang mit der Betreuung von Kindern und Jugendlichen wurde die Nutzung digitaler Technologien in den Fällen Grün\_GD1 und Blau\_GD2 positiv hervorgehoben, da dies den Lebenswelten der Zielgruppen entsprach. Vor allem in der Kommunikation mit den Adressat\*innen waren digitale Technologien, insbesondere soziale Medien (z.B. TikTok, Instagram) und Instant Messaging-Dienste (z.B. WhatsApp), zentral. Hier fand "ganz viel über WhatsApp" (Grün\_GD1, Z.257) statt. Im Fall Blau\_GD1 war WhatsApp ebenfalls die präferierte Kommunikationsform, da die Jugendlichen so erreichbar waren. [56]

Die Notwendigkeit und Akzeptanz digitaler Technologien wurde somit in diesen beiden Fällen mit den Interessen und Bedürfnissen der Zielgruppe verknüpft: "Ja, man muss mit der Zeit gehen, und die Jugendlichen, die sind einfach ganz intensiv auf WhatsApp" (Grün\_GD1, Z.765f.). Fachkräfte berichteten, dass die Jugendlichen via WhatsApp "offener" seien (Grün\_GD1, Z.262). Somit stellte die Nutzung von WhatsApp "eine Erleichterung" (Grün\_GD1, Z.264) dar; es geht damit eine Eisbrecher-Funktion einher. Durch diesen Instant-Messaging-Dienst seien die Jugendlichen "zugänglicher und das ist schon förderlich" (Grün\_GD1, Z.733). "Immer in Verbindung" zu sein, "hilft schon ganz viel weiter" (Grün\_GD1, Z.737), auch "im Vergleich zu früher" (Grün\_GD1, Z.743). Zusätzlich böten Chats via WhatsApp Anknüpfungspunkte für Face-to-Face-Treffen. [57]

Die positive Sicht in beiden Fällen auf die Digitalisierung der Handlungspraxis (Tabelle 3) schien mit der starken Orientierung an den digitalen Lebenswelten der betreuten Kinder und Jugendlichen verknüpft zu sein. Allerdings wurden auch

Grenzen in der digitalen Kommunikation mit den Adressat\*innen genannt. So wurde hervorgehoben, dass ein Treffen von den Fachkräften bevorzugt würde, wenn es um "irgendwas Kritisches geht" (Blau\_GD1, Z.822). [58]

Die Orientierung an den Lebenswelten der Zielgruppe spiegelten sich in beiden Fällen in den thematisierten Problemlagen wider, die sich in der Arbeit mit Kindern und Jugendlichen aufgrund aktueller digitaler Transformationsprozesse ergäben. Als Risiken für die Zielgruppe wurden hier *Cybermobbing*, Online-Hassreden und *Sexting* sowie ein exzessiver, suchtähnlicher Gebrauch von Computer- und Internetspielen und sozialen Netzwerken genannt. Dabei wurde betont, dass die Bearbeitung dieser Problemlagen neue Medienkompetenzen aufseiten der Adressat\*innen und Fachkräften erforderten. [59]

In Bereichen, in denen der direkte Kontakt mit der Zielgruppe nicht im Vordergrund stand, trat die Nutzung von sozialen Medien und Instant-Messaging-Diensten in den Hintergrund. Einen Gegenpol zur digitalen Kommunikation mit den Jugendlichen stellte jene mit und zwischen Kolleg\*innen dar. Der Informationsaustausch zwischen Kolleg\*innen verlief hauptsächlich telefonisch und zum Teil via E-Mail. Die befragten Personen konkludierten: "Beim Schreiben geht viel Information verloren und du bist mit Reden einfach schneller" (Grün\_GD1, Z.328). [60]

#### Orientierung an den analogen Lebenswelten von Senior\*innen

Im Gegensatz dazu spielte in den Fällen Rot\_GD2 und Rot\_GD3, also in der Betreuung von Senior\*innen, die Nutzung digitaler Technologien bei der Kommunikation mit der Zielgruppe keine große Rolle. Allerdings ließ sich hier ebenfalls eine Orientierung an den Lebenswelten und den Bedürfnissen der Zielgruppe zeigen. Es wurde positiv hervorgehoben, dass in der Betreuung der Senior\*innen nun mittels Tablets neue Gedächtnisübungen durchgeführt werden konnten oder es leichter möglich sei, neue Lieder zu erlernen und zu singen. [61]

In beiden Fällen fand sich jedoch eine stärkere Ablehnung gegenüber digitalen Transformationsprozessen, insbesondere dann, wenn diese nicht an den Interessen und Bedürfnissen der Zielgruppe orientiert waren. So wurde zum Beispiel die digitale Dokumentation als hinderlich erlebt: "[...] mir nimmt's [digitale Dokumentation] halt die Zeit weg. Die Zeit will ich mir nicht nehmen. Weil das ist für mich wertvolle Zeit, da setz' ich mich jetzt gescheiter noch zehn Minuten zum Bewohner dazu" (Rot\_GD3, Z.801). Damit wird deutlich, dass digitale Technologien hier nicht in die Beziehungsarbeit einfließen, wie dies bei den Jugendlichen der Fall war. [62]

Im Bereich Altenhilfe und Pflege erfolgte der Informationsaustausch zwischen Kolleg\*innen ebenfalls vor allem telefonisch und via E-Mail. Gleichzeitig wurde jedoch die dauerhafte Erreichbarkeit am Handy kritisch betrachtet. Die befragten Personen problematisierten in diesem Zusammenhang die Abgrenzung von Berufs- und Privatleben. Außerdem zeigten sich die Grenzen der digitalen Transformation in allen vier Fällen in Bezug auf die Betreuungsarbeit:

Unabhängig von der Zielgruppe wurde in den Gruppendiskussionen konstatiert, dass sich die Betreuungsarbeit durch Digitalisierung nicht verändert habe und dass es in der Sozialen Arbeit "die menschliche Interaktion" (Blau\_GD1, Z.1490) brauchte. Zusammenfassend mussten sich die Fachkräfte im Bereich der Altenhilfe und Pflege sowie in der Kinder- und Jugendhilfe im Spannungsfeld zwischen der beruflich-professionellen und der alltäglich-lebensweltlichen Dimension verorten (THIERSCH 1986); dies wurde durch die Digitalisierung verstärkt. [63]

## 6. Fazit

Viele der befragten Fachkräfte waren vor der COVID-19-Pandemie gegenüber digitalen Transformationsprozessen in ihrer Organisation kritisch eingestellt. Das Digitalisierungsverständnis war – wie die quantifizierende Materialübersicht ergab – vielfach geprägt von Skepsis und Dystopien, die sich einerseits auf neue Überwachungs- und Kontrollmöglichkeiten durch digitale Tools, andererseits auf negative Auswirkungen auf die Beziehungsarbeit mit Adressat\*innen bezogen. Gleichzeitig wurde die IT-Infrastruktur von den meisten als unzureichend oder unpassend wahrgenommen, weswegen Digitalisierungsprozesse nicht immer mit einer Arbeitserleichterung verbunden wurden. Eine Kontrastierung von vier maximal unterschiedlichen Fällen zeigte allerdings, dass der Einsatz digitaler Tools in manchen Organisationen durchaus auch mit Vorteilen für die Handlungspraxis verbunden wurde und positive Einstellungen gegenüber Digitalisierung vorhanden waren. [64]

Unsere Analysen legen nahe, dass die Wahrnehmung und Bewertung von digitalen Transformationsprozessen insbesondere mit der Art und Weise der Einführung und Umsetzung von Digitalisierung in der jeweiligen Trägerorganisation zusammenhängen. Obwohl die Einführung neuer digitaler Tools in den meisten Fällen Top-down erfolgte, war es entscheidend, ob die Fachkräfte Mitsprachemöglichkeiten hatten, ob auf ihre Bedürfnisse und digitale Kompetenzen Rücksicht genommen wurde, und ob Softwarelösungen zur Handlungspraxis bzw. zu den Lebenswelten ihrer Adressat\*innen passten. Diente Digitalisierung vorwiegend dazu, Ökonomisierungsbestrebungen umzusetzen, wurde die digitalisierte Handlungspraxis als starke Belastung erlebt, und digitale Tools wurden weniger akzeptiert bzw. als Kontrollmöglichkeit bewertet. [65]

Die Genese von Digitalisierungsprozessen in unserem Untersuchungsfeld spiegelte darüber hinaus die von KREIDENWEIS (2020) beschriebenen vier Phasen wider, wobei die vierte Phase der Autonomisierung des Denkens und Entscheidens zum Zeitpunkt der Erhebung keinen hohen Stellenwert einnahm.<sup>10</sup>

---

<sup>10</sup> Menschliche Denk- und Kommunikationsleistungen können heute in bestimmten Bereichen durch Computer und Roboter unterstützt oder ersetzt werden. Dabei zu bedenken ist, dass technisch vermittelte Informationen aber keinesfalls neutral sind. Jede Technik, jeder Algorithmus hinter einer Software ist als Werk von Menschen mit subjektiven Einstellungen, mit eigenen Normen und Werten zu betrachten, die sich teilweise unbewusst in der geschaffenen Technik wiederfinden und somit soziale Ungleichheiten und gesellschaftliche Strukturen reproduzieren können (KLINGER & MAYR 2020c). Dies sollte insbesondere in der Sozialen Arbeit mitgedacht werden, in der die zwischenmenschliche Beziehungsarbeit im Zentrum steht.

Zudem wurde die Entwicklung von neuen Möglichkeiten in der Arbeit mit Adressat\*innen vor allem in der Altenhilfe und Pflege nicht immer voll ausgeschöpft. Hier wurden "klient\*innenbezogene Systeme" (NOCK et al. 2020, S.522), also Technologien, die älteren Menschen möglichst lange ein selbständiges Leben ermöglichen und deren Autonomie unterstützen, kaum thematisiert. Diese digitalen Potenziale werden also noch nicht vollständig genutzt. [66]

Außerdem gilt es zu berücksichtigen, dass sich Fachkräfte in der Sozialen Arbeit in einem Spannungsfeld der Aneignung und Vermittlung von Medienkompetenzen bewegen (KLINGER & MAYR 2020b), im Spannungsfeld zwischen der beruflich-professionellen und alltäglich-lebensweltlichen Dimension (WITZEL 2020). Insbesondere in der Arbeit mit Kindern und Jugendlichen ist es daher unerlässlich, *up to date* zu bleiben und sich mit neuen Entwicklungen im Bereich der sozialen Medien zu befassen. [67]

## 7. Ausblick

Die erhobenen Daten und die Ergebnisse dieses Beitrags beziehen sich auf die Wahrnehmung und Bewertung von Digitalisierungsprozessen vor der COVID-19-Pandemie. Sie liefern einen wichtigen Ausgangspunkt für aktuelle bzw. weitere Forschung in Bezug auf die Digitalisierung der Handlungspraxis in der Sozialen Arbeit und können im Vergleich zeigen, welche Folgen die Pandemie für Fachkräfte, Adressat\*innen und Organisationen hatte (KLINGER et al. 2020). Dies betrifft Fragen nach der langfristigen Implementierung und Nutzung digitaler Technologien und deren Auswirkungen auf (sozial-)pädagogische Konzepte und Methoden sowie nach den Medienkompetenzen von Fachkräften und Adressat\*innen. Eine zentrale Rolle für zukünftige Forschung und Theoriebildung sollte dabei vor allem die Sichtweise von Fachkräften spielen, da sich durch die Pandemie neue Arbeits- und Rahmenbedingungen in der Sozialen Arbeit ergaben und Fachkräfte mit neuen Möglichkeiten und Risiken umgehen müssen. Dies betrifft u.a. die Bedingungen der ständigen Verfügbarkeit und der damit verbundenen Entgrenzung in räumlicher und zeitlicher Hinsicht (WITZEL 2020). [68]

Mit welchen Veränderungen Fachkräfte der Sozialen Arbeit konfrontiert sind und wie sie diese digitalen Transformationsprozesse aktiv mitgestalten können, ist der Fokus unseres aktuellen Forschungsprojektes mit dem Titel "Dienstleistung im Zeitalter der Digitalisierung – Digitale Transformationsprozesse aktiv mitgestalten!" (digi@socialwork) (2020-2022). Erste Ergebnisse dieser Forschung zeigten, dass die COVID-19-Pandemie von den befragten Fachkräften als Treiber der Digitalisierung gesehen wurde. So wurde die IT-Infrastruktur in vielen Organisationen wesentlich verbessert, Medienkompetenzen wurden auf- und ausgebaut und digitale Tools wurden zunehmend als notwendig und sinnvoll erachtet, vor allem dann, wenn Fachkräfte in Entscheidungsprozesse miteinbezogen wurden. [69]

## Danksagung

Wir möchten uns bei unseren Kolleg\*innen des Projekts digi@work bedanken, insbesondere bei Romana RAUTER, die gemeinsam mit Sabine KLINGER das Projekt geleitet hat. Zudem möchten wir uns bei Elisabeth BRUDL, Anita LERCH und Anna MACHTLINGER bedanken, die uns bei der Durchführung der Gruppendiskussionen unterstützt haben.

## Literatur

- Beranek, Angelika (2021). *Soziale Arbeit im Digitalzeitalter. Eine Profession und ihre Theorien im Kontext digitaler Transformation*. Weinheim: Beltz Juventa.
- Beranek, Angelika; Hill, Burkhard & Sagebiel, Juliane Beate (2019). Digitalisierung und Soziale Arbeit – ein Diskursüberblick. *Soziale Passagen*, 11, 225-242.
- Beranek, Angelika; Hammerschmidt, Peter; Hill, Burkhard & Sagebiel, Juliane Beate (2018). Einführung: Big Data, Facebook, Twitter & Co. Soziale Arbeit und digitale Transformation. In Peter Hammerschmidt, Juliane Beate Sagebiel, Burkhard Hill & Angelika Beranek (Hrsg.), *Big Data, Facebook, Twitter & Co und Soziale Arbeit* (S.9-28). Weinheim: Beltz Juventa.
- Carls, Christian (2002). Rezension zu: Wilfried Althoff (2000). Lost in Cyberspace? – Möglichkeiten Sozialer Arbeit mit dem Internet. *Forum Qualitative Sozialforschung / Forum: Qualitative Social Research*, 3(4), Art. 22, <https://doi.org/10.17169/fqs-3.4.814> [Datum des Zugriffs: 29. April 2022].
- Cleppien, Georg & Hofmann, Jana (2020). Ein sozialpädagogisches Remmidemmi mit Digitalisierung? In Nadia Kutscher, Thomas Ley, Udo Seelmeyer, Friederike Siller, Angela Tillmann & Isabel Zorn (Hrsg.), *Handbuch Soziale Arbeit und Digitalisierung* (S.58-73). Weinheim: Beltz Juventa.
- Evans, Michaela; Freye, Saskia & Richter Caroline (2020). Digitalisierung der Arbeit im Gesundheits- und Sozialsektor. Formen, Spannungsfelder und Gestaltungsvoraussetzungen. *Arbeit*, 29(2), 99-104.
- FINSOZ e.V. (2016). *Positionspapier Digitalisierung der Sozialwirtschaft. Herausgegeben v. Fachverband Informationstechnologie in Sozialwirtschaft und Sozialverwaltung*, [https://www.finsoz.de/sites/default/files/pressemeldungen/FINSOZ\\_Positionspapier.pdf](https://www.finsoz.de/sites/default/files/pressemeldungen/FINSOZ_Positionspapier.pdf) [Datum des Zugriffs: 24. Juni 2021].
- Flick, Uwe (2012). *Qualitative Sozialforschung. Eine Einführung* (5. Aufl.). Reinbek: Rowohlt.
- Gapski, Harald (2020). Digitale Transformation: Datafizierung und Algorithmisierung von Lebens- und Arbeitswelten. In Nadia Kutscher, Thomas Ley, Udo Seelmeyer, Friederike Siller, Angela Tillmann & Isabel Zorn (Hrsg.), *Handbuch Soziale Arbeit und Digitalisierung* (S.156-166). Weinheim: Beltz Juventa.
- Gläser-Zikuda, Michaela; Hagenauer, Gerda & Stephan, Melanie (2020). The potential of qualitative content analysis for empirical educational research. *Forum Qualitative Sozialforschung / Forum: Qualitative Social Research*, 21(1), Art. 17, <http://dx.doi.org/10.17169/fqs-21.1.3443> [Datum des Zugriffs: 28. April 2022].
- Hopf, Christel, & Schmidt, Christiane (Hrsg.) (1993). Zum Verhältnis von innerfamiliären sozialen Erfahrungen, Persönlichkeitsentwicklung und politischen Orientierungen: Dokumentation und Erörterung des methodischen Vorgehens in einer Studie zu diesem Thema. Methodenbericht, Institut für Sozialwissenschaften, Universität Hildesheim, <https://nbn-resolving.org/urn:nbn:de:0168-ssoar-456148> [Datum des Zugriffs: 25. Mai 2021].
- Klinger, Sabine & Mayr, Andrea (2020a). Digitale Transformationsprozesse in der Sozialen Arbeit: Strukturelle Veränderungen und neue Herausforderungen im Umgang mit Digitalisierungsprozessen. *Pädagogischer Blick*, 28(2), 82-92.
- Klinger, Sabine & Mayr, Andrea (2020b). Digitalisierungsprozesse in der Sozialen Arbeit: Fachkräfte im Spannungsfeld der Aneignung und Vermittlung von Medienkompetenz und Web Literacy. In Johanna Muckenhuber, Martin Griesbacher, Josef Hödl & Laura Zilian (Hrsg.), *Disruption der Arbeit? Zu den Folgen der Digitalisierung im Dienstleistungssektor* (S.225-237) Frankfurt/M.: Campus:

Klinger, Sabine & Mayr, Andrea (2020c). Digitalisation in the context of social work. In Birgit Bütow, Melanie Holztrattner & Eberhard Raitelhuber (Hrsg.), *Organisation und Institution in der Sozialen Arbeit* (S.169-188). Opladen: Budrich.

Klinger, Sabine; Mayr, Andrea; Rauter, Romana & Lerch, Anita (2020). Digital und/oder analog? Zusammenarbeit am Arbeitsplatz im Gesundheits- und Sozialwesen aus der Perspektive von Führungskräften. *soziales\_kapital*, 24, 377-391, <https://soziales-kapital.at/index.php/sozialeskapital/article/view/685/1284> [Datum des Zugriffs: 28. Juni 2021].

Kreidenweis, Helmut (2018). Sozialwirtschaft im digitalen Wandel. In Helmut Kreidenweis (Hrsg.), *Digitaler Wandel in der Sozialwirtschaft. Grundlagen-Strategien-Praxis* (S.11-26). Baden-Baden: Nomos.

Krotz, Friedrich (2020). Mediatisierung als Konzept für die Analyse von Sozialer Arbeit im Wandel der Medien. In Nadia Kutscher, Thomas Ley, Udo Seelmeyer, Friederike Siller, Angela Tillmann & Isabel Zorn (Hrsg.), *Handbuch Soziale Arbeit und Digitalisierung* (S.30-41). Weinheim: Beltz Juventa.

Kuckartz, Udo (2010). *Einführung in die computergestützte Analyse qualitativer Daten* (3. akt. Aufl.). Wiesbaden: VS Verlag für Sozialwissenschaften.

Kutscher, Nadia (2016). Mediatisierung der Kinder- und Jugendhilfe – Herausforderungen der digitalen Gesellschaft für professionelle Handlungskontexte. In Arbeitsgemeinschaft für Kinder- und Jugendhilfe (Hrsg.), *Gesellschaftlicher Wandel – Neue Herausforderungen für die Kinder- und Jugendhilfe?!* (S.39-58). Berlin: Arbeitsgemeinschaft für Kinder- und Jugendhilfe.

Kutscher, Nadia & Siller Friederike (2020). Digitalisierung in verschiedenen Handlungsfeldern Sozialer Arbeit. In Nadia Kutscher, Thomas Ley, Udo Seelmeyer, Friederike Siller, Angela Tillmann & Isabel Zorn (Hrsg.), *Handbuch Soziale Arbeit und Digitalisierung* (S.440-441). Weinheim: Beltz Juventa.

Kutscher, Nadia; Ley, Thomas; Seelmeyer, Udo; Siller, Friederike; Tillmann, Angela & Zorn, Isabel (Hrsg.) (2020). *Handbuch Soziale Arbeit und Digitalisierung*. Weinheim: Beltz Juventa.

Mangold, Werner (1973). Gruppendiskussion. In René König (Hrsg.), *Handbuch der empirischen Sozialforschung* (S.228-259). Stuttgart: Enke.

Maier-Rabler, Ursula (2017). Digitalisierung und Bildung. *oead'news*, 6-7.

Nock, Lukas; Hielscher, Volker & Kirchen-Peters, Sabine (2020). Digitalisierung in der Altenpflege. In Nadia Kutscher, Thomas Ley, Udo Seelmeyer, Friederike Siller, Angela Tillmann & Isabel Zorn (Hrsg.), *Handbuch Soziale Arbeit und Digitalisierung* (S.518-528). Weinheim: Beltz Juventa.

Patig, Susanne; Zwanziger, André & Herden, Sebastian (2021). IT-Infrastruktur. In Enzyklopädie der Wirtschaftsinformatik, *Online-Lexikon*, <https://www.enzyklopaedie-der-wirtschaftsinformatik.de/lexikon/daten-wissen/Informationsmanagement/IT-Infrastruktur> [Datum des Zugriffs: 6. Juli 2021].

Patton, Michael Q. (2002). *Qualitative research & evaluation methods* (3. Aufl.). London: Sage.

Pözl, Alois & Wächter, Bettina (2019). *Digitale (R)Evolution in Sozialen Unternehmen. Praxis-Kompass für Sozialmanagement und Soziale Arbeit*. Regensburg: Walhalla.

Przyborski, Aglaia & Wohlrab-Sahr, Monika (2009). *Qualitative Sozialforschung. Ein Arbeitsbuch* (2. Aufl.). München: Oldenbourg.

Schmidt, Christiane (2013). Analyse von Leitfadeninterviews. In Uwe Flick, Ernst von Kardorff & Ines Steinke (Hrsg.), *Qualitative Forschung. Ein Handbuch* (S.447-456). Berlin: Rowohlt.

Schröder, Lothar (2015). Wie sich die Digitalisierung entwickelt und warum die Zukunft in der Guten Arbeit liegt. In Christopher Schlick (Hrsg.), *Arbeit in der digitalisierten Welt* (S.44-54). Frankfurt/M.: Campus.

Statistik Austria (2008). *Systematik der Wirtschaftstätigkeiten. ÖNANCE 2008*. Wien: Verlag Österreich GmbH.

Thiersch, Hans (1986). *Die Erfahrung der Wirklichkeit. Perspektiven einer alltagsorientierten Sozialpädagogik*. Weinheim: Beltz Juventa.

Thiersch, Hans (2020). *Lebensweltorientierte Soziale Arbeit – revisited*. Weinheim: Beltz Juventa.

Witzel, Marc (2020). Digitale Medien in den Hilfen zur Erziehung. In Nadia Kutscher, Thomas Ley, Udo Seelmeyer, Friederike Siller, Angela Tillmann & Isabel Zorn (Hrsg.), *Handbuch Soziale Arbeit und Digitalisierung* (S.495-506). Weinheim: Beltz Juventa.

## Zu den Autorinnen

Mag.a Dr.in *Sabine KLINGER* ist Universitätsassistentin am Arbeitsbereich Sozialpädagogik am Institut für Erziehungs- und Bildungswissenschaft der Universität Graz. Ihre Arbeitsschwerpunkte in Lehre und Forschung liegen in den Bereichen Diversität und Intersektionalität, *Gender Studies*, Digitalisierung und Soziale Arbeit sowie interpretativ-rekonstruktive Sozialforschung. Sie hat mehrere Forschungsprojekte zu Digitalisierungsprozessen am Arbeitsplatz, *Social Media* und *Influencer\*innen* durchgeführt. Derzeit ist sie Projektleiterin im Projekt "Soziale Dienstleistung im Zeitalter der Digitalisierung – Digitale Transformationsprozesse aktiv mitgestalten!" (AK Steiermark, "Digitalisierungsfonds Arbeit 4.0", 2020-2022) sowie im Projekt "EKO-K.I.S.S: Ernährung und Konsum: Kinder. Influencer\*innen. Social Media. Schule" (Steiermärkische Landesregierung, "Zukunftsfonds", 2020-2022).

Kontakt:

Sabine Klinger  
Karl-Franzens-Universität Graz  
Institut für Erziehungs- und  
Bildungswissenschaft, Arbeitsbereich  
Sozialpädagogik  
Merangasse 70/II, 8010 Graz, Österreich  
E-Mail: [sabine.klinger@uni-graz.at](mailto:sabine.klinger@uni-graz.at)

Mag.a Dr.in *Andrea MAYR* ist als wissenschaftliche Projektmitarbeiterin an der Universität Graz und als Professorin im Fachbereich Bildungswissenschaften sowie als Koordinatorin des Schwerpunktes Sozialpädagogik an der Privaten Pädagogischen Hochschule Augustinum beschäftigt. Ihre Arbeitsschwerpunkte in Lehre und Forschung liegen in den Bereichen Digitalisierung in der Sozialen Arbeit, Partizipation, Diversität und soziale Ungleichheit. Derzeit ist sie tätig als Projektleiterin und wissenschaftliche Mitarbeiterin im Projekt "Soziale Dienstleistung im Zeitalter der Digitalisierung – Digitale Transformationsprozesse aktiv mitgestalten!" (AK Steiermark, "Digitalisierungsfonds Arbeit 4.0", 2020-2022).

Kontakt:

Andrea Mayr  
Karl-Franzens-Universität Graz  
Institut für Erziehungs- und  
Bildungswissenschaft, Arbeitsbereich  
Sozialpädagogik  
Merangasse 70/II, 8010 Graz, Österreich  
E-Mail: [andrea.mayr@uni-graz.at](mailto:andrea.mayr@uni-graz.at)

Mag.a Dr.in *Susanne SACKL-SHARIF*, Bakk. MA ist als *Senior Scientist* an der Universität für Musik und darstellende Kunst Graz sowie an der Universität Graz beschäftigt. Ihre Arbeitsschwerpunkte in Lehre und Forschung liegen in den Bereichen *Digital Literacies*, soziale Medien, Digitalisierung der Arbeitswelt, populäre Kulturen und politische Partizipation. Aktuell ist sie als *Principal Investigator* im Projekt "Understanding Youth Participation and Media Literacy in Digital Dialogue Spaces" (The Research Council of Norway, 2020-2024) und als Soziologin im Projekt "Soziale Dienstleistung im Zeitalter der Digitalisierung – Digitale Transformationsprozesse aktiv mitgestalten!" (AK Steiermark, "Digitalisierungsfonds Arbeit 4.0", 2020-2022) tätig.

Kontakt:

Susanne Sackl-Sharif  
Universität für Musik und darstellende Kunst  
Graz  
Institut für Jazzforschung  
Leonhardstraße 15, 8010 Graz, Österreich  
E-Mail: [susanne.sackl-sharif@kug.ac.at](mailto:susanne.sackl-sharif@kug.ac.at)  
URL: <http://www.sackl-sharif.net>

## Zitation

Klinger, Sabine; Mayr, Andrea & Sackl-Sharif, Susanne (2022). Digitalisierung der Handlungspraxis in der Sozialen Arbeit. Kontrastierungen nach Angebotsstrukturen und Zielgruppen [69 Absätze]. *Forum Qualitative Sozialforschung / Forum: Qualitative Social Research*, 23(2), Art. 14, <https://doi.org/10.17169/fqs-22.2.3851>.