

www.iu.de

IU DISCUSSION

PAPERS

Sozialwissenschaften

**Auswirkungen gesellschaftlicher Krisen
auf die digitale und soziale Teilhabe
von Adressat:innen im Sozialraum**

Ergebnisse einer Befragung von Fachkräften der
Gemeinwesenarbeit in Hessen

HOLGER SPIECKERMANN

CHRISTIANE NAKAO

SONJA PREISSING

KATRIN SEN

IU Internationale Hochschule

Main Campus: Erfurt

Juri-Gagarin-Ring 152

99084 Erfurt

Telefon: +49 421.166985.23

Fax: +49 2224.9605.115

Kontakt: kerstin.janson@iu.org

Autor:innenkontakt:

Prof. Dr. Holger Spieckermann

ORCID-ID: 0000-0003-3004-2255

Prof. Dr. Christiane Nakao

ORCID-ID: 0000-0002-4762-6954

Prof. Dr. Sonja Preissing

ORCID ID: 0009-0000-3086-6460

Prof. Dr. Katrin Sen

ORCID-ID: 0009-0009-6770-089X

IU Discussion Papers, Reihe: Sozialwissenschaften, Vol. 4, No. 2 (JUL 2024)

ISSN-Nummer: 2750-0675

Website: <https://www.iu.de/forschung/publikationen/>

Auswirkungen gesellschaftlicher Krisen auf die digitale und soziale Teilhabe von Adressat:innen im Sozialraum

Ergebnisse einer Befragung von Fachkräften der
Gemeinwesenarbeit in Hessen

Holger Spieckermann

Christiane Nakao

Sonja Preissing

Katrin Sen

ABSTRACT:

Social crises such as the corona crisis and the war in Ukraine do not leave social work untouched. On the one hand, these crises transform society and the social work; on the other hand, they reinforce social and economic inequalities. Since the Covid 19 pandemic, the issue of digitalisation has become more important. Since the first lockdown in 2020, a shift into the digital space can be observed. So, processes of digitalisation poses new questions and challenges for social work - both for the professionals and the clients.

In our paper, we will examine and discuss the reflections of social workers on digitalisation in social work practice. For this purpose, we were conducting a survey with professionals of social work on digitalisation in the neighbourhood, e.g. the effects of the pandemic and the Ukraine crisis on social processes in the neighbourhood. Our research questions are: What impact does the pandemic have on the use of digital media in the neighbourhood? How do community work professionals assess the current digital and social changes for their work and their clients? Which competences in the use of digital tools have professionals and inhabitants developed? The pandemic has led to an increased need for digital media and methods in community work. Most professionals have expanded their digital skills during the pandemic in order to overcome the challenges of virtual communication and collaboration. Besides, the Ukraine crisis has increased social inequalities. Migrants, refugees and single parents in particular were hit harder by the consequences of the crisis; e.g. financial worries and discrimination also became more prevalent.

In this paper the findings about the knowledge and reflections of the professionals regarding the challenges and opportunities of digitalisation and migration in social work practice will be presented.

KEYWORDS:

Pandemie, Digitalisierung, Sozialraum, Ukrainekrieg, Soziale Arbeit mit Adressat:innen

AUTOR:INNEN

Holger Spieckermann hat nach dem Studium der Soziologie und Deutschen Literaturwissenschaft an der Universität Hannover als wissenschaftlicher Mitarbeiter in verschiedenen interdisziplinären Einrichtungen geforscht. An der Technischen Hochschule Köln hat er den Forschungsschwerpunkt Sozial Raum Management koordiniert und die Themenbereiche Stadtteilarbeit und Sozialforschung in der Lehre vertreten. Seinem Interesse für Fragestellungen der Stadtteilerforschung und -entwicklung folgend, wirkte Holger Spieckermann in den Bereichen Evaluation, Politik- und Kommunalberatung. Seit 2021 ist er Professor für Soziale Arbeit an der IU Internationale Hochschule in Düsseldorf und Köln.

Christiane Nakao ist seit 2019 Professorin für Soziale Arbeit an der IU Internationale Hochschule. Sie war vorher Lehrbeauftragte an mehreren Hochschulen und Dozentin in der Aus- und Weiterbildung von Pflegekräften. Hier war sie unter anderem für das Kolping Bildungswerk in einem Projekt für Auszubildende mit Migrations- bzw. Fluchterfahrung tätig. Als Sozialpädagogin arbeitete sie zum Beispiel in der Jugendverbandsarbeit, in der Quartiersarbeit und in der Beratung. Zudem arbeite sie in Stabspositionen im Wissenschaftsmarketing und Mittelstandsmarketing. Sie wurde an der Universität Vechta, Institut für Gerontologie (Prof. Gertrud M. Backes) zu ihrem Forschungsschwerpunkt „Alter(n) und demographischer Wandel“ promoviert.

Sonja Preissing ist als Professorin für Soziale Arbeit (Sozialwissenschaften) am Standort Köln tätig. Ihre Lehr- und Forschungsschwerpunkte sind: Jugend- und Stadtforschung, Kinder- und Jugendpolitik, Soziale Arbeit im Quartier, deutsch-französische Studien und Qualitative Sozialforschung. Nach ihrer Promotion im Fach Sozialwissenschaften (Soziologie) leitete sie von 2016 bis 2019 die Arbeitsstelle Kinder- und Jugendpolitik am Deutschen Jugendinstitut e.V.

Im Bereich Forschung war sie in unterschiedlichen Forschungsgruppen zu den Themen Partizipation, Diversität, Jugend sowie Stadt und Fotografie tätig. Derzeit forscht sie mit Prof. Dr. Katrin Sen und Prof. Dr. Christiane Nakao zu generationenübergreifenden Ansätzen in der Sozialen Arbeit.

Katrin Sen ist als Professorin für Soziale Arbeit an der IU Internationalen Hochschule tätig. Nach dem Studium der Erziehungswissenschaften mit dem Schwerpunkt Sozialpädagogik arbeitete sie zunächst als Schulsozialarbeiterin an einer Förderschule mit dem Schwerpunkt Lernen. Anschließend war sie Referentin für Jugendbildung bei der Landesarbeitsgemeinschaft (LAG) Soziale Brennpunkte Hessen e. V., die sich auf Landesebene für die Verbesserung der Wohn- und Lebensbedingungen in benachteiligten Quartieren einsetzt. Dort agierte sie schließlich als Referentin für soziale Stadtteilentwicklung und Gemeinwesenarbeit.

Sie verfügt über Lehrerfahrung an unterschiedlichen Hochschulen und in der beruflichen Orientierung. Im Rahmen ihrer Promotion untersuchte Katrin Sen das Nachbarschaftserleben älterer Personen unterschiedlicher Herkunft, um Interventionen für die praktische Arbeit im Quartier anzuregen, für ein langfristig besseres nachbarschaftliches Zusammenleben und die Teilhabe unterschiedlicher Bevölkerungsgruppen am städtischen Leben.

Einleitung

Gesellschaftliche Krisen wie die Corona-Krise und der Ukrainekrieg lassen die Soziale Arbeit und ihre Adressat:innen nicht unberührt. Durch diese Krisen werden einerseits Transformationsprozesse in Gang gebracht, andererseits verstärken sie soziale und ökonomische Ungleichheiten.

Die Corona-Pandemie wird als „Digitalisierungsbeschleuniger“ angesehen, da seit dem ersten Lock-down im Jahr 2020 eine starke Verschiebung in den digitalen Raum zu beobachten ist (WEF, 2021, S. 30). Die Digitalisierung schreibt sich unübersehbar mehr und mehr in den Alltag ein. Auch Sozialräume sind längst nicht mehr nur physisch zu verstehen, sondern auch digital geprägt. Die Akteur:innen im Sozialraum bewegen sich zunehmend in virtuellen Räumen, Netzwerken und Welten. Gleichzeitig ist nicht zu übersehen, dass sich diese Entwicklung für die meisten Nutzer:innen dieses erweiterten virtuellen Sozialraums eher zufällig und ungeplant vollzieht, da sich hierzu noch wenig Regulierung und Standardisierung ausmachen lassen. Auch infrastrukturelle Unterschiede sind offensichtlich, zum Beispiel sind nicht alle Regionen gleich mit digitaler Infrastruktur versorgt, die digitale Dienste überhaupt erst ermöglicht, auch ist der Zugang zu Endgeräten unterschiedlich. Dies kann sich zu sozialen Ungleichheiten verdichten, solche verstärken oder neu verteilen und somit Teilhabemöglichkeiten verändern (Iske & Kutscher, 2020, S. 116-122).

Darüber hinaus werden Teilhabemöglichkeiten auch von anderen Faktoren, die in dauernder Bewegung sind, mitgeprägt. So macht sich die geopolitische Lage auch in den Quartieren bemerkbar, in denen Veränderungen durch Fluchtmigration erkennbar sind. Der Krieg in der Ukraine hat damit – von großen politischen Implikationen einmal losgelöst betrachtet – indirekte Auswirkungen auch für die Gemeinwesenarbeit und den Sozialraum „vor der Haustüre“. Damit kommen beispielsweise Fragen nach dem Wohnraum auf, Bedarfe an Kinderbetreuungsplätzen und Sprachangeboten sowie die Notwendigkeit der Inklusion in Arbeit und Bildung tritt in den Vordergrund (Thiel, 2022).

Fachkräfte der Sozialen Arbeit, die in der Gemeinwesenarbeit tätig sind, müssen diese Veränderungen berücksichtigen und in ihre Arbeit, die ohnehin schon von Widersprüchen und unterschiedlichen Interessenslagen geprägt ist, und häufig ohne den kollegialen Rückhalt eines größeren Teams bewältigt werden muss, integrieren.

Die hier dargestellte Studie dient dazu, die Perspektiven von Fachkräften aus der Gemeinwesenarbeit zu diesen Entwicklungen herauszuarbeiten, und zwar sowohl bezogen auf die eigene (digitale) Kompetenz als auch mit Blick auf ihre Expertise zur digitalen, sozialen und ökonomischen Teilhabe der Adressat:innen im Sozialraum.

Zu der übergreifenden Forschungsfrage „Wie schätzen Fachkräfte der Gemeinwesenarbeit die derzeitigen digitalen und sozialen Veränderungen durch gesellschaftliche Krise wie die Pandemie und die Ukraine-Krise für ihre Arbeit und die Teilhabe ihrer Adressat:innen ein?“ wurden folgende konkrete Fragen formuliert:

- Welche neuen Themen oder Problemlagen haben sich durch die Pandemie und die Ukraine-Krise für die Arbeit im Sozialraum ergeben?
- Welche Auswirkungen hat die Pandemie auf die Nutzung von digitalen Medien und Methoden im Sozialraum?
- Welche Akzeptanz haben digitale Methoden bei den Fachkräften und den Adressat:innen gefunden?

- Welche Kompetenzen bei der Nutzung von digitalen Tools haben Fachkräfte und Adressat:innen entwickelt? Wo besteht noch Nachholbedarf?
- Welche Rolle spielt der Datenschutz bei der Auswahl und Nutzung von digitalen Methoden und digitalen Tools?
- Welcher Bedarf an technischer Ausstattung ist auf Seiten von Fachkräften und Adressat:innen erforderlich?
- Welche Auswirkungen hat die Pandemie auf die Teilhabe von Adressat:innen an Bildung, Arbeit, Mobilität/Freizeit, sozialen/kulturellen Angeboten?
- Inwiefern haben sich soziale Ungleichheiten mit Blick auf Arbeit, Bildung, Mobilität/Freizeit, soziale/ kulturelle Angebote, Gesundheit, infolge der Pandemie und der Ukraine Krise (Energie, Inflation, Flucht) verstärkt? Welche Adressat:innen werden durch die Digitalisierung nicht mehr erreicht?
- Was bleibt von dem Digitalisierungsschub nach der Pandemie erhalten?
- Wie hoch ist die Bereitschaft bei den Fachkräften und den Adressat:innen digitale Technik dauerhaft zu nutzen?

Vor der genauen Darstellung der Ergebnisse der Befragung werden im Folgenden die theoretischen Ausgangspunkte zur Studie dargelegt.

Theoretischer Rahmen: Sozialraum und Gemeinwesenarbeit sowie digitale und soziale Teilhabe im Gemeinwesen

SOZIALRAUM UND GEMEINWESENARBEIT

Sozialraumorientierung ist ein grundlegendes Fachkonzept der Sozialen Arbeit und als Leitlinie in den unterschiedlichsten Arbeitsfeldern verankert. Der Sozialraum beschreibt dabei nicht nur strukturelle Merkmale eines Gebiets, sondern auch den individuellen Bezugsraum alltäglicher Lebenswelten, den Ort der räumlichen Alltagspraxis (Schnur, 2014, S. 35; 43). Im Sozialraum manifestiert sich die Lebenslage, also das Zusammenspiel von individuellem Handeln und strukturellen Rahmenbedingungen, geprägt unter anderem durch Kategorien wie materielle Situation, Migration, Geschlecht, Behinderungen/Beeinträchtigungen sowie auch die Möglichkeiten der Mitbestimmung, der sozialen Interaktion und der sozialen und räumlichen Mobilität (Engels, 2008).

Die Pandemie hat auch den Sozialraum verändert: er wurde gleichzeitig be- und entgrenzt: Begrenzt etwa durch Ausgangs- und Kontaktbeschränkungen sowie die Reduzierung auf den Wohnraum; entgrenzt durch die verstärkte Nutzung digitaler Kommunikationstechniken und die Vernetzung in virtuellen Räumen. Beide Erfahrungen haben weiterhin Auswirkungen auf die Arbeit im Quartier.

Die Gemeinwesenarbeit gilt als Ursprung des Fachkonzepts Sozialraumorientierung. Gemeinwesenarbeit hat als klassische Methode der Sozialen Arbeit einen hohen Bekanntheitsgrad. Quantitativ ist die Bedeutung der Gemeinwesenarbeit als Arbeitsfeld aber schwer einzuschätzen, da die Bezeichnung nicht einheitlich und trennscharf gegenüber angrenzenden Gebieten ist. Es ist davon auszugehen, dass Funktionsbezeichnungen wie Quartierskoordination, Stadtteilarbeit und ähnliches mit Gemeinwesenarbeit gleichzusetzen oder zumindest eng verwandt sind. Wegen der unterschiedlichen Benennungen

und unterschiedlichen Ressortzuordnungen und dem teilweisen Projektcharakter, zum Beispiel im Rahmen von Stadtteilentwicklungen, ist es schwierig, auszumachen, wie viele Einrichtungen der Gemeinwesenarbeit bundesweit zu finden und wie diese personell ausgestattet sind. Anhaltspunkte gibt der „Atlas der Gemeinwesenarbeit“ (Fehren et al., 2023, S. 19). Dieser hat bundesweit ca. 390 Institutionen verzeichnet, die sich als Einrichtungen der Gemeinwesenarbeit verstehen. Träger der Gemeinwesenarbeit können Kommunen, Wohlfahrtsverbände, aber auch Wohnbaugesellschaften oder Genossenschaften sein. Nicht selten ist es, dass Gemeinwesenarbeiter:innen Einzelstellen innehaben, also ohne direkte Kolleg:innen im Stadtteil arbeiten, der Großteil arbeitet jedoch mit einer oder mehreren Kolleg:innen zusammen, allerdings selten in einem größeren Team (Fehren et al., 2023, S. 78). Die Mitglieder der Landesarbeitsgemeinschaft Soziale Brennpunkte Hessen e.V (LAG), die die Stichprobe dieser Untersuchung bilden, haben sich auf ein Set von Qualitätsstandards der Gemeinwesenarbeit geeinigt, die das Profil der Gemeinwesenarbeit schärfen und zur Diskussion um ein gemeinsames Selbstverständnis beitragen sollen (LAG, 2019, S. 6).

Der Teilhabegedanke zieht sich durch die Geschichte und unterschiedlichen Organisationsformen, Bezeichnungen und regionale Besonderheiten von Gemeinwesenarbeit hindurch. Das übergreifende Ziel der Gemeinwesenarbeit ist es, materielle und immaterielle Lebensbedingungen im Sozialraum unter maßgeblicher Beteiligung, derer, die sich dem Sozialraum zugehörig fühlen, zu verbessern. Dafür gilt es, gesellschaftliche Teilhabe an unter anderem Bildung, Arbeit, Freizeit wie auch Politik sowie politische, kulturelle, ökonomische und soziale Partizipation zu fördern und zu versuchen, strukturelle Dimensionen der individuell erfahrenen benachteiligten Lebensbedingungen, z. B. belastende Wohnsituationen, auszumachen und gemeinsam mit den Adressat:innen zu thematisieren und zu bearbeiten (Stövesand, 2019, S. 559). Da politische, kulturelle, ökonomische und soziale Teilhabe ohne digitale Anteile kaum mehr vorstellbar ist, geht gesellschaftliche Teilhabe auch mit digitaler Teilhabe einher.

Daneben stellt sich vor den aktuellen Herausforderungen die Frage, wie die Inklusion von Geflüchteten im Sozialraum (unter anderem aus der Ukraine) gelingen kann und wie Fragen der Teilhabe austariert werden können. Diese sind häufig schon bei Ihrer Ankunft mit strukturbedingten Benachteiligungen konfrontiert, da sie in bereits benachteiligten, marginalisierten Quartieren untergebracht werden (Figenwald & Bläsius, 2022), in denen Gemeinwesenarbeit bereits etabliert ist und es gilt, deren Inklusions- und Partizipationsmöglichkeiten zu stärken.

DIGITALE UND SOZIALE TEILHABE IM GEMEINWESEN

Die digitale Durchdringung des Alltags wird in der Sozialen Arbeit an unterschiedlichen Stellen diskutiert. Dabei geht es einerseits um die organisationale Digitalisierung der Institutionen, die Soziale Arbeit leisten, andererseits um die Digitalisierungsprozesse in den Lebenswelten der Adressat:innen (Klinger et al., 2022; Tillmann, 2020, S. 89; Seelmeyer, 2019; Stüwe & Ermel, 2019).

Für die Gemeinwesenarbeit konnte in einer Untersuchung im Raum Neubrandenburg gezeigt werden, dass die in diesem Bereich tätigen Fachkräfte ähnliche Transformationserfahrungen und Annahmen zu den digitalen Erwartungen und Möglichkeiten der Adressat:innen teilen (Brandt, 2021, S. 111). Fachkräfte haben an sich selbst den Anspruch, in der Gemeinwesenarbeit auch digitale Kommunikationsformen einzusetzen, da Niedrigschwelligkeit als ein grundlegendes Merkmal professioneller Gemeinwesenarbeit angesehen wird. Gleichzeitig verstehen sie sich nicht als Fachleute für einen gemeinsam

mit Klient:innen gestalteten digitalen Sozialraum, weil sie sich hierfür nicht als kompetent ansehen (ebd., S. 112-113). Als digital affin wird im Allgemeinen die jüngere Generation erlebt – seien es Adressat:innen oder etwa Praktikant:innen der Einrichtung; von der älteren Generation wird angenommen, dass sie weniger technikaffin seien. Dies lässt sich teilweise empirisch so belegen (siehe etwa Aigner, 2022; BMFSFJ, 2020; Suden, 2020, S. 277-278), allerdings wird bei der Digitalkompetenz der jüngeren Generation nicht immer differenziert zwischen häufiger Nutzung digitaler Angebote und einem aktiven, zielgerichteten Umgang damit (Brandt, 2021, S.116).

Dieser Digital Divide, der betrachtet, dass bei digitalen Angeboten nicht nur der technische Zugang in den Blick genommen wird, führt zu neuen sozialen Ungleichheiten. Dabei wird zwischen drei Leveln des Digital Divide unterschieden. Der sogenannte First-Level Digital Divide bezeichnet den Zugang zum Internet und die Verfügbarkeit der notwendigen Soft- und Hardware. Der Second-Level Digital Divide beschreibt das unterschiedliche Nutzer:innenverhalten innerhalb der Gruppe der Onliner (van Deursen & van Dijk, 2019; Verständig et al., 2016). Der Third-Level Divide besagt, dass die Struktur des Internets sowie die Ausgestaltung von Programmen und Apps zu Ungleichheiten führt, z. B. durch unterschiedliche Netzabdeckungen (Kutscher & Iske, 2022, S. 672).

Gemeinwesenarbeit findet vorwiegend in Quartieren mit besonderen sozialen und integrationspolitischen Herausforderungen Anwendung. Sie richtet sich an alle Bewohner:innengruppen, hält aber v. a. Angebote für Gruppen bereit, die besondere Unterstützung benötigen. Gerade während der Coronapandemie waren vulnerable Gruppen, beispielsweise Menschen mit Behinderung, in besonderem Maße benachteiligt und vorhandene soziale Ungleichheiten haben sich verstärkt (Böing & Schäper, 2022). Räume wurden zunehmend digitalisiert. Der öffentliche Raum erlitt einen Bedeutungsverlust gegenüber dem privaten Raum. Die Verfügbarkeit von (digitalen) Ressourcen war ungleich verteilt. Heute aber wird eine Rückkehr zur Situation vor der Pandemie als unwahrscheinlich eingestuft (Lips et al., 2022). Während der Kontaktbeschränkungen der Pandemie fand eine Beschränkung des Raums auf das „ökologische Zentrum“ (Bronfenbrenner), also die Wohnung und das eigene Zimmer, statt (Deinet & Reutlinger, 2022). Diese veränderten Raumfiguren zeigten sich in der nicht erfolgten Ausweitung der Aktionsräume in der Jugendphase, die durch digitale Kommunikation kompensiert wurde. Physische Mobilität wurde auf digitale Kommunikation verlagert (Icking et al., 2022).

Auch Fachkräfte waren gefordert, in die digitale Kommunikation mit den Adressat:innen im Sozialraum einzusteigen. Die Ansprüche an die technische Ausstattung werden von den Fachkräften in einer Onlinebefragung als gering beschrieben, während das Anwendungswissen von Programmen und die Nutzung von Social Media als Mangel wahrgenommen wurde (Brandt, 2021; Voigts & Blohm, 2022). So wurden einfache technische Lösungen bevorzugt oder externe Personen wie Studierende für die Pflege von Plattformen und Social Media gewonnen, die nach Ende der Pandemie nicht mehr zur Verfügung standen, so dass diese Medien nicht mehr gepflegt wurden. Nach dem Ende der Pandemiebeschränkungen war die Digitalisierung wieder auf dem Status quo ante (Brandt, 2021).

Es werden durchaus fachliche Argumente ins Feld geführt, die die Qualität von analoger Kommunikation betonen (Bromberg et al., 2022). Dabei ist die Frage, ob die „Soziale Arbeit 4.0“ (Loher, 2019), überhaupt ohne Digitalisierung denkbar ist, oder ob eine Hybridisierung, wie von Seelmeyer & Waag (2020) angesprochen, sich nicht ohnehin bereits durchgesetzt hat.

Speziell für die Gemeinwesenarbeit konnte während der Corona-Pandemie eine sehr schnelle digitale Anpassung an die veränderten Gegebenheiten gezeigt werden, weil es schlicht phasenweise keine analogen Kontaktmöglichkeiten und Varianten von Teilhabeangeboten gab, und zwar sowohl was den Kontakt unter den Kolleg:innen als auch mit den Adressat:innen anging (Wiesemann et al., 2023, S. 22-25). Daran schließt sich der Befund an, dass die Pandemie gezeigt hat, wie relevant die Gemeinwesenarbeit für die Resilienz von Sozialräumen ist, da es eine Instanz ist, die flexibel und adressat:innenorientiert tragfähige Unterstützungsstrukturen in Krisensituationen bieten kann (Wiesemann et al., 2023, S. 53).

Die hier vorgestellte Untersuchung schließt an diese Erkenntnisse an und bezieht sich auf die Mitgliedsorganisationen der Landesarbeitsgemeinschaft Soziale Brennpunkte Hessen e.V. (LAG). Durch die Befragung der Fachkräfte untersucht sie die Nachwirkungen der Corona-Pandemie, die Folgen des Ukrainekrieges sowie den Umgang mit den gesellschaftspolitischen, neuen Herausforderungen im Sozialraum.

Methodische Vorgehensweise

Auf Basis der Forschungsfrage bzw. der Hypothesen und daraus folgenden Unterfragen wurde ein Entwurf für eine Online-Befragung entwickelt und der Landesarbeitsgemeinschaft Soziale Brennpunkte Hessen e.V. (LAG) und den Fachkräften der Gemeinwesenarbeit (GWA) in Hessen als Pretest vorgelegt und entsprechend abgestimmt. Die Onlinebefragung wurde zwischen dem 20. Januar und 11. März 2023 durchgeführt. Dazu wurde der Fragebogen auf einer Online-Plattform zur Verfügung gestellt. Die Einladung zur Teilnahme an der Befragung wurde über die Verteiler der LAG und die direkten Kontakte zu Fachkräften in Hessen ausgegeben.

Am Ende der Befragungsperiode hatten insgesamt 41 Fachkräfte an der Onlinebefragung teilgenommen. Mit dieser Anzahl an befragten Fachkräften spiegelt sich die Situation in unterschiedlichen Quartieren gut wider, da hier sowohl städtische als auch ländliche Quartiere mit verschiedener (sozialer) Infrastruktur, Größe und Soziodemographien der Bewohner:innen abgebildet werden können. Die Fachkräfte sind ausschließlich in Hessen tätig und definieren sich als Gemeinwesenarbeiter:innen. Fehren et al. (2023, S. 147) gehen von ungefähr 500 Einrichtungen im deutschsprachigen Raum (Deutschland, Österreich, Schweiz) aus. Insgesamt ist die zahlenmäßige Ausprägung dieser Fachkräfte im

deutschsprachigen Raum kaum zu erfassen, was u. a. mit verschiedenen Begriffsdefinitionen in diesem Arbeitsfeld einhergeht (ebd.).

Die ausgefüllten Fragebögen wurden in einer Datenbank gesammelt, für die Auswertung aufbereitet und daraufhin deskriptiv statistisch ausgewertet. Die Ergebnisse werden im Folgenden dargestellt.

Einleitend geht es um Charakteristika der Stichprobe, hier bezüglich Alter und Funktion der befragten Fachkräfte.

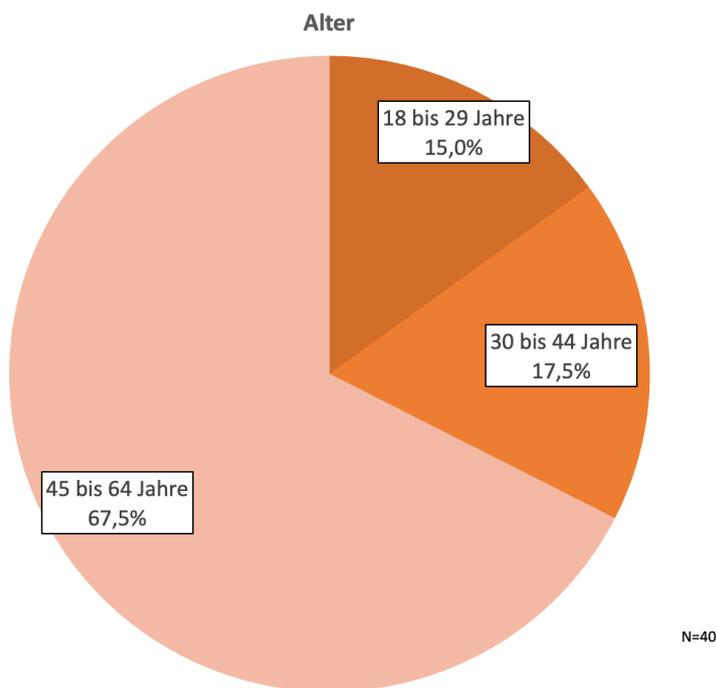


Abbildung 1: Befragte nach Altersgruppen

Die Stichprobe der Studie besteht aus 41 Fachkräften, von denen 90% weiblich und 10% männlich sind. Die Verteilung nach Altersgruppen zeigt, dass der Großteil der Fachkräfte im Bereich von 45 bis 64 Jahre alt ist und diese Gruppe 67,5% der Stichprobe ausmacht. Die Altersgruppen von 18 bis 29 Jahren und von 30 bis 44 Jahren sind mit 15% bzw. 17,5% vertreten. Die Funktionen der Fachkräfte geht aus der folgenden Abbildung hervor:

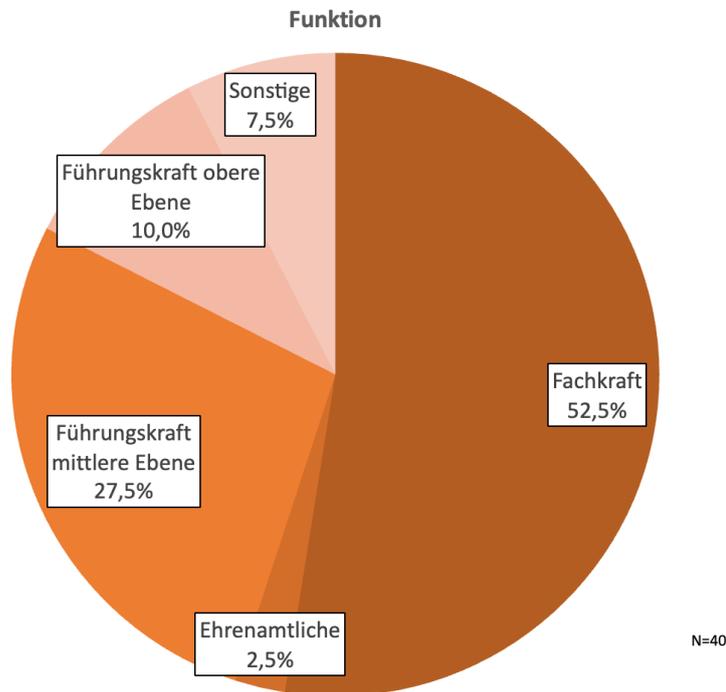


Abbildung 2: Befragte nach Funktion

In Bezug auf den Tätigkeitsbereich können 52,5% der Befragten als Fachkräfte ohne Leitungsfunktion und 2,5% als Ehrenamtliche bezeichnet werden. Eine beachtliche Gruppe der Befragten hält eine Führungsposition: 27,5% beschreiben sich als Führungskraft auf mittlerer Ebene und 10% als Führungskraft oberer Ebene. In der Kategorie "Sonstige" befinden sich weitere 7,5% der Befragten.

Nachdem die Altersstruktur und die Funktionen der befragten Fachkräfte vorgestellt wurden, werden hieran anschließend die Auswirkungen der gesellschaftlichen Krisen – vor allem der Corona- Pandemie und des Ukrainekriegs– auf ihre Arbeit mit Adressat:innen im Sozialraum präsentiert.

Auswirkungen der Corona-Pandemie auf die Arbeit der Fachkräfte mit Adressat:innen im Sozialraum

Die Corona- Pandemie hat die Arbeit der Fachkräfte maßgeblich beeinflusst. Gewohnte Strukturen und Kommunikationsformen im Sozialraum sind durch Kontaktbeschränkungen weggebrochen und konnten nach und nach über digitale Technologie und Medien teilweise ersetzt werden. Hier werden nun neben den Auswirkungen auf die konkrete Arbeit der Fachkräfte die Veränderung bei der Kontaktaufnahme zu Adressat:innen dargelegt. Außerdem haben sich neue Themen aus der Pandemie herausgebildet, die nun präsentiert werden. Angebote, die neu entstanden sind werden anschließend in den Blick genommen und hierzu wird analysiert, welche Angebote nach der Pandemie fortgesetzt wurden. Damit geht es ferner um die Veränderungen nach der Pandemie.

Wie hoch ist insgesamt der Einfluss der Corona-Pandemie auf Ihre aktuelle Arbeit?

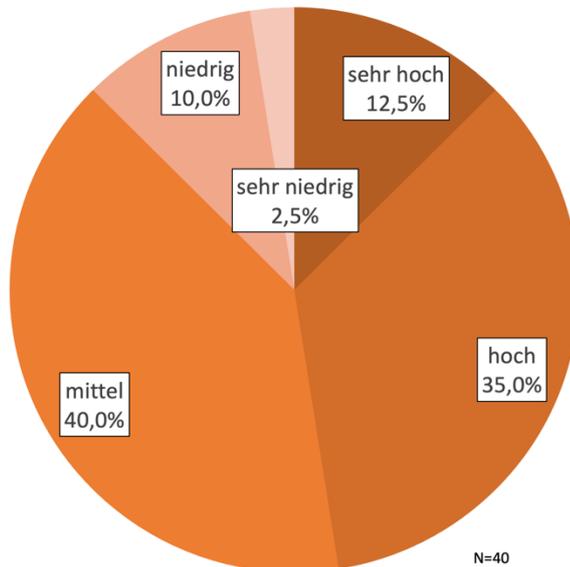


Abbildung 3: Einfluss der Pandemie auf die Teilhabe

Die Abbildung zeigt die Selbsteinschätzung der Fachkräfte bezüglich des Einflusses der Corona-Pandemie auf ihre aktuelle Arbeit. Die Bewertung wurde in fünf verschiedene Kategorien unterteilt: "sehr hoch", "hoch", "mittel", "niedrig", "sehr niedrig". 12,5% der Fachkräfte bewerteten den Einfluss der Pandemie auf ihre Arbeit als "sehr hoch". Eine größere Anzahl, nämlich 35%, stuften den Einfluss als "hoch" ein. Die größte Gruppe mit 40% sah den Einfluss der Pandemie auf ihre Arbeit als "mittel" an. Eine geringere Anzahl der Befragten bewertete den Einfluss der Pandemie auf ihre Arbeit als "niedrig" (10%) bzw. "sehr niedrig" (2,5%). Insgesamt zeigt die Abbildung, dass die Mehrheit der Fachkräfte den Einfluss der Pandemie auf ihre Arbeit als mindestens "mittel" einschätzt und somit die Relevanz der Pandemie für die Ausübung ihrer Tätigkeit anerkennt.

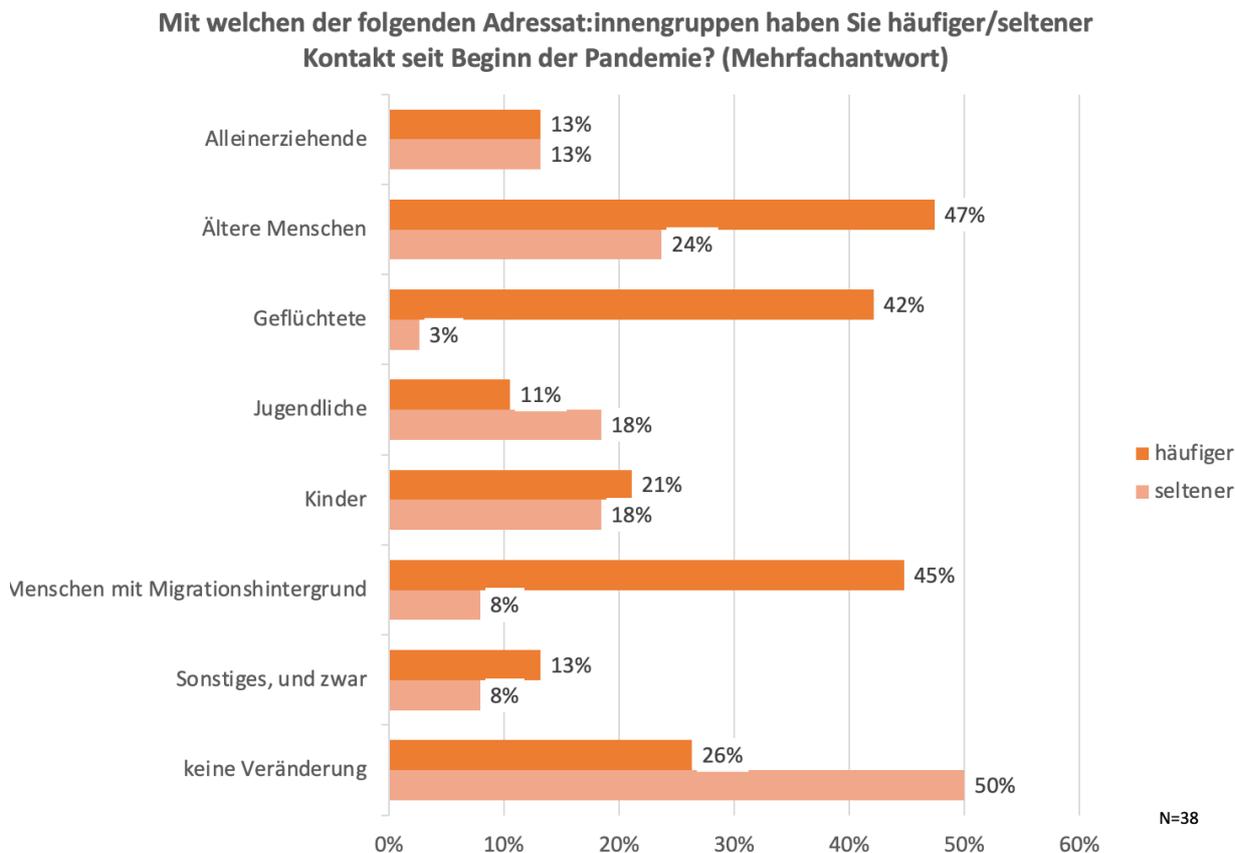


Abbildung 4: Auswirkungen der Pandemie auf den Kontakt mit ausgewählten Adressat:innengruppen

Die Fachkräfte wurden zunächst befragt, zu welchen Adressat:innengruppen sie häufiger Kontakt hatten seit Beginn der Pandemie und in einer zweiten Frage, zu welchen sie seltener Kontakt hatten. Zu den Auswirkungen der Pandemie auf den Kontakt zwischen Fachkräften und verschiedenen Adressatengruppen lässt sich folgendes festhalten: Für 13% der Fachkräfte ist der Kontakt zu Alleinerziehenden seit Beginn der Pandemie häufiger geworden, jedoch hat ebenfalls für 13% der Fachkräfte dieser Kontakt abgenommen. Ältere Menschen werden von 47% der Fachkräfte häufiger erreicht, während 24% weniger Kontakt zu dieser Gruppe haben. Einen bemerkenswerten Anstieg hat der Kontakt zu Geflüchteten erlebt, da 42% der Fachkräfte häufiger mit dieser Gruppe in Verbindung stehen. Nur 3% hatten seltener Kontakt zu Geflüchteten.

Jugendliche und Kinder scheinen in geringerem Maße erreicht zu werden, da jeweils für 18% der Fachkräfte der Kontakt abgenommen hat. Dagegen steht jedoch, dass 11% bei Jugendlichen bzw. 21% bei Kindern häufigeren Kontakt berichten. Ähnlich verhält es sich bei Menschen mit Migrationshintergrund, wobei hier eine deutliche Verschiebung zu mehr Kontakt (45%) gegenüber weniger Kontakt (8%) sichtbar wird.

Die Kategorie „Sonstiges“ zeigt bei 13% der Fachkräfte einen häufigeren und bei 8% einen selteneren Kontakt auf. Zudem gibt eine signifikante Anzahl von Fachkräften (26%) an, dass es keine Veränderung in ihrer Kontakthäufigkeit zu Adressat:innen gibt. Diese Personen konnten folglich nicht benennen, dass es häufiger oder seltener Kontakte zu verschiedenen Adressat:innengruppen gab. Allerdings berichten auch 50% der Fachkräfte eine allgemeine Abnahme von Kontakten seit Beginn der Pandemie.

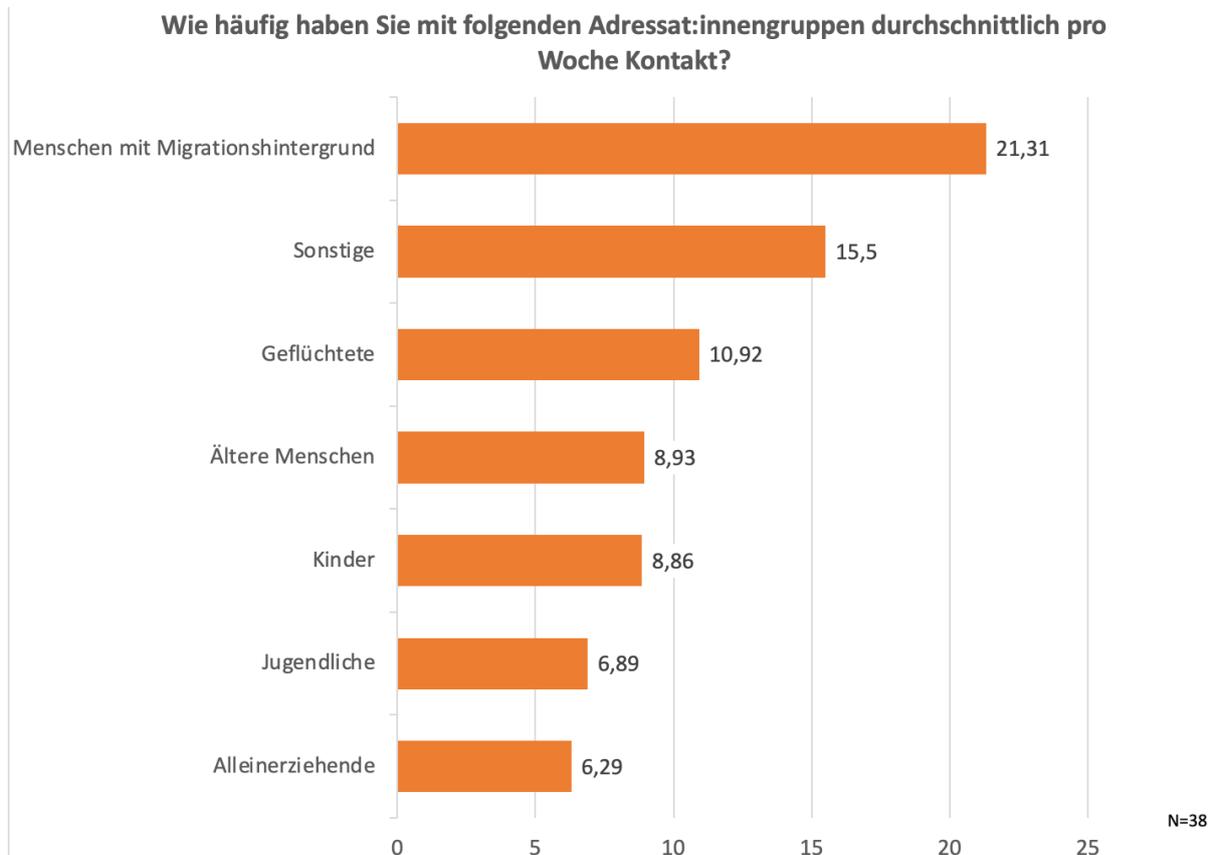


Abbildung 5: Häufigkeit des Kontakts mit ausgewählten Adressat:innengruppen

Hier wird die durchschnittliche Kontakthäufigkeit pro Woche zwischen den Fachkräften und unterschiedlichen Adressat:innengruppen dargestellt. Die höchste Kontaktfrequenz wird mit Menschen mit Migrationshintergrund verzeichnet. Im Durchschnitt haben die Fachkräfte mit dieser Gruppe 21,31-mal pro Woche Kontakt. Dem folgt die Kategorie "Sonstige" mit durchschnittlich 15,5 Kontakten pro Woche. Als nächstes kommt die Gruppe der Geflüchteten mit durchschnittlich 10,92 Kontakten pro Woche. Danach folgen Ältere Menschen und Kinder, mit denen die Fachkräfte durchschnittlich 8,93 bzw. 8,86-mal pro Woche Kontakt haben.

Die Gruppen mit der geringsten durchschnittlichen Kontakthäufigkeit pro Woche sind Jugendliche mit 6,89 Kontakten und Alleinerziehende mit 6,29 Kontakten. Es ist davon auszugehen, dass die Adressat:innengruppen mit den häufigsten Kontakten den größten Unterstützungsbedarf haben.

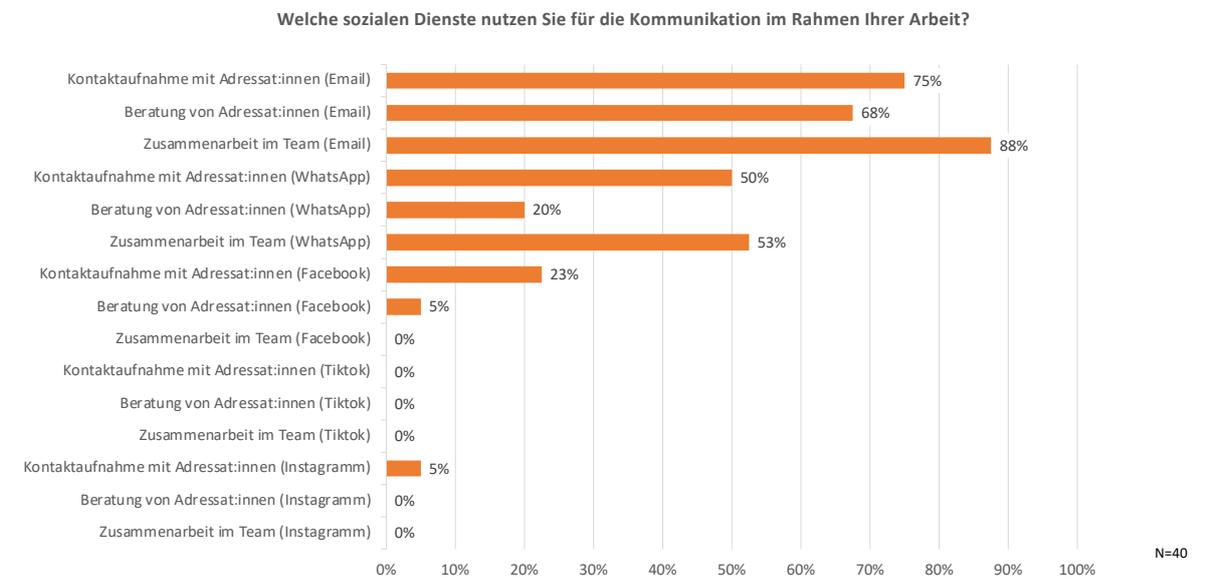


Abbildung 6: Nutzung digitaler Dienste nach Kommunikationsart (Mehrfachantwort)

Die Ergebnisse zeigen, dass E-Mail nach wie vor das am häufigsten genutzte digitale Kommunikationsmedium in der Stichprobe ist. Beispielsweise nutzen 75% der Befragten E-Mail für die Kontaktaufnahme mit den Adressat:innen, während 68% der Befragten E-Mail im Rahmen der Beratung nutzen. Darüber hinaus wird E-Mail von 88% der Befragten für die Zusammenarbeit im Team eingesetzt.

Die Nutzung von WhatsApp ist etwas weniger verbreitet, wird jedoch immer noch von einer signifikanten Anzahl an Befragten genutzt. Hier nutzen 50% der Befragten WhatsApp für die Kontaktaufnahme mit Adressat:innen. Für Beratungen setzen aber lediglich 20% WhatsApp ein. Die Zusammenarbeit im Team via WhatsApp wird von 53% geleistet.

Die Nutzung sozialer Medien wie Facebook, Instagram und Tiktok ist deutlich geringer. Nur 23% der Befragten nutzen Facebook für die Kontaktaufnahme mit den Adressat:innen, während für die Beratung von Adressat:innen nur 5% Facebook nutzen. Keiner der Befragten nutzt Facebook für die Zusammenarbeit im Team. Tiktok und Instagram werden von den Befragten kaum bis gar nicht genutzt. Nur 5% der Befragten nutzen Instagram für die Kontaktaufnahme mit den Adressat:innen.

Diese Ergebnisse deuten darauf hin, dass etablierte digitale Kommunikationsformen wie E-Mail in der Gemeinwesenarbeit nach wie vor eine wichtige Rolle spielen, während die Nutzung sozialer Medien für berufliche Zwecke eher gering ist. Dies könnte sich jedoch in Zukunft ändern, wenn neuere Generationen, die mit diesen Medien aufgewachsen sind, die Arbeitswelt betreten.

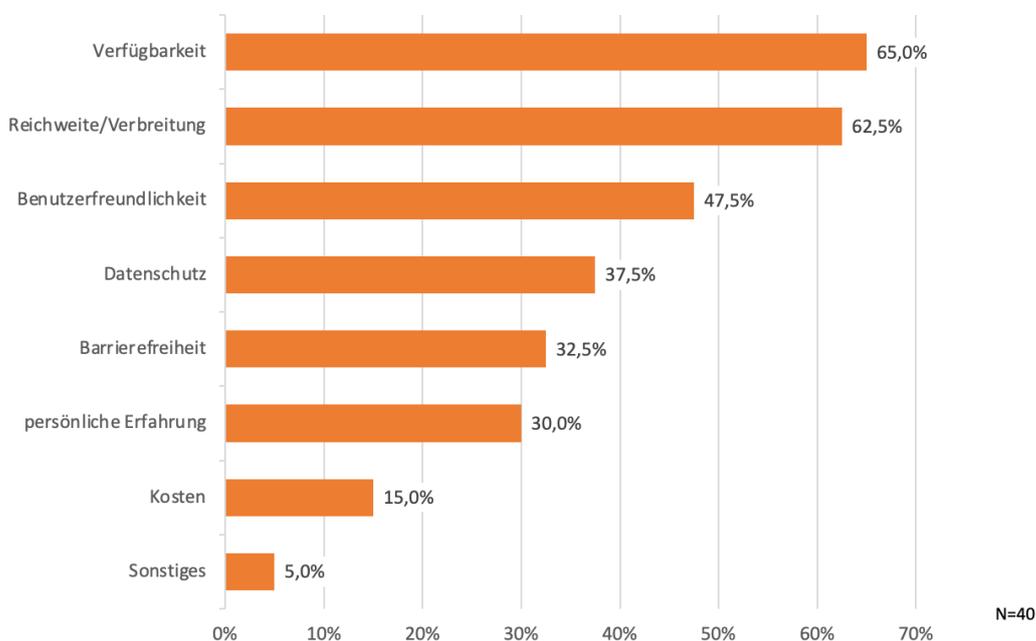
Nach welchen Kriterien haben Sie digitale Dienste für die Arbeit mit Adressat:innen ausgewählt?

Abbildung 7: Kriterien für die Auswahl digitaler Dienste (Mehrfachantwort)

Die Ergebnisse zeigen, dass verschiedene Kriterien für die Auswahl digitaler Dienste in der Sozialen Arbeit relevant sind. An erster Stelle steht mit 65% die Verfügbarkeit des Dienstes. Das impliziert, dass die Entscheidung maßgeblich davon abhängt, ob ein digitaler Dienst allgemein verfügbar und zugänglich ist.

Das zweitwichtigste Kriterium ist die Reichweite bzw. Verbreitung des Dienstes mit 62,5%. Dies spiegelt wider, dass die Möglichkeiten zur Interaktion und Kommunikation mit einer größtmöglichen Anzahl an Adressat:innen von hoher Bedeutung sind.

Das dritthäufigste Kriterium ist die Benutzerfreundlichkeit mit 47,5%. Dieser Aspekt ist insbesondere relevant, um eine möglichst einfache, intuitive Nutzung durch die Adressat:innen sicherzustellen.

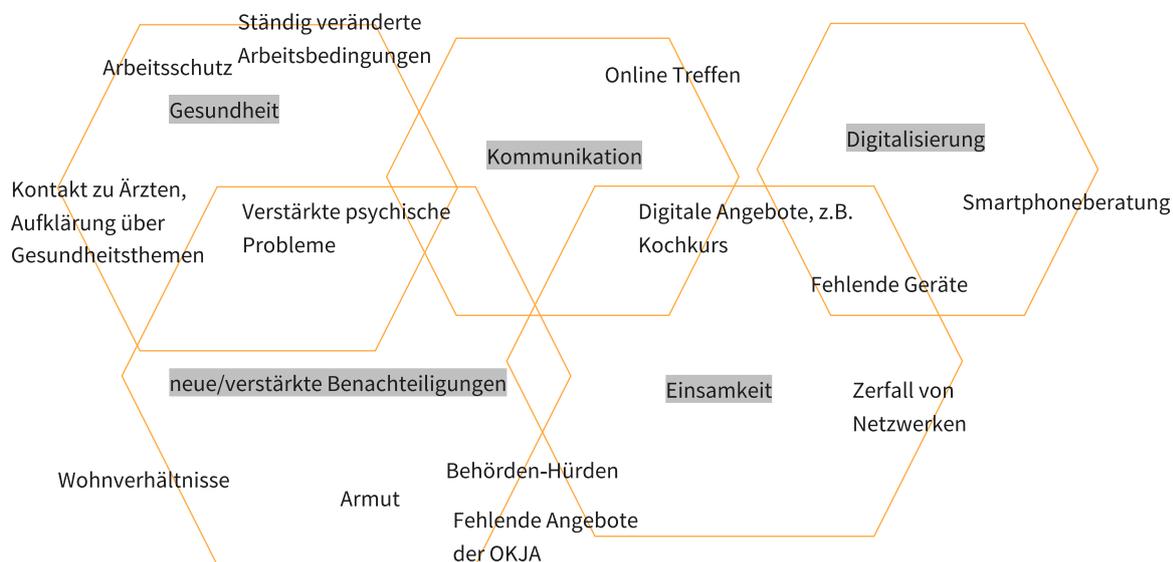
Datenschutz, ein wichtiger Punkt im digitalen Raum, wurde von 37,5% der Befragten genannt. Angesichts der Sensibilität der Daten zum Beispiel in der Beratungsarbeit ist dies ein kritischer Aspekt.

Die Barrierefreiheit wurde von 32,5% der Befragten als Auswahlkriterium genannt und unterstreicht die Notwendigkeit, digitale Dienste für alle zugänglich zu gestalten.

Die persönliche Erfahrung mit bestimmten Diensten wurde von 30% der Befragten als Kriterium angegeben, während Kosten (15%) und sonstige Kriterien (5%) weniger häufig genannt wurden.

Zusammengefasst sind für die Befragten Verfügbarkeit und Breitenwirksamkeit die entscheidenden Faktoren bei der Auswahl digitaler Dienste, wobei auch eine einfache Benutzung und der Datenschutz von Bedeutung sind.

NEUE THEMEN FÜR DIE ARBEIT MIT ADRESSAT:INNEN WÄHREND DER PANDEMIE



12

Abbildung 8: Neue Themen für die Arbeit mit Adressat:innen im Laufe der Pandemie

Die offenen Antworten zeigen, dass der Ausbruch der Corona--Pandemie sowohl neue Themenfelder in die Arbeit der Sozialarbeiter:innen gebracht, als auch bereits vorhandene Problembereiche intensiviert hat.

Im Bereich der Gesundheit wurden die neuen Arbeitsbedingungen hervorgehoben, die sich ständig an die aktuellen Schutzmaßnahmen und Hygienevorschriften anpassen mussten. Hinzu kam die Notwendigkeit, vermehrt Ärzt:innen zu kontaktieren und Informationen über spezifische Gesundheitsthemen bereitzustellen. Ebenso zeigten Sozialarbeiter:innen Besorgnis über die Zunahme psychischer Probleme unter den Betreuten.

Die Pandemie führte auch zu einer Verschärfung sozialer Ungleichheiten. Problemfelder umfassten dabei insbesondere Wohnverhältnisse, Armut und Behörden-Hürden. Ein verbreitetes Problem war die verstärkte Isolation und Einsamkeit, die durch den Zerfall von Netzwerken und dem Fehlen von Angeboten in der offenen Kinder- und Jugendarbeit (OKJA) entstand.

Die erzwungene Umstellung auf digitale Kommunikationsformen brachte ebenfalls neue Herausforderungen, aber auch Chancen mit sich. Online-Treffen und digitale Angebote, wie z.B. Kochkurse, wurden teilweise erfolgreich implementiert.

Im Kontext der Digitalisierung stellte sich die Smartphone-Beratung als wichtiges Instrument heraus, wobei die mangelnde Verfügbarkeit geeigneter Geräte bei einigen Adressat:innen ein weiteres Hindernis darstellte.

NEUE ANGBOTE WÄHREND DER PANDEMIE

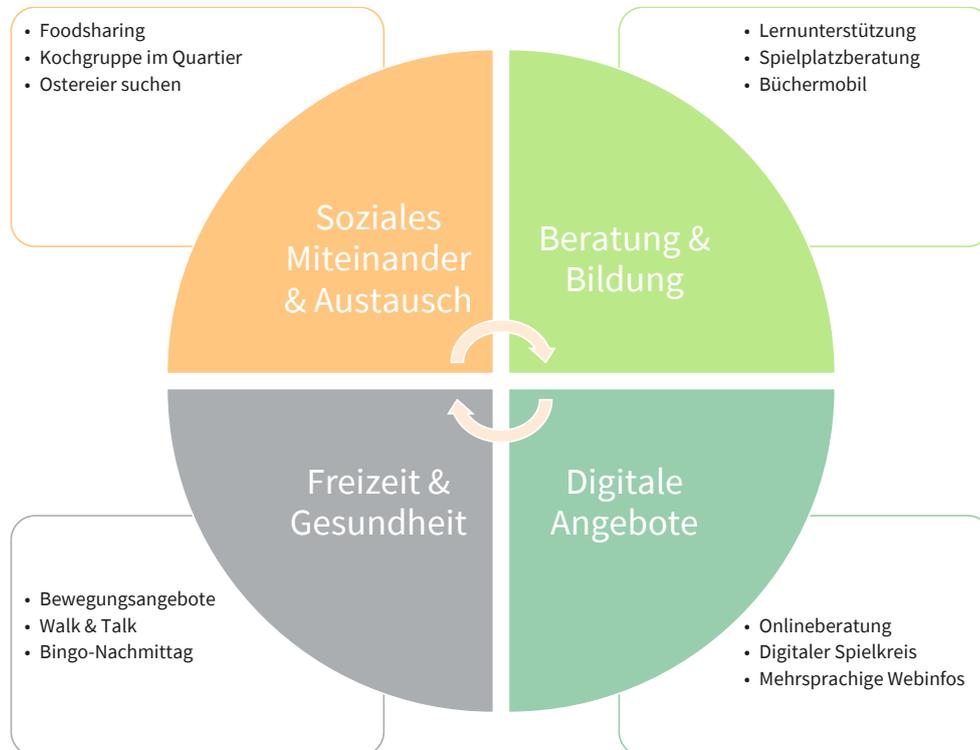


Abbildung 9: Angebote, die während der Pandemie entstanden sind.

Im Laufe der Pandemie haben sich verschiedene neue Angebote in der Arbeit mit den Adressat:innen ergeben. Bei 49% der Befragten gibt es Angebote, die vor der Pandemie im Programm waren, aber jetzt nicht mehr angeboten werden. Bei 51% der Befragten existieren solche Angebote nicht. Bei 79% der Befragten sind während der Pandemie neue Angebote entstanden, während es bei 21% der Befragten keine neuen Angebote gab.

Im Bereich „Soziales Miteinander & Austausch“ wurden beispielweise Foodsharing-Programme, Kochgruppen im Quartier und gemeinschaftliche Aktivitäten wie Ostereier Suchen ins Leben gerufen. Zum Bereich „Beratung & Bildung“ zählen neue Lernunterstützungsprogramme, Beratungen zur Nutzung von Spielplätzen und ein mobiles Bibliotheksangebot (Büchermobil). Die Pandemie hat auch den verstärkten Bedarf an „Digitalen Angeboten“ deutlich gemacht. Darauf wurde mit Onlineberatungen, digitalen Spielkreisen und mehrsprachigen Webinformationen reagiert. Im Bereich „Freizeit & Gesundheit“ wurden zudem Bewegungsangebote geschaffen, „Walk & Talk“-Aktivitäten organisiert und gesellige Bingo-Nachmittage veranstaltet.

BEIBEHALTENE ANGBOTE NACH DER PANDEMIE

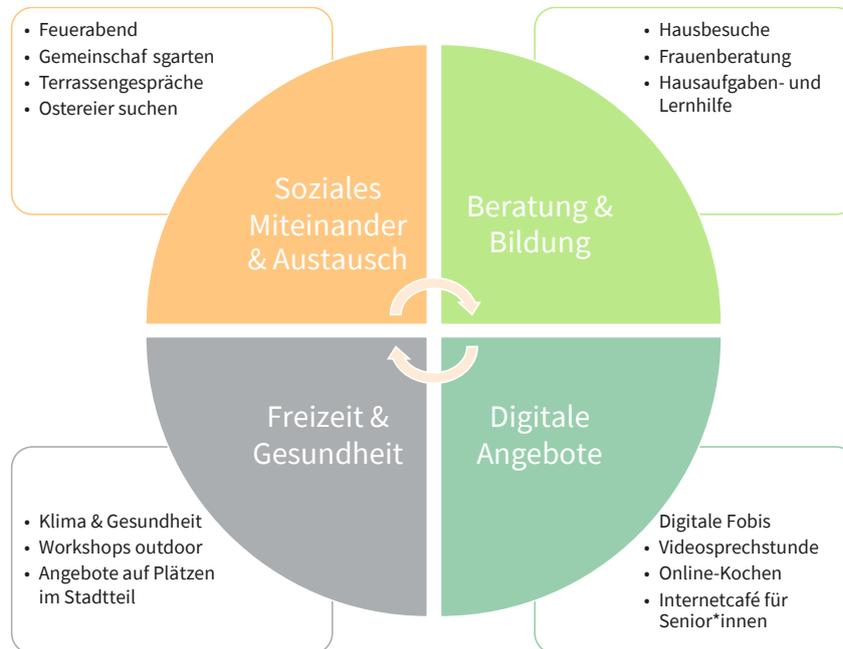


Abbildung 10: Neue Angebote, die nach Ende der Pandemiebeschränkungen fortgesetzt wurden

Von den aus der Pandemiezeit resultierenden neuen Angeboten werden einige auch nach der Aufhebung der Pandemiebeschränkungen fortgesetzt. In der Kategorie „Soziales Miteinander & Austausch“ wurden der „Feuerabend“, der „Gemeinschaftsgarten“, die „Terrassengespräche“ und das „Ostereier suchen“ als bleibende Angebote identifiziert. Im Bereich der „Beratung & Bildung“ bleiben „Hausbesuche“, „Frauenberatung“ sowie „Hausaufgaben- und Lernhilfe“ dauerhafte Bestandteile des Angebots. Innerhalb der „Digitalen Angebote“ werden die „Digitalen Fortbildungen (Fobis)“, die „Videosprechstunde“, das „Online-Kochen“ und das „Internetcafé für Senior:innen“ fortgesetzt. Unter der Kategorie „Freizeit & Gesundheit“ wird die Einbeziehung von Themen um „Klima & Gesundheit“ sowie „Workshops outdoor“ und „Angebote auf Plätzen im Stadtteil“ weiterhin beibehalten.

Hieran anschließend wird im Folgenden genauer betrachtet, inwiefern die Digitalisierungsprozesse nach der Pandemie fortgeführt wurden.

WAS BLEIBT? - DIGITALISIERUNG NACH DER PANDEMIE

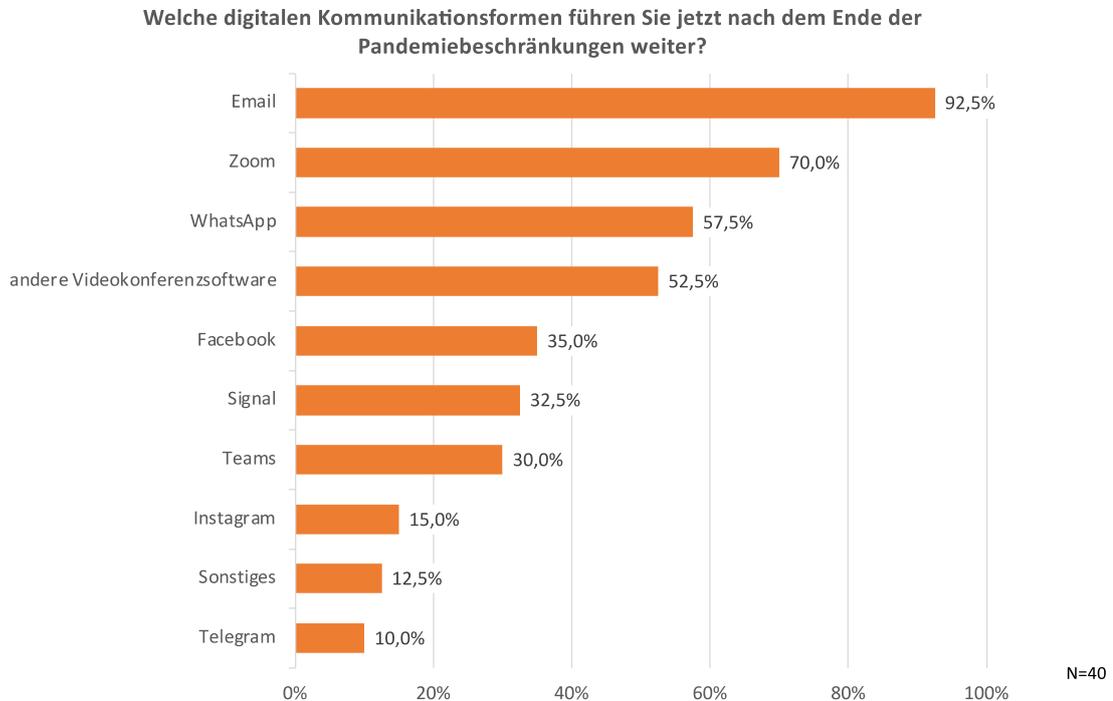


Abbildung 11: Weiterführung von digitalen Kommunikationsformen nach der Pandemie (Mehrfachantwort)

Die Abbildung gibt Auskunft darüber, welche digitalen Kommunikationsformen die Fachkräfte nach dem Ende der Pandemiebeschränkungen weiterhin nutzen. Die am häufigsten genutzte digitale Kommunikationsform ist Email, mit 92,5% der Fachkräfte, die diese weiterhin verwenden. Zoom liegt an zweiter Stelle und wird von 70% der Fachkräfte weiterverwendet. WhatsApp rangiert an dritter Stelle mit einer Weiterverwendung von 57,5%, gefolgt von anderer Videokonferenzsoftware, die von 52,5% der Fachkräfte weiterhin genutzt wird. Facebook wird von 35% der Fachkräfte weiterhin genutzt. Signal und Teams werden ebenfalls weiterhin genutzt, jeweils von 32,5% bzw. 30% der Fachkräfte. Instagram liegt bei 15%, während "Sonstiges" von 12,5% der Fachkräfte gewählt wurde. Telegram wird von 10% der Fachkräfte weiterverwendet. Auffällig ist, dass Skype von keiner der Fachkräfte nach dem Ende der Pandemiebeschränkungen weiterverwendet wird.

Wie viele Anfragen haben Sie durchschnittlich pro Woche über Social Media vor der Coronapandemie, während der Lockdownphasen, nach dem Lockdown und nach Ende der Coronaverordnungen bekommen?

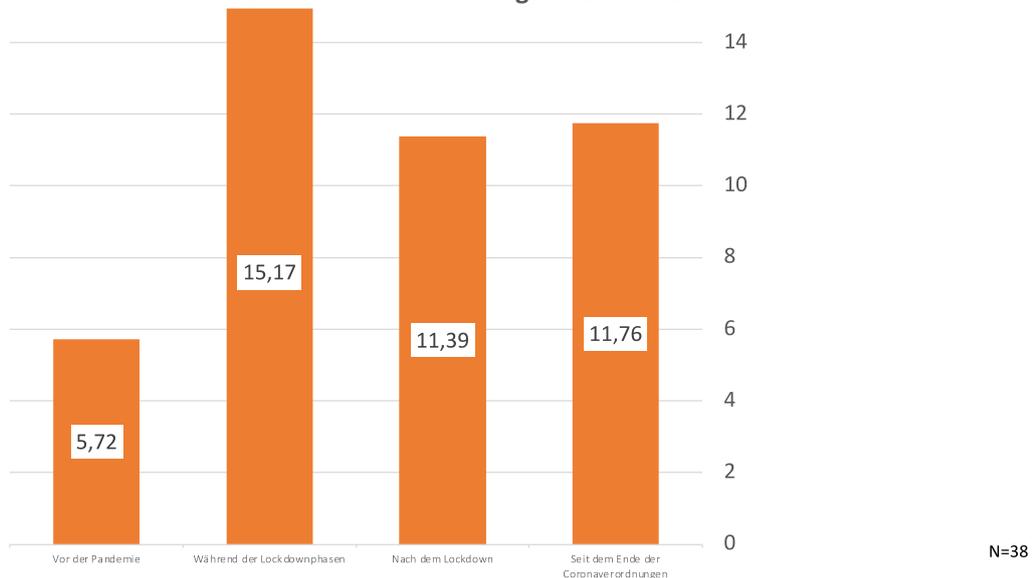


Abbildung 12: Anfragen pro Woche vor, während und nach der Pandemie

Die Abbildung stellt dar, wie viele Anfragen die Fachkräfte durchschnittlich pro Woche über Social Media in verschiedenen Phasen der Coronapandemie erhalten haben. Vor der Pandemie erhielten die Fachkräfte durchschnittlich 5,72 Anfragen pro Woche über Social Media. Während der Lockdownphasen stiegen die Anfragen deutlich an und die Fachkräfte erhielten durchschnittlich 15,17 Anfragen pro Woche.

Nach dem Lockdown ging die Anzahl der Anfragen leicht zurück, blieb aber auf einem höheren Niveau als vor der Pandemie. Die Fachkräfte verzeichneten durchschnittlich 11,39 Social Media Anfragen pro Woche.

Seit dem Ende der Coronaverordnungen blieb die Anzahl der Anfragen mehr oder weniger stabil, mit einem Durchschnitt von 11,76 Anfragen pro Woche. Dies zeigt, dass trotz Ende der Verordnungen das Interesse und Engagement über Social Media hoch geblieben ist.

Die Fachkräfte gaben eine Reihe von Gründen an, warum sie bestimmte digitale Kommunikationsformen auch nach dem Ende der Pandemiebeschränkungen weiterhin nutzen:

- Flexibilität und gute Erreichbarkeit der Adressat:innen: Digitale Kommunikationsformen sind oft rund um die Uhr verfügbar und ermöglichen es, Adressat:innen unabhängig von Ort und Zeit zu erreichen.
- Einfache Bedienbarkeit: Viele digitale Plattformen und Tools sind benutzerfreundlich und ermöglichen eine einfache Interaktion mit Adressat:innen.
- Effizienz sowie Zeit und Ressourcen sparen: Die Nutzung digitaler Kommunikationsformen kann Arbeitsprozesse beschleunigen und Ressourcen sparen.

- Ersetzen in Einzelfällen die Beratung vor Ort: Digitale Kommunikationsmittel können persönliche Treffen ersetzen, wenn diese aus verschiedenen Gründen nicht möglich sind.
- Reduzierung der Fahrtzeiten: Durch den Einsatz digitaler Kommunikation können Fahrten zu Treffen oder Veranstaltungen vermieden werden.
- In dringenden Fällen sind Klient:innenanfragen (Dokumente) schnell zur Hand: Digitale Kommunikation ermöglicht eine schnelle Reaktion auf Anfragen.
- Vermehrtes Interesse der Zielgruppe und neu gewonnene Kompetenzen: Die Zielgruppe zeigt zunehmend Interesse an digitaler Kommunikation und hat während der Pandemie hierin Kompetenzen erworben.
- Zugang zu neuen Adressat:innen: Durch die Digitale Kommunikation können neue Zielgruppen erreicht werden.
- Lebensweltnähe: Digitale Kommunikationsformen sind oft ein fester Bestandteil der Lebenswelt der Adressat:innen.
- Werbung – einfache Werbemöglichkeit: Social Media Plattformen und andere digitale Kanäle bieten einfache Möglichkeiten zur Werbung und Bekanntmachung von Angeboten.

Einige digitale Kommunikationsformen werden nach dem Ende der Pandemiebeschränkungen von den Fachkräften nicht weitergenutzt. Die angegebenen Gründe dafür sind vielfältig:

- Nutzung durch Zielgruppe: Einige digitale Kommunikationsformen werden von der Zielgruppe nicht gerne oder nicht ausreichend genutzt, weshalb die Fachkräfte diese nicht weiterführen.
- Fehlender Bedarf: In manchen Fällen besteht schlichtweg kein Bedarf mehr an bestimmten digitalen Kommunikationsformen nach der Pandemie.
- Nicht in Gebrauch: Einige digitale Tools wurden während der Pandemie ausprobiert und sind letztendlich nicht im Einsatz geblieben.
- Unpraktisch: Manche digitalen Kommunikationsformen werden als unpraktisch oder nicht benutzerfreundlich empfunden.
- Mangelnde Verbreitung: Einige digitale Kommunikationsformen sind nicht weit genug verbreitet oder bekannt, um effektiv genutzt zu werden.
- Andere Wege der Erreichbarkeit: In einigen Fällen werden andere, nicht-digitale Kommunikationswege als effektiver oder angemessener erachtet.
- Datenschutz: Bei manchen digitalen Kommunikationsformen gibt es Bedenken hinsichtlich des Datenschutzes oder sie entsprechen nicht den erforderlichen Datenschutzstandards.

Zudem wurden die Fachkräfte gefragt, welche Ressourcen sie am dringendsten für die Arbeit im Quartier benötigen (keine Abbildung). Die Ergebnisse sind gemäß der Priorität (mit 1 als höchster und 2,5 als niedrigster Priorität) geordnet: Die personelle Ausstattung wurde mit einem Mittelwert von 1,4 als prioritär bewertet. Dies zeigt, dass mehr Personal für die Arbeit im Quartier benötigt wird. Digitale Angebote folgten mit einem Mittelwert von 1,8 an zweiter Stelle. Dies deutet darauf hin, dass es einen Bedarf an erweiterten digitalen Möglichkeiten gibt. Technische Ausstattung (Hardware), mehr Außenraum und andere Ressourcen (unter "Sonstiges" zusammengefasst) erhielten alle einen Mittelwert von 2. Dies zeigt, dass diese Bereiche ebenfalls als wichtig erachtet werden. Die räumliche Ausstattung folgt mit einem Mittelwert von 2,2. Technischer Support und Fortbildungen erhielten die niedrigsten Mittelwerte

mit 2,3 bzw. 2,5. Obwohl sie nicht als die dringendsten Bedürfnisse eingestuft wurden, zeigen diese Werte immer noch, dass sie als relevante Ressourcen für die Arbeit im Quartier betrachtet werden.

Die Soziale Arbeit – hier im Rahmen der Gemeinwesenarbeit – wird im Arbeitsalltag mit komplexen gesellschaftlichen Zusammenhängen und Auswirkungen politischer Entwicklungen konfrontiert. Dies erfordert die Ausstattung mit Ressourcen und Fähigkeiten. Im nächsten Teil werden daher die Ergebnisse der Studie zu den digitalen Kompetenzen und Ressourcen von Fachkräften und Adressat:innen im Sozialraum *aus Sicht der Fachkräfte* vorgestellt.

DIGITALE KOMPETENZEN UND RESSOURCEN VON ADRESSAT:INNEN UND FACHKRÄFTEN IM SOZIALRAUM

In diesem Teil der Studie standen die Kompetenzen und Ressourcen sowohl der Fachkräfte als auch der Adressat:innen im Sozialraum im Fokus. In diesem Kapitel werden die Ergebnisse zur Einschätzung der Fachkräfte hinsichtlich der Nutzung digitaler Dienste und Medien sowie die Aneignung digitaler Kompetenzen dargestellt. Berücksichtigt wurde, wie und in welchen Bereichen sie die Kompetenzen angeeignet haben und so sie weitere Bedarfe sehen. Hieran anschließend wurden sie abschließend nach den Gründen gefragt, die aus ihrer Sicht dazu führen, dass Adressat:innen nicht erreichbar sind.

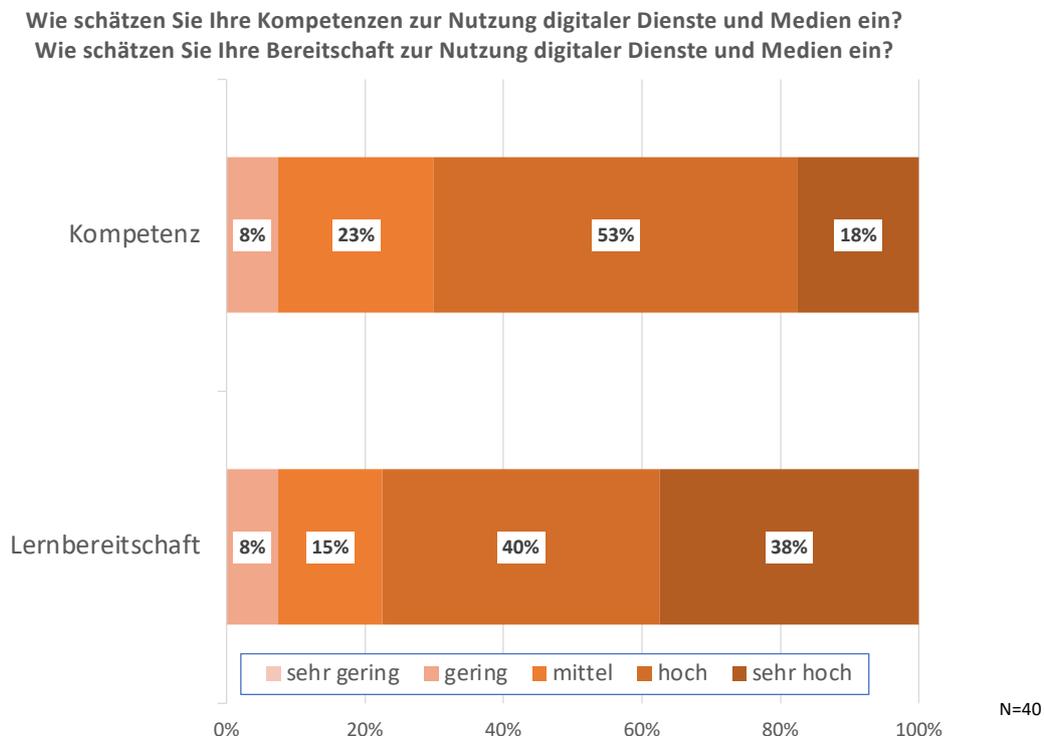


Abbildung 13: Selbsteinschätzung von Kompetenzen und Bereitschaft zur Nutzung digitaler Dienste

Die Abbildung spiegelt die Selbstbewertung der Fachkräfte hinsichtlich ihrer Kompetenzen und ihrer Lernbereitschaft zur Nutzung digitaler Dienste und Medien wider. Hinsichtlich der Kompetenzen zur Nutzung digitaler Dienste bewerten 53% der Fachkräfte ihre Fähigkeiten als hoch und 18% sogar als

sehr hoch. Eine mittlere Einschätzung geben 23% ab, während nur 8% ihre Kompetenzen gering einstufen und keine Fachkraft ihre Kompetenz als sehr gering bewertet. Dies zeigt insgesamt ein hohes Maß an Selbsteinschätzung bei den Fachkräften in Bezug auf ihre digitalen Kompetenzen.

Auch die Lernbereitschaft zur Nutzung digitaler Dienste ist bei den Fachkräften sehr hoch. Hier stufen 40% ihre Lernbereitschaft als hoch ein und 38% sogar als sehr hoch. Eine mittlere Lernbereitschaft geben 15% an und nur 8% der Fachkräfte bewerten ihre Lernbereitschaft als gering. Keine Fachkraft gab eine sehr geringe Lernbereitschaft an. Die Antworten demonstrieren eine hohe Bereitschaft zur Weiterbildung und Anpassung an die zunehmende Digitalisierung innerhalb der Sozialen Arbeit.

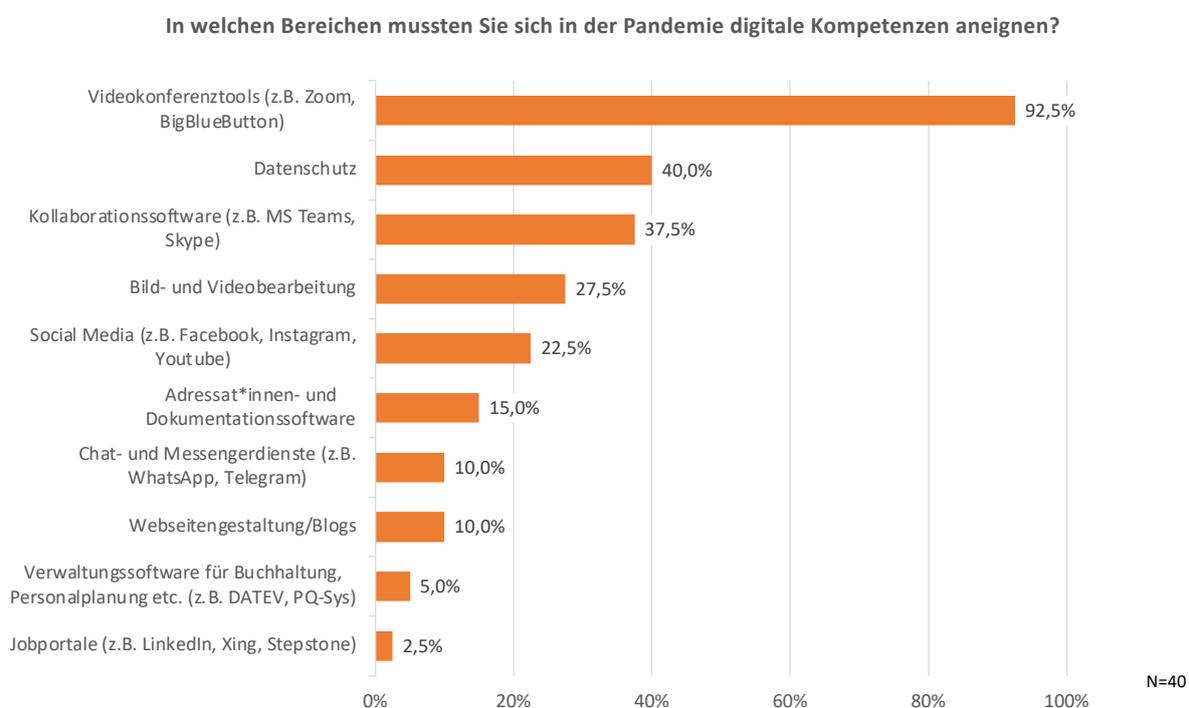


Abbildung 14: Aneignung von digitalen Kompetenzen nach Art und Anwendungsbereich (Mehrfachantwort)

Die Ergebnisse werfen einen interessanten Blick darauf, in welchen Bereichen Fachkräfte in der Sozialen Arbeit während der Pandemie ihre digitalen Kompetenzen ausbauen mussten. Mit Abstand am häufigsten wurde der Umgang mit Videokonferenztools genannt: 92,5% der Befragten gaben an, hier neue Fähigkeiten erlernt zu haben. Dies spiegelt die Wichtigkeit digitaler Kommunikation in Zeiten von Kontaktbeschränkungen und Homeoffice wider.

Datenschutz war für 40% der Fachkräfte ein Bereich, der eine Kompetenzerweiterung erforderte. Dies zeigt die Relevanz von Datensicherheit und -schutz in einer verstärkt digitalisierten Arbeitswelt auf. Dicht dahinter folgt der Umgang mit Kollaborationssoftware, wozu etwa MS Teams oder Skype gehören, mit 37,5%.

Die Bearbeitung von Bildern und Videos war für 27,5% der Fachkräfte ein Lernfeld, und auch Social Media wurde genannt (22,5%). Mit jeweils 15% wurde die Anforderung an den Umgang mit spezifischer Software zur Adressat:innen-Verwaltung und Dokumentation genannt, genauso wie die Nutzung von Chat- und Messengerdiensten. Webseiten-gestaltung und -pflege sowie Verwaltungssoftware wurden

jeweils von 10% gelernt. Lediglich 2,5% der Fachkräfte mussten Kompetenzen im Umgang mit Jobportalen erwerben, gleiches gilt für „Sonstiges“.

Diese Ergebnisse zeigen, wie die Pandemie Fachkräfte in der Sozialen Arbeit dazu motiviert hat, ihre digitalen Kompetenzen in verschiedensten Bereichen zu erweitern.

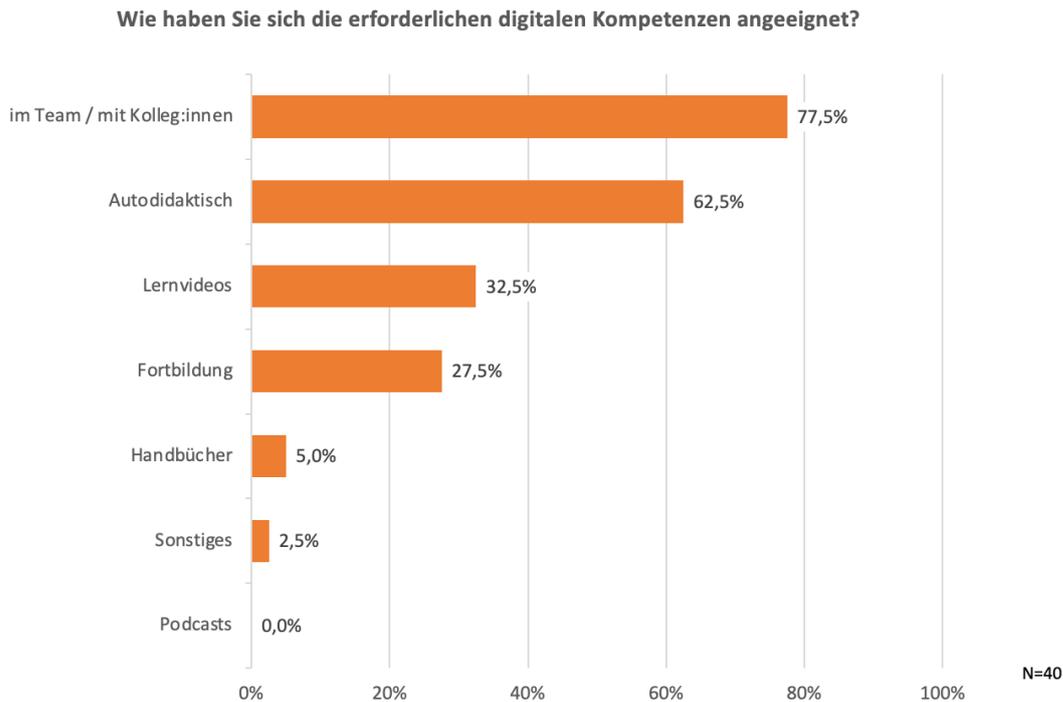


Abbildung 15: Art der Aneignung von digitalen Kompetenzen (Mehrfachantwort)

77,5% der Fachkräfte gaben an, dass sie sich die erforderlichen digitalen Kompetenzen im Team oder mit ihren Kollegen angeeignet haben. 62,5% haben sich diese Kompetenzen autodidaktisch beigebracht. 32,5% haben Lernvideos genutzt, um ihre digitalen Fähigkeiten zu verbessern. 27,5% haben an Fortbildungen teilgenommen, um ihre digitalen Kompetenzen zu erweitern. Nur 5% haben Handbücher verwendet, um ihre digitalen Fähigkeiten zu verbessern. 2,5% gaben an, andere Methoden genutzt zu haben, um ihre digitalen Kompetenzen zu erwerben. Keine der Fachkräfte gab an, Podcasts für diesen Zweck genutzt zu haben.

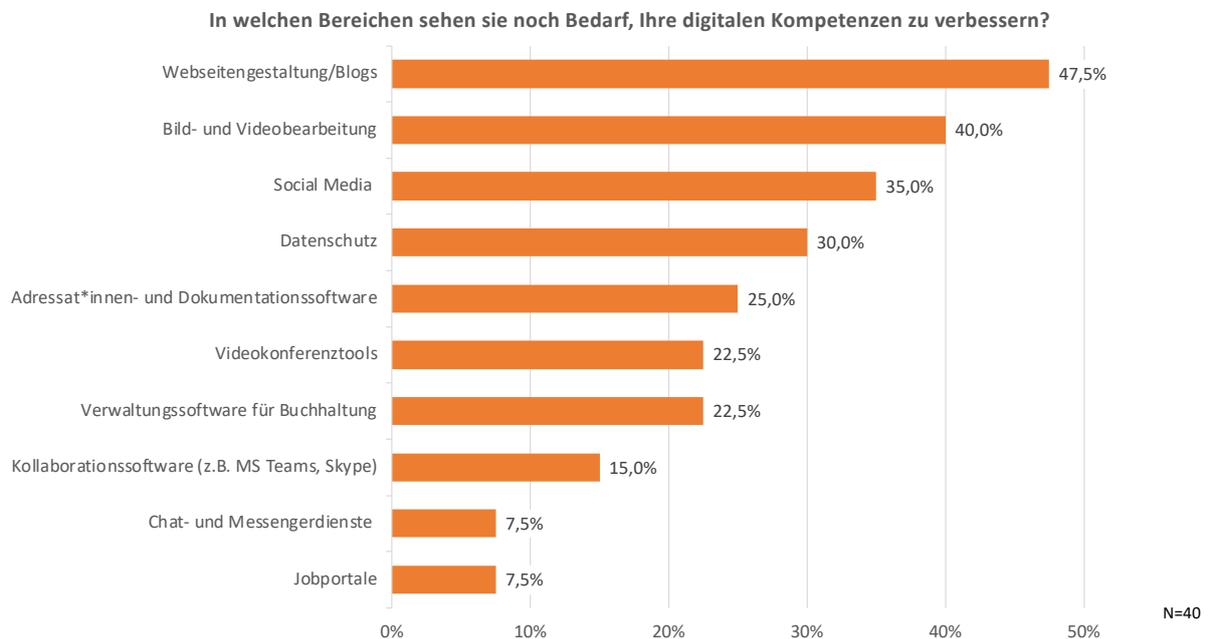


Abbildung 16: Bedarf zur Verbesserung digitaler Kompetenzen

Die Abbildung zeigt, in welchen digitalen Bereichen die Fachkräfte noch Verbesserungsbedarf sehen. Allgemein sehen 47,5% der Fachkräfte Bedarf, ihre digitalen Kompetenzen zu verbessern. Der Bereich Bild- und Videobearbeitung steht mit 40% an erster Stelle der spezifischen Bereiche, gefolgt von Social Media mit 35%. 30% der Fachkräfte möchten ihre Kenntnisse im Datenschutz stärken. 25% sehen Verbesserungsbedarf in Adressat:innen- und Dokumentationssoftware. Sowohl für Videokonferenztools als auch für Verwaltungssoftware für die Buchhaltung sehen jeweils 22,5% der Fachkräfte Verbesserungsbedarf. Das Nutzen von Kollaborationssoftware wie MS Teams oder Skype könnte laut 15% der Fachkräfte verbessert werden. Schließlich nennen jeweils 7,5% der Fachkräfte Chat- und Messengerdienste, sowie Jobportale als Bereiche, in denen sie sich weiterbilden möchten. In anderen Bereichen sehen keine der Fachkräfte einen Verbesserungsbedarf.

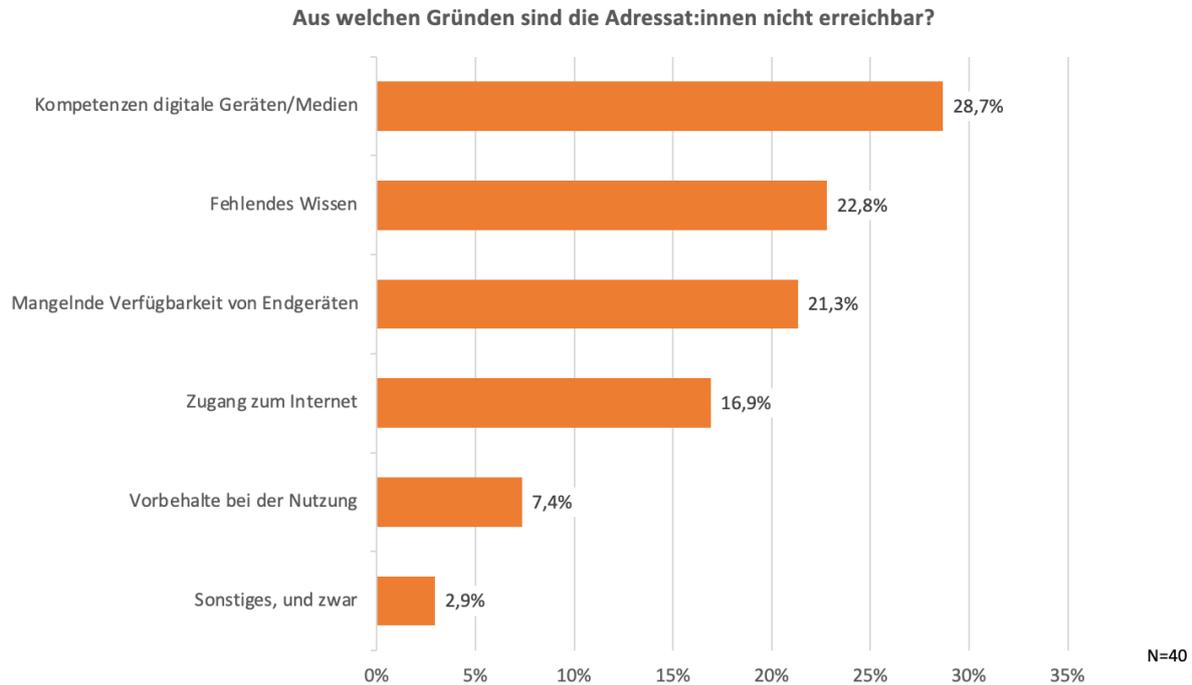


Abbildung 17: Gründe der Nichterreichbarkeit von Adressat:innen mit digitalen Medien

Die Abbildung befasst sich mit den Gründen, warum Adressat:innen der Gemeinwesenarbeit nicht erreichbar sind. Die am häufigsten genannte Schwierigkeit betrifft den Umgang mit digitalen Geräten und Medien, dies wurde von 28,7% der Fachkräfte genannt. Fehlendes Wissen über die Nutzung digitaler Angebote wurde von 22,8% der Befragten als Hindernis genannt. Etwa 21,3% der Fachkräfte sehen die mangelnde Verfügbarkeit von Endgeräten als Grund für die fehlende Erreichbarkeit. Ein weiterer Faktor ist der mangelnde Zugang zum Internet, welcher von 16,9% der Befragten genannt wurde. Vorbehalte bei der Nutzung digitaler Medien und Angebote wurden von 7,4% der Befragten als Hürde genannt. Schließlich wurde in 2,9% der Antworten andere, nicht namentlich aufgeführte Gründe genannt.

Erkennbar wird, in welchem Ausmaß die Corona-Pandemie die Tätigkeiten der Fachkräfte der Gemeinwesenarbeit im Sozialraum beeinflusst und transformiert hat. Eine weitere gesellschaftliche Krise, die ihre Aktivitäten und Tätigkeiten im Sozialraum verändert hat, ist der Ukrainekrieg. Die Ergebnisse zu den Auswirkungen im Sozialraum werden im Folgenden präsentiert.

Auswirkungen des Ukrainekriegs auf die Arbeit der Fachkräfte mit Adressat:innen im Sozialraum

Zu Beginn wurde in der Befragung allgemein nach dem Einfluss des Ukrainekrieges gefragt. Die nächste Abbildung präsentiert die Einschätzung der Fachkräfte:

Wie hoch ist der Einfluss des Ukrainekrieges auf Ihre aktuelle Arbeit?

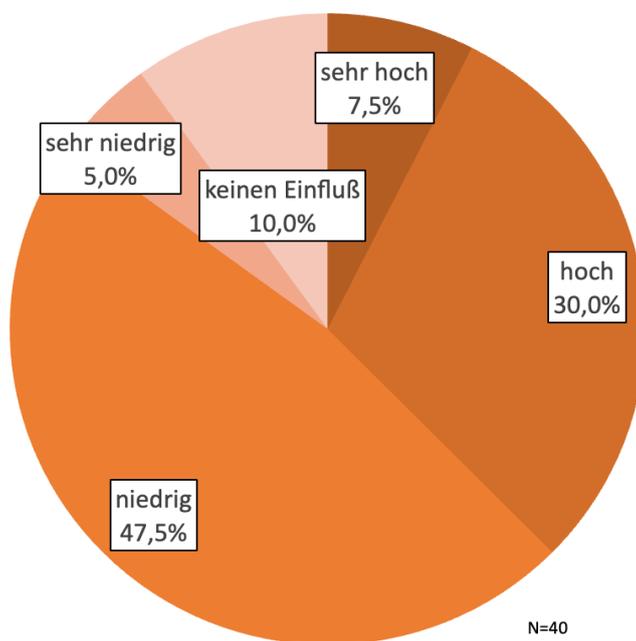


Abbildung 18: Einfluss des Ukrainekrieges auf die Arbeit

Diese Abbildung stellt den Einfluss des Ukrainekrieges auf die aktuelle Arbeit der Fachkräfte dar. Die Ergebnisse zeigen, dass eine Mehrheit der Befragten (47,5%) angibt, dass der Ukrainekrieg einen niedrigen Einfluss auf ihre aktuelle Arbeit hat. Dies deutet darauf hin, dass trotz der globalen Relevanz und der möglichen gesellschaftlichen Auswirkungen des Konflikts, die aktuelle Arbeit vieler Sozialarbeiter:innen nicht direkt von dieser geopolitischen Lage beeinflusst wird.

Auf der anderen Seite zeigt die Abbildung, dass rund ein Drittel (30%) der Befragten den Einfluss des Ukrainekrieges auf ihre Arbeit als hoch einstuft. Weitere 7,5% der Befragten geben sogar an, dass der Einfluss sehr hoch ist. Dies könnte auf die Tatsache hinweisen, dass ihre Arbeit vermutlich mit Menschen direkt betroffen von diesem Konflikt in Verbindung steht, beispielsweise durch die Betreuung von Geflüchteten aus der Ukraine.

Es wurde auch festgestellt, dass eine kleine Minderheit von 5% den Einfluss als sehr niedrig kennzeichnet. 10% der Befragten gaben an, dass der Ukrainekrieg keinen Einfluss auf ihre aktuelle Arbeit hat.

Etwas genauer wurde nach den Themen gefragt, die durch den Ukrainekrieg aufgekommen sind. Darum geht es im Folgenden.

Die Themen im Sozialraum infolge der Fluchtbewegungen aus der Ukraine sind in der nächsten Abbildung zusammengefasst dargestellt. Hierbei handelt es sich um Angaben der Fachkräfte im Freitextfeld des Fragebogens.

NEUE THEMEN INFOLGE DES UKRAINEKRIEGES

Flucht, Diskriminierung & Ungleichheit:

- Fluchterfahrung und Trauma/ Retraumatisierung, Sorgen
- Beratung und Unterstützungsangebote
- Kinderbetreuung (mangelnde Plätze) und Beruf
- Begegnung und Kontakt
- Ungleiche Bedingungen, Diskriminierungen Geflüchteter, strukturelle Ungleichbehandlung
- Vernetzung und Arbeit mit Ehrenamtlichen

Kostenanstieg und finanzielle Sorgen:

- steigende Energiekosten, Lebenshaltungskosten
- Einsparpotenzial bei Energieversorgung
- Armut, Geldknappheit
- Mehr Beratung zu finanziellen Engpässen und Unterstützung beim Thema Finanzen
- Mehr Tafelanträge

Weitere Themen:

- Mobilität
- Spendenbereitschaft, Hilfstransporte
- Bürokratie in Deutschland, Gesundheitssystem

Abbildung 19: Neue Themen infolge des Ukrainekrieges in der Arbeit mit Adressat:innen

Die Ergebnisse zeigen, dass die Soziale Arbeit im Zuge des Ukrainekrieges mit einer Reihe neuer Themen konfrontiert wurde. Flucht, Diskriminierung und Ungleichheit sind dabei zentrale Herausforderungen: Die Fluchterfahrung und daraus resultierende Traumatisierungen stellen ganz klar einen Schwerpunkt dar. Es zeigte sich ein gesteigerter Bedarf an Beratung und Unterstützung, insbesondere in Bezug auf Trauma/Retraumatisierung und die Sorgen der Betroffenen. Auch die Frage der Kinderbetreuung und die Vereinbarkeit von Beruf und Familie gewann an Bedeutung. Gleichzeitig mit diesem direkten Umgang mit den Betroffenen, stehen die Begegnung und der Kontakt im Fokus. Themen wie Diskriminierung und strukturelle Ungleichbehandlung wurden ebenso hervorgehoben und zeigen die Herausforderungen in Bezug auf die Inklusion der Geflüchteten. Die verstärkte Vernetzung und Zusammenarbeit mit Ehrenamtlichen als eine Antwort auf diese Themen betrachtet werden.

Den zweiten Bereich stellen die finanziellen Sorgen dar, die durch den Krieg verursacht wurden. Steigende Energie- und Lebenshaltungskosten, Armut und Geldknappheit sind relevante Einschnitte in den Alltag der Betroffenen. Die Soziale Arbeit sieht sich daher mit einem erhöhten Bedarf an Beratung zu finanziellen Engpässen und Unterstützung beim Thema Finanzen konfrontiert. Eine Zunahme bei den Tafelanträgen kann als ein weiteres Indiz für finanzielle Schwierigkeiten interpretiert werden.

Zudem sind weitere Themenfelder entstanden: Fragen der Mobilität, eine steigende Spendenbereitschaft und die Organisation von Hilfstransporten stellten sich als neue Arbeitsschwerpunkte heraus. Bürokratische Hürden in Deutschland und die Komplexität des Gesundheitssystems sind ebenfalls Themen, die eine hohe Relevanz im Kontext des Ukrainekrieges gewinnen. Die Gesamtheit dieser neuen Herausforderungen verdeutlicht die Breite und Vielschichtigkeit der Auswirkungen des Krieges auf die Soziale Arbeit.

Fazit und Ausblick

Die Ergebnisse der hier vorgestellten Studie zeigen, dass die Corona-Pandemie im Rahmen der Gemeinwesenarbeit zu einem Digitalisierungsschub geführt hat und der Bedarf an digitalen Medien und Methoden in der Arbeit vor Ort gestiegen ist. Zur Digitalisierung wurde festgestellt, dass E-Mail, gefolgt von WhatsApp, immer noch die am häufigsten genutzten Kommunikationsmittel in der Sozialen Arbeit sind. Soziale Medien und Chat-Apps werden eher wenig genutzt. Wichtige Kriterien bei der Auswahl digitaler Dienste sind Verfügbarkeit und Reichweite. Fast alle Fachkräfte schätzten ihre digitalen Kompetenzen als mittel bis sehr hoch ein und zeigten eine hohe Bereitschaft, ihre Fähigkeiten weiter zu verbessern. Während der Pandemie mussten vor allem Kompetenzen im Umgang mit Videokonferenztools, Datenschutz und Kollaborationssoftware erweitert werden. Nach Ende der Pandemiebeschränkungen plant die Mehrheit der Fachkräfte, weiterhin digitale Kommunikationsformen zu nutzen, insbesondere E-Mail und Zoom. Schließlich würden die Fachkräfte am dringendsten mehr Personal sowie erweiterte digitale und technische Möglichkeiten für ihre Arbeit im Quartier benötigen. Obwohl technischer Support und Fortbildungen am wenigsten benötigt wurden, wurden sie immer noch als relevante Ressourcen betrachtet.

Die Fachkräfte haben diese neuen Bedarfe akzeptiert und ihre digitalen Kompetenzen erweitert. Gemeinwesenarbeit hat sich dadurch nachhaltig verändert, da auch heute nach den Pandemiebeschränkungen die Mehrheit weiterhin digitale Kommunikationsformen nutzt. Als eine wichtige Voraussetzung für eine erfolgreiche Digitalisierung des Arbeitsfeldes sehen die befragten Fachkräfte die Verfügbarkeit von digitalen Diensten, die mit besserer Hardware und technischem Support einhergehen müssen. Hier könnten weitere Untersuchungen interessante Einblicke liefern, inwiefern die Digitalisierung anhält, sich weiterentwickelt oder gegebenenfalls doch rückläufig ist.

Die Akzeptanz der digitalen Methoden bei den Adressat:innen hing von verschiedenen Faktoren ab, wie der Fähigkeit, digitale Geräte zu nutzen, der Verfügbarkeit von Endgeräten, dem Zugang zum Internet und dem Wissen um die Nutzung digitaler Angebote. Hier bietet sich ein guter Ansatzpunkt für die Gemeinwesenarbeit. Neben der Erweiterung der eigenen digitalen Kompetenzen kann sie durch entsprechende Angebote dazu beitragen, dass die Menschen im Quartier digital kompetenter werden. Hier können Smartphone-Sprechstunden ansetzen, bei denen junge Ehrenamtliche Ältere im Umgang mit digitalen Endgeräten unterstützen oder auch Peer-to-Peer Ansätze, in denen Bewohner:innen den adäquaten Umgang mit digitalen Angeboten und Endgeräten erlernen. Soziale Ungleichheiten sollten hier berücksichtigt werden, denn nicht allen Bewohner:innen stehen ausreichende Ressourcen zur Verfügung, die eine Anschaffung von digitalen Endgeräten und den dazu notwendigen Internetzugang ermöglichen.

Soziale Ungleichheiten haben sich infolge der Pandemie und der Ukraine Krise verschärft. Insbesondere Menschen mit Migrationshintergrund, Geflüchtete und Alleinerziehende waren von den Folgen der Krisen stärker betroffen. Auch das Thema finanzielle Sorgen und Diskriminierung traten verstärkt auf. Die Arbeit der Gemeinwesenarbeit, in der sich die globalen gesellschaftlichen Krisen kleinräumig widerspiegeln, wird durch die untersuchten Krisen beeinflusst. Im Quartier ist sie konfrontiert mit Menschen, die von den Auswirkungen direkt betroffen und in ihrem Lebensalltag beeinflusst sind.

Es zeigt sich, dass die Befunde anderer Untersuchungen im Rahmen der hier skizzierten Studie im Wesentlichen bestätigt werden können, und dass darüber hinaus die digitalen und sozialen Herausforderungen für die Teilhabe mit Offenheit und Flexibilität bearbeitet werden. Es spricht viel dafür, dass das Konzept der Gemeinwesenarbeit einen guten Beitrag zur Teilhabeförderung gerade in unvorhergesehenen Situationen leisten kann, da sie Methoden bereithält, um Themen, die durch die Menschen vor Ort vorgegeben werden, bearbeiten zu können. Sie kann einen wichtigen Beitrag zur digitalen und sozialen Teilhabe leisten, vor allem von Menschen, die durch andere Institutionen weniger erreicht werden und unzureichende finanzielle Ressourcen besitzen. Gemeinwesenarbeit hat Zugänge und die Kompetenz zur individuellen Bearbeitung von gesellschaftlichen Krisen, die im Quartier in Erscheinung treten. Um diesen Auftrag aber annehmen und qualitativ gut ausführen zu können, braucht sie ausreichend Personal, Planungssicherheit und technische Ausstattung. Nach wie vor ist die Gemeinwesenarbeit ein Arbeitsbereich, der sich durch Projekte auszeichnet, die durch eine Anschubfinanzierung ins Leben gerufen werden und sich dauerhaft selbst tragen sollen. Gemeinwesenarbeit braucht kontinuierliche fachliche Begleitung und Planungssicherheit für Kommunen, Fachkräfte und Adressat:innen.

Literaturverzeichnis

- Aigner, B. (2022). Digital Divide und digitale Teilhabe im Alter. Perspektiven des Praxisprojekts „Digitale Hilfe“. *Medien & Erziehung*, 66(5), 60-60–67. Academic Search Ultimate.
- Böing, U., & Schäper, S. (2022). *Auswirkungen der Pandemie auf die Soziale Teilhabe von Menschen mit Behinderung*. https://katho-nrw.de/fileadmin/media/foschung_transfer/forschungsinstitute/Institut_fuer_Teilhabeforschung/Abschlussbericht_Soziale_Teilhabe_Menschen_mit_Behinderung_fin_barrierefrei.pdf
- Brandt, A. (2021). Digitalisierung in der Gemeinwesenarbeit – Bedarfe und Herausforderungen von Fachkräften in der Sozialen Arbeit. In M. Wunder (Hrsg.), *Digitalisierung und Soziale Arbeit. Transformationen und Herausforderungen* (S. 110-121). Verlag Julius Klinkhardt.
- Bromberg, A., Radau, H., & Sturzenhecker, B. (2022). Digitale Kommunikation, Partizipation und Selbstorganisation als Arbeitsprinzipien Offener Kinder- und Jugendarbeit in Corona-Zeiten. Eine Interpretation von zehn qualitativen Interviews mit Fachkräften. In U. Deinet, B. Sturzenhecker, & M. Icking (Hrsg.), *Neustart—Offene Kinder- und Jugendarbeit über Corona hinaus gestalten: Empirische Erkenntnisse und neue Konzepte = Offene Kinder- und Jugendarbeit über Corona hinaus gestalten* (S. 19–93). Juventa Verlag.
- Bundesministerium für Familie, Senioren, Frauen und Jugend. (2020). *Ältere Menschen und Digitalisierung. Erkenntnisse und Empfehlungen des Achten Altersberichts*. <https://www.bmfsfj.de/resource/blob/159704/3dab099fb5eb39d9fba72f6810676387/achter-altersbericht-aeltere-menschen-und-digitalisierung-data.pdf>
- Deinet, U., & Reutlinger, C. (2022). Veränderte Raumfiguren Jugendlicher in der Pandemie und sozial-räumliche Entwicklungen der Offenen Kinder- und Jugendarbeit. In U. Deinet, B. Sturzenhecker, & M. Icking (Hrsg.), *Neustart—Offene Kinder- und Jugendarbeit über Corona hinaus gestalten: Empirische Erkenntnisse und neue Konzepte = Offene Kinder- und Jugendarbeit über Corona hinaus gestalten* (S. 181–191). Juventa Verlag.
- van Deursen, A. J. A. M., & Helsper, E. J. (2015). The Third-Level Digital Divide: Who Benefits Most from Being Online? *Communication and Information Technologies Annual*, 10, 29–52. <https://doi.org/10.1108/S2050-206020150000010002>
- van Deursen, A. J., & van Dijk, J. A. (2019). The first-level digital divide shifts from inequalities in physical access to inequalities in material access. *New Media & Society*, 21(2), 354–375. <https://doi.org/10.1177/1461444818797082>
- Engels, D. (2008). *Lebenslagen. Lexikon der Sozialwirtschaft* (S. 643-646). Nomos Verlag.
- Fehren, O., Martin, E. & Schreier, M. (2023). *Gemeinwesenarbeit im deutschsprachigen Raum. Ein Forschungsbericht zu Finanzierungsformen, Trägerschaften und Vorkommen von GWA*. file:///C:/Users/sonja.preissing/Downloads/Gemeinwesenarbeit_im_deutschsprachigen_Raum-1.pdf
- Figenwald, I. & Bläsius, J. (2022). *Die sozialen Auswirkungen des Ukraine-Kriegs in Deutschland*. <https://www.fes.de/themenportal-flucht-migration-integration/artikelseite-flucht-migration-integration/die-sozialen-auswirkungen-des-ukraine-kriegs-in-deutschland>

- Icking, M., Deinet, U., & Sturzenhecker, B. (2022). Die quantitative Befragung der Einrichtungen im Rahmen der Studie »Neustart der Offenen Kinder- und Jugendarbeit in der Corona-Zeit« Ergebnisse und Diskussion. In U. Deinet, B. Sturzenhecker, & M. Icking (Hrsg.), *Neustart—Offene Kinder- und Jugendarbeit über Corona hinaus gestalten: Empirische Erkenntnisse und neue Konzepte = Offene Kinder- und Jugendarbeit über Corona hinaus gestalten* (S. 94–156). Juventa Verlag.
- Iske, S. & Kutscher, N. (2020). Digitale Ungleichheiten im Kontext Sozialer Arbeit. In N. Kutscher, T. Ley, U. Seelmeyer, F. Siller, A. Tillmann & I. Zorn (Hrsg.), *Handbuch Soziale Arbeit und Digitalisierung* (S. 115-128). Beltz Juventa Verlag.
- Kutscher, N., Ley, T., Seelmeyer, U., Siller, F., Tillmann, A., & Zorn, I. (Hrsg.). (2020). *Handbuch Soziale Arbeit und Digitalisierung*. Beltz Juventa Verlag.
- Lips, A., Heyer, L., & Thomas, S. (2022). Jungendliches Raumerleben während der Corona-Pandemie. *Diskurs Kindheits- und Jugendforschung/ Discourse. Journal of Childhood and Adolescence Research, Heft 1*, 72–88. <https://doi.org/10.3224/diskurs.v17i1.05>
- Landesarbeitsgemeinschaft Soziale Brennpunkte Hessen e.V. (2019). Qualitätsstandards der Gemeinwesenarbeit in Hessen. https://www.gemeinwesenarbeit-hessen.de/wp-content/uploads/Broschuere_web-1.pdf
- Loher, M. (2019). Soziale Arbeit 4.0. *Sozialmagazin*, 3, 20–26. <https://doi.org/10.3262/SM1904020>
- Schnur, O. (Hrsg.) (2014). *Quartiersforschung. Zwischen Theorie und Praxis*. Springer VS.
- Seelmeyer, U. (2019). Soziale Arbeit und ihre Doppelrolle in der digitalen Transformation. *Sozialmagazin*, 3, 58–65. <https://doi.org/10.3262/SM1904058>
- Seelmeyer, U., & Waag, P. (2020). Hybridisierung personenbezogener sozialer Dienstleistungen. In N. Kutscher, T. Ley, U. Seelmeyer, F. Siller, A. Tillmann, & I. Zorn (Hrsg.), *Handbuch Soziale Arbeit und Digitalisierung* (S. 180–189). Beltz Juventa.
- Stüwe, G., & Ermel, N. (2019). Digitalisierung und professionelles Handeln in der Sozialen Arbeit. *Sozialmagazin*, 3, 90–98. <https://doi.org/10.3262/SM1904090>
- Suden, W. (2020). Digitale Teilhabe im Alter: Aktivierung oder Diskriminierung?. In S. Stadelbacher, W. Schneider, *Lebenswirklichkeiten des Alter(n)s* (S. 267-289). Springer VS-Verlag.
- Thiel, K. (2022). Kriegsflüchtlinge aus der Ukraine – Wie kann ein gutes Ankommen vor Ort gelingen. *TUP - Theorie und Praxis der Sozialen Arbeit* (ISSN 0342-2275), (3), 185–189.
- Verständig, D., Klein, A., & Iske, S. (2016). Zero-Level Digital Divide: Neues Netz und neue Ungleichheiten. *Siegen: Sozial*, 50–55.
- Voigts, G., & Blohm, T. (2022). *Offene Kinder- und Jugendarbeit in Corona-Zeiten aus Sicht von Fachkräften: Eine empirische Studie zur Situation von Einrichtungen in Hamburg*. https://www.ssoar.info/ssoar/bitstream/handle/document/79462/ssoar-2022-voigts_et_al-Offene_Kinder-_und_Jugendarbeit_in.pdf?sequence=1
- Wiesemann, L.; Rohland, F. & Krüger, K. (2023). *Urbane Resilienz – Benachteiligte Quartiere im Spiegel der Corona-Pandemie. vhw-Schriftenreihe Nr. 41*. https://www.vhw.de/fileadmin/user_upload/08_publicationen/vhw-schriftenreihe-tagungsband/PDFs/vhw_Schriftenreihe_Nr._41_Urbane_Resilienz.pdf

Anhang: Fragebogen

Wie hoch ist insgesamt der Einfluss der Corona-Pandemie auf Ihre aktuelle Arbeit?

- sehr hoch
- hoch
- mittel
- niedrig
- sehr niedrig
- keine Meinung

Welche neuen Themen haben sich für Sie im Laufe der Pandemie für die Arbeit mit den Adressatinnen ergeben?

(offene Antwort)

Gibt es Angebote, die Sie vor der Pandemie im Programm hatten, die es jetzt nicht mehr gibt?

- Ja
- Nein

Welche Angebote sind das im Einzelnen?

(offene Antwort)

Gibt es Angebote, die während der Pandemie neu entstanden sind?

- Ja
- Nein

Welche Angebote sind das im Einzelnen?

(offene Antwort)

Welche Angebote dieser neuen Angebote werden nach Aufhebung der Pandemiebeschränkungen fortgesetzt?

(offene Antwort)

Wie viele aktive Ehrenamtliche gab es vor der Pandemie im Quartier beziehungsweise in Ihrer Einrichtung?

- Ehrenamtliche im Quartier
- Ehrenamtliche in der Einrichtung
- keine Angaben möglich

Wie viele aktive Ehrenamtliche gibt es aktuell im Quartier?

- Ehrenamtliche im Quartier
- Ehrenamtliche in der Einrichtung
- keine Angaben möglich

Mit welchen der folgenden Adressat*innengruppen haben Sie häufiger Kontakt seit Beginn der Pandemie?

(Mehrere Antworten möglich)

- Alleinerziehende
- Ältere Menschen
- Geflüchtete
- Jugendliche
- Kinder
- Menschen mit Migrationshintergrund
- Sonstiges, und zwar
- keine Veränderung

Mit welchen der folgenden Adressat*innengruppen haben Sie seltener Kontakt seit Beginn der Pandemie?

(Mehrere Antworten möglich)

- Alleinerziehende
- Ältere Menschen
- Flüchtlinge
- Jugendliche
- Kinder
- Menschen mit Migrationshintergrund
- Sonstiges, und zwar
- keine Veränderung

Wie häufig haben Sie mit folgenden Adressat*innen durchschnittlich pro Woche Kontakt?

(offene Antwort)

(Dazu zählen alle Formen von Kontakt, wie Telefonate, persönliche Gespräche, Email, WhatsApp und ähnliches)

- Alleinerziehende
- Ältere Menschen
- Geflüchtete
- Jugendliche
- Kinder
- Menschen mit Migrationshintergrund
- Sonstige

Wie hoch ist der Einfluss des Ukrainekriegs auf Ihre aktuelle Arbeit?

- sehr hoch
- hoch
- niedrig
- sehr niedrig
- keinen Einfluss

- keine Meinung

Welche neuen Themen haben sich für Sie in Folge des Ukrainekriegs für die Arbeit mit den Adressat*innen ergeben?

(offene Antwort)

Wie viele Anfragen haben Sie durchschnittlich pro Woche über Social Media vor der Coronapandemie, während der Lockdownphasen, nach dem Lockdown und nach Ende der Coronaverordnungen bekommen?

(per Email, Messenger wie Whats App oder über andere digitale Kanäle)

- Vor der Pandemie
- Während der Lockdownphasen
- Nach dem Lockdown
- Seit dem Ende der Coronaverordnungen

Über welche digitalen Medien erreichen Sie die Anfragen der Adressat*innen? Bitte sortieren Sie die digitalen Medien nach der Häufigkeit der Anfragen.

(Sie können die Medien anklicken oder auf die rechte Seite ziehen. Das häufigste Medium soll ganz oben stehen)

(offene Antwort)

Welche sozialen Dienste nutzen Sie für die Kommunikation im Rahmen Ihrer Arbeit?

(Mehrfachnennungen möglich)

- Email
- WhatsApp
- Facebook
- Tiktok
- Instagramm
- Signal
- Andere Messenger
- Kontaktaufnahme mit Adressat*innen
- Beratung von Adressat*innen
- Zusammenarbeit im Team

Nach welchen Kriterien haben Sie digitale Dienste für die Arbeit mit Adressat*innen ausgewählt?

(Mehrfachnennung möglich)

- Barrierefreiheit
- Datenschutz
- Verfügbarkeit
- persönliche Erfahrung
- Benutzerfreundlichkeit
- Reichweite/Verbreitung
- Kosten
- Sonstiges, und zwar

Wie schätzen Sie Ihre Kompetenzen zur Nutzung digitaler Dienste und Medien ein?

- 1 - sehr geringe Kompetenz
- 2
- 3
- 4
- 5
- 6
- 7
- 8
- 9
- 10 - sehr hohe Kompetenz

**In welchen Bereichen mussten Sie sich in der Pandemie digitale Kompetenzen aneignen?
(Mehrfachnennung möglich)**

- Adressat*innen- und Dokumentationssoftware
- Chat- und Messengerdienste (z.B. WhatsApp, Telegram)
- Videokonferenztools (z.B. Zoom, BigBlueButton)
- Social Media (z.B. Facebook, Instagram, Youtube)
- Kollaborationssoftware (z.B. MS Teams, Skype)
- Jobportale (z.B. LinkedIn, Xing, Stepstone)
- Verwaltungssoftware für Buchhaltung, Personalplanung etc. (z.B. DATEV, PQ-Sys)
- Datenschutz
- Bild- und Videobearbeitung
- Webseitengestaltung/Blogs
- Sonstiges, und zwar

Wie haben Sie sich die erforderlichen digitalen Kompetenzen angeeignet?

- Fortbildung
- Handbücher
- Lernvideos
- im Team / mit Kolleg*innen
- Autodidaktisch
- Podcasts
- Sonstiges, und zwar

In welchen Bereichen sehen sie noch Bedarf, Ihre digitalen Kompetenzen zu verbessern?

(Mehrfachnennung möglich)

- Adressat*innen- und Dokumentationssoftware
- Chat- und Messengerdienste (z.B. WhatsApp, Telegram)
- Videokonferenztools (z.B. Zoom, BigBlueButton)
- Social Media (z.B. Facebook, Instagram, Youtube)
- Kollaborationssoftware (z.B. MS Teams, Skype)

- Jobportale (z.B. LinkedIn, Xing, Stepstone)
- Verwaltungssoftware für Buchhaltung, Personalplanung etc. (z.B. DATEV, PQ-Sys)
- Datenschutz
- Webseitengestaltung/Blogs
- Bild- und Videobearbeitung
- Sonstiges, und zwar

Wie schätzen Sie Ihre Bereitschaft zur Nutzung digitaler Dienste und Medien ein?

- keine Bereitschaft
- 2
- 3
- 4
- 5
- 6
- 7
- 8
- 9
- sehr hohe Bereitschaft

Welche Vorteile haben sich aus Ihrer Sicht als Fachkraft aus der Nutzung von digitalen Medien ergeben?

- Erreichbarkeit von neuen Adressat*innengruppen
- Mehr Adressat*innen erreicht
- Häufigerer Kontakt zu Adressat*innen
- Effizienz
- einfache Kommunikation
- Zeitersparnis
- Sonstiges, und zwar

Wie hoch schätzen Sie den Anteil Ihrer Adressat*innen ein, die auf digitalem Weg nicht erreicht werden können?

- 0%
- 10%
- 20%
- 30%
- 40%
- 50%
- 60%
- 70%
- 80%
- 90%
- 100%

Aus welchen Gründen sind die Adressat*innen nicht erreichbar?

- Mangelnde Verfügbarkeit von Endgeräten (Handy, Tablet, PC))
- Zugang zum Internet
- Kompetenzen im Umgang digitalen Geräten/Medien
- Fehlendes Wissen
- Vorbehalte bei der Nutzung (z.B. Datenschutz))
- Sonstiges, und zwar

Welche digitalen Kommunikationsformen führen Sie jetzt nach dem Ende der Pandemiebeschränkungen weiter?

(Mehrfachnennung möglich)

- Email
- WhatsApp
- Instagram
- Facebook
- Telegram
- Signal
- Skype
- Teams
- Zoom
- andere Videokonferenzsoftware
- Sonstiges, und zwar

Warum werden einzelne digitale Kommunikationsformen nach dem Ende der Pandemiebeschränkungen weitergenutzt?

(offene Antwort)

Welche digitalen Kommunikationsformen führen Sie jetzt nach dem Ende der Pandemiebeschränkungen nicht weiter?

- Email
- Whatsapp
- Instagram
- Facebook
- Telegram
- Signal
- Skype
- Teams
- Zoom
- andere Videokonferenzsoftware
- Sonstiges, und zwar

Warum werden einzelne digitale Kommunikationsformen nach dem Ende der Pandemiebeschränkungen nicht weitergenutzt?

(offene Antwort)

Welche Ressourcen benötigen Sie am dringenden für die Arbeit im Quartier?

Bitte sortieren Sie die Ressourcen nach ihrer Wichtigkeit (maximal 3 Nennungen). Sie können die Ressourcen anklicken oder auf die rechte Seite ziehen. Das häufigste Ressource soll ganz oben stehen.

(offene Antwort)

Welche berufliche Position haben Sie?

- Hilfskraft ohne formale Qualifikation
- Fachkraft
- Ehrenamtlich Tätige
- Führungskraft untere bis mittlere Ebene (Teamleitung u.ä.)
- Führungskraft obere Ebene (Geschäftsführung, Vorstand o.ä.)
- Sonstiges, und zwar

Zum Abschluss haben wir noch einige Fragen zur Ihrer Person:

Wie alt sind Sie?

- 18 bis 29 Jahre
- 30 bis 44 Jahre
- 45 bis 64 Jahre
- 65 Jahre und älter
- keine Angabe

Welchem Geschlecht fühlen Sie sich zugehörig?

- weiblich
- männlich
- eigene Definition, und zwar
- nicht-binär

Vielen Dank für Ihre Teilnahme an der Befragung!

Wenn Sie Fragen haben, nehmen Sie gerne mit uns Kontakt auf: