

# Umgang mit Widerstand gegenüber Digitalisierung im Feld der Sozialen Arbeit



Ein Kartenset mit Handlungsstrategien für  
Organisationen und Fachkräfte der Sozialen Arbeit

Sabine Klinger, Andrea Mayr & Susanne Sackl-Sharif

In diesem Kartenset werden **Handlungsstrategien** für den Umgang mit Widerstand im Bereich der Digitalisierung für **Organisationen und Fachkräfte der Sozialen Arbeit** vorgestellt.

Zuerst beschreiben wir Digitalisierungsprozesse in der Sozialen Arbeit und welche Bedingungen dazu führen, dass Widerstand im Umgang mit Digitalisierung entstehen kann und wie sich dieser in der Arbeitspraxis zeigt. Danach greifen wir drei konkrete Themen auf, die im Umgang mit Widerstand relevant sind: 1) **Formulierung einer Digitalisierungsstrategie**, 2) **technologische Infrastruktur** und 3) **Digital Literacies**.

Der Begriff **digitale Technologien** wird in diesem Kartenset als Oberbegriff für digitale Endgeräte (z.B. Computer, Smartphones), Anwendungssoftware (z.B. Office-Anwendungen, Messaging-Dienste, E-Mail-Programme, Social Media, Online-Meeting-Tools, Cloud-Speicher) und Netzwerke (Internetzugang, WLAN) verwendet. Zur Vertiefung der einzelnen Themen sind auf den Karten auch Literaturhinweise abgebildet.

Die beschriebenen Ansatzpunkte können sowohl für Personen in **Leitungsfunktionen** als auch für **Fachkräfte** der Sozialen Arbeit Anregungen bieten.

### Projektbeschreibung

Dieses Kartenset ist 2024 im Rahmen des Projekts [digi@youthwork](mailto:digi@youthwork) entstanden. Es wurde von der Arbeiterkammer Steiermark, Projektfonds Arbeit 4.0, finanziert. Nähere Informationen befinden sich auf der Webseite: [digitalesozialearbeit.github.io](https://digitalesozialearbeit.github.io).



### Projektpartner:innen

Institut für Erziehungs- und Bildungswissenschaft (Universität Graz), Institut Soziale Arbeit (FH JOANNEUM) & LebensGroß

### Projektteam der Universität Graz

Sabine Klinger, Andrea Mayr, Susanne Sackl-Sharif

### Gestaltung / Bildnachweis

Julia Stubenböck, [out-of-habit.com](https://www.out-of-habit.com)

Dieses Kartenset wurde auf FSC®-zertifiziertes Umpelupier gedruclt.



# Digitalisierung und Soziale Arbeit. Ein Widerspruch?



Viele Fachkräfte der Sozialen Arbeit entscheiden sich für dieses Berufsfeld, da ihnen die Beziehungsarbeit und der zwischenmenschliche Kontakt mit Adressat:innen am Herzen liegen. Diese Kernaufgaben sehen Fachkräfte durch den Einsatz von **digitalen Technologien** oftmals bedroht. Gleichzeitig zeigen unsere Studien, dass digitale Technologien mittlerweile ein **selbstverständlicher Bestandteil der Arbeitspraxis** geworden sind und sich Fachkräfte als technikaffine und kompetente Nutzer:innen digitaler Tools beschreiben.

Vor allem die Covid-19-Pandemie führte zu einer besseren Ausstattung der Fachkräfte mit technischem Equipment. Besonders in der **Kommunikation mit Kolleg:innen und Vernetzungspartner:innen** kam es zu einem Digitalisierungsschub.



Sabine Klinger, Andrea Mayr, Susanne Sackl-Sharif & Esther Brossmann-Handler (2023). Zur (nicht) selbstverständlichen Nutzung digitaler Technologien in der Sozialen Arbeit. Ergebnisse einer österreichweiten Befragung von Fachkräften. In: Soziale Arbeit. Zeitschrift für soziale und sozialverwandte Gebiete, 72/6, S. 202-211.

Die **Arbeit mit den Adressat:innen** hat sich hingegen eher **wenig digitalisiert**. Fachkräfte gehen davon aus, dass die Beziehungsarbeit nicht zur Gänze digitalisierbar sei und der analoge Kontakt nicht ersetzt werden kann. Sie sind jedoch davon überzeugt, dass Digitalisierung das Feld der Sozialen Arbeit nachhaltig geprägt hat und in Zukunft noch weiter an Bedeutung gewinnen wird. Insbesondere in der Kinder- und Jugendarbeit besteht der Wunsch, die eigenen **digitalen Kompetenzen** zu erweitern, um die Adressat:innen in ihren zunehmend digitalen Lebenswelten abholen und bestmöglich begleiten zu können. Gleichzeitig gilt es, auch jene Kolleg:innen ins Boot zu holen, die dem Thema nach wie vor mit Widerstand begegnen.

Wir haben Ansatzpunkte herausgearbeitet, die im **Umgang mit Widerstand im Bereich der Digitalisierung** in der Sozialen Arbeit unterstützend sein können. Diese Strategien haben wir in diesem Kartenset gesammelt.

---

**digitalesozialearbeit.github.io**

© **diggi@youthwork** | Sabine Klinger, Andrea Mayr, Susanne Sackl-Sharif





**Widerstand** gegenüber Digitalisierung entsteht bei Fachkräften der Sozialen Arbeit insbesondere, wenn die **Ausstattung mit digitalen Tools als unzureichend wahrgenommen** wird. Hierzu zählen u.a. veraltete Hardware oder Programme, deren Logik nicht der Arbeitspraxis der Fachkräfte entspricht. Digitalisierung wird dann oft mit einem zusätzlichen zeitlichen Aufwand verbunden. Als hilfreich und sinnvoll werden digitale Neueinführungen dann erlebt, wenn diese einen Praxisbezug aufweisen und als arbeitserleichternd wahrgenommen werden.

Verstärkt wird der Widerstand hingegen bei fehlenden Mitbestimmungsmöglichkeiten bei der Auswahl von oder Rückmeldungen zu digitalen Tools, bei unzureichendem IT-Support und wenn Austauschmöglichkeiten mit Kolleg:innen fehlen.

Es wurde deutlich, dass der Widerstand in jenen Organisationen besonders hoch ist, die keine Digitalisierungsstrategie entwickelt haben oder diese nicht ausreichend kommunizieren:

- ✘ Fachkräfte haben hier oft das Gefühl, dass klare Ziele fehlen und zu viele Ideen gleichzeitig verfolgt werden.
- ✘ Die Einführung neuer Software wird als ‚überstürzt‘ und wenig vorbereitet erlebt.
- ✘ Es gibt weniger formale oder unzureichende Unterstützungssysteme.
- ✘ Teilweise fehlen Regelungen zur Erreichbarkeit in der Freizeit, weshalb Fachkräfte individuelle Strategien entwickeln müssen, um der räumlichen und zeitlichen Entgrenzung entgegenzuwirken.



Sabine Klinger, Romana Rauter & Susanne Sackl-Sharif (2023). Digitalisation at Workplaces. Challenges, Contextual Factors and Innovation Potentials. In: Sandra Hummel u.a. (Hg.), Shaping Tomorrow Today – SDGs from Multiple Perspectives. Springer, S. 327–353.

---

**digitalesozialearbeit.github.io**

© [digi@youthwork](mailto:digi@youthwork) | Sabine Klinger, Andrea Mayr, Susanne Sackl-Sharif

# Welche Formen von Widerstand gibt es?





Widerstand gegenüber Digitalisierung kann in Organisationen der Sozialen Arbeit auf unterschiedlichen Ebenen entstehen.

**Individueller vs. kollektiver Widerstand:** Widerstand kann von Einzelpersonen ausgehen, aber auch von Personengruppen, Abteilungen oder ganzen Organisationen. So können sich bspw. einzelne Teams weigern, die Implementierung einer bestimmten Software umzusetzen.

**Haltung vs. (Nicht-)Handlung:** Widerstand kann sich in Form einer skeptischen oder abwehrenden Haltung gegenüber Digitalisierung äußern. In diesem Zusammenhang schwingen oft Dystopien mit, etwa ständig überwacht oder kontrolliert zu werden. Digitale Tools werden hier aber dennoch in der Arbeitspraxis verwendet.

Widerstand kann zudem in konkreten **Handlungen** zum Ausdruck gebracht werden, etwa in Form von Beschwerdeschreiben, Versuchen, Kolleg:innen von der eigenen Meinung zu überzeugen, oder bewusst Geräte zu verwenden, die für neue Software zu alt sind.

Weiters kann sich Widerstand auch in **Nicht-Handlungen** äußern, wenn beispielsweise berufliche Termine, anders als vereinbart, nicht in einen gemeinsamen digitalen Kalender eingetragen werden. Zum Teil ist auch eine völlige Ablehnung der Nutzung digitaler Technologien zu beobachten, zum Beispiel, wenn weiterhin analog dokumentiert wird. Dies kann jedoch einen Mehraufwand für jene Kolleg:innen bedeuten, welche die analogen Dokumente in das digitale System übertragen müssen.



Heiner Heiland & Simon Schaupp (Hg. 2023).  
Widerstand im Arbeitsprozess. Eine arbeits-  
soziologische Einführung. Transcript.

---

**digitalesozialearbeit.github.io**

© [digi@youthwork](mailto:digi@youthwork) | Sabine Klinger, Andrea Mayr, Susanne Sackl-Sharif

# Notwendigkeit einer klaren Digitalisierungsstrategie



# Digitalisierungsstrategie.

## Überblick

4

Digitale Transformationsprozesse stellen Organisationen vor die Herausforderung, sich strategisch auszurichten, um Digitalisierungsprozesse nachhaltig zu verankern und steuern zu können. Hierfür eignet sich das Formulieren einer Digitalisierungsstrategie, um ein Bewusstsein für den **(erhofften) Nutzen** und die **(wahrgenommenen) Risiken** der Digitalisierung in der Organisation zu schaffen. Bei der Entwicklung einer Digitalisierungsstrategie sind eine zielgerichtete Auseinandersetzung mit der Thematik und bewusste (partizipative) Entscheidungen zentral. Grundsätzlich sollten dabei die Anforderungen, Zielperspektiven und Rahmenbedingungen der Tätigkeiten sowie die Arbeitsbedingungen innerhalb der Organisation mitgedacht und kritisch hinterfragt werden. Dies kann mitunter auch bedeuten, sich in manchen Bereichen bewusst dafür zu entscheiden, analog zu bleiben.



Sabine Klinger, Andrea Mayr, Romana Rauter & Anita Lerch (2020). Digital und/oder analog? Zusammenarbeit am Arbeitsplatz im Gesundheits- und Sozialwesen aus der Perspektive von Führungskräften. In: Soziales\_Kapital, 24/2020, S. 377-391.

Bei der Formulierung einer Digitalisierungsstrategie sollten u.a. folgende Inhalte aufgegriffen werden:

- ✓ Positionierung (Welche Bereiche werden digitalisiert? Welche bleiben analog bzw. werden hybrid?)
- ✓ IT-Infrastruktur (Hardware, Software, Internetverbindung)
- ✓ Wissensvermittlung & Unterstützungssysteme (Schulungen, Fort- und Weiterbildungen, IT-Support, Sensibilisierungssysteme, kollegiale Supportsysteme, zeitliche Ressourcen)
- ✓ Mitbestimmungsmöglichkeiten
- ✓ Regeln und Richtlinien für die Nutzung von digitalen Technologien
- ✓ Budget für Digitalisierung

---

[digitalesozialearbeit.github.io](https://github.com/digitalesozialearbeit)

© [digi@youthwork](mailto:digi@youthwork) | Sabine Klinger, Andrea Mayr, Susanne Sackl-Sharif



# Gestaltungsräume für die Beteiligung von Fachkräften ermöglichen



# Digitalisierungsstrategie. Mitgestaltung ermöglichen

5

Die Art und Weise, wie Digitalisierungsprozesse eingeführt und umgesetzt werden, hat großen Einfluss darauf, wie sie wahrgenommen und bewertet werden. Unsere Analysen zeigen, dass der Einbezug von Fachkräften in die Entwicklung und Umsetzung von Digitalisierungsstrategien die **Akzeptanz** neuer Technologien und Arbeitsstrukturen erhöht sowie die Bereitschaft von Fachkräften steigert, digitale Tools in ihrer Arbeitspraxis anzuwenden.

Selbst wenn die Einführung neuer digitaler Technologien Top-down erfolgt, ist es entscheidend, ob Fachkräfte **Mitgestaltungsmöglichkeiten** haben, ob auf ihre Bedürfnisse und Digital Literacies Rücksicht genommen wird, und ob Softwarelösungen zur Handlungspraxis der Fachkräfte bzw. zu den Lebenswelten der Adressat:innen passen.

Damit Digitalisierungsstrategien von möglichst vielen Mitgliedern einer Organisation mitgetragen werden, ist es daher empfehlenswert, Fachkräfte aktiv einzubeziehen, insbesondere wenn es um die Positionierung im Bereich der Digitalisierung oder die Auswahl von digitalen Tools geht.

Außerdem ist es wichtig, über Möglichkeiten nachzudenken, wie Verbesserungsvorschläge, Änderungswünsche oder Ideen innerhalb der Organisation weitergegeben werden können. Ansatzpunkte dafür sind etwa die Etablierung einer Arbeitsgruppe für Digitalisierung oder die Implementierung eines Verbesserungsmanagements.



Sabine Klinger, Andrea Mayr & Susanne Sackl-Sharif (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.

---

[digitalesozialearbeit.github.io](https://github.com/digitalesozialearbeit)

© [digi@youthwork](mailto:digi@youthwork) | Sabine Klinger, Andrea Mayr, Susanne Sackl-Sharif

# Klarheit schafft Akzeptanz





# Digitalisierungsstrategie.

## Transparente Entscheidungen

6

Digitale Transformationsprozesse sollten nach Möglichkeit transparent gestaltet und gesteuert werden. Eine **klar kommunizierte Digitalisierungsstrategie** hat einen positiven Einfluss auf die Wahrnehmung von Digitalisierungsprozessen und führt dazu, dass Fachkräfte diesen offener gegenüberstehen. Fachkräfte sollten insbesondere über die Positionierung der Organisation im Bereich der Digitalisierung informiert und auf dem Laufenden gehalten werden.

Gleichzeitig wird es als unterstützend erlebt, wenn die Digitalisierungsstrategie auch den **Nutzen von digitalen Tools** für die Arbeitspraxis vermittelt und Arbeitserleichterungen erkennbar sind. Dies trägt dazu bei, dass Fachkräfte digitale Technologien als selbstverständlichen Bestandteil ihrer Arbeitspraxis betrachten.

Für Fachkräfte ist es wichtig, jene **Standards** zu kennen, die festlegen, was von ihnen im jeweiligen Arbeitskontext im Bereich der Digitalisierung erwartet wird. Dies ist vor allem auch für neue Fachkräfte im Prozess des Onboardings relevant. Die Informationen sollten kontinuierlich zur Verfügung gestellt und bei Bedarf aktualisiert werden. Der Zugang sollte für alle Fachkräfte einfach zu finden und bekannt sein.

Da digitale Transformationsprozesse durch eine hohe Dynamik gekennzeichnet sind, empfehlen wir Organisationen eine **Fehlerkultur** zu etablieren. So können neue Formen der Dienstleistungserbringung ausprobiert, weiterentwickelt oder verworfen werden und Organisationen sind in der Lage, auf neue Umweltbedingungen oder Bedarfe von Adressat:innen zu reagieren.



Sabine Klinger & Andrea Mayr (2021). Die digitale Transformation transparent gestalten. In: Sozialwirtschaft, 03/2021, S. 10-12.

---

[digitalesozialarbeit.github.io](https://github.com/digitalesozialarbeit)

© [digi@youthwork](mailto:digi@youthwork) | Sabine Klinger, Andrea Mayr, Susanne Sackl-Sharif

# Flexible Regeln für flexibles Arbeiten



# Digitalisierungsstrategie.

## Flexible Lösungen

7

In Digitalisierungsstrategien sollten einerseits allgemeine Regeln und Richtlinien im Umgang mit Digitalisierung beschrieben, andererseits aber **Besonderheiten** unterschiedlicher Arbeitskontexte berücksichtigt werden, da das Feld der Sozialen Arbeit sehr heterogen ist. So folgt jedes Handlungsfeld eigenen Logiken und je nach Adressat:innengruppe gibt es unterschiedliche Bedarfe an digitalen Tools. In der Formulierung der Strategie ist es daher wichtig, **flexible Lösungen** und **individuelle Spielräume** zu ermöglichen.

Individuelle Gestaltungsräume können in **Betriebsvereinbarungen** festgehalten und in Mitarbeiter:innengesprächen zwischen Vorgesetzten und Fachkräften verhandelt und protokolliert werden. Ein Beispiel hierfür ist etwa eine Betriebsvereinbarung für das Arbeiten im Homeoffice, um orts- und zeitunabhängiges Arbeiten zu ermöglichen und auf individuelle Bedürfnisse von Fachkräften eingehen zu können. Diese Flexibilität stellt eine wichtige Ausgangsbasis für die Gesundheit und Selbstfürsorge von Fachkräften dar.



Sabine Klinger, Susanne Sackl-Sharif & Andrea Mayr (2025). Ortsunabhängiges und zeitflexibles Arbeiten. Die digitalisierte Soziale Arbeit im Spannungsfeld von organisationalen Rahmenbedingungen und individuellen Strategien. In: Michael Opielka & Christian Erfurth (Hg.), Soziale Digitalisierung. Perspektiven zu den Schnittstellen von Technik und Gesellschaft. Springer VS.

---

[digitalesozialearbeit.github.io](https://digitalesozialearbeit.github.io)

© [digi@youthwork](mailto:digi@youthwork) | Sabine Klinger, Andrea Mayr, Susanne Sackl-Sharif

# Angemessene technologische Infrastruktur als Schlüssel zur Akzeptanz



# Technologische Infrastruktur.

## Überblick

Eine wichtige Voraussetzung für eine selbstverständliche und qualitätsvolle Nutzung digitaler Technologien im Arbeitsalltag ist eine **zeitgemäße IT-Infrastruktur**. Unsere Analysen zeigen, dass eine unzureichende technische Ausstattung die beste Digitalisierungsstrategie scheitern lässt. Fachkräfte sollen deshalb Hard- und Software zur Verfügung haben, die ihren Tätigkeiten entsprechen.

Die Logiken der Handlungsfelder und die Adressat:innen-gruppen bestimmen hierbei den **Digitalisierungsgrad**. Es sollte daher vorab geklärt werden, welche Prozesse digitalisiert werden können und in welchen Bereichen weiterhin bewusst analog gearbeitet werden sollte.

Fachkräfte der Sozialen Arbeit sind unzufrieden, wenn:

- ✘ die Software nicht den Logiken der Sozialen Arbeit entspricht,
- ✘ die Software mit den täglichen Arbeitsprozessen nicht kompatibel ist,
- ✘ aufgrund geringer finanzieller Mittel zu alte oder zu wenige Geräte vorhanden sind,
- ✘ es (insbesondere im mobilen Dienst) zu Konnektivitätsproblemen kommt.



Sabine Klinger, Andrea Mayr & Susanne Sackl-Sharif (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.

---

[digitalesozialarbeit.github.io](https://github.com/digitalesozialarbeit)

© [digi@youthwork](mailto:digi@youthwork) | Sabine Klinger, Andrea Mayr, Susanne Sackl-Sharif



# Digitale Technologien praxisorientiert mitgestalten



# Technologische Infrastruktur. Mitgestaltung ermöglichen

9

Widerstände gegenüber Digitalisierung können verringert werden, wenn auch Fachkräfte und Adressat:innen der Sozialen Arbeit **digitale Prozesse mitgestalten** dürfen und ihre Bedürfnisse berücksichtigt werden.

Unsere Analysen zeigen, dass es insbesondere in der Auswahl digitaler Technologien noch Potenzial gibt, die Meinungen der Fachkräfte stärker einzubeziehen. Außerdem werden digitale Neueinführungen eher als hilfreich und sinnvoll wahrgenommen, wenn der Praxisbezug für Nutzer:innen klar ersichtlich ist.

Fachkräfte der Sozialen Arbeit wünschen sich:

- ✓ Projekte zur partizipativen und interdisziplinären Entwicklung von digitalen Tools, an denen IT-Spezialist:innen, Fachkräfte und ggf. Adressat:innen beteiligt sind,
- ✓ Test- und Evaluationsphasen vor der Einführung neuer Software, damit diese der Arbeitspraxis entsprechen,
- ✓ niederschwellige Möglichkeiten für die Rückmeldung von technischen Problemen,
- ✓ einheitliche Tools und Datenbanken innerhalb einer Organisation.



Sabine Klinger, Andrea Mayr & Susanne Sackl-Sharif (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.

---

[digitalesozialearbeit.github.io](https://github.com/digitalesozialearbeit)

© [digi@youthwork](mailto:digi@youthwork) | Sabine Klinger, Andrea Mayr, Susanne Sackl-Sharif

# Balance zwischen technischem Support und dem Austausch mit Kolleg:innen



# Technologische Infrastruktur.

## Formen der Unterstützung

10

Die Ausstattung und die IT-Infrastruktur sind wesentliche Kriterien für die Wahrnehmung und Bewertung digitaler Transformationsprozesse. Gleichzeitig spielt jedoch der **technische Support** eine wichtige Rolle.

Fachkräfte wünschen sich hier ein **IT-Support-System** für die Instandhaltung der IT-Infrastruktur sowie Ansprechpersonen bei technischen Problemen. Für die zielgerichtete Nutzung von digitalen Tools bevorzugen Fachkräfte allerdings den **informellen Support** unter Kolleg:innen, wie unsere Best-Practice-Beispiele zeigen.

→ **Key-User:innen:** Das sind Personen, die sich gerne mit digitalen Tools beschäftigen und dieses Wissen auch gerne weitergeben. Bei technischen Fragen sind sie Ansprechpersonen für ihre direkten Kolleg:innen. Sie werden im Gegenzug von anderen Tätigkeiten entlastet und bekommen ein Stundenbudget für spezielle digitale Fortbildungen.

→ **Peer-to-Peer-Austausch:** In regelmäßigen Abständen finden interne Fortbildungen oder Schulungen von Fachkräften für Fachkräfte statt.



Sabine Klinger, Andrea Mayr, Susanne Sackl-Sharif & Esther Brossmann-Handler (2023). Zur (nicht) selbstverständlichen Nutzung digitaler Technologien in der Sozialen Arbeit. Ergebnisse einer österreichweiten Befragung von Fachkräften. In: Soziale Arbeit. Zeitschrift für soziale und sozialverwandte Gebiete, 72/6, S. 202-211.

---

[digitalesozialearbeit.github.io](https://digitalesozialearbeit.github.io)

© [digi@youthwork](mailto:digi@youthwork) | Sabine Klinger, Andrea Mayr, Susanne Sackl-Sharif

# Arbeitserleichterung statt Arbeitsverdichtung und Mehrarbeit



# Technologische Infrastruktur. Arbeitserleichterung ermöglichen

11

Um Widerstände gegenüber Digitalisierungsprozessen gering zu halten, sollte die Nutzung digitaler Technologien zu einer Arbeitserleichterung und nicht zu Mehrarbeit oder Arbeitszeitverdichtung für Fachkräfte führen. Dies kann durch eine **einfache Bedienbarkeit** von digitalen Tools erreicht werden. Fachkräfte empfinden in diesem Zusammenhang vor allem Bedienungsanleitungen mit Informationen in einfacher Sprache sowie mit leicht verständlichen Symbolen und Bildern als hilfreich. Bei der Übersetzung in einfache Sprache können auch KI-basierte Tools verwendet werden. Ein gezielter Einsatz von digitalen Technologien schafft außerdem neue Möglichkeiten für **zeitflexibles und ortsunabhängiges Arbeiten**, wofür es neue Arbeitsbedingungen und organisationale Regelungen braucht.

Um dem Gefühl der ständigen Verfügbarkeit und der damit verbundenen Entgrenzung in räumlicher und zeitlicher Hinsicht entgegenzuwirken, wünschen sich Fachkräfte klare Absprachen im Team:

- ✓ zur Erreichbarkeit,
- ✓ zu Anwesenheiten,
- ✓ zu gemeinsamen physischen/digitalen Meetings,
- ✓ zu Verantwortlichkeiten.

Zudem erleichtert die Verwendung eines Diensthandys die Abgrenzung zwischen Privat- und Berufsleben.



Sabine Klinger, Susanne Sackl-Sharif & Andrea Mayr (2025). Ortsunabhängiges und zeitflexibles Arbeiten. Die digitalisierte Soziale Arbeit im Spannungsfeld von organisationalen Rahmenbedingungen und individuellen Strategien. In: Michael Opielka & Christian Erfurth (Hg.), Soziale Digitalisierung. Perspektiven zu den Schnittstellen von Technik und Gesellschaft. Springer VS.

---

[digitalesozialearbeit.github.io](https://github.com/digitalesozialearbeit)

© [digi@youthwork](mailto:digi@youthwork) | Sabine Klinger, Andrea Mayr, Susanne Sackl-Sharif

# Möglichkeiten für den Erwerb von Digital Literacies





# Digital Literacies. Überblick

12

Der **Umgang mit digitalen Technologien** erfordert bei Fachkräften der Sozialen Arbeit Kompetenzen auf unterschiedlichen Ebenen, die es ermöglichen, diese zu bedienen und sich kritisch mit ihnen auseinanderzusetzen. Diese Kompetenzen werden auch als **Digital Literacies** bezeichnet.

Fehlen grundlegende Digital Literacies, steigt der Widerstand gegen digitale Technologien. Organisationen der Sozialen Arbeit sollten daher überlegen, welche Digital Literacies Fachkräfte in einem bestimmten Handlungsfeld für die Ausübung ihrer Tätigkeit benötigen und wie sie diese erwerben können.

Für den **Erwerb von Digital Literacies** wünschen sich die Fachkräfte der Sozialen Arbeit insbesondere:

- ✓ eine dauerhafte Begleitung statt einer einmaligen Schulung,
- ✓ Zeit zum individuellen Ausprobieren von (neuen) Tools,
- ✓ aktuelle Informationen zu den wichtigsten Tools durch eine IT-Abteilung,
- ✓ Raum und Zeit für den informellen Austausch mit Kolleg:innen,
- ✓ praxisnahe Schulungen und Fortbildungen.



Sabine Klinger & Andrea Mayr (2021). Die digitale Transformation transparent gestalten. In: Sozialwirtschaft, 03/2021, S. 10-12.

---

[digitalesozialearbeit.github.io](https://github.com/digitalesozialearbeit)

© [digi@youthwork](mailto:digi@youthwork) | Sabine Klinger, Andrea Mayr, Susanne Sackl-Sharif

# Dauerhafte Begleitung statt einmaliger Schulung



# Digital Literacies. Learning by Doing

13

Die Fachkräfte der Sozialen Arbeit wünschen sich für den Erwerb von Digital Literacies eine **kontinuierliche Begleitung in ihrer Arbeitspraxis** und keine einmalige Schulung.

Zudem betonen sie den **eigenständigen Erwerb** von Digital Literacies, um diese für die berufliche Praxis nutzbar zu machen. Das Zeitbudget für das (selbstständige) Kennenlernen, Ausprobieren und Erlernen (neuer) digitaler Technologien könnte in einem Mitarbeiter:innengespräch ausgehandelt und festgehalten werden.

Darüber hinaus besteht bei den Fachkräften der Wunsch, **aktuelle Informationen** zu den wichtigsten digitalen Technologien ihrer Organisation (seinheit) gebündelt auf einer Plattform (z.B. Wiki, Intranet, MS Teams-Kanal) vorzufinden. Dies würde den selbstständigen Erwerb von Digital Literacies erleichtern.

Besonders geeignet hierfür seien **Schulungsvideos** oder **Handbücher mit vielen Abbildungen**, in denen die wichtigsten Funktionsweisen der Tools Schritt für Schritt und in einfacher Sprache gezeigt und erklärt werden. Eine weitere Möglichkeit ist die Entwicklung von organisationsspezifischen **Chatbots**, die informelles und formelles Wissen für alle Fachkräfte zugänglich machen.



Susanne Sackl-Sharif, Sabine Klinger, Andrea Mayr & Esther Brossmann-Handler (2023). Aneignungsmöglichkeiten von Digital Literacies im Feld der Sozialen Arbeit. Perspektiven von Fachkräften und Handlungsempfehlungen für Organisationen. In: Der Pädagogische Blick, 31/4, S. 238-248.

---

[digitalesozialearbeit.github.io](https://digitalesozialearbeit.github.io)

© [digi@youthwork](mailto:digi@youthwork) | Sabine Klinger, Andrea Mayr, Susanne Sackl-Sharif

# Räume für den informellen Austausch mit Kolleg:innen schaffen



# Digital Literacies.

## Informeller Austausch

14

Viele Fachkräfte der Sozialen Arbeit ziehen den informellen Austausch mit digital versierten Kolleg:innen formalen Schulungen vor. Dabei gehe es vor allem um das Gefühl, **mit der Digitalisierung nicht allein gelassen zu werden**. Zudem sei es für Fachkräfte mit geringeren Digital Literacies oft mit Scham verbunden, wenn sie bei formalen Schulungen nicht mithalten können und Anleitungen oder Hilfestellungen des IT-Supports der Organisation nicht verstehen. Als angenehmer und nachhaltiger wurde der Austausch mit Kolleg:innen beschrieben.

In der Digitalisierungsstrategie sollten **Austauschmöglichkeiten unter Kolleg:innen** festgehalten werden, da im informellen Austausch Fragen zielgerichteter beantwortet werden können, vor allem wenn die Kolleg:innen im **selben Handlungsfeld** tätig sind. Neben den Austauschmöglichkeiten in physischer Präsenz kann dieser beispielsweise im Rahmen einer **digitalen Kaffeeküche** stattfinden. Dabei handelt es sich um einen digitalen Raum, der für alle Kolleg:innen eines Teams rund um die Uhr geöffnet ist. Dieser dient in erster Linie dem spontanen und informellen Austausch oder kann als **digitaler Experimentierraum** fungieren. Hier können bei geplanten Austauschtreffen (einmal pro Monat) digitale Technologien gemeinsam ausprobiert und diskutiert werden.



Susanne Sackl-Sharif, Sabine Klinger, Andrea Mayr & Esther Brossmann-Handler (2023). Aneignungsmöglichkeiten von Digital Literacies im Feld der Sozialen Arbeit. Perspektiven von Fachkräften und Handlungsempfehlungen für Organisationen. In: Der Pädagogische Blick, 31/4, S. 238-248.

---

[digitalesozialearbeit.github.io](https://digitalesozialearbeit.github.io)

© [digi@youthwork](mailto:digi@youthwork) | Sabine Klinger, Andrea Mayr, Susanne Sackl-Sharif

# Fortbildungen mit der Arbeitspraxis verknüpfen



# Digital Literacies.

## Schulungen und Fortbildungen

Neben Zeit zum individuellen Erlernen digitaler Technologien sowie dem Austausch mit Kolleg:innen wünschen sich einige Fachkräfte der Sozialen Arbeit auch **Kurse, Lehrgänge und Seminare** für den Erwerb von Digital Literacies.

In diesem Zusammenhang wurde der Wunsch nach kontinuierlichen, bedarfsorientierten Fortbildungen deutlich. Auf diese Weise könnten Kenntnisse aufgefrischt und die **Entwicklung neuer Impulse und Ideen** ermöglicht werden. Wesentlich bei allen Fortbildungen ist, dass sie an die konkrete Arbeitspraxis der Fachkräfte anknüpfen und nicht nur die Funktionsweisen digitaler Tools ohne Praxisbezug erklären.

Daneben zeigt sich ein Bedarf an einer **digitalen Grundausbildung**. Je besser die Fachkräfte beim Einstieg in eine neue Organisation/ein neues Arbeitsfeld im Umgang mit digitalen Technologien unterstützt werden, desto eher/lieber nutzen sie die notwendigen digitalen Tools und desto geringer werden Widerstände. Die Vermittlung von grundlegenden Digital Literacies (Office-Paket, Dokumentationstools, Outlook u.ä.) beim **Onboarding** neuer Fachkräfte ist daher unerlässlich und sollte mit den Anforderungen des Handlungsfeldes und den bereits vorhandenen Digital Literacies der Fachkräfte abgestimmt werden.



Susanne Sackl-Sharif, Sabine Klinger, Andrea Mayr & Esther Brossmann-Handler (2023). Aneignungsmöglichkeiten von Digital Literacies im Feld der Sozialen Arbeit. Perspektiven von Fachkräften und Handlungsempfehlungen für Organisationen. In: Der Pädagogische Blick, 31/4, S. 238-248.

---

[digitalesozialearbeit.github.io](https://github.com/digitalesozialearbeit)

© [digi@youthwork](mailto:digi@youthwork) | Sabine Klinger, Andrea Mayr, Susanne Sackl-Sharif