

Inhalt

Zuwendungszweck	3
Fokussiertes Problem	3
Projektverlauf	4
Projektübergreifende Koordination (2.1)	5
Workshop (2.4).....	5
Kick-Off-Veranstaltung (2.5)	6
Fachveranstaltung Zwischenergebnisse (2.6)	6
Gemeinsamer Workshop esperanza (Erfahrungen) (2.7)	6
Gemeinsamer Workshop Sonderprogramm und Stiftung (Ergebnisse) (2.7)	7
Digitale Unterstützungsplattform (3.1)	7
Hybride soziale Beratungsarbeit (6.1).....	8
Best-Practice-Analyse (7.1)	8
Abschluss und Transferveranstaltung mit Fachöffentlichkeit (8.2).....	9
Konzeptberatung.....	10
Digitale Kompetenz	10
Öffentlichkeitsarbeit	11
Anpassungen im Verlauf des Modellprojektes	11
Caritasverband für die Stadt Bonn e.V.	13
Hybrides Beratungsbüro	13
Beratungsplattformen	14
Konzeptentwicklung	15
Unterstützungsangebot Telefonzelle 4.0	15
Unterstützungsangebot Telefonzelle 4.0 - Standortwechsel.....	18
Öffentlichkeitsarbeit Bonn.....	19
Netzwerkarbeit.....	20
SKM Köln – Sozialdienst Katholischer Männer e.V.	21
Ausgangslage.....	21
Projektmanagement und Konzeptentwicklung.....	21
Blended Counseling: Hybride Beratungsarbeit der Schuldnerberatung.....	22
Sozialraumansatz: Die Telefonzelle 4.0 in Köln-Bilderstöckchen	23
Quartiersansatz: Digitale Außenstellen in Köln-Ossendorf	24
Digitale Kompetenzvermittlung: Die Digitalcouch in Köln-Nippes	24
Öffentlichkeits- und Netzwerkarbeit.....	25

Technischer Support	25
Schulung haupt- und ehrenamtlich Mitarbeitender	26
Verstetigung.....	26
Fazit.....	26
Universität zu Köln.....	27
Fazit	32
Nachhaltigkeit	33

Abschlussbericht zu den Projektergebnissen

Bericht zum Modellprojekt - Sachbericht

Aktenzeichen

SW -620- 7194

Zuwendungszweck

Die Zuwendung ist zur Durchführung des Modellprojektes „Stärkung digitaler Kompetenzen von Ratsuchenden in der Sozialen Arbeit & Implementierung von digitalen und hybriden Kommunikationswegen für Ratsuchende sozialer Beratungsangebote – Telefonzelle 4.0“ bestimmt.

Fokussiertes Problem

Die Digitalisierung ist längst nicht mehr nur ein Thema der politischen und bildungspolitischen Diskussion, sondern prägt zunehmend sämtliche Lebensbereiche – sowohl in der Gegenwart als auch in der Zukunft. Der souveräne Umgang mit digitalen Medien und den über sie vermittelten Informationen stellt dabei eine der zentralen Schlüsselkompetenzen des 21. Jahrhunderts dar. Dieser tiefgreifende Wandel gehört zu den größten Transformationen unserer Zeit und betrifft nicht nur einzelne gesellschaftliche Gruppen, sondern die gesamte Bevölkerung.

Einerseits eröffnet die Digitalisierung neue Chancen für persönliche Entfaltung und gesellschaftliche Teilhabe. Andererseits sind Informationen und Dienstleistungen immer häufiger nur noch über das Internet abrufbar, wodurch viele Inhalte ohne Online-Verbindung nicht mehr zugänglich sind und zahlreiche Services ausschließlich digital angeboten werden. In diesem Zusammenhang ist der Zugang zum Internet und die Fähigkeit, digitale Technologien kompetent zu nutzen, heute eine unverzichtbare Voraussetzung für die aktive Teilhabe am gesellschaftlichen Leben.

Dennoch sind diese Bedingungen für eine umfassende digitale Teilhabe noch nicht überall erfüllt. Oft mangelt es an notwendigem Wissen, einer adäquaten Beratung oder an finanziellen Mitteln, um die erforderliche digitale Ausstattung zu erwerben. Nur diejenigen, die sowohl die technische Infrastruktur – wie Internetverfügbarkeit und geeignete Endgeräte – als auch die nötigen Ressourcen besitzen, können von den Potenzialen der Digitalisierung profitieren.

Auf individueller Ebene erfordert digitale Souveränität die Entwicklung digitaler Kompetenzen. Diese umfassen nicht nur die Fähigkeit, digitale Produkte und Systeme entsprechend den eigenen Bedürfnissen und Interessen zu nutzen, sondern auch das Bewusstsein für die beabsichtigten sowie unbeabsichtigten Auswirkungen der Nutzung digitaler Geräte.

Diese Anforderungen und Veränderungen, die der digitale Wandel für die Gesamtgesellschaft bedeutet, haben auch große Auswirkungen für die Soziale Beratung. Die Beratungsprozesse in der Sozialen Arbeit sind bis heute fast gar nicht auf diese Veränderung vorbereitet. Digitale Prozesse vorzubereiten und notwendige Anpassungen zu entwickeln, zu erproben, zu evaluieren und zur Verfügung zu stellen, bleibt fast regelmäßig auf der Strecke. Hilfesuchende in den Beratungsfeldern der Sozialen Arbeit stellen diese Entwicklungen vor massive Probleme, da diese unter Digitalisierungsgesichtspunkten als benachteiligt gelten¹. Häufig fehlt es an der technischen Ausstattung, nicht selten aber auch an der Kompetenz, digitale Zugänge zu nutzen. Digitale Beratungswege werden in Zukunft noch höhere Anforderungen an die Nutzer:innen, hier also die Ratsuchenden, stellen. Selbst bildungsnähere Ratsuchende sind kaum in der Lage, digitale Wege zu nutzen. Auch bei den Fachkräften sind die Fähigkeiten, digitale Beratungsangebote technisch und vor allem fachlich gut zu gestalten, sowie die Ausstattung selbst äußerst disparat. Die Verbände müssen ihre Angebotsformen und Arbeitsweisen aus der Nutzerperspektive einer hybriden, analog-digitalen Welt überprüfen und weiterentwickeln.

Projektverlauf

Durch die Förderung im Rahmen des Sonderprogramms der Stiftung Wohlfahrtspflege NRW konnte das Modellprojekt „Stärkung digitaler Kompetenzen von Ratsuchenden in der Sozialen Arbeit & Implementierung von digitalen und hybriden Kommunikationswegen für Ratsuchende sozialer Beratungsangebote – Telefonzelle 4.0“ erfolgreich und fristgerecht zum 01.04.2022 starten. Ziel des Projektes ist es, ein niedrighschwelliges, sozialraum- und bedarfsorientiertes Angebot zu schaffen, das den Adressat:innen von Beratungsdiensten sowohl technisch als auch personell einen Zugang zu digitaler Beratung sowie eine gesicherte Möglichkeit zur Wahrung ihrer Interessen und Rechte eröffnet.

Als Zielsetzung im Einzelnen sind hier zu nennen:

1. Erweiterung der Digitalkompetenz der Ratsuchenden als ein Teil der Hilfe zur Selbsthilfe durch entsprechende Angebote im Sozialraum sowie in der aktiven Beratungsarbeit (Fokus Ratsuchende).
2. Schulung der digitalen Beratungskompetenz der Beratenden sowie Schaffung entsprechender Rahmenbedingungen (Fokus Beratende).
3. Beschreibung, Implementierung und Erprobung eines digitalen bzw. hybriden Beratungsbüros sowie entsprechender Hard- und Software mit dem Ziel, einen adäquaten Ressourcenzugang für Ratsuchende zu ermöglichen (Fokus Technik).

Vor dem beschriebenen Hintergrund werden im Folgenden die im gemeinsamen Projektantrag festgelegten Meilensteine des Projektes aufgelistet und erläutert:

¹ vgl. Iske, Stefan/Kutscher, Nadia (2020): Digitale Ungleichheit im Kontext Sozialer Arbeit. In N. Kutscher, T. Ley, U. Seelmeyer, F. Siller, A. Tillmann, I. Zorn (Hrsg.), Handbuch Soziale Arbeit und Digitalisierung (S. 115-124). Weinheim, Basel: Beltz Juventa.

Projektübergreifende Koordination (2.1)

Die regelmäßigen Treffen der Steuerungsgruppe, die sich aus den Projektmitarbeiter:innen des Caritasverbandes der Stadt Bonn, des Sozialdienst Katholischer Männer Köln und der Universität zu Köln sowie den Standortkoordinator:innen zusammensetzte, sicherten den fachlichen Austausch sowie die Überwachung des Projektverlaufs im Hinblick auf die Erreichung der langfristigen Projektziele (2.3).

Der Dialog mit relevanten Akteur:innen im Bereich digitaler Beratungsangebote verschaffte den Standortkoordinator:innen zu Beginn des Projektes einen umfassenden Überblick über den aktuellen Stand der Digitalisierung in der Praxis und ermöglichte eine kontinuierliche Vernetzung mit ähnlichen Projekten. Diese Interaktionen ermöglichten es, von den Erfahrungen und Ergebnissen, wie etwa den Erklärvideos für Ratsuchende und wertvollen Hinweisen zur technischen Umsetzung, zu profitieren und das Projekt in der Öffentlichkeit bekannt zu machen.

Es fanden eine Vielzahl von Treffen mit Vertreter:innen ähnlicher Projekte und Expert:innen im Themengebiet Digitalisierung in der Sozialen Arbeit statt. Einige exemplarische Kooperationen mit relevanten Akteur:innen werden im Folgenden genannt:

- Projekt „Stationäre Telepräsenzberatung im ländlichen Raum“ (STellaR).²
- Projekt „Ich kann Computer“ (Caritasverband für das Erzbistum Köln e.V.).³
- Projekt „Wandel begreifbar machen“ (DiCV Köln).⁴
- Rüdiger Dreier (Stabsstelle Digitalisierung, Caritas Münster).⁵

Es hat sich gezeigt, dass die Zusammenarbeit mit Vertreter:innen ähnlicher Projekte für alle Beteiligten von großem Nutzen ist. Im Verlauf eines Projektes treten häufig ähnliche Herausforderungen und Probleme auf, bei deren Lösung die Erfahrungen der Kolleg:innen wertvolle Unterstützung bieten.

Workshop (2.4)

Im Projektverlauf fanden mehrere Workshops mit allen Projektbeteiligten statt. Die Workshops waren wichtiger Bestandteil des Projektes.

In den Workshops wurden u.a. folgende Themen behandelt: Klärung der Schulungsformate und Schulungskonzepte, Erreichbarkeit der Ratsuchenden, Planung der Abschlussveranstaltung, Erreichbarkeit der Ratsuchenden und Befragung der Ratsuchenden.

Die Erkenntnisse wurden in Protokollform festgehalten.

²vgl. Stationäre Telepräsenzberatung im ländlichen Raum (STellaR):

<https://www.hsbi.de/forschung/aktuelle-forschungsprojekte/fachbereich-sozialwesen/seelmeyer-stellar>
(Zugriff am: 25.04.2023)

³ vgl. „Ich kann Computer!“ Video-Clips zum Thema Computer für Anfänger ab Sprachniveau A2:
<https://www.caritasnet.de/themen/flucht-und-migration/kurs-ich-kann-computer/> (Zugriff am: 25.04.2023)

⁴ vgl. Wandel (be-)greifbar machen – Handlungsfelder sozialer Arbeit digital optimieren
<https://www.caritas-digital.de/projekte/wandel-begreifbar-machen/> (Zugriff am: 26.04.2023)

⁵ vgl. Stabsstelle Digitalisierung: <https://www.caritas-ms-digital.de/de/team/> (Zugriff am: 25.04.2023)

Kick-Off-Veranstaltung (2.5)

Die hybride Kick-Off- Veranstaltung fand am 25.10.2022 mit rund 60 Gästen vor Ort und per Videostream statt, mit dem Ziel das Projekt bekannt zu machen, erste Ergebnisse zu präsentieren und das bestehende Netzwerk zu erweitern. Im Rahmen der Veranstaltung wurde über die Ausgangslage und Ziele des Projektes informiert und Prof.'in Dr. Nadia Kutscher legte in ihrem Vortrag aus wissenschaftlicher Perspektive Entwicklungen und Herausforderungen digitaler und hybrider Beratung dar. In der anschließenden Podiumsdiskussion wurden die Themen Datenschutz und Niedrigschwelligkeit digitalisierter bzw. hybrider Beratungsangebote zur Diskussion gestellt und abschließend ein Ausblick auf die weitere Umsetzung des Modellprojektes Telefonzelle 4.0 gegeben. Die Kosten für die Veranstaltung lagen im Rahmen der kalkulierten Kosten laut Finanzierungsplan und wurden jeweils hälftig vom Caritasverband Bonn und dem SKM Köln getragen.

Fachveranstaltung Zwischenergebnisse (2.6)

Die Fachveranstaltung zur Vorstellung der Zwischenergebnisse fand via Zoom am 28.11.2023 von 10:00 bis 12:00 Uhr mit ca. 50 Teilnehmenden statt. Im Rahmen der Veranstaltung wurden die bis dahin vorliegenden Ergebnisse der wissenschaftlichen Erhebungen sowie die Konzepte und Erfahrungen der Projektträger vorgestellt. Ergänzt wurde die Veranstaltung durch einen inhaltlichen Input zum Thema „Digitale Ungleichheit“ (vgl. Anhang: Zwischenveranstaltung_Telefonzelle 4.0_20231128).

Nach der Veranstaltung haben etwa 15 Personen die Dokumentation angefordert und durchweg positives Feedback gegeben. Darüber hinaus haben auch andere Einrichtungen im Anschluss Kontakt zu den Projektkoordinator:innen aufgenommen, um von den gewonnenen Erfahrungen zu profitieren und diese für ihre eigene Weiterentwicklung zu nutzen.

Gemeinsamer Workshop esperanza (Erfahrungen) (2.7)

Der gemeinsame Workshop mit der Caritas Beratungsstelle esperanza fand im Juli 2022 statt. Der digitale Multiplikator:innenaustausch diente insbesondere der Information über das esperanza Projekt und der Berichterstattung über das noch laufende Projekt der Frühen Hilfen in Bonn. Das Vorsorgefeld der Schwangerschaftsberatung und die Rehabilitationsberatung für Mütter und Väter sollen mithilfe des Projektes zukünftig mit den unterschiedlichen, angemessenen digitalen und analogen Formaten gesichert werden und den Beginn eines „Change Prozesses“ einleiten. Das Projekt soll dazu beitragen, die digitale Wissens- und Kommunikationsfähigkeit in diesen Handlungsfeldern zu verbessern, neue Austausch- und Lernplattformen zu schaffen und der Umgang mit Beratungsplattformen geübt sowie die Medienkompetenz der Berater:innen gesteigert werden. Die erlernten und erprobten Inhalte können dann auf andere Handlungsfelder der Verbände übertragen werden und so die Organisationsstruktur insgesamt weiterentwickeln.⁶

Neben diesen informativen Einblicken konnten die Erfahrungen und Erkenntnisse der Kolleg:innen zudem auch auf die eigenen Projektplanungen übertragen werden: Ein

⁶ vgl. Wandel (be-)greifbar machen – Handlungsfelder sozialer Arbeit digital optimieren
<https://www.caritas-digital.de/projekte/wandel-begreifbar-machen/> (Zugriff am: 26.04.2023)

wesentlicher Faktor für die erfolgreiche Implementierung digital gestützter Beratung ist, dass sich die Beratungssettings an den Bedarfen der Adressat:innen orientieren und es wichtig ist, dass alle Ebenen der Einrichtungen aktiv an der Umsetzung mitwirken. Dies trägt zu einer hohen Akzeptanz digitaler Beratungsformen bei den Adressat:innen bei.

Gemeinsamer Workshop Sonderprogramm und Stiftung (Ergebnisse) (2.7)

Dieser im Meilensteinplan angesetzte Workshop hat in Absprache mit dem Forschungszentrum Jülich und der Stiftung Wohlfahrtspflege nicht stattgefunden.

Digitale Unterstützungsplattform (3.1)

Um eine geeignete digitale Plattform zur Unterstützung der Beratungsprozesse zu finden, wurden verschiedene Anbieter von Unterstützungsplattformen (assisto, aygonet, arztkonsultation.de, vitero, flexperto und die Caritas Online-Beratungsplattform) anhand von Videopräsentationen verglichen. Die Beratenden der Schuldnerberatung und Allgemeinen Sozialberatung erhielten Zugang zu den Plattformen, um deren Funktionen in der Praxis zu testen und Erfahrungen zu sammeln. Diese Erfahrungen wurden im Team ausgetauscht, um gemeinsam über das weitere Vorgehen zu entscheiden. Die Träger entschieden sich für die Caritas Online-Beratungsplattform, die wichtige Anforderungen bereits erfüllte, darunter die Einhaltung des Datenschutzes, eine umfassende Datenschutzerklärung und die Integration von "CariTapp", das die gesamte Online-Kommunikation bündelt. Parallel dazu wurden Angebote für die Plattformen assisto, aygonet, flexperto und vitero eingeholt.

Nach einer ausführlichen Testphase wurde assisto als zweite Plattform ausgewählt. Assistto bietet als einzige Plattform eine Kombination aus Chat-, Mail- und Videoberatung (sowohl synchrone als auch asynchrone Beratung) sowie eine Schnittstelle zu Outlook, wodurch Termine direkt im Kalender verwaltet werden können. Darüber hinaus wurde assisto speziell für Beratungsprozesse entwickelt, was auch für aygonet gilt, wobei sich aygonet noch in der Entwicklungsphase befindet und noch nicht alle erforderlichen Funktionen zur Verfügung stehen. Assistto hat zudem die verbandsinterne Datenschutzprüfung erfolgreich durchlaufen. Um den langfristigen Nutzen zu evaluieren, wurden assisto und die Online-Beratungsplattform der Caritas von den Beratenden in der Praxis verglichen, so dass nach einem Jahr eine Bilanz beider Plattformen gezogen werden konnte. Beide Plattformen erwiesen sich in der Praxis sowohl für die Beratenden als auch für die Ratsuchenden als gut nutzbar.

Die Einführung der digitalen Plattformen und die Überlegungen zur Etablierung des Blended Counseling führten zu einer Verzögerung im Projektplan, sodass die datenschutzrechtlichen Fragen erst im August 2023 abschließend geklärt werden konnten (7.4/Anmerkung DZ3 aus Bericht 2022). Die Prüfung bestätigte, dass assisto in der Allgemeinen Sozialberatung datenschutzkonform eingesetzt werden kann, weshalb assisto dort erfolgreich implementiert wurde (Anmerkung DZ1 aus Bericht 2022). Für den datenschutzkonformen Einsatz digitaler Medien in der Beratung sind insbesondere eine verschlüsselte Datenübertragung sowie eine sichere Serverinfrastruktur erforderlich. Darüber hinaus muss auch den Beratenden eine entsprechende Datenschutzkompetenz vermittelt werden, um die Sicherheit der Beratung zu gewährleisten.

Für die erfolgreiche Umsetzung eines hybriden Beratungsbüros musste unter anderem die Büroausstattung angepasst werden. So wurden alle Beratenden mit Tablets ausgestattet, um eine benutzerfreundliche Zusammenarbeit zu ermöglichen (Anmerkung DZ2 aus Bericht 2022). Hierfür wurden leistungsfähige Tablets, die dennoch preiswert und zudem einfach in der Bedienung sind, ausgewählt. Dies ermöglicht es den Beratenden, gemeinsam mit den Ratsuchenden z.B. mit Hilfe der Jobcenter Bonn App Unterlagen einzusehen und zu bearbeiten, ohne auf die privaten Endgeräte der Ratsuchenden zurückgreifen zu müssen (7.2). In der Praxis zeigt sich jedoch, dass die Tablets nur zögerlich genutzt werden. Hauptgründe hierfür sind die zeitlichen Ressourcen der Beratenden, da die Einführung neuer Technologien immer mit einem anfänglichen Mehraufwand verbunden ist. Zudem hängt der Einsatz der Tablets stark von den Präferenzen und der digitalen Affinität der einzelnen Beratenden ab. Um bestehende Hemmschwellen abzubauen, wurden die Beratenden technisch geschult, um den Umgang mit den Tablets und den entsprechenden Apps zu erleichtern. Je sicherer die Beratenden im Umgang mit der Technik wurden, desto effektiver konnten sie diese einsetzen und darüber hinaus ihr spezifisches Wissen an die Ratsuchenden weitergeben.

Hybride soziale Beratungsarbeit (6.1)

Der Beratungsprozess der Allgemeinen Sozialberatung und der Schuldnerberatung wurde durch den Einsatz digitaler Medien und der Videoberatung erfolgreich erweitert.

Die Entwicklung eines Rahmenkonzeptes für die hybride soziale Beratungsarbeit war ein kontinuierlicher Prozess während der gesamten Projektlaufzeit. Dies hatte den Vorteil, dass das Konzept während des gesamten Projektverlaufes reflektiert und dynamisch angepasst werden konnte. Letztlich zielt das Rahmenkonzept auf eine Übertragbarkeit auf verschiedene Einrichtungen ab. Zur Abstimmung des Konzeptes fanden fortlaufend Treffen (sowohl digital als auch in Präsenz) mit allen Projektbeteiligten in Köln und Bonn statt. Im Rahmen dieser Treffen wurde sich auch auf eine gemeinsame Definition von digitaler Kompetenz verständigt.

Validierung des Konzeptes mit relevanten Akteur:innen (6.2)

Neben der Entwicklung und Abstimmung des Konzeptes auf Basis der empirischen Erkenntnisse mit allen Projektbeteiligten (6.1) wurden die Beratenden, die Stabsstelle Ehrenamt und Datenschutz sowie die IT-Abteilung kontinuierlich in die Validierung des Konzeptes einbezogen.

Best-Practice-Analyse (7.1)

Unter Hinzuziehen von Fachliteratur und aktuellen Projektbeispielen wurde eine Best-Practice-Analyse durchgeführt.⁷ Diese diente als Grundlage für die Entwicklung eines Konzeptes für

⁷ vgl. Fachhochschule Nordwestschweiz. Hochschule für Soziale Arbeit, siehe: <https://www.blended-counseling.ch/>; vgl. Bundesministerium für Arbeit und Soziales: Arbeit weiter denken. Grünbuch. Arbeiten 4.0, Berlin 2015, siehe: https://www.bmas.de/SharedDocs/Downloads/DE/Publikationen/gruenbuch-arbeiten-vier-null.pdf?__blob=publicationFile&v=1; vgl. Seelmeyer, Udo/Kutscher, Nadia: Zum Digitalisierungsdiskurs in der Sozialen Arbeit. Befunde – Fragen – Perspektiven. In M. Wunder (Hrsg.), Digitalisierung und Soziale Arbeit. Transformationen und Herausforderungen. Bad Heilbrunn: Verlag Julius Klinkhardt 2021, S. 17-30, siehe:

ein hybrides Beratungssetting, das anschließend in der Praxis erprobt und angepasst wurde. Die Analyse konzentrierte sich auf folgende Kriterien: Technik (Hardware, Software, Internetverbindung, Kollaborationstool), geeignete Räumlichkeiten (Ausstattung, Einrichtung), Schulungen und Workshops (Ratsuchende, ehrenamtliche Mitarbeitende, Fachkräfte), Datenschutz, Arbeits-, Gesundheits- und Brandschutz sowie Barrierefreiheit bzw. -armut. Die Ergebnisse zeigen, dass viele Rahmenbedingungen zur Umsetzung der Digitalisierungsstrategie erst geschaffen werden müssen. Mitarbeitende und Klient:innen benötigen neben den notwendigen Endgeräten auch die Vermittlung von Basiswissen, sowie Übungsräume und die Einladung, sich die digitale Welt zu erschließen. Letztendlich sollen digitale Angebote und klassische Angebote konzeptionell miteinander verschränkt werden. Es geht jedoch nicht darum, möglichst viele verschiedene Medien einzusetzen, sondern gezielt die jeweiligen Vorteile zu nutzen und im Sinne der Klient:innen digitale und analoge Kommunikationswege miteinander zu verbinden. Dazu wurden im Projektverlauf verschiedene Methoden der Online-Beratung erprobt und die für die Zwecke am besten geeignete Methode ausgewählt. Der Fokus lag dabei auf einer Online-Beratung, deren Vorteile auch für die Face-to-Face-Beratung genutzt werden können (z.B. sicherer Datentausch). Auf der Basis der Ergebnisse dieser Analyse wurde ein Konzept für den Workshop „Hybrides Beratungssetting“ erstellt, welches dann nach der Durchführung der Workshops mit den Berater:innen in den einzelnen Einrichtungen überarbeitet und ergänzt wurde (2.4).

Abschluss und Transferveranstaltung mit Fachöffentlichkeit (8.2)

Die Abschluss- und Transferveranstaltung des Modellvorhabens fand am 12. Februar 2025 im Maternushaus in Köln statt. Mit der technischen Umsetzung, organisatorischen Vorbereitung und Moderation wurde Bonn.digital beauftragt. Von der Veranstaltung wurde eine Aufzeichnung erstellt. Rund 65 Gäste nahmen in Präsenz teil.

Neben der Präsentation der Praxis- und Forschungsergebnisse, fand eine Podiumsdiskussion zum Thema „Gelingensbedingungen digitaler Teilhabe im Kontext sozialer Beratung“ mit:

- Prof. Dr. Robert Lehmann, Technische Hochschule Nürnberg
- Arnd Liesendahl, Mitglied des Sprecher:innenrates der Facharbeitsgemeinschaft Partizipation der Bundesarbeitsgemeinschaft Wohnungslosenhilfe e.V.
- Sabine Mendez, Mitglied der Geschäftsführung, Jobcenter Köln
- Sebastian Schiffer, Referent Soziale Sicherung und Teilhabe, Diözesan-Caritasverband für das Erzbistum Köln e.V.

statt.

Im weiteren Berichtsverlauf werden Schwerpunkte genannt, die alle Projektbeteiligten gleichermaßen betreffen, aber nicht eindeutig einem Meilenstein zugeordnet werden können:

https://www.pedocs.de/volltexte/2021/23158/pdf/Seelmeyer_Kutscher_2021_Zum_Digitalisierungsdiskurs.pdf; vgl. Weinhardt, Marc (2018): Welche Digitalisierung braucht Soziale Arbeit? siehe: <https://marcweinhardt.de/welche-digitalisierung-braucht-soziale-arbeit/> (Zugriff am: 12.07.2022)

Konzeptberatung

Zur Konzeptberatung (2.1) fanden mehrere Präsenztermine mit allen Projektbeteiligten statt. Das Konzept wurde fortlaufend beraten und angepasst.

Digitale Kompetenz

Im Zuge des Projektes wurde sich mit unterschiedlichen Kompetenzmodellen auseinandergesetzt. In diesem Zusammenhang wurden u.a. die Modelle „Dimensionen der Medienkompetenz“ nach Baacke (1997) und „Perspektiven der Medienkompetenz“ nach Doelker (2005/1992) untersucht.⁸ Die Projektbeteiligten kamen dann zu dem Ergebnis, dass vor allem die Teilaspekte von Kompetenz im Fokus des Projektes stehen sollen, die sich aus den Erfahrungen der Beratungspraxis und den Erkenntnissen aus der Anfangsbefragung der Ratsuchenden (AP 1.1) ergeben⁹. Die folgenden Aspekte stellen keine abschließende Aufzählung dar, sondern beinhalten zentrale Qualifizierungsbedarfe der Ratsuchenden:

- Eine Registrierung bei einer Beratungsplattform durchführen
- E-Mails am Computer abrufen
- E-Mails am Smartphone abrufen
- An E-Mails angehängte Dateien öffnen
- Ein Foto oder eine Datei per E-Mail verschicken
- Dateien wie PDFs digital ausfüllen und unterschreiben
- Eine Datei in ein anderes Format umwandeln, z.B. ein Dokument in ein PDF
- Ein Antragsformular von der Behörde downloaden und auf dem Computer speichern
- Einen digitalen Kontoauszug abrufen
- Informationen im Internet suchen
- Termine online über eine Website vereinbaren
- Einen Account auf einer Internetseite mit E-Mail-Adresse und Passwort erstellen
- Einen Scanner bedienen, um ein Dokument zu digitalisieren

Ziel ist nicht, alle möglichen digitalen Kompetenzen abzubilden, wie dies beispielsweise im Modell „DigComp 2.2“ der Fall ist, sondern vielmehr, ein praxisnahes und praxistaugliches Modell zu entwickeln und auf die in der Praxis aufgeworfenen Fragen einzugehen.¹⁰

⁸ vgl. Süß, Daniel/Lampert, Claudia/Trültzsch-Wijnen, Christine W. (2018): Medienpädagogik (3. Aufl.). Wiesbaden: Springer VS.

⁹ vgl. u.a. Vennemann, M., Eickelmann, B., Labusch, A. & Drossel, K. (2018). ICILS 2018 #Deutschland. Dokumentation der Erhebungsinstrumente der zweiten Computer und Information Literacy Study. Münster, New York: Waxmann.

¹⁰ vgl. European Commission (2022): DigComp 2.2 - The Digital Competence Framework for Citizens: https://pact-for-skills.ec.europa.eu/community-resources/publications-and-documents/digcomp-22-digital-competence-framework-citizens_en (Zugriff am 25.04.2023); vgl. Steuerungsgruppe Modellprojekt Telefonzelle 4.0 (2023): Konzeptberatung: Digitale Kompetenz. Ergebnisprotokoll der Sitzung am 03.03.2023; vgl. [Österreichisches] Bundesministerium für Digitalisierung und Wirtschaftsstandort (2021): Digitales Kompetenzmodell für Österreich. DigComp 2.2 AT.

Öffentlichkeitsarbeit

Im Vorfeld der Kick-Off-Veranstaltung wurde eine gemeinsame Pressemitteilung aller Projektbeteiligten verfasst und Anfang Oktober 2022 veröffentlicht. Nach der Veranstaltung wurde ein gemeinsamer Bericht erstellt, der auf den internen Seiten der Einrichtungen veröffentlicht wurde.

Im Rahmen der Presse- und Öffentlichkeitsarbeit wurde ein Artikel in der neuen Caritas unter der Rubrik „Digital“, in der Ausgabe #2/23 veröffentlicht. In der Sozialcourage Caritas NRW erschien der Artikel „Digitale Teilhabe ermöglichen. Das Modellprojekt „Telefonzelle 4.0“ stärkt digitale Kompetenzen Ratsuchender.“

Die Dokumentation der Zwischenveranstaltung im November 2023 wurde mit allen Projektbeteiligten erarbeitet und für Interessierte aufbereitet.

Der Artikel „Leben ohne Internet. Die Offliner.“ erschien im Juli 2024 in der Zeit-Online.¹¹

Am 6. und 7. September 2024 fand an der Hochschule für Soziale Arbeit FHNW in Olten der internationale Kongress «Soziale Arbeit und Digitalität» statt, an dem sich die Projektpartner mit je drei Einzelbeiträgen (je 15 Minuten Vortrag und je 5 Minuten Diskussion) beteiligten, die zu einer 60-minütigen Session zusammengefasst wurden. Die Teilnahme am Internationalen Kongress „Soziale Arbeit und Digitalität“ war zudem von zentraler Bedeutung, da das Programm exklusive Fachbeiträge und praxisorientierte Workshops bot, die unmittelbar an die Inhalte des Modellprojekts anknüpfen. Der Austausch mit internationalen Expert:innen und Fachkräften eröffnete neue Perspektiven auf die Verbindung von Sozialer Arbeit und Digitalität. Durch die Präsentation des Modellprojekts „Telefonzelle 4.0“ im Rahmen der Veranstaltung wurde zudem ein direkter Wissenstransfer und fachlicher Dialog ermöglicht. Die gewonnenen Erkenntnisse tragen auch dazu bei, das Projekt konzeptionell weiterzuentwickeln und fachlich zu fundieren. Insgesamt stellt die Teilnahme eine wertvolle Investition in die Qualitätssicherung und nachhaltige Wirkung des Modellprojekts dar.

Teilnahme am Arbeitskreis Köln im Januar 2025, bestehend aus den Arbeitskreisen Allgemeine Sozialberatung, Schuldnerberatung und Wohnungslosenhilfe zur Vorstellung des Projektes "Telefonzelle 4.0".

Die Dokumentation der Abschlussveranstaltung im Februar 2025 wurde gemeinsam mit allen Projektbeteiligten erstellt und für die Weitergabe an Interessierte zusammengefasst. Die Aufzeichnung der Abschlussveranstaltung wurde ebenfalls Interessierten zur Verfügung gestellt.

Anpassungen im Verlauf des Modellprojektes

Folgende Anpassungen im Balkenplan wurden vorgenommen und mit der Stiftung Wohlfahrtspflege abgestimmt:

- Bei den im Balkenplan niedergelegten Punkten 5.4 (Erprobungsphase in den beteiligten Einrichtungen) und 6.3 (Durchführung von individuell angepassten Schulungseinheiten) musste eine Anpassung stattfinden. Der Punkt 6.3 konnte ebenso wie der Punkt 5.4 erst im Juli 2023 beginnen, denn die individuellen

¹¹ vgl. Leben ohne Internet: Die Offliner <https://www.zeit.de/digital/internet/2024-07/leben-ohne-internet-digitalisierung-smartphone-apps> (Zugriff am: 19.09.2024)

Schulungseinheiten ergeben sich erst auf der Grundlage der Bedarfe in der Telefonzelle. Auf dessen Grundlage konnten dann entsprechende Gruppenangebote sowie individuell angepasste Schulungsinhalte für Ratsuchende entwickelt und angeboten werden. Darüber hinaus endet der Punkt 6.3 nicht, wie auf dem Balkenplan vermerkt, bereits nach vier Monaten, sondern musste auf die gesamte Erprobungsphase (bis einschließlich April 2024) ausgeweitet werden (Schulungsveranstaltungen haben inzwischen stattgefunden, Anmerkung AF2 aus Bericht 2022).

- Für den SKM Köln musste eine Anpassung des Punkts 5.4 (Erprobungsphase in den beteiligten Einrichtungen) vorgenommen werden: Statt im Juli startete die Erprobungsphase Anfang September 2023. Zunächst war geplant, die technische Ausstattung der „Telefonzelle 4.0“ in das Gesamt-IT-Konzept des SKM Köln zu integrieren. Dadurch hätte es bei der Beschaffung der Hardware für die „Telefonzelle 4.0“, insbesondere mit Blick auf die Wahl des günstigsten Anbieters, keine Auswahlmöglichkeit gegeben. Das Gebot aus mehreren Angeboten, die günstigste Hardware auszuwählen, führte dann dazu, dass der SKM Köln die „Telefonzelle 4.0“ außerhalb der bestehenden IT-Infrastruktur anschaffen und installieren musste, was zu Verzögerungen der Projektdurchführung geführt hat. Hinzu kam, dass aufgrund von nicht kalkulierbaren Schließungszeiten in der OT Lucky's Haus während der Sommerferien, die ehrenamtlichen Begleiter des Projektes erst im Rahmen von zwei Schulungen im August und September 2023 in die Abläufe der „Telefonzelle 4.0“ eingewiesen werden konnten. Somit verzögerte sich die Öffnung der „Telefonzelle 4.0“ vom geplanten Zeitpunkt Juli auf Anfang September 2023.
- Darüber hinaus konnten die Punkte 4.2 (Durchführung von Qualifizierungsworkshops mit den Mitarbeiter:innen vor Ort) und 7.3 (Schulung der Mitarbeitenden) jeweils fristgerecht im März 2023 begonnen werden, wurden jedoch nicht im August 2023 abgeschlossen, sondern aufgrund des Schulungsbedarfs sowohl auf Seiten der Mitarbeitenden als auch auf Seiten der Ratsuchenden darüber hinaus fortgeführt.

Fazit:

Die dargestellten Anpassungen hatten keine inhaltlichen Auswirkungen auf das Projekt, führten zu keiner Erhöhung der Gesamtkosten und auch der Verwendungszweck wurde weiterhin vollständig erfüllt.

Die beschriebenen gemeinsamen und folgenden Ergebnisse und Erfahrungen der einzelnen Standorte wurden jeweils im Rahmen der Treffen der Steuerungsgruppe, der Standortkoordinator:innen, der innerverbandlichen Regelkommunikation sowie in ständiger Rückkopplung mit den beteiligten Beratungsstellen, der wissenschaftlichen Begleitung und den Stabsstellen Datenschutz, Ehrenamt und IT ausgetauscht. Dieses Vorgehen ermöglicht einen kontinuierlichen fachlichen Austausch sowie die Überwachung des Projektverlaufs im Hinblick auf die Erreichung der langfristigen Projektziele:

Caritasverband für die Stadt Bonn e.V.

Hybrides Beratungsbüro

Seit Projektbeginn wurde das Thema „Digitalisierung“ als fester Bestandteil in Teamsitzungen und Dienstbesprechungen aufgegriffen. So wurden die Mitarbeitenden über den aktuellen Projektstand informiert und offene Fragen diskutiert. Regelmäßig fand auch ein gemeinsamer Erfahrungsaustausch statt, in dem die Vorteile erkannt, Widerstände und Ängste gegenüber der Online-Beratung benannt und gemeinsame Lösungen erarbeitet werden konnten. Es wurde sichergestellt, dass die Mitarbeitenden in den Beratungsstellen die Digitalisierung als relevanten Bestandteil in ihre tägliche Arbeit integrierten und regelmäßig über neue Entwicklungen in diesem Bereich informiert wurden. Darüber hinaus wurden die Mitarbeitenden motiviert, an entsprechenden Fortbildungen teilzunehmen (2.2). Die Mitarbeitenden bildeten sich entsprechend ihrer individuellen digitalen Kompetenzen und den Anforderungen ihrer Rollen und Aufgaben weiter.

Im Rahmen der Gruppendiskussion mit den Fachkräften im September 2022, die durch die Universität zu Köln durchgeführt wurde, wurden die Fachkräfte in den Prozess (Gestaltung der Rahmenbedingungen, Wünsche für das Qualifizierungskonzept) miteinbezogen (1.2). Dies erfolgte im weiteren Verlauf im Rahmen des Workshops „Hybrides Beratungssetting“ im November 2022. Hier konnten die Berater:innen unter anderem Wünsche, Bedarfe und Bedenken in Bezug auf ein hybrides Beratungssetting äußern, es konnten aber auch die Chancen und Möglichkeiten für den Beratungsprozess aufgezeigt werden. Auf der Basis dieser Ergebnisse wurde ein Konzept entwickelt (5.1). Die Berater:innen wurden fortlaufend in der Implementationsphase begleitet (5.3) und Grundkenntnisse der Onlineberatung unter Berücksichtigung digitalitätsbezogener Aspekte (Tools, Beratungsmethoden in digitalen Settings) vermittelt. Darüber hinaus wurden die Mitarbeitenden mittels formeller Befragungen, Workshops und informeller Gespräche in die Konzeption und Planung von Formaten und Materialien einbezogen.

Bei der Implementierung von Blended Counseling waren die datenschutzrechtlich relevanten Aspekte zu klären und zu berücksichtigen, damit Vertraulichkeit und Datenschutz in einem vergleichbaren Rahmen wie bei der Face-to-Face-Beratung gewährleistet sind (7.4). Hierzu war ein enger Austausch mit der Stabsstelle Datenschutz erforderlich.

Im Austausch mit der verbandsinternen IT-Abteilung wurde ein Anforderungskatalog für ein hybrides Beratungsbüro und die entsprechende Hard- und Software erstellt. Nur die von uns gewünschten Anwendungen (z.B. Microsoft Lens, Jobcenter Bonn App, BA mobil App) wurden auf allen Geräten, die im Kontext der Telefonzelle und der Beratungsbüros der Allgemeinen Sozialberatung genutzt werden, freigeschaltet und aktiviert.

Blended Counseling umfasst die systematische, konzeptionell fundierte, passgenaue Kombination verschiedener digitaler und analoger Kommunikationskanäle in der Beratung. Folgende Kommunikationskanäle werden für die Beratung genutzt: Face-to-Face-Beratung in der Beratungsstelle, Mail- und Videoberatung, also schrift-, text- und videobasiert. Es galt, die Vor- und Nachteile der einzelnen Kommunikationskanäle abzuwägen und für den jeweiligen Beratungskontext das am besten geeignete Medium bzw. die am besten geeignete Kombination von Kommunikationskanälen für die Person, die Situation und das Anliegen der Ratsuchenden auszuwählen. Die Berater:innen wurden mit Hilfe von Schulungsmodulen, die auf Basis der Interviews und Workshops entwickelt wurden, auf den Einsatz von Blended Counseling in der Beratungsstelle vorbereitet und geschult (7.3). Die Berater:innen wurden

sowohl technisch als auch fachlich qualifiziert, denn sie benötigen Wissen über digitale Formate und deren Anforderungen in der Beratung sowie über digitale Ungleichheitsmechanismen. Nur wenn die Fachkräfte selbst digital kompetent agieren können, sind sie später auch in der Lage, die Ratsuchenden zu befähigen, sich sicher, selbstbestimmt und gestaltend in der digitalen Welt zu bewegen.

Das Team der Allgemeinen Sozialberatung nahm zudem regelmäßig an der Mittwochssprechstunde der Caritas- Onlineberatungsplattform teil, um Fragen zu stellen und Unklarheiten rund um die Online-Beratungsplattform der Caritas zu klären (4.2).

Des Weiteren bot Rüdiger Dreier eine Schulung für die Berater:innen der Allgemeinen Sozialberatung (Caritas Bonn) und der Schuldnerberatung (SKM Köln) zum Thema „Digitale Präsenz in der Videoberatung“ im März 2024 an (7.3). Die Schulung beschäftigte sich u.a. mit folgenden Fragen: Wie wirke ich vor der Kamera (Aussehen, Gestik und Mimik), welche Kameraeinstellung ist wann sinnvoll, wie sollte das Beratungssetting gestaltet sein, wie kann die digitale Barriere überwunden werden, wie gelingt der digitale Aufbau einer Beratungsbeziehung? Wie bereitet man sich auf ein Online-Beratungsgespräch vor? Partner- und Kleingruppenübungen zur Vorbereitung eines Beratungsgesprächs, Einstieg in die Videoberatung, Einsatz von Methoden/Tools, Verabschiedung und Übergangsrituale sowie Austausch im Plenum wurden durchgeführt.

Beratungsplattformen

Hohe Anforderungen an den Datenschutz stellten die Einrichtungen vor weitere Hürden bei der Implementierung der Beratungsplattformen (siehe: Digitale Unterstützungsplattform (3.1)). Die Allgemeine Sozialberatung startete daher mit der Online-Beratungsplattform des Deutschen Caritasverbandes, um eine schnelle und niedrigschwellige Online-Hilfe anzubieten (3.1). Diese Plattform ermöglichte es, dringende Anliegen online zu besprechen und gleichzeitig die Möglichkeit zu haben, weitergehende Fragen in einem persönlichen Gespräch vor Ort zu klären. Im August 2023 wurde ein aktualisiertes Angebot der Plattform assisto eingeholt. Eine Schulung der Berater:innen durch assisto im Januar 2024 mit dem Titel „Einstieg in die Online-Beratung mit assisto web basic“ vermittelte das erforderliche Wissen die Anwendung erfolgreich zu nutzen. Im Anschluss an die Schulung konnte die Plattform als zweite Beratungsoption in der Allgemeinen Sozialberatung eingesetzt werden.

Nach einjähriger Nutzung wurde ein Vergleich der beiden Plattformen durchgeführt. Beide Beratungsplattformen haben sich als geeignete und benutzerfreundliche Lösung erwiesen. Die Videoqualität der Beratungsplattform assisto erwies sich als besser, jedoch ist die Nutzung dieser Plattform sehr kostenintensiv, während die Caritasplattform kostenneutral ist. Daher wurde geprüft, die in assisto integrierte Videoberatungsfunktion auf Basis der Plattform „jitsi“ weiter zu nutzen, jedoch konnte jitsi aus organisatorischen und datenschutzrechtlichen Gründen nicht als Videoberatungsplattform genutzt werden. Die Suche nach einer alternativen Beratungsplattform dauert an und gestaltet sich aus Gründen des Datenschutzes und der Benutzerfreundlichkeit schwierig. Die Entscheidungsträger im Verband sind eher zurückhaltend und stellen Sicherheitsaspekte in den Vordergrund. Gleichzeitig wird deutlich, dass der persönliche Kontakt für die Ratsuchenden nach wie vor eine zentrale Rolle spielt. Auch wenn die digitale Beratung eine wertvolle Ergänzung darstellt, bleibt der Bedarf an persönlichen Gesprächen hoch. Die Erfolge mit der Plattform assisto haben den Wert eines

hybriden Ansatzes unterstrichen. Videoberatung wird derzeit über die Online-Beratungsplattform der Caritas angeboten.

Ein Direktlink zur Online-Beratung wurde zudem auf der jeweiligen Website der Einrichtung platziert, um einen schnellen Zugang zu ermöglichen (siehe: <https://www.caritas-bonn.de/hilfen-angebote/allgemeine-sozialberatung/ueberblick/>).

In der Allgemeinen Sozialberatung wurde in der Erprobungsphase deutlich, dass insbesondere das Angebot der Videoberatung bei den Ratsuchenden auf Interesse stieß. Einige Fachkräfte zeigten großes Interesse, dieses Format anzubieten, während andere weniger affin dafür waren. Hier hat es sich als hilfreich erwiesen, auf die unterschiedlichen Interessen einzugehen. Die Allgemeine Sozialberatung konnte erfolgreich etablieren, dass eine Mitarbeiterin nun zu festen Zeiten Videoberatung für Klient:innen anbietet.

Konzeptentwicklung

Ergänzend zu den Anfangsbefragungen (1.1, 1.2, 1.3) und den Beratungen in der Steuerungsgruppe wurde das Konzept „Angebotskonzept Unterstützungsangebot im Auftrag der Allgemeinen Sozialberatung in Bonn“ im Rahmen regelmäßiger Besprechungen zwischen Projektleitung, -koordination und Mitgliedern des Teams der Allgemeinen Sozialberatung diskutiert und weiterentwickelt (5.1). Das Konzept wurde nach einem Besuch bei der Schuldnerberatung Bonn ergänzt, da dort bereits auf eine papierlose Beratungsstelle mittels Dokumentenmanagementsystem umgestellt wurde.

Die Konzeptentwicklung ist ein dynamischer Prozess. Das endgültige Konzept lag nach Abschluss der Erprobungsphase vor (5.4).

Unterstützungsangebot Telefonzelle 4.0

Zur Realisierung der Schaffung eines niedrigschwelligen Unterstützungsangebotes im Sozialraum wurden zunächst geeignete Räumlichkeiten in der Beratungsstelle Arbeit in Bonn gefunden und es konnte fristgerecht mit der konkreten Umsetzung begonnen werden. Die Beratungsstelle in Bonn-Tannenbusch hat zwei Arbeitsschwerpunkte. Zum einen erhalten Arbeitslose und von Arbeitslosigkeit bedrohte Menschen professionelle Unterstützung in der Beratungsstelle und zum anderen ist sie die ortsnahe Anlaufstelle des Netzwerkes gegen Arbeitsausbeutung. In der Beratungsstelle Arbeit stehen Beratungsbüros und ein großer separater Gruppenraum zur Verfügung. Im Gruppenraum wurde auch das Unterstützungsangebot Telefonzelle 4.0 eingerichtet (3.2). Der Raum eignete sich zum einen aufgrund seiner Ausstattung mit vier Arbeitsplätzen und zum anderen aufgrund seiner Lage im Stadtgebiet Bonn-Tannenbusch, da hier ein großer Teil der Klient:innen der Allgemeinen Sozialberatung ihren Wohnsitz haben. Zudem ist die Telefonzelle 4.0 gut mit öffentlichen Verkehrsmitteln zu erreichen.

Das Unterstützungsangebot Telefonzelle 4.0 stellt eine sach- und fachgerechte Begleitung und Schulung von Ratsuchenden durch die vor Ort tätigen ehrenamtlichen Mitarbeitenden sicher. Für Ratsuchende wurden Strukturen zur digitalen Teilhabe entwickelt. Unter digitaler Teilhabe wird hier der Anspruch verstanden, dass alle Menschen Zugang zur digitalen Welt haben (Zugang), sich in diesem digitalen Raum zurechtfinden (Befähigung) und partizipieren können (Partizipation). Dazu zählen zum einen der Zugang, d.h. die technischen Voraussetzungen in Form von Hard- und Software sowie einem

Internetzugang und zum anderen die Befähigung, d.h. das Wissen und die Fähigkeiten, sich in der digitalen Welt zurechtzufinden und selbstbestimmt und souverän zu handeln.

Die Ratsuchenden werden bei Bedarf in digitalisierungsbezogenen Fähigkeiten von ehrenamtlichen Mitarbeitenden geschult, um digitale Kompetenzen zu erwerben (6.3/Anmerkung DZ4 aus Bericht 2022).

Die technische Ausstattung der Telefonzelle 4.0 wurde auf Basis ausführlicher Recherchen, gemeinsamer Überlegungen im Team und im Rahmen der Best-Practice-Analyse skizziert und durch die Ergebnisse der wissenschaftlichen Erhebungen ergänzt und bestätigt. Im Austausch mit der verbandsinternen IT-Abteilung wurde ein Anforderungskatalog für ein hybrides Beratungsbüro sowie für die Telefonzelle 4.0 erstellt. Die entsprechende Hard- und Software wurde im März 2023 bestellt und angeschafft (5.2). Die Laptops werden sowohl von Mitarbeitenden als auch von Klienten, die das Beratungsbüro besuchen, benutzt. Hierfür war die Anschaffung leistungsfähiger Notebooks, die dennoch preiswert und zudem einfach in der Bedienung sind, notwendig. Die Tablets, Laptops und das Handy für die Telefonzelle 4.0 wurden von der caritasinternen IT mit Unterstützung des Werkstudenten eingerichtet.

In der Außenstelle in Bonn-Tannenbusch wurde ein allgemeines Gast WLAN eingerichtet, das über QR-Codes für Ratsuchende frei nutzbar ist. Zu den genannten technischen Fragen wurde auch die Datenschutzbeauftragte des Verbandes hinzugezogen, um Fehlplanungen zu vermeiden (7.4). In Absprache mit der Datenschutzbeauftragten konnten datenschutzrechtliche Fragen geklärt und Lösungen für eine datenschutzsichere Nutzung der Laptops (gewährleistet durch den Einsatz einer Kiosksoftware) gefunden werden, auch für die Android-Geräte konnte eine datenschutzsichere Lösung sichergestellt werden.

In der Praxis erwies sich die Kiosksoftware jedoch als nicht benutzerfreundlich, es traten z.B. folgende Probleme auf:

- Der Mausanzeiger kann nicht vergrößert werden
- Im Browser lässt sich die Schrift nicht vergrößern
- Einige Desktopordner sind gesperrt
- Die rechte Maustaste ist nicht belegt
- Die Kiosksoftware verweigert den Zugriff u.a. auf bestimmte Internetseiten

Die Projektbeteiligten in Bonn standen in regelmäßigem Austausch mit den Mitarbeitenden der Beratungsstelle Arbeit in Bonn-Tannenbusch. Nach einer Besichtigung der Räumlichkeiten der Beratungsstelle Arbeit und einem Austausch mit dem Ehrenamtskoordinator im Dezember 2022 wurde ein Schulungskonzept für die ehrenamtlichen Mitarbeitenden erstellt, in dem Öffnungszeiten, Aufgaben und Schulungsmodule festgelegt wurden. Die Telefonzelle 4.0 startete zunächst mit festen Öffnungszeiten an zwei Tagen in der Woche in Tannenbusch. Ratsuchende konnten das Angebot der Telefonzelle während der Öffnungszeiten ohne Terminvereinbarung in Anspruch nehmen (5.4).

Im Februar 2023 wurde die Projektidee den bereits in der Beratungsstelle Arbeit aktiven Ehrenamtlichen vorgestellt und der Konzeptentwurf um entsprechende Anmerkungen ergänzt.

Um das geplante Unterstützungsangebot Telefonzelle 4.0 auch langfristig im Sozialraum zu verstetigen, wurde zunächst ein Schwerpunkt auf die Suche nach ehrenamtlichen Mitarbeitenden gelegt. Im Februar 2023 fand eine Informationsveranstaltung für interessierte Ehrenamtliche statt. Ziel war es, den Interessierten das Projekt sowie die Aufgaben und Qualifizierungsangebote näher vorzustellen. Die Aufgabe der ehrenamtlichen Mitarbeitenden

besteht vor allem in der Unterstützung der „digitalen Korrespondenz“ der Ratsuchenden. Die Veranstaltung wurde leider nicht von interessierten Ehrenamtlichen besucht, jedoch ergab sich die Möglichkeit eines kurzen Beitrags in der Lokalzeit Bonn, die am 09.02.2023 ausgestrahlt wurde. Aufgrund des Presseartikels im General-Anzeiger Bonn, der auf die Informationsveranstaltung aufmerksam machte, nahm ein interessierter Ehrenamtlicher Kontakt zum Caritasverband der Stadt Bonn auf. Es folgte ein weiterer Presseartikel im März 2023, woraufhin sich weitere interessierte Ehrenamtliche meldeten. Zum Kennenlernabend im März, der von der Projektleitung, der Ehrenamtskoordinatorin und der Standortkoordinatorin organisiert wurde, erschien ein interessierter Ehrenamtlicher. Mit den anderen interessierten Ehrenamtlichen fanden Einzelgespräche und separate Kennenlerntermine statt. Während der gesamten Projektlaufzeit arbeiteten drei Freiwillige ehrenamtlich mit.

Zur Vorbereitung auf die ehrenamtliche Tätigkeit in der Telefonzelle 4.0 fanden vier Schulungen zu den Themen: Rollenklärung, Kommunikation und Nähe & Distanz (durchgeführt vom Ehrenamtskoordinator), Technisches Know-How und zum Thema Datenschutz (durchgeführt durch Irina Gaul, Referentin für Datenschutz, Diözesan-Caritasverband für das Erzbistum Köln e.V.) statt (4.2). Nach der Teilnahme an den Qualifizierungsangeboten sind die ehrenamtlichen Mitarbeitenden befähigt, im Setting der Telefonzelle 4.0 zu arbeiten. Einmal im Monat findet ein Reflexionstreffen vor Ort statt, bei dem Erfahrungen ausgetauscht werden konnten. Es hat sich als unerlässlich erwiesen, den Ehrenamtlichen klare Rollenprofile zu vermitteln und insbesondere für die Zusammenarbeit von Haupt- und Ehrenamtlichen sind klare Aufgabenprofile notwendig.

In den ersten Monaten der Projektumsetzung nutzte die Standortkoordinatorin während der Öffnungszeiten eines der vor Ort verfügbaren Mitarbeiterbüros. Diese räumliche Nähe ermöglichte es ihr, insbesondere die ehrenamtlichen Mitarbeitenden ausreichend zu unterstützen und eine enge fachliche Begleitung sicherzustellen. Nach dieser Startphase blieb die Standortkoordinatorin während der Öffnungszeiten der Telefonzelle telefonisch für die ehrenamtlichen Mitarbeitenden erreichbar. Diese kontinuierliche Präsenz und Erreichbarkeit ermöglichte es, frühzeitig notwendige Anpassungen vorzunehmen und das Ehrenamtskonzept kontinuierlich weiterzuentwickeln. So konnte das Konzept flexibel an die aktuellen Erfordernisse angepasst werden (4.1). Das dynamische Konzept wurde somit regelmäßig, u.a. im Rahmen der Konzeptberatung, überprüft und angepasst.

Die ehrenamtlichen Mitarbeitenden erstellen nach jedem Einsatz eine Dokumentation über die Anliegen und den Unterstützungsbedarf (Nutzungsstatistik der Telefonzelle 4.0). Diese Dokumentation wird regelmäßig ausgewertet, um die entsprechenden Bedarfe der Ratsuchenden zu evaluieren. Darüber hinaus trägt die Dokumentation zur Ergebnissicherung bei und zeigt auf, welche Anliegen in der Telefonzelle häufig vorkommen. Auf dieser Grundlage können dann bei Bedarf themenspezifische Gruppenschulungen für die Ratsuchenden angeboten werden. Unter anderem zeigt sich, dass die Ratsuchenden überwiegend nur ein Mobiltelefon als digitales Endgerät besitzen und über zu geringe IT-Kenntnisse verfügen, um ihren digitalen Alltag selbstständig zu bewältigen.

Zielgruppe der Telefonzelle sind vor allem Ratsuchende der Allgemeinen Sozialberatung sowie Ratsuchende anderer Beratungsangebote des Caritasverbandes der Stadt Bonn. Weitere zuleitende Einrichtungen der Telefonzelle am Standort Tannenbusch sind auch gebäudeintern in der Oppelner Straße 130 verortet, wie z.B. der Fachdienst für Familien- und Erziehungshilfe, der Fachdienst Kinderschutz, Schulpsychologie Bonn, Psychologische Erziehungs- und Familienberatung, iBita – interkulturelles Bildungswerk Tannenbusch,

Diakonie – Stadtteilbüro Tannenbusch, VielinBusch – Bildungs- und Familienzentrum. Darüber hinaus wurde das Jobcenter Bonn über das Angebot informiert und über den Verteiler des Arbeitskreises Soziale Beratung und den Verteiler Strom Nothilfe auf das Angebot der Telefonzelle 4.0 aufmerksam gemacht. Mittels Plakate und Postkarten wurde zusätzlich über das Angebot der Telefonzelle informiert.

Mit Unterstützung der Datenschutzkoordinatorin wurde eine Datenschutzhinweise für Ratsuchende erstellt, die über die Datenverarbeitung in der Telefonzelle 4.0 informiert. Diese Information wird allen Ratsuchenden zur Kenntnisnahme vorgelegt, bevor sie das Angebot der Telefonzelle nutzen.

In den ersten sechs Monaten wurden in der Telefonzelle 4.0 in Bonn-Tannenbusch 26 Beratungen durch Ehrenamtliche durchgeführt. Bereits nach kurzer Zeit zeigte sich, dass vor allem Ratsuchende mit fachspezifischen Beratungsanliegen das Angebot in Tannenbusch nutzten. Die Anliegen der Ratsuchenden waren z.B. die Suche nach Sprachkursen, die Arbeitssuche, die Suche nach einem Kitaplatz oder das Erstellen von Bewerbungsschreiben. Alltagsnahe digitale Fragen waren nur selten Grund der Kontaktaufnahme.

Unterstützungsangebot Telefonzelle 4.0 - Standortwechsel

Im Dezember 2023 wurde ein weiterer Standort der Telefonzelle in der Bonner Innenstadt in den Räumlichkeiten des CaritasPortals eröffnet, da das bisherige Angebot in Tannenbusch auch nach einem halben Jahr nur sehr zurückhaltend von den Ratsuchenden angenommen wurde. Gründe hierfür könnten der hochschwellige Zugang zu den Räumlichkeiten der Telefonzelle sein (im 1.OG, keine Möglichkeit Aufsteller im Eingangsbereich oder an Tür- und Klingelschildern anzubringen, verschlossene Türen). Diese Situation war zu Beginn des Projektes noch nicht absehbar, da sich die gebäudeinterne Situation anders darstellte.

Der neue Standort befindet sich im CaritasPortal, zentral gelegen in der Bonner Innenstadt. Das CaritasPortal bietet eine Anlaufstelle für Menschen, die eine Pause, einen Rat oder Unterstützung benötigen. Das Team des CaritasPortals besteht aus haupt- und ehrenamtlichen Mitarbeitenden. Der Standortwechsel wurde mit der Stiftung Wohlfahrtspflege abgestimmt, am 16. November 2023 wurde darüber informiert, dass der Wechsel keinen keine Auswirkungen auf den Finanzierungsplan hat oder den Verwendungszweck gefährde.

Bereits nach einer kurzen Testphase zeigte sich, dass dieser neu eröffnete Standort von den Ratsuchenden deutlich stärker frequentiert wurde, was zum einen auf die zentrale Lage in der Bonner Innenstadt und zum anderen auf die Nähe zur Allgemeinen Sozialberatung zurückzuführen sein dürfte.

Für den Standort in der Bonner Innenstadt wird aus datenschutzrechtlichen Gründen ein WLAN-Cube angeschafft und eingerichtet.

Auf Basis dieser Erfahrungen und auch auf Wunsch der ehrenamtlichen Mitarbeitenden und der Fachberater:innen der Allgemeinen Sozialberatung wurde der Standort in Tannenbusch Ende Januar 2024 geschlossen. Die Schließung des Standortes in Bonn Tannenbusch wurde der Stiftung Wohlfahrtspflege am 29.01.2024 mitgeteilt, der dauerhafte Standortwechsel hat keine Auswirkungen auf den Finanzierungsplan.

Seitdem ist die Telefonzelle zweimal wöchentlich (dienstags und mittwochs) in der Bonner Innenstadt im CaritasPortal von 11:00 bis 13:00 Uhr geöffnet. Die Anliegen der Ratsuchenden

sind seitdem beispielsweise das Herunterladen von Apps, der Umgang mit technischen Geräten oder das Einrichten eines E-Mail-Accounts.

Auch am neu eröffneten Standort wurde insbesondere im Sozialraum auf das Angebot der Telefonzelle 4.0 aufmerksam gemacht und die umliegenden Einrichtungen informiert.

In regelmäßigen Abständen fand weiterhin ein Erfahrungsaustausch mit den ehrenamtlichen Mitarbeitenden und der Standortkoordinatorin statt. In Kooperation mit den ehrenamtlichen Mitarbeitenden des CaritasPortals wurde erneut eine Schulung zum Thema Nähe und Distanz durchgeführt.

Im Vergleich der beiden Standorte zeigt sich, dass sich ein isoliertes Angebot zur rein digitalen Unterstützung nicht bewährt. Dies hat verschiedene Gründe, zum einen haben Ratsuchende eine Hemmschwelle, ein neues, ihnen unbekanntes Angebot aufzusuchen, daher sollte das Unterstützungsangebot an bereits bestehende Angebote im Sozialraum anknüpfen, zum anderen kommen Ratsuchende unserer Erfahrung nach selten mit ausschließlich digitalen, alltagsnahen Fragen. Häufig spielen Fragen rund um das Digitale eine Rolle, aber auch fachliche Fragen kommen hinzu. Der Standort im CaritasPortal hat sich aufgrund der dauerhaften Präsenz der Fachkraft bewährt, die auch bei inhaltlichen Fragen unterstützen kann. Mitarbeitenden der Telefonzelle 4.0 und des CaritasPortals können Anfragen von Ratsuchenden gemeinsam bearbeiten und gewinnbringend kooperieren, auf diesem Wege werden Synergieeffekte von Fachkraft und ehrenamtlichen Mitarbeitenden gewinnbringend genutzt. Die Kombination aus professioneller Expertise und ehrenamtlichem Engagement bietet einen hohen Mehrwert für die Ratsuchenden. Die Mitarbeitenden des CaritasPortals unterstützen inhaltlich, die der Telefonzelle 4.0 eher „technisch“. Durch die Anbindung an das bestehende Angebot ist eine langfristige Verstetigung auch nach Projektende möglich.

Darüber hinaus wurde eine „Geh-Struktur“ erprobt und implementiert. Die Mitarbeitenden der Telefonzelle 4.0 besuchen verbandsinterne Einrichtungen und bieten das Angebot der Telefonzelle im Rahmen von bereits etablierten Angeboten an. Besonders bewährt hat sich die „Geh-Struktur“ bei den Besucher:innen des Offenen Treffs im Haus Mondial, des Fachdienstes für Integration und Migration als auch in den Räumlichkeiten der Allgemeinen Sozialberatung. Es hat sich bewährt, das Angebot der Telefonzelle 4.0 den Ratsuchenden in bereits bestehenden Angeboten wie dem Offenen Treff vorzustellen und an bestehende Angebote anzuknüpfen, um den Ratsuchenden die Hemmschwelle zu nehmen, ein neues Angebot an einem fremden Ort aufzusuchen. Aus diesem Grund ist die Telefonzelle 4.0 auch regelmäßig aufsuchend in der Allgemeinen Sozialberatung in Bonn tätig.

Öffentlichkeitsarbeit Bonn

Neben der gemeinsamen Öffentlichkeitsarbeit mit den Projektbeteiligten wurde ein Artikel über den Start des Digitalisierungsprojektes in Bonn in der Augustausgabe 2022 der Sozialcourage veröffentlicht. Ein weiterer Artikel zum Modellprojekt „Telefonzelle 4.0“ erschien am 25.10.2022 auf der Internetseite des Caritasverbandes Bonn.

Auf der Webseite des Caritasverbandes für die Stadt Bonn gibt es unter dem Reiter der Allgemeinen Sozialberatung eine eigene Seite der Telefonzelle: „Die Telefonzelle 4.0. An der digitalen Welt teilhaben lernen“. Hier wird das Angebot beschrieben, die Öffnungszeiten genannt und auf aktuelle Veranstaltungen hingewiesen.

Darüber hinaus wurde im Rahmen der Öffentlichkeitsarbeit gezielt nach interessierten Ehrenamtlichen gesucht. Hierzu wurden zwei Pressemitteilungen im General-Anzeiger Bonn veröffentlicht und das Projekt über den Instagram-Kanal von youngcaritas beworben. Auch auf dem Instagram-Kanal des Caritasverbandes Bonn wurden Beiträge veröffentlicht, die das Angebot der Telefonzelle vorstellten und über den Standortwechsel auf das CaritasPortal informierten.

Anlässlich einer Informationsveranstaltung für interessierte Ehrenamtliche wurde im Februar 2023 auch in der Lokalzeit Bonn über das Projekt berichtet. Im August 2023 informierte eine Rundmail des Quartiersmanagements Tannenbusch im Rahmen der Neuigkeiten aus dem Stadtteil über das Angebot der Telefonzelle 4.0. Auch über Social Media sowie über das Netzwerk wurde der neue Standort in der Bonner Innenstadt beworben.

Im April 2024 erschien ein weiterer Artikel über die Telefonzelle in der Zeitschrift Caritas NRW. Darüber hinaus wurde im Rahmen von Arbeitskreisen sowie mit Hilfe von Flyern innerhalb der Stadt Bonn über das Angebot informiert.

Durch die Nutzung verschiedener Kommunikationskanäle konnten unterschiedliche Zielgruppen erreicht werden.

Netzwerkarbeit

Eine breite interdisziplinäre Vernetzung mit externen Einrichtungen und Personen wurde angestrebt. Die Zusammenarbeit mit Sozialverbänden, Nachbarschaftshilfen, Tafeln oder Bildungseinrichtungen erleichtert den Ratsuchenden den Zugang zu neuen Unterstützungsangeboten. Durch die Netzwerkarbeit konnte das Unterstützungsangebot Telefonzelle 4.0 im Stadtteil Tannenbusch und ab Februar 2024 in der Bonner Innenstadt bekannt gemacht werden und es fanden Netzwerktreffen mit Akteur:innen der Sozialen Arbeit im Sozialraum statt (mit den Akteur:innen in der Oppelner Straße 130 ansässigen Einrichtungen, dem Quartiersmanagement Tannenbusch und mit Einrichtungen in der Bonner Innenstadt, Nähe Gerhard-von-Are-Straße 1). Darüber hinaus konnte so die Befragung der zuweisenden Einrichtungen (1.7) vorbereitet werden.

Darüber hinaus fand im Rahmen der Netzwerkarbeit ein Austausch mit dem Digitalisierungsbeauftragten des Jobcenters Bonn statt, bei dem die Funktionen und Möglichkeiten der Jobcenter Bonn App näher vorgestellt wurden.

Des Weiteren wurde das Projekt bei der Landesarbeitsgemeinschaft der Freien Wohlfahrtspflege Niedersachsen vorgestellt.

Es wurden regelmäßig Termine mit Vertreter:innen ähnlicher Projekte und Expert:innen im Themengebiet Digitalisierung in der Sozialen Arbeit initiiert und wahrgenommen.

Nach dem Standortwechsel in die Bonner Innenstadt wurden alle bereits informierten Einrichtungen kontaktiert und weitere Einrichtungen im näheren Umfeld der Telefonzelle in der Innenstadt über das Angebot informiert. Dazu gehören beispielsweise die Katholische Familienbildungsstätte Bonn, die Katholische Ehe-, Familien- und Lebensberatung sowie u.a. das Katholische Bildungswerk e.V. Bonn.

SKM Köln – Sozialdienst Katholischer Männer e.V.

Ausgangslage

Bereits vor der Corona-Pandemie war zu beobachten, dass sich gesellschaftliche Teilhabe zunehmend in digitale Räume ausgeweitet hatte. Digitalisierung war längst kein abstraktes Technologiethema mehr, sondern erreichte die alltägliche Lebenswelt von Menschen unmittelbar, auch von Menschen in Krisensituationen und dem Bedarf sozialer Beratung. Verwaltungen, gesundheitliche Dienste und Unterstützungsangebote verlangten vermehrt digitale Kommunikation, Terminbuchungen über Onlineportale, das Einreichen digitalisierter Dokumente und das Navigieren durch digitale Verwaltungsplattformen. Wer zu diesen digitalen Prozessen keinen Zugang fand, konnte von wesentlichen Unterstützungsangeboten ausgeschlossen zu werden. Vor allem Menschen in finanziell belastenden Lebenssituationen gerieten dadurch in die Gefahr, von relevanten kulturellen, rechtlichen und sozialen Prozessen exkludiert zu werden.

Der SKM Köln sah es daher als seine Aufgabe, genau an dieser Schwelle tätig zu werden, um Ratsuchende nicht nur sozialpädagogisch, sondern auch digital zu befähigen und ihnen niedrigschwellige digitale Zugänge anzubieten. Gemeinsam mit der Caritas Bonn wurde deshalb das Modellprojekt Telefonzelle 4.0 initiiert und für eine begleitende Evaluation die Universität zu Köln gewonnen. Der Titel des Projektes griff symbolisch auf die historische Funktion öffentlicher Telefonzellen zurück, die einst Kommunikation für alle Menschen ermöglicht hatten, unabhängig von Einkommen, Besitz oder Endgerät. Diese Analogie sollte nun in das digitale Zeitalter übertragen werden.

Projektmanagement und Konzeptentwicklung

Zu Beginn des Projekts wurde eine SKM-interne Steuerungsgruppe aus der Leitung des Sachgebiets Soziale Beratung und Betreuung, der Projektkoordination und der Teamleitung der Schuldnerberatung etabliert, die im Rahmen einer wöchentlichen Regelkommunikation das Projekt am Standort Köln zentral steuerten. Durch diese regelmäßige Kommunikation gelang es der SKM-internen Steuerungsgruppe strategische Zielbestimmungen des SKM Köln und operative Maßnahmen im Projekt zu verzahnen.

Anlassbezogen wurden Mitarbeitende der Schuldnerberatung, ehrenamtlich Mitarbeitende, Leitungskräfte anderer Teams und Einrichtungen sowie die Stabstellen Ehrenamt, IT/Digitalisierung, Datenschutz und Öffentlichkeitsarbeit zu den Beratungen hinzugezogen. Diese multiperspektivische Herangehensweise stellte sicher, dass alle Perspektiven des Verbandes integriert wurden und somit das Projekt nicht allein als technischer Modernisierungsschritt verstanden wurde, sondern umfassender als sozialpädagogischer und organisationaler Transformationsprozess.

Gleichzeitig wurden umfangreiche Grundlagen erarbeitet: Eine wissenschaftliche Best-Practice-Analyse untersuchte bestehende digitale Beratungsstrukturen sozialer Träger in Deutschland und darüber hinaus. Parallel fanden im Rahmen der formativen Evaluation durch die Universität zu Köln Befragungen von Ratsuchenden und Beratenden der Schuldnerberatung des SKM Köln sowie einer Fokusgruppe von bereits im SKM Köln engagierten ehrenamtlich Mitarbeitenden statt, um Haltungen, Erwartungen, Bedarfe und Erfahrungen dieser Stakeholder zu erfassen. Ergänzt wurden diese Erkenntnisse um Wissensbestände aus Profession und Disziplin Sozialer Arbeit.

Ein Kernbestandteil des Projekts war die partizipative und iterative sowie auf eine Verstetigung der Angebote orientierte Konzeptentwicklung: Mitarbeitende brachten Praxiserfahrungen ein. Ehrenamtliche wiesen auf Lernschwierigkeiten hin. Die Stabstelle Datenschutz identifizierte Risiken, die Stabstelle IT/Digitalisierung Verbesserungspotenziale und die Stabstelle Ehrenamt passte ihre Akquise interessierter Ehrenamtlicher an. Die Steuerungsgruppe überprüfte Grundannahmen und passte das operative Vorgehen an. Aus dieser Dynamik heraus entstanden drei abschließende Konzepte, die sich voneinander unterschieden, aber miteinander vernetzt waren. Das erste Konzept definierte hybride Beratungsarbeit, das zweite regelte digitale Außenstellen, das dritte fokussierte auf die digitale Kompetenzvermittlung. Alle drei zielten darauf ab, Ratsuchende bei der Bewältigung digitaler Prozesse zu unterstützen und ihnen passgenaue Zugänge anzubieten, um digitale Teilhabe zu ermöglichen.

Blended Counseling: Hybride Beratungsarbeit der Schuldnerberatung

Im Frühjahr 2023 begann schließlich die praktische Implementierung eines sogenannten Blended Counseling in der Schuldnerberatung des SKM Köln. Dabei handelt es sich um ein Beratungsmodell, das analoge, digitale und hybride Kommunikationsformen zu einem flexiblen Unterstützungssystem verbindet. Die Kernannahme des Projekts bestand darin, dass Beratung nicht mehr ausschließlich an physischer Co-Präsenz orientiert sein sollte, sondern sich an der Lebenswirklichkeit der Ratsuchenden auszurichten habe. Viele Ratsuchende verfügten nicht über ausreichend Zeit, um persönlich in Beratungsstellen zu erscheinen. Berufliche Verpflichtungen, Kinderbetreuung, gesundheitliche Einschränkungen und Mobilitätsprobleme machten es notwendig, Beratungszugänge zeitlich, räumlich und kommunikativ auszuweiten.

Die Beratenden wurden mit digitalen Endgeräten und Peripherie ausgestattet und hinsichtlich benötigter Kompetenzen zum Einsatz des Blended Counseling und entsprechender Plattformen und Tools geschult.

Zu den erstmals systematisch verknüpften Kommunikationskanälen gehörten Präsenzsprechungen, telefonische Beratungskontakte, digitale Chats über gesicherte Plattformen, Mailkommunikation, Videoberatung und der digitale Austausch von Dokumenten. Beratende konnten mit mobilen Geräten Dokumente gemeinsam bearbeiten, Unterlagen digital einpflegen und Ratsuchenden Tutorials geben, um beispielsweise digitale Kontoauszüge abzurufen. Es zeigte sich schnell, dass Ratsuchende mit technischer Vorerfahrung diese Angebote dankbar annahmen. Sie beschrieben die Möglichkeit, Anliegen flexibel und teilweise asynchron zu klären, als entlastend und niedrigschwellig.

Statistische Auswertungen belegten, dass digitale Beratungsangebote stetig an Bedeutung gewonnen hatten. Während in einem früheren Beobachtungszeitraum (Juli 2021-März 2022) gut dreißig Ratsuchende über die digitale Beratungsplattform der Caritas um Unterstützung gebeten hatten, stieg diese Zahl im darauffolgenden Vergleichszeitraum (Juli 2022-März 2023) auf über einhundert. Im nachfolgenden Zeitraum (Juli 2023-März 2024) wuchs sie weiter auf zweihundertvierunddreißig Ratsuchende. Diese Entwicklung machte deutlich, dass digitale Beratungsangebote eine wachsende Rolle im Feld der Schuldnerberatung spielten.

Gleichzeitig zeigte sich, dass eine nicht zu unterschätzende Gruppe digital unerfahren blieb. Diese Zielgruppe benötigte besondere Unterstützung. Für sie spielte die Frage primärer digitaler Ausstattung eine ebenso große Rolle wie die Frage nach digitaler Handlungskompetenz. Aus diesem Grund wurden während des Projekts Technikanamnesen entwickelt, um vor allem den Umgang mit Endgeräten, E-Mail-Zugangsdaten, Dateiformaten, Scannerfunktionen und digitalen Formularprozessen einzuschätzen.

Sozialraumansatz: Die Telefonzelle 4.0 in Köln-Bilderstöckchen

Nachdem das Blended Counseling in den Beratungsstellen eingeführt worden war, eröffnete der SKM Köln im September 2023 die Telefonzelle 4.0¹² in der Offenen Tür Lucky's Haus im Sozialraum Bilderstöckchen. Die Wahl dieses Stadtteils war nicht willkürlich erfolgt. Erkundungen des Sozialraums hatten gezeigt, dass in Bilderstöckchen die Kombination aus sozialen Belastungsfaktoren und digitalen Zugangsbeschränkungen besonders deutlich ausgeprägt war. Die Offene Tür Lucky's Haus bot bereits bestehende Sozialkontakte und niederschweligen Zugang. Dennoch handelte es sich um eine Einrichtung der offenen Kinder- und Jugendarbeit. Dies führte zu einer besonderen Herausforderung im Projektverlauf, weil die Einrichtung auf einen wechselnden Besucherkreis angewiesen war und Ratsuchende oft erst Vertrauen aufbauen mussten, bevor sie mit komplexen finanziellen Fragestellungen Unterstützung suchten.

Die Telefonzelle 4.0 funktionierte so, dass Ratsuchende ohne vorherige Terminvereinbarung erscheinen konnten. Sie wurden zunächst von ehrenamtlichen Mitarbeitenden empfangen, die halfen, das Anliegen zu sortieren. Anschließend konnte bei Bedarf ein Videogespräch mit einer Fachkraft der Schuldnerberatung hergestellt werden. Dieses Gespräch fand in einem separaten Raum statt, der Privatsphäre garantierte. Rückmeldungen von Nutzenden verdeutlichten, dass sie sich durch diese Form der Beratung respektiert fühlten und die Kombination aus technischer Unterstützung und fachlicher Expertise als wirksam erlebten. Während eines solchen Erstgesprächs wurden Kommunikationswege festgelegt, Aufträge definiert, Unterlagen gemeinsam sortiert und gegebenenfalls Konten auf digitalen Beratungsplattformen eingerichtet.

Ein zentrales Element der Telefonzelle 4.0 bestand darin, Ratsuchende aktiv beim Erwerb digitaler Kompetenzen anzuleiten. Dazu gehörten einfache, aber essenzielle Tätigkeiten wie das Öffnen von PDF-Dokumenten, das Einscannen von Unterlagen, das Umwandeln von Dokumentformaten, die Einrichtung sicherer Passwörter oder die Nutzung von E-Mail-Anhängen. Für viele Ratsuchende stellten diese Aufgaben erhebliche Hürden dar, die ihrerseits Ursache für langfristige finanzielle Nachteile sein konnten. Ratsuchende, die online keine Anträge ausfüllen konnten, erhielten seltener Leistungen. Menschen, die digitale Mahnungen nicht lasen, gerieten tiefer in Verschuldungsprozesse. Der Erwerb digitaler Souveränität wurde deshalb zu einer Form sozialer Prävention.

Die Suche nach einem geeigneten Standort der Telefonzelle 4.0 war umfassend vorbereitet worden. Vierzehn Einrichtungen des SKM Köln wurden geprüft. Die Auswertung bestand aus Gesprächen, Beobachtungen, sozialräumlichen Recherchen und der Analyse lokaler Netzwerke. Für die Bewertung wurden Kriterien wie sozialräumlicher Vernetzungsgrad, Zielgruppenpassung, räumliche Zugänglichkeit, vorhandene technische Infrastruktur, Auslastungsstrukturen und Bereitschaft zur Mitarbeit herangezogen. Bilderstöckchen erreichte in der Gesamtschau eine hohe Punktzahl. Die Einrichtung Lucky's Haus erfüllte viele pädagogische Kriterien und bot räumliches Potenzial.

Während der ersten Monate der Projektdurchführung wurden jedoch strukturelle Herausforderungen sichtbar. Diese bezogen sich unter anderem auf die Koordination zwischen Mitarbeitenden aus völlig unterschiedlichen Handlungsfeldern. Sozialarbeiterinnen

¹² An dieser Stelle muss zwischen dem **Modellprojekt Telefonzelle 4.0** und dem in seinem Rahmen geschaffenen **Angebot Telefonzelle 4.0 im Lucky's Haus** unterschieden werden; Probleme der Außendarstellung von Projekt und Angebot, wurde durch die spätere Bezeichnung **Digitale Außenstelle** für das Angebot aufgelöst.

und Sozialarbeiter, die überwiegend mit Kindern und Jugendlichen arbeiteten, mussten plötzlich Zugänge für Erwachsene ermöglichen, während Schuldnerberatungsteams neue, ungewohnte Räume nutzten. Ferner stellte sich die Frage, wie Schlüssel, Geräte und Räume sicher verwaltet werden mussten. Urlaubs- und Schließzeiten in den Ferien führten zeitweise zu Unterbrechungen, die für Ratsuchende schwer nachvollziehbar waren.

Die Resonanz im Sozialraum war eher verhalten. Trotz intensiver Öffentlichkeitsarbeit konnten Zielgruppen nur eingeschränkt aktiviert werden. Die Sozialraumkoordination berichtete, dass ältere, über Jahrzehnte etablierte Beratungsangebote weggefallen waren und Ratsuchende zunächst weiterhin versuchten, frühere Kontaktpersonen zu erreichen. Es wurde deutlich, dass neue Angebote mindestens mittelfristige Präsenz benötigen, um Vertrauen aufzubauen. Vertrauensaufbau entstand selten durch Werbung, sondern vor allem durch persönliche Weiterempfehlungen. Ratsuchende in belastenden Lebenssituationen wollten Rat und Begleitung von Menschen, die sie bereits kannten.

Quartiersansatz: Digitale Außenstellen in Köln-Ossendorf

Auf Grundlage dieser Erkenntnisse wurde im Juni 2024 ein konzeptioneller Richtungswechsel beschlossen. Die Telefonzelle 4.0 wurde schrittweise aus der Offenen Tür Lucky's Haus zurückgezogen. Stattdessen sollte das Angebot in bereits etablierten Einrichtungen der Quartiersarbeit verankert werden. Diese Entscheidung erwies sich als wesentlicher Erfolgsschlüssel im Projektverlauf. Ab September 2024 wurden zwei Einrichtungen der Quartiersarbeit im Stadtteil Ossendorf, das Familienhaus Ossendorfpark und der parsevalTREFF, als digitale Außenstellen der Schuldnerberatung genutzt. Die dort tätigen sozialpädagogischen Fachkräfte vereinbarten Termine mit Ratsuchenden, die bereits die Angebote der Quartiersarbeit nutzten, begleiteten sie, erklärten Abläufe und stellten technische und räumliche Infrastruktur zur Verfügung. Beratende konnten dann in einer für die Ratsuchenden vertrauten Umgebung digital zugeschaltet werden, die Ehrenamtlichen assistierten und coachten die Ratsuchenden.

Digitale Kompetenzvermittlung: Die Digitalcouch in Köln-Nippes

Bereits im Februar 2024 wurde die sogenannte Digitalcouch im Café Flora eröffnet. Die Digitalcouch war ein regelmäßiges Format, das Menschen ermöglicht hatte, Fragen zur digitalen Alltagsbewältigung losgelöst vom Schuldnerberatungsprozess zu klären. Schon früh im Projekt war aufgefallen, dass Ratsuchende digitale Probleme mitbrachten, die mit Verschuldung nur mittelbar zu tun hatten. Sie wollten lernen, wie man Apps installiert, wie digitale Terminbuchungen funktionierten, wie Verwaltungskonten angelegt wurden, welche Portale es gab und wie man digitale Nachweise hochlud. Die Digitalcouch wurde in einem sozial niedrigschwelligen Umfeld eingerichtet. Das Café Flora ist Teil des Gebäudekomplexes der Beschäftigungs- und Wohnhilfe DE FLO im Stadtteil Nippes. Das Café, weitere Ladenlokale sowie Versammlungsräume verleihen dem Komplex einen einladenden Begegnungscharakter. Dadurch wirkten digitale Themen weniger einschüchternd. Ehrenamtliche Mitarbeitende unterstützen dort Ratsuchende und Nachbarschaftspersonen im Umgang mit Smartphones und Laptops.

Öffentlichkeits- und Netzwerkarbeit

Während des gesamten Projektverlaufs spielte Öffentlichkeits- und Netzwerkarbeit eine wichtige Rolle. Bereits im September 2022 wurde eine erste Projektskizze im Rahmen des Fachtages „Digitale Teilhabe“ des SKM Köln der Öffentlichkeit vorgestellt. Das Projekt und die Angebote wurden auf der Homepage des SKM Köln dargestellt (<https://www.skm-koeln.de/modellprojekt-telefonzelle-4-0/>) und über soziale Medien beworben. Flyer, Plakate und Banner wurden in relevanten Einrichtungen aufgehängt. Die Angebote der Telefonzelle 4.0 im Lucky's Haus und der Digitalcouch wurden zudem durch intensive Netzwerkarbeit sozialräumlichen Akteuren aus Verwaltung (beispielsweise Bezirksverwaltung Nippes), freier Wohlfahrtspflege (beispielsweise Sozialraumkoordination Bilderstöckchen und Schwerpunktträger der Jugend- und Familienarbeit Nippes) und Immobilienwirtschaft (beispielsweise Quartiersmanagement Bilderstöckchen der GAG Immobilien AG) bekannt gemacht; durch diesen Austausch konnten auch wertvolle Rückmeldungen zu den Angeboten generiert und in die weitere Konzeptarbeit integriert werden.

Durch die Platzierung von QR-Codes und Direktlinks in den Signaturen und den Visitenkarten der Beratenden wurde zusätzlich ein niedrighschwelliger digitaler Zugang zur Schuldnerberatung kommuniziert.

Um das Projekt mit Wissen aus Profession und Disziplin Sozialer Arbeit anzureichern und den Transfer der Projekterkenntnisse zu gewährleisten, wurden vielfältige Kontakte in die freie Wohlfahrtspflege (Referat für Onlineberatung des Deutschen Caritasverbandes, Bundesgeschäftsführung des SKM, Bundesvorstand IN VIA, Caritas.next etc.) und Wissenschaft (Katholische Hochschule NRW, Technische Hochschule Köln, Fachgruppe Soziale Arbeit und Digitalisierung der Deutschen Gesellschaft für Soziale Arbeit, Ernst-Abbe-Hochschule Jena etc.) aufgebaut und gepflegt. In eigenen Panels konnte das Projekt bei Tagungen an der Hochschule für Angewandte Wissenschaften Hamburg und der Fachhochschule Nordwestschweiz vorgestellt und diskutiert werden.

Technischer Support

Ein weiterer Baustein des Projekts war die Einführung einer studentischen Hilfskraft zur technischen Unterstützung. Dieser Schritt wurde bewusst erst zu einem späteren Zeitpunkt relevant, da zunächst grundlegende Infrastruktur geschaffen werden musste. Als die Position besetzt wurde, entlastete die studentische Hilfskraft primär die Fachkräfte. Sie unterstützte beispielsweise bei Softwareproblemen, half beim Einrichten digitaler Anwendungen und klärte Verbindungsprobleme in Videogesprächen. Dadurch konnten Beratende sich stärker auf die sozialpädagogische Arbeit konzentrieren.

Die technische Infrastruktur wurde im Projektverlauf und in enger Zusammenarbeit mit der Stabstelle IT/Digitalisierung erheblich ausgebaut. Beratungsräume wurden mit leistungsstarken Rechnern und zusätzlichen Monitoren ausgestattet. Kameras und Headsets ermöglichten Videogespräche. Ein Multifunktionsdrucker ermöglichte das Scannen von Dokumenten vor Ort und ihren sicheren Austausch zwischen räumlich getrennten Einrichtungen des SKM Köln. Der Messenger Wire erlaubte die sichere Chatkommunikation. Smartphones fungierten als technische Reserve. Allerdings zeigte sich, dass der Schutz vor Schadsoftware durch die Sperrung externer Datenträger hinderliche Nebeneffekte hatte. Ratsuchende konnten Dokumente, die sie selbst auf USB-Sticks mitgebracht hatten, zunächst nicht öffnen. Diese Zielkonflikte zwischen IT-Sicherheit und pädagogischer Praxistauglichkeit erforderten iterative Anpassungen.

Schulung haupt- und ehrenamtlich Mitarbeitender

Für Fachkräfte und Ehrenamtliche wurden Schulungen angeboten, die sowohl technische Inhalte als auch sozialpädagogische Fragen behandelten. Für Fachkräfte standen Themen im Vordergrund wie Datenschutz, digitale Dokumente, Funktionsweise von Plattformen, asynchrone Kommunikation, Aufklärung digital unerfahrener Adressatinnen und Adressaten sowie der Umgang mit hybriden Kommunikationssituationen. Ehrenamtliche wurden darüber hinaus in Fragen der Sortier- und Formularhilfe geschult, lernten, wie man Ratsuchenden hilft, E-Mails zu öffnen oder Anhänge zu senden, und reflektierten Nähe-Distanz-Verhältnisse. Diese Kombination aus technischer Anwendung und pädagogischer Begleitung war entscheidend für den Projekterfolg.

Im Januar 2024 führten Fachkräfte eine Selbsteinschätzung ihrer Fähigkeiten im digitalen Beratungssetting durch. Grundlage war ein an der Fachhochschule Nordwestschweiz entwickelter Selbsteinschätzungsbogen, der verschiedene Kompetenzbereiche wie beispielsweise zum konzeptionellen Einsatz der verschiedenen Kommunikationssettings oder die Förderung der Medienkompetenz Ratsuchender abfragt. Die Fachkräfte ordneten sich überwiegend als routiniert und kompetent ein. Lediglich zwei Mitarbeitende sahen sich als Einsteigerinnen und Einsteiger. Für sie wurde eine gezielte Weiterbildung ermöglicht. Das Team stellte in der anschließenden Reflexion fest, dass weniger zusätzliche Schulung, sondern mehr praktische Routine erforderlich sei. Aus diesem Grund wurde der Fokus im weiteren Projektverlauf auf praktische Anwendung gelegt.

Ein zentrales Lernfeld des Projekts war der Umgang mit Ehrenamtlichen. Die Akquise erwies sich schwieriger als erwartet. Potenziale konnten zwar erschlossen werden, doch war das Tätigkeitsprofil hinsichtlich technischer und pädagogischer Kompetenzen hoch. Ehrenamtliche mussten lernen, Ratsuchende in ihrem eigenen Tempo anzuleiten, ohne zu bevormunden. Gleichzeitig war es notwendig, Erwartungen zu klären und Aufgaben abzugrenzen. Die Koordination dieser Prozesse erforderte Geduld, Zeit und Moderationskompetenz.

Verstetigung

Noch in der Abschlussphase des Projektes konnten alle Angebote verstetigt werden und die Verantwortung für die weitere operative Gestaltung, Revision und Weiterentwicklung in die Zuständigkeit der jeweiligen Einrichtungs- und Teamleitungen übergeben werden.

Fazit

Am Ende des Projektzeitraums konnten wesentliche Ergebnisse festgehalten werden. Die digitale Außenstelle zeigte, dass digitale Beratung dann erfolgreich war, wenn Ratsuchende in vertrauter Umgebung begleitet wurden. Die Digitalcouch zeigte, dass digitale Alltagskompetenzen niedrigschwellig erlernbar und sozial relevant waren. Das Blended Counseling bestätigte, dass hybride Beratungsformen geeignet waren, Barrieren abzubauen und Zugänge zu erweitern.

Rückblickend lässt sich feststellen, dass das Projekt seine Ziele erreichte. Es gelang, digitale Beratungsangebote in die Praxis zu integrieren, niedrigschwellige Zugänge zu schaffen und Ratsuchende bei der Bewältigung digitaler Anforderungen zu unterstützen. Gleichzeitig konnte gezeigt werden, dass Digitalisierung nicht zum Ausschluss führt, wenn sie pädagogisch begleitet wird. Der SKM Köln entschied, Kernelemente des Projekts über den Projektzeitraum hinaus zu verstetigen und damit die gewonnenen Erkenntnisse langfristig zu sichern. Die

Kombination aus Verankerung im bestehenden Hilfesystem, digitaler Kompetenzvermittlung und hybrider Beratungsarbeit für eine ausdifferenzierte Zielgruppe erwies sich als zukunftsweisender Ansatz für die Schuldnerberatung in einer zunehmend digitalisierten Gesellschaft.

Universität zu Köln

Im ersten Projektjahr waren für die wissenschaftliche Begleitung vier Meilensteine geplant, welche erreicht wurden. Diese Meilensteine markieren die erfolgreiche Durchführung der drei Anfangsbefragungen (AP 1.1 – 1.3) und den ersten Teil der Datenaufbereitung für Fachveranstaltungen, Workshops und Berichte (AP 1.9).

Neben diesen Schwerpunktaufgaben nahm das Team der Universität zu Köln regelmäßig an den Treffen der Steuerungsgruppe, die sich aus Vertreter:innen des Caritasverbands, des Sozialdienst Katholischer Männer und der Universität zu Köln zusammensetzt, sowie am Workshop mit *esperanza* zu deren Erfahrungen im Rahmen ihres durch das Sonderprogramm geförderten Projekts teil. Außerdem wirkte es an der Planung der Kick-Off-Veranstaltung mit und beteiligte sich mit einem Vortrag von Prof.'in Dr. Kutscher an der inhaltlichen Gestaltung der Veranstaltung (s.o.).

Anfangsbefragung Ratsuchende (AP 1.1)

Zur Befragung der Ratsuchenden wurde ein P&P-Fragebogen entwickelt¹³. Die Befragung wurde durchgeführt in den Beratungseinrichtungen der Praxispartner:innen, in der Zeit vom 31.10. bis 21.12.2022. Zu den Sprechzeiten war ein:e Mitarbeiter:in der Universität zu Köln vor Ort, welche:r den Fragebogen an die Ratsuchenden austeilte und bei Bedarf beim Ausfüllen unterstützte. Zum Einsatz kamen hier auch studentische Aushilfen. Dieser Personaleinsatz war nötig, da davon auszugehen war, dass viele Ratsuchende Unterstützung beim Ausfüllen des Fragebogens benötigen; diese Annahme bestätigte sich bei der Durchführung. Zudem sollten dadurch Rollenkonflikte zwischen Berater:innen und Ratsuchenden vermieden werden. Wäre der Fragebogen durch die Berater:innen ausgeteilt und angeleitet worden, hätte dies möglicherweise zu Verzerrungen im Antwortverhalten geführt, was die Aussagekraft der Daten beeinträchtigt hätte.

Insgesamt konnten 166 Ratsuchende der Allgemeinen Sozialberatung der Caritas Bonn und der Schuldnerberatung des SKM Köln befragt werden zu ihrer Erfahrung mit der Beratung aus Nutzer:innenperspektive, ihren Präferenzen mit Blick auf das neue Unterstützungsangebot, ihrer Mediennutzung und -ausstattung sowie dazu, wie gut sie Aufgaben mit digitalen Medien lösen können. Befunde aus dieser Erhebung wurden den Praxispartner:innen im Januar, Februar und März 2023 sukzessive vorgestellt und bildeten eine maßgebliche Grundlage für die Konzeptentwicklung.

¹³ vgl. u.a. Porst, Rolf (2014): Fragebogen (4. Aufl.). Wiesbaden: Springer Fachmedien Wiesbaden. Vennemann, Mario/Eickelmann, Birgit/Labusch, Amelie/Drossel, Kerstin (2018): ICILS 2018 #Deutschland. Dokumentation der Erhebungsinstrumente der zweiten Computer und Information Literacy Study. Münster, New York: Waxmann.

Anfangsbefragung Fachkräfte (AP 1.2)

Die Befragung der Fachkräfte erfolgte mittels Gruppendiskussion¹⁴. Am 17.08.2022 wurde das Team der Schuldnerberatung des SKM und am 13.09.2022 das Team der Allgemeinen Sozialberatung der Caritas in den Räumlichkeiten des jeweiligen Trägers je rund eine Stunde befragt. Die Auswertung erfolgte nach der Transkription mittels Qualitativer Inhaltsanalyse nach Mayring¹⁵.

Die Analyse des Datenmaterials erlaubt Hinweise auf eine mögliche inhaltliche Ausrichtung der Telefonzelle 4.0 und der hybriden Fachberatung, mögliche Rollendefinitionen und Aufgabenbereiche von Ehrenamtlichen und Fachberater:innen, zeitliche und personelle Strukturen im Projekt, mit der Fachberatung assoziierte technische Ausstattungsbedarfe, Inhalte der Fachkräfte-Qualifizierung sowie institutionelle Rahmenbedingungen. Die Vorstellung dieser Inhalte und darauf basierende Beratung bei der Konzeptentwicklung erfolgte im Januar 2023.

Anfangsbefragung Ehrenamtliche (AP 1.3)

Die Perspektive der Ehrenamtlichen wurde mittels leitfadengestützter Gruppeninterviews¹⁶ erhoben. Diese fanden statt am 16.08.2022 (Caritas) und 19.08.2022 (SKM) in den Räumlichkeiten des jeweiligen Trägers und dauerten je rund eine Stunde. Befragt werden sollten ursprünglich Personen, die ehrenamtlich in der Telefonzelle 4.0 tätig sein werden. Da die Praxispartner:innen zu dem Zeitpunkt noch keine solchen Personen akquirieren konnten, wurden stattdessen Personen aus dem Ehrenamtlichenbestand der beiden Träger befragt, die vorab über das Projekt informiert worden waren. Die Auswertung erfolgte wie im AP 1.2 nach der Transkription mittels Qualitativer Inhaltsanalyse nach Mayring¹⁷.

In den Daten finden sich unter anderem Hinweise auf mögliche Rollendefinitionen und Aufgabenbereiche von Ehrenamtlichen und Fachberater:innen im Projekt, Handlungspraxen zwischen formaler und informeller Stellvertretung von Adressat:innen, Qualifizierungsbedarfe der Ehrenamtlichen im Hinblick auf die Tätigkeit, eine mögliche technische und personelle Ausstattung der Telefonzelle 4.0 sowie die Akquise und Begleitung von Ehrenamtlichen. Die Befunde wurden den Praxispartner:innen im Oktober 2022 vorgestellt, damit diese in die Konzeptentwicklung einfließen konnten.

¹⁴ vgl. Loos, Peter/Schäffer, Burkhard (2001): Das Gruppendiskussionsverfahren: Theoretische Grundlagen und empirische Anwendung. Wiesbaden: VS Verlag.

¹⁵ vgl. Mayring, Philipp (2022): Qualitative Inhaltsanalyse: Grundlagen und Techniken (13. Aufl.). Weinheim Basel: Beltz.

¹⁶ vgl. Helfferich, Cornelia (2019): Leitfaden- und Experteninterviews. In N. Baur, J. Blasius (Hrsg.), Handbuch Methoden der empirischen Sozialforschung (S. 669–686). Wiesbaden: Springer.

¹⁷ vgl. Mayring, Philipp (2022): Qualitative Inhaltsanalyse: Grundlagen und Techniken (13. Aufl.). Weinheim Basel: Beltz.

Datenaufbereitung für Fachveranstaltungen, Workshops und Berichte (AP 1.9)

Exemplarisch können an dieser Stelle einige zentrale Ergebnisse der bisherigen Auswertung der Anfangsbefragungen beschrieben werden. Den Angaben der befragten Ratsuchenden ist zu entnehmen:

- 93% besitzen ein Smartphone.
- 48% besitzen einen Computer oder Laptop.
- 73% wissen, wie sie E-Mails auf dem Smartphone abrufen können.
- 32% wissen, wie sie Dateien wie PDFs digital ausfüllen und unterschreiben können.

Bereits diese Ausschnitte aus dem Datenmaterial lassen zwei wichtige Schlussfolgerungen zu. Erstens besitzen zwar fast alle der Ratsuchenden ein Smartphone, doch nur die Hälfte von ihnen Computer oder Laptop. Wenn davon ausgegangen wird, dass administrative Aufgaben wie das Bearbeiten von digitalen Antragsformularen nur auf dem Computer oder Laptop umfassend möglich sind, fehlt vielen Ratsuchenden die Möglichkeit, entsprechende Formulare zu bearbeiten. Zweitens fehlt es vielen Ratsuchenden an Wissen, das für die Nutzung digitaler Möglichkeiten benötigt wird. Bereits eine vermeintlich simple Aufgabe wie das Abrufen von E-Mails auf dem Smartphone beherrscht ein Teil der Befragten nicht, die komplexere Aufgabe des digitalen Ausfüllens und Unterschreibens von Dateien noch viel weniger. Daraus ergeben sich Unterstützungsbedarfe der Ratsuchenden.

Auch mit Blick auf die Fachkräfte und Ehrenamtlichen im Projekt Telefonzelle 4.0 lassen sich relevante Befunde ableiten: Die befragten Fachkräfte und Ehrenamtlichen sprechen sich unterschiedliche Kompetenzen im Umgang mit digitalen Medien zu. Einige von ihnen bezeichnen sich als versiert in der Nutzung digitaler Medien, während anderen das Wissen über Nutzungsmöglichkeiten fehle. Als Bedarf geäußert wird diesbezüglich beispielsweise eine Schulung dazu, wie unterschiedliche digitale Zugänge in der Beratung kombiniert werden können. Mit Blick auf die institutionelle Ausstattung zeigt sich, dass eine grundlegende technische Ausstattung der Beratungsdienste zwar bereits vorhanden ist, mit Blick auf die Implementierung eines hybriden Beratungsangebots werden jedoch weitere Entwicklungsbedarfe formuliert.

Universität zu Köln für 4. Zwischenbericht (01.04. bis 31.08.2023)

Im Berichtszeitraum lagen drei Meilensteine, die erreicht wurden. Die Erreichung markiert den Abschluss der Auswertung der drei Anfangsbefragungen (Adressat:innen, Fachkräfte, Ehrenamtliche). Die Datenaufbereitung für Fachveranstaltungen, Workshops und Berichte sowie die Beratung bei der Konzeptentwicklung wurden fortgeführt. Ferner wurde bereits mit der Vorbereitung der zweiten Erhebungsphase (AP 1.4 bis 1.8) begonnen.

Arbeitsinhalte im Detail:

- Quantitative Auswertung einer Fragebogenerhebung mit Ratsuchenden
- Qualitative Auswertung zweier Gruppendiskussionen mit Fachkräften
- Qualitative Auswertung zweier Gruppeninterviews mit Ehrenamtlichen
- Recherche, Lektüre und Aufbereitung einschlägiger wissenschaftlicher Literatur

- Regelmäßiger Austausch mit den Projektpartner:innen (u.a. Steuerungsgruppe, Absprachen für aktuelle/zukünftige Arbeitspakete)
- Erstellen von Ergebnispräsentationen zur projektinternen Vorstellung
- Beratung der Projektpartner:innen bei der Konzeptentwicklung
- Erarbeitung eines Forschungsplans für die zweite Erhebungsphase
- Dokumentation des Projektfortschritts

Universität zu Köln für 5. Zwischenbericht (01.09.2023 bis 31.03.2024)

Im Berichtszeitraum lag ein Meilenstein, der wie geplant erreicht wurde: Als Teil der Datenaufbereitung (AP 1.9) wurden im Rahmen der Veranstaltung zur Präsentation der Zwischenergebnisse am 28.11.2023 wissenschaftliche Ergebnisse aus den Anfangsbefragungen (AP 1.1-1.3) präsentiert. Die Beratung bei der Konzeptentwicklung (AP 1.10) wurde fortgeführt. Die zweite Erhebungsphase (AP 1.4-1.8) wurde vorbereitet, einige Erhebungen wurden bereits durchgeführt (Befragungen der Ehrenamtlichen zum Schulungsprogramm und zur Begleitung durch den Träger zur Mitte des Erprobungszeitraums, Befragung der zuleitenden Einrichtungen).

Da sich im Projektverlauf herausstellte, dass insgesamt wenig Ehrenamtliche an dem Projekt teilnehmen und damit eine geringere Zahl als zum Antragszeitpunkt geplant zur Evaluation des Schulungsprogramms Ehrenamtliche (AP 1.4) befragt werden können, wurde das ursprünglich geplante Vorgehen angepasst und anstelle einer Fragebogenerhebung hier Gruppendiskussionen durchgeführt.

Arbeitsinhalte im Detail:

- Recherche, Lektüre und Aufbereitung einschlägiger wissenschaftlicher Literatur
- Regelmäßiger Austausch mit den Projektpartner*innen (u.a. Steuerungsgruppe, Absprachen für aktuelle/zukünftige Arbeitspakete)
- Erstellung von Ergebnispräsentationen zur projektinternen Vorstellung
- Beratung der Projektpartner*innen bei der Konzeptentwicklung
- Erstellung einer öffentlichen Präsentation der Zwischenergebnisse
- Dokumentation des Projektfortschritts
- Erarbeitung eines Forschungsplans für die zweite Erhebungsphase
- Vorbereitung eines Fragebogens für die Evaluation von Gruppenschulungsterminen mit Ratsuchenden (bisher haben keine solche Schulungstermine stattgefunden, daher konnte auch die Befragung bislang nicht durchgeführt werden)
- Vorbereitung, Durchführung & Auswertung von Gruppendiskussionen mit Ehrenamtlichen
- Vorbereitung & Durchführung einer Online-Befragung mit zuleitenden Einrichtungen

Universität zu Köln für 6. Zwischenbericht (01.04.2023 bis 30.09.2024)

Im Berichtszeitraum lagen mehrere Meilensteine, die wie geplant erreicht wurden: Die Erhebungen zur Evaluation der Schulungsprogramme für Ehrenamtliche (AP 1.4) wurden bereits im letzten Berichtszeitraum durchgeführt und seitdem ausgewertet. Zur Evaluation der Schulungsprogramme für Ratsuchende (AP 1.5) und der Endbefragung der Ratsuchenden

(AP 1.8) wurden Interviews mit Nutzer*innen der neuen Angebotsstrukturen durchgeführt. Zur Evaluation der Begleitung der Ehrenamtlichen (AP 1.6) sowie zur Endbefragung der Ehrenamtlichen (AP 1.8) wurden teils Gruppendiskussionen und teils (dyadische) Interviews mit den in Telefonzelle 4.0 aktiven ehrenamtlichen Mitarbeiter*innen geführt. In Bezug auf die Passung des Angebots im Sozialraum (AP 1.7) wurden potenziell zuleitende Einrichtungen im jeweiligen Stadtteil mittels Online-Fragebogen befragt. Die Endbefragung der Fachkräfte (AP 1.8) fand im Rahmen von Gruppendiskussionen mit den Beratungsteams statt. Die Datenaufbereitung (AP 1.9) und die Beratung bei der Konzeptentwicklung (AP 1.10) wurden fortgeführt.

Arbeitsinhalte im Detail:

- Recherche, Lektüre und Aufbereitung einschlägiger wissenschaftlicher Literatur
- Regelmäßiger Austausch mit den Projektpartner*innen (u.a. Steuerungsgruppe, Absprachen für aktuelle/zukünftige Arbeitspakete)
- Erstellung von Ergebnispräsentationen zur projektinternen Vorstellung
- Beratung der Projektpartner*innen bei der Konzeptentwicklung
- Dokumentation des Projektfortschritts
- Vorbereitung, Durchführung & Auswertung von Gruppendiskussionen und (dyadischen) Interviews mit Ehrenamtlichen
- Vorbereitung, Durchführung & Auswertung von Interviews mit Ratsuchenden
- Vorbereitung, Durchführung & Auswertung einer Online-Fragebogenerhebung mit potenziell zuleitenden Einrichtungen
- Vorbereitung, Durchführung & Auswertung von Gruppendiskussionen mit Fachkräften
- Präsentation wissenschaftlicher Zwischenergebnisse auf dem Kongress „Soziale Arbeit & Digitalität“

Universität zu Köln für den 7. (letzten) Arbeitsbericht (01.10.2024 bis 31.03.2025)

Im Berichtszeitraum lagen mehrere Meilensteine, die wie geplant erreicht wurden. Die im vorigen Berichtszeitraum erhobenen Daten wurden weiter ausgewertet, konkret: Evaluation der Begleitung der Ehrenamtlichen (AP 1.6), Endbefragung der Ehrenamtlichen (AP 1.8), Endbefragung der Fachkräfte (AP 1.8), Endbefragung der Ratsuchenden (AP 1.8). Zur Endbefragung Ratsuchende wurden im Oktober 2024 noch zusätzliche Interviews mit Nutzer:innen der neuen Angebotsstrukturen durchgeführt.

Die Datenaufbereitung für Fachveranstaltungen, Workshops und Berichte (AP 1.9) wurde unter Berücksichtigung aller Forschungsdaten des Projekts abgeschlossen. Das Arbeitspaket mündete in der Präsentation der Forschungsergebnisse während der Abschlussveranstaltung (AP 8.2) sowie der Publikation der Ergebnisse der wissenschaftlichen Begleitung (AP 8.3) im Rahmen eines Forschungsberichts, der zu Projektende fertiggestellt sein wird.

Die Beratung der Projektpartner:innen bei der Konzeptentwicklung (AP 1.10) wurde bis zum Projektabschluss fortgeführt.

Arbeitsinhalte im Detail:

- Recherche, Lektüre und Aufbereitung einschlägiger wissenschaftlicher Literatur
- Regelmäßiger Austausch mit den Projektpartner:innen (u.a. Steuerungsgruppe, Absprachen für aktuelle/zukünftige Arbeitspakete)
- Erstellung von Ergebnispräsentationen zur projektinternen Vorstellung

- Beratung der Projektpartner:innen bei der Konzeptentwicklung
 - Dokumentation des Projektfortschritts
 - Auswertung von Gruppendiskussionen und (dyadischen) Interviews mit Ehrenamtlichen
 - Auswertung von Gruppendiskussionen mit Fachkräften
 - Vorbereitung, Durchführung & Auswertung von Interviews mit Ratsuchenden
 - Präsentation von Forschungsergebnissen auf der Abschlusstagung
 - Verfassen und Publizieren eines Forschungsberichts
-

Fazit

Das Hauptziel des Projektes war die Förderung der sozialen Teilhabe und Chancengleichheit, insbesondere für Menschen, die von Armut und sozialer Ausgrenzung betroffen sind. Dabei stand nicht nur die Bewältigung der Herausforderungen der Digitalisierung im Vordergrund, sondern auch die effektive Nutzung der neuen Möglichkeiten digitaler Angebote. Ein zentraler Aspekt war die Förderung digitaler Souveränität - also die Fähigkeit, digitale Technologien selbstbestimmt, sicher, informiert und verantwortungsvoll zu nutzen. Insbesondere für Menschen ohne Vorerfahrungen wurden lebensweltorientierte Unterstützungsangebote entwickelt, die sowohl grundlegendes Bedienwissen als auch Wissen zur Nutzung und Gestaltung digitaler Technologien vermitteln.

Neben der Ausstattung der Einrichtungen mit modernen Kommunikationsgeräten förderte das Projekt auch die technischen Fähigkeiten und digitalen Kompetenzen der Ratsuchenden. Umgesetzt wurde dies z.B. mittels eines digitalisierten Zugangs, der eine Kombination aus lokalem, persönlich begleitetem und digitalisiertem Beratungsangebot bietet. Übergeordnetes Ziel dieses Unterstützungsangebotes Telefonzelle 4.0 war die Befähigung der Ratsuchenden zur Selbsthilfe.

Ein weiterer Schwerpunkt war die nachhaltige Stärkung der Medienkompetenz auch von Ehren- und Hauptamtlichen. Dazu gehörte die Einführung neuer Arbeitsmethoden, die analoge und digitale Prozesse zunehmend miteinander verknüpfen (Blended Counseling). Die Qualifizierung der Mitarbeitenden umfasste die Begleitung der Ratsuchenden beim Zugang zu digitalen Beratungsangeboten sowie die Vermittlung von Grundkenntnissen in der Online-Beratung.

Bereits zu Beginn des Projektes wurden umfangreiche Befragungen durchgeführt, um die Bedürfnisse der relevanten Akteure – Ratsuchende, Ehrenamtliche und Fachkräfte – in die Konzeptentwicklung einzubeziehen. Im weiteren Projektverlauf wurden regelmäßige Zwischenbefragungen implementiert, die es ermöglichten, die Anforderungen der Beteiligten fortlaufend zu evaluieren und die Konzepte entsprechend anzupassen.

Die Evaluation stellte sicher, dass Entwicklungsbedarfe im Projektverlauf reflektiert und Schwerpunkte dynamisch angepasst werden konnten, etwa durch einen Standortwechsel der Unterstützungsangebote. Ziel war es, am Ende der Projektlaufzeit ein umsetzbares Konzept für eine digitale Beratungsstelle zur Verfügung zu stellen.

Darüber hinaus soll ein im Projekt entwickelter Leitfaden mit Handlungsempfehlungen für digital-hybride Beratungsangebote dazu beitragen, das Konzept auf andere Einrichtungen zu übertragen. Der Leitfaden zeigt Bedarfe und Anforderungen für zukünftige hybride Beratungssettings auf und ermöglicht eine nachhaltige Weiterentwicklung der digitalen Beratung.

Nachhaltigkeit

Die Anpassung an die Anforderungen des digitalen Wandels soll langfristig sichergestellt werden. Ziel ist es, digitale Formate nicht nur zu kennen, sondern auch in der Beratungspraxis einzusetzen. Dies kann nur erreicht werden, wenn Digitalisierung langfristig als strategisches Ziel in die Organisationskultur integriert wird und sich alle Beteiligten kontinuierlich mit digitalen Themen auseinandersetzen sowie ihre Kompetenzen erweitern. Um dies zu gewährleisten, wird allen Beteiligten – Ehrenamtlichen, Fachkräften und Ratsuchenden – jederzeit die Möglichkeit geboten, sich aktiv in das Projekt einzubringen. Darüber hinaus werden kontinuierlich bedarfsgerechte Schulungen für alle Beteiligten angeboten.

Ein wesentlicher Aspekt für die nachhaltige Entwicklung des Projektes ist die Verankerung des Unterstützungsangebotes Telefonzelle 4.0 im Sozialraum. Dadurch soll erreicht werden, dass Ratsuchende das Angebot kennen und nutzen können. Wichtig für eine Verstetigung über die Projektlaufzeit hinaus ist die Anbindung des Angebotes an eine bestehende, im Sozialraum verankerte Einrichtung.

Im Hinblick auf die Erreichbarkeit von Hilfsangeboten ist es entscheidend, niedrigschwellige Zugangsmöglichkeiten zu schaffen. Dabei gibt es nicht „den einen“ niedrigschwelligen Zugang, sondern Niedrigschwelligkeit entsteht vor allem durch die Bereitstellung unterschiedlicher Zugänge zur Hilfe. Diese umfassen sowohl analoge als auch digitale Methoden, die miteinander verknüpft werden, um passgenaue Lösungen anzubieten (Blended Counseling).

Im Rahmen des Projektes wurden auch Handlungsempfehlungen zu innerorganisatorischen Herausforderungen entwickelt. Der gemeinsam mit Ratsuchenden, Mitarbeitenden und Ehrenamtlichen erarbeitete Handlungsplan legt die organisatorischen, didaktischen, technischen und personellen Anforderungen fest, um nachhaltige digitale Beratungs- und Kommunikationslösungen im Sozialraum und in der Beratungsarbeit zu etablieren. Dieser Handlungsplan enthält auch einen Umsetzungsplan mit konkreten Lösungen und kann als Grundlage für die digitale Entwicklung anderer Einrichtungen dienen. Wichtige Bestandteile dieses Plans sind ein Schulungskonzept für Ehrenamtliche sowie Handlungsempfehlungen und ein Transferkonzept für digitale Beratungsbüros.

Die Sicherstellung der Nachhaltigkeit erfordert die Schaffung geeigneter organisatorischer Rahmenbedingungen sowie die Bereitstellung der notwendigen finanziellen und personellen Ressourcen in den entsprechenden Abteilungen – wie der Stabsstelle Datenschutz, der Abteilung für Ehrenamt und Öffentlichkeitsarbeit sowie der IT-Abteilung. Ein zukunftsorientiertes Konzept erfordert zudem die langfristige Integration digitaler Lösungen in bestehende Strukturen, die Schulung von Mitarbeitenden und Ehrenamtlichen sowie die kontinuierliche Anpassung an die sich verändernden Bedürfnisse der Ratsuchenden. Entscheidend dabei ist, dass die entwickelten Konzepte flexibel genug sind, um zukünftigen Herausforderungen zu begegnen. Darüber hinaus müssen die gewonnenen Erkenntnisse über das Projekt hinaus verbreitet werden, um eine nachhaltige Wirkung zu erzielen.

Eine zentrale Erkenntnis aus dem Modellprojekt ist, dass neben der Projektleitung und -koordination eine zusätzliche hauptamtliche Fachkraft notwendig ist. Ehrenamtlich Mitarbeitende sollten nicht vor der Herausforderung stehen, komplexe oder fachlich anspruchsvolle Themen abzudecken. Sowohl Ehrenamtliche als auch Ratsuchende wünschen sich eine professionelle Beratung vor Ort, um in schwierigen Situationen sicher unterstützt zu werden.
