Handlungsempfehlungen

Inhalt

Ausgangssituation 2
Digitalisierung als Chance – digitale Teilhabe 2
Blended Counseling 3
Niedrigschwellige sozialräumlich verankerte hybride Angebote 9
1. Medienbildungsräume (Telefonzelle 4.0 Bonn + Digitalcouch Köln) 9
2. Digitale Beratungsstellen 11
Fokus Ratsuchende 14
Ehrenamt 16
Erfolgsfaktoren 17
Lessons Learned 19
Fazit 20

Dieses Transferkonzept fasst die Ergebnisse und Erkenntnisse des von der Sozialstiftung NRW geförderten Modellprojekt „Stärkung digitaler Kompetenzen von Ratsuchenden in der Sozialen Arbeit & Implementierung von digitalen und hybriden Kommunikationswegen für Ratsuchende sozialer Beratungsangebote – Telefonzelle 4.0“ zusammen. Auf Grundlage verschiedener erprobter Maßnahmen und Formate wurden Erfolgskriterien entwickelt, die für vergleichbare Arbeitsfelder und Wohlfahrtsverbände nutzbar sind.

Das Projekt wurde vom Caritasverband für die Stadt Bonn, dem Sozialdienst Katholischer Männer Köln sowie der Universität zu Köln, die es wissenschaftlich begleitete, durchgeführt. Die Laufzeit des Modellprojekts erstreckte sich über drei Jahre (01.04.2022 bis 31.03.2025).

Ausgangssituation

Die Anforderungen und Veränderungen, die der digitale Wandel für die Gesamtgesellschaft bedeutet, haben auch große Auswirkungen auf die Soziale Beratung. Ausgangspunkt des Modellprojektes war das Gesetz zur Verbesserung des Onlinezugangs zu Verwaltungsleistungen, das Bund, Länder und Kommunen seit Ende 2022 verpflichtet, ihre Verwaltungsleistungen digital über Verwaltungsportale anzubieten. Hilfesuchende in den Beratungsfeldern der Sozialen Arbeit stellen diese Entwicklungen vor massive Probleme. Häufig fehlt es an technischer Ausstattung, nicht selten mangelt es aber auch an Kompetenzen zur Nutzung digitaler Zugänge. Auch unter Fachkräften sind die Fähigkeiten, digitale Angebote auf der technischen und der fachlichen Ebene qualitativ gut auszugestalten äußerst disparat.

Ziel des Projektes war die bedarfs- und zielgruppengerechte Umsetzung hybrider Beratungsformen, die Anpassung der Beratungssettings, sowie der Büroausstattung und die Förderung der digitalen Kompetenz der Ratsuchenden durch ehrenamtliche Unterstützung. Im Rahmen des Projekts wurden folgende Schwerpunkte bearbeitet:

1. Erweiterung der Digitalitätskompetenz 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, adäquaten Ressourcenzugang für Ratsuchende zu ermöglichen (Fokus Technik).

Digitalisierung als Chance – digitale Teilhabe

Die Digitalisierung kann neue Möglichkeiten eröffnen, das Leben zu gestalten und soziale Teilhabe zu verwirklichen. Viele Informationen sind heute ohne Internetzugang nicht mehr verfügbar und zahlreiche Dienstleistungen können ausschließlich online genutzt werden. Der Zugang zum Internet, die Nutzung digitaler Technologien und ein kompetenter Umgang damit sind in vielen Lebensbereichen entscheidende Voraussetzungen für gesellschaftliche Teilhabe.

Digitale Teilhabe ist für alle Menschen von großer Bedeutung, um in die gesellschaftlichen Prozesse einer digitalisierten Welt eingebunden zu sein. Im Forschungs- und Praxiskontext wird

sie zunehmend als die Einbindung des Individuums in alle Lebensbereiche durch, mit und in digitalen Technologien verstanden (Albrecht & Hüning, 2024; Menschik et al., 2024).[1]

Allerdings sind die Voraussetzungen für digitale Teilhabe noch nicht überall gegeben. Oft mangelt es an Wissen, Unterstützung oder geeigneten technischen Geräten. Dadurch können nur diejenigen von digitalen Technologien und dem Internet profitieren, die Zugang dazu haben, die vorhandene Technik akzeptieren und über die notwendigen Kompetenzen sowie das erforderliche Wissen verfügen. Der Zugang zu digitalen Technologien hängt sowohl von technischen und infrastrukturellen Bedingungen – wie der Verfügbarkeit von Internet und einem geeigneten Anschluss – als auch von finanziellen Möglichkeiten ab, um sich die entsprechende Ausstattung leisten zu können. Besonders im Bereich sozialer Beratungsangebote, die den Zugang zu Hilfsangeboten für Ratsuchende erleichtern und erweitern sollen, hat dies spürbare Auswirkungen.

Blended Counseling

Das hybride Angebot in der Beratung wird als Blended Counseling bezeichnet. Blended Counseling kombiniert gezielt verschiedene digitale und analoge Kommunikationskanäle in der Beratung. Dabei werden die Vorteile von Mail-, Chat-, Messenger-, Telefon-, Video- und Face-to-Face-Kommunikation miteinander verbunden, um eine passgenaue Beratung zu ermöglichen. Das Ziel ist, die Stärken der verschiedenen Kommunikationsformen so zu nutzen, dass sie bestmöglich auf die Bedürfnisse der Ratsuchenden abgestimmt sind. Blended Counseling ermöglicht eine flexible und maßgeschneiderte Unterstützung, indem die Beratenden je nach Bedarf unterschiedliche Methoden und Kommunikationsformen einsetzen können. So können die Vorteile der persönlichen Nähe im Face-to-Face-Gespräch mit der Erreichbarkeit und Flexibilität digitaler Medien kombiniert werden. Dies führt zu einer höheren Beratungsqualität, die sich an den Lebensumständen und Präferenzen der Ratsuchenden orientiert. Das digitale Beratungsangebot versteht sich als ergänzende Leistung.

Kommunikative Settings:

Eine besondere Herausforderung dabei ist, das Setting so zu gestalten, dass die Kombination analoger und digitaler Anteile eine niedrigschwellige Inanspruchnahme des Angebots ermöglicht.

- Digitale Kommunikation: Mail, Chat, Messenger, Telefon, Video
- Analoge Kommunikation: Face-to-Face

Nur wenn die Fachkräfte selbst über die erforderlichen digitale Kompetenzen verfügen, können sie auch die Ratsuchenden befähigen, sich sicher, selbstbestimmt und gestaltend in der digitalen Welt zu bewegen. Eine Kombination von analogen und digitalen Angeboten kann nur gelingen, wenn die Beratenden sich im Umgang mit allen Angeboten (digital und analog) sicher fühlen.

Es gibt unterschiedliche Möglichkeiten, verschiedene Kommunikationssettings zu kombinieren, z.B. kann es sinnvoll sein, nach einer Chatberatung einen Face-to-Face-Termin zu vereinbaren, es

[1] Albrecht, J., & Hüning, N. (2024). Digitale Teilhabe von Menschen mit einer geistigen Beeinträchtigung: Entwicklung einer Definition, eines Modells und eines Erhebungsinstruments. Springer Fachmedien.

ist aber auch möglich, nach einem Face-to-Face-Termin einen Videoberatungstermin zu vereinbaren. Dies hängt immer von den Bedarfen der Ratsuchenden ab.

Erfolgsfaktoren Blended Counseling:

Ressourcen

Ein entscheidender Erfolgsfaktor ist die Bereitstellung der notwendigen Ressourcen. Dies bedarf sowohl finanzielle als auch personelle Ressourcen in den entsprechenden Abteilungen (Stabsstelle Datenschutz, Ehrenamt und Öffentlichkeitsarbeit, IT-Abteilung). Diese Ressourcen sollten bereits vor Beginn des Transformationsprozesses beantragt und eingeplant werden.

Fachkräfte

Der Erfolg hängt wesentlich von der Motivation des gesamten Teams ab. Leitung, Fachkräfte und Verwaltungspersonal müssen den Veränderungsprozess aktiv mittragen. Ein gemeinsamer Teamprozess ist erforderlich, um einen konstruktiven Umgang mit Herausforderungen und Vorbehalten zu entwickeln sowie professionelle Standards zu definieren. Fachkräfte sollten mithilfe partizipativer Formate und transparenter Kommunikation in die Entwicklungs- und Umsetzungsschritte einbezogen und darüber informiert werden. Dadurch wird Mitgestaltung ermöglicht und verschiedene Perspektiven in den Prozess einbezogen. Dies fördert die Akzeptanz der digitalen Transformation innerhalb der Organisation und erhöht die Erfolgschancen des neuen Angebots.

Auch die Reflexion der Haltung der Fachkräfte zur digitalen Beratung ist ein wesentlicher Bestandteil. Dafür sind sowohl Gelegenheiten zum Erfahrungsaustausch als auch ausreichende zeitliche Ressourcen erforderlich. Der gemeinsame Dialog ermöglicht es, die Vorteile der Online-Beratung zu erkennen, Bedenken offen anzusprechen und gemeinsam Lösungen zu entwickeln. Das Team reflektiert regelmäßig die Chancen und Herausforderungen der verschiedenen Medien, um eine kontinuierliche Weiterentwicklung der digitalen Beratung zu gewährleisten. Fachkräfte laden sich gegenseitig zu einem Videotermin ein, um aus Ratsuchendensicht die verschiedenen Schritte bis zur Einwahl nachvollziehen und bei Problemen gezielt reagieren zu können. Fachkräfte geben sich zu ausgewählten Aspekten der Bildschirmpräsenz Rückmeldung (Bildausschnitt, Sitzhaltung, Hintergrund, Tonqualität). Fehler sind fester Bestandteil des Entwicklungsprozess und sollten als Lernchancen betrachtet werden. Daher ist es wichtig, ein offenes und unterstützendes Umfeld zu schaffen, in dem der Austausch über Herausforderungen aktiv gefördert wird.

Fachkräfte sollten Beratungssituationen erkennen, in denen Blended Counseling einen Mehrwert bietet. Sie sollten die Kriterien für den Wechsel zwischen verschiedenen Medien verstehen und diesen gezielt gestalten. Dafür ist es essenziell, die Vor- und Nachteile der jeweiligen Kommunikationskanäle zu kennen und in der Beratung bewusst zu berücksichtigen. Ratsuchende können Videoberatung oft aus verschiedenen Gründen nicht in Anspruch nehmen – sei es, weil sie nicht über entsprechende Endgeräte verfügen, keinen sicheren Internetzugang haben oder weil ihnen die notwendigen Soft Skills fehlen. Als ortsunabhängiges Angebot stellt die Online-Beratung jedoch eine inklusive Alternative für mobilitätseingeschränkte Ratsuchende dar. So ist eine Videoberatung relativ ortsunabhängig möglich. Personen, die z. B. aufgrund körperlicher

Einschränkungen nur mit erheblichem Aufwand eine Beratungsstelle aufsuchen könnten, erhalten so Zugang zu professionellen Beratungsangeboten. Auch die Beratenden können von der Ortsunabhängigkeit profitieren und ggf. eher Abendtermine anbieten. Videobasierte Kommunikation ermöglicht einen synchronen Informationstausch mittels Bild- und Tonübertragung und weist Ähnlichkeiten zur Präsenzberatung auf, z.B. können Mimik und Gestik des Gegenübers zeitgleich wahrgenommen werden. Durch die nahezu synchrone Signalübertragung ist ein unmittelbares Reagieren aufeinander, ein direktes Feedback im Kommunikationsprozess möglich und es werden sowohl auditive als auch visuelle Signale übertragen. Neben dem gesprochenen Wort können nonverbale Signale (Mimik, Gestik) und Pausen in der Kommunikation wahrgenommen werden. Die Wahl des Mediums richtet sich nach den Präferenzen der Ratsuchenden. Die Beratenden beziehen die Ratsuchenden aktiv in die Wahl der passenden Beratungsform ein. Sie verdeutlichen die möglichen Vorteile eines Wechsels im Einzelfall – beispielsweise, dass Ratsuchende Dokumente digital einreichen können, anstatt dafür persönlich in die Beratungsstelle kommen zu müssen.

Für eine erfolgreiche Umsetzung der Online-Beratung muss der Arbeitsplatz bedarfs- und nutzergerecht ausgestattet sein. Idealerweise verfügen die Beratenden über einen externen Bildschirm und Kopfhörer, um eine bessere Tonqualität und eine angenehmere Arbeitsumgebung zu gewährleisten.

Schulung und Kompetenzaufbau

Für die Schulung der Mitarbeitenden sollten ausreichende zeitliche Kapazitäten eingeplant werden. Der sichere Umgang mit Technik sowie der Erwerb digitaler Beratungskompetenzen sind ebenso essenziell wie regelmäßige Fortbildungen, um den Transformationsprozess erfolgreich zu gestalten. Neben der passenden Hardware sind auch technisches Wissen und die Fähigkeit, digitale Werkzeuge gezielt einzusetzen, entscheidend für den Erfolg. Daher sind Schulungen zur Stärkung der technischen Kompetenzen der Mitarbeitenden unerlässlich. Die Akzeptanz neuer Technologien in der Beratungsarbeit steigt zudem, wenn ein direkter Praxisbezug erkennbar ist. Digitale Neueinführungen sollten daher nicht abstrakt, sondern im Kontext des konkreten Beratungsalltags eingeführt werden. Dies erleichtert es den Mitarbeitenden, den Nutzen neuer Tools zu erkennen und diese effektiv anzuwenden.

Für eine erfolgreiche Online-Beratung sind spezifische Kompetenzen sowohl für schriftbasierte als auch für videobasierte Formate erforderlich. Dazu gehört ein fundiertes Wissen über den bedarfs- und bedürfnisgerechten Einsatz digitaler Medien sowie die Fähigkeit, bewährte Beratungskompetenzen auf digitale Settings zu übertragen. Besonders in der videobasierten Beratung ist es entscheidend zu verstehen, auf welche Weise tragfähige Beziehungen aufgebaut werden können – beispielsweise, weil im digitalen Raum direkter Augenkontakt nur eingeschränkt möglich ist. Im Videosetting ist es wichtig, die spezifischen Eigenheiten dieses Kommunikationskanals zu kennen, um die Beratungsbeziehung erfolgreich zu gestalten. Eine tragfähige Beziehungsebene und ein vertrauensvolles Miteinander sind auch hier essenziell – und lassen sich mit den richtigen Methoden gezielt aufbauen. Zentraler Bezugspunkt sind die aus der Präsenzberatung bekannten Gestaltungselemente wie eine offene, zugewandte und respektvolle Haltung gegenüber den Ratsuchenden. Auf dieser Basis können auch komplexe und sensible Themen in der Beratung per Video besprochen werden. Beratungsgespräche werden durch Einstiegs- und Abschlussaktivitäten, sowohl in der videogestützten als auch in der face-to-face-Beratung gerahmt.

Die regelmäßige Anwendung und das Dokumentieren des Gelernten in einem Wissensspeicher sind eine wichtige Voraussetzung, um Kompetenzen nachhaltig zu festigen, bei Unsicherheiten das Vorgehen nachlesen zu können und erleichtert zudem die Einarbeitung neuer Mitarbeitenden.

Führungskräfte sollten alle Mitarbeitenden entsprechend ihrer digitalen Grundkenntnisse und ihrer individuellen Haltung begleiten. Mitarbeitende mit Unsicherheiten benötigen Zeit zur Anpassung, weshalb eine wertschätzende Kommunikation und eine kooperative Haltung seitens der Leitung während des gesamten Veränderungsprozesses wichtig sind. Besonders bewährt hat sich eine kontinuierliche Begleitung, die sich an konkreten Alltagssituationen orientiert, anstatt ein starres Kursformat zu nutzen.

Technisch versierte Mitarbeitende sollten die Möglichkeit haben, ihr Wissen einzubringen, zum Beispiel als Digitalberater oder Digitalberaterin für Kolleg:innen - idealerweise unter Freistellung von anderen Aufgaben, um Doppelbelastungen zu vermeiden. So können einerseits Kompetenzen gefestigt und andererseits neue Kompetenzen erworben werden (Peer-Learning/ interaktive Schulungen ohne Leistungsdruck). Weniger Kurs- und Gruppenangebote, mehr Lernen im Austausch anhand alltagsnaher digitaler Fragestellungen in Form von informellem Lernen. Informelle Bildung hingegen entsteht ungeplant, etwa durch die Unterstützung von Kolleg:innen oder das eigenständige Ausprobieren am PC. Bildung findet hier also außerhalb eines klassischen Lehrer-Schüler-Verhältnisses statt (vgl. Sting 2018: 405)[2].

Technische Ausstattung und technische Bedingungen

Ebenso notwendig wie (digitale) Kompetenzen bei Mitarbeitenden, Ehrenamtlichen und Führungskräften sowie neue Formen der Zusammenarbeit sind auch die erforderlichen technischen Voraussetzungen.

Die Unterstützung durch die IT-Abteilung und die Bereitstellung entsprechender Ressourcen sollten bereits zu Beginn des Transformationsprozesses eingeplant werden. Dazu gehört nicht nur die Beratung bei der Anschaffung technischer Geräte, sondern auch die Bereitstellung von benutzerfreundlicher und sicherer Software sowie deren regelmäßige Aktualisierung und Wartung.

Die Beratungsbüros benötigen eine bedarfsgerechte technische Ausstattung und sollten mit Laptops, Monitoren, Internet, WLAN und Tablets ausgestattet werden, um die digitale Beratung zu ermöglichen. Ebenso wichtig sind die Datensicherheit und der Klient:innenschutz. Der Schutz sensibler Daten hat oberste Priorität und es empfiehlt sich eine enge Zusammenarbeit mit der Stabsstelle Datenschutz. Da im Rahmen der Online-Beratung personenbezogene Daten verarbeitet werden, müssen datenschutzrechtliche Anforderungen stets beachtet werden. Alle Mitarbeitenden sollten in Datenschutzfragen geschult sein, um die Sicherheit der Daten zu gewährleisten.

Elementar für die Sicherstellung einer hohen Qualität des Angebotes ist der Einsatz einer geeigneten Software, die den genannten Anforderungen entspricht. Eine Plattformlösung, wie beispielsweise die Caritas-Beratungsplattform, erleichtert den Medienwechsel erheblich. Durch die Verwendung derselben Technik und Oberfläche sowie des gleichen Accounts wird die Beratung im Vergleich zum Einsatz unterschiedlicher und unabhängiger Tools deutlich effizienter und benutzerfreundlicher gestaltet. Eine benutzerfreundliche Oberfläche erleichtert eine intuitive

[2] vgl. Sting 2018: 405

Bedienbarkeit für Fachkräfte und Ratsuchende. Die Qualitätssicherung mittels integrierten Auswertungstools ermöglichen zudem eine systematische Optimierung der Beratungsqualität.

Ein Direktlink zur Online-Beratung der jeweiligen Einrichtung sollte auf der eigenen Website platziert werden. So können Ratsuchende durch die Weitergabe des Links einen direkten und unkomplizierten Zugang zur Beratung erhalten.

Digitale Beratungsformate

Online-Beratung ersetzt in der Regel keine bestehenden Beratungsformate wie die persönliche Beratung vor Ort oder per Telefon, sondern ergänzt und erweitert das Angebot. Sie sollte daher nicht als isoliertes Angebot betrachtet werden, sondern als integraler Bestandteil professioneller Unterstützung, der in das Gesamtkonzept eingebunden ist.

Die rechtlichen Rahmenbedingungen der videogestützten Beratung erfordern eine intensive Auseinandersetzung mit Datenschutzfragen, bevor Softwareanwendungen eingesetzt werden können. Dies kann zu Rechtsunsicherheiten führen, die eine Umsetzung verzögern oder sogar verhindern können. Hier gilt es, frühzeitig mit dem verbandsinternen Datenschutz zusammenzuarbeiten.

Assisto ist eine Plattform, die speziell für die Beratung entwickelt wurde und eine Reihe von Funktionen und Tools bietet, um eine effektive Beratungserfahrung zu ermöglichen.

Assisto zeichnet sich durch folgende Merkmale aus:

- Umfassende Fallverwaltung: Assisto ermöglicht eine effiziente Verwaltung von Fallakten, die es Beratern ermöglicht, alle relevanten Informationen und Dokumente an einem zentralen Ort zu speichern und zu organisieren. Dies erleichtert die Nachverfolgung von Beratungsverläufen und unterstützt einen strukturierten und ganzheitlichen Beratungsansatz.
- Sichere Kommunikation: Assisto gewährleistet einen hohen Datenschutz und bietet sichere Kommunikationskanäle zwischen Beratern und ratsuchenden Personen. Dies ermöglicht einen vertraulichen Austausch von Informationen und die Sicherheit sensibler Daten.
- Flexibilität und Anpassungsfähigkeit: Assisto kann an die individuellen Anforderungen und Bedürfnisse von Schuldnerberatern angepasst werden. Die Plattform kann beispielsweise verschiedene Kommunikationskanäle unterstützen, wie Telefonate, Videoanrufe oder den Austausch von Nachrichten, um den Präferenzen der Beteiligten gerecht zu werden.
- Asynchrone Beratung: Mail- und Chatkommunikation: Beraten Sie Ihre Klientinnen und Klienten mittels Echtzeitkommunikation via Chat und zeitversetzter, webbasierter Beratung per E-Mail.
- Terminmanagement: Es besteht eine Schnittstelle zu Outlook, Termine können automatisch in Outlook übertragen werden (wenn es aber bei Outlook eingetragen wird, wird es nicht automatisch auf den Kalender von assisto übertragen).

Insgesamt lässt sich sagen, dass Assisto eine sinnvolle Integration in die soziale Beratung, wie beispielsweise die Schuldnerberatung, ermöglicht. Einige Funktionen befinden sich jedoch noch in der Entwicklung, und andere nützliche Features sind mit monatlichen Mehrkosten verbunden.

Um die Qualität eines Online-Beratungsangebotes zu sichern, ist ein systematisches Qualitätsmanagement empfehlenswert. Dies umfasst eine kontinuierliche Evaluation der

eingesetzten Methoden und Werkzeuge sowie die Sicherstellung eines hohen Beratungsstandards.

Routinierter Umgang mit technischen Komplikationen

Auch wenn angestrebt wird, technische Komplikationen zu vermeiden, wird es immer wieder zu technischen Störungen kommen. In solchen Fällen gilt die Devise: Ruhe bewahren und flexibel bleiben. Technische Probleme sind im digitalen Raum nichts Ungewöhnliches und auch Ratsuchende kennen diese Situationen. Eine offene und geduldige Haltung gegenüber technischen Herausforderungen fördert Vertrauen und stellt sicher, dass der Fokus auf der Beratung und den Bedürfnissen der Ratsuchenden bleibt, anstatt auf den technischen Schwierigkeiten. Für eine angemessene technische Ausstattung in der Beratungseinrichtung ist es wichtig, sich frühzeitig mit möglichen Herausforderungen auseinanderzusetzen und Lösungen zu entwickeln, um einen störungsfreien Beratungsprozess sicherzustellen. Eine professionelle und moderne technische Infrastruktur bildet die Grundlage für eine erfolgreiche digitale Beratung. Sie schafft die nötigen Rahmenbedingungen, um technische Störungen zu minimieren und einen reibungslosen Beratungsprozess zu gewährleisten. Bei Problemen mit der Beratungsplattform können die Anbieter der Plattform kontaktiert werden. Bei technischen Problemen, z.B. mit der Hardware, sollte auf verbandsinterne Ressourcen zurückgegriffen werden.

Viele technische Störungen, die vor oder während der Videokommunikation auftreten, sind bekannt und wiederkehrend. Die Fachkräfte können dazu eine Sammlung von Szenarien mit entsprechenden Lösungen anlegen und diese im kollegialen Austausch ergänzen. So können alle vom Wissen der anderen profitieren und den Ratsuchenden mit Lösungsvorschlägen kompetent zur Seite stehen.

Arbeitszeiten und Kommunikation

Feste Arbeits- und Antwortzeiten für die Online-Beratung werden definiert und den Ratsuchenden mitgeteilt. Aufgrund der personellen Ressourcen kann eine Erreichbarkeit rund um die Uhr nicht gewährleistet werden. Es werden die Kernarbeitszeiten von Montag bis Freitag abgedeckt. Dies hat zur Folge, dass nicht alle Ratsuchenden die Angebote in Anspruch nehmen können. Regelungen zum Datenschutz, zum Arbeitsschutz und weitere grundsätzliche Regelungen zur Arbeitszeit sind notwendig und mit den entsprechenden Stabsstellen abzuklären.

Unterstützung des Teams

Der Digitalisierungsprozess erfordert von allen Beteiligten ein Umdenken, den Erwerb neuer digitaler Kompetenzen und eine veränderte Haltung gegenüber der eigenen Arbeit. Dies beinhaltet die Bereitschaft zu kontinuierlichem Lernen und eine positive Einstellung gegenüber neuen Technologien. Die Bereitschaft und Kompetenz aller Beteiligten, den digitalen Wandel aktiv mitzugestalten, sind entscheidend, um die Bedürfnisse der Zielgruppen zu realisieren.

Das Team sollte kontinuierlich begleitet werden, anstatt einmalige Schulungen zu erhalten. Es sollte ermutigt werden, sich bei Fragen zu digitalen Tools an das Projektteam und an Kolleg:innen zu wenden. Dies fördert die Bereitschaft zur digitalen Transformation und den Lernprozess im gesamten Team.

Organisational muss der Transformationsprozess auf allen Ebenen (Leitung, Mitarbeitende, Ratsuchende) gewollt und unterstützt werden. Alle Ebenen sollten in Entscheidungen zur digitalen Transformation einbezogen werden. Es handelt sich um einen gemeinsamen Prozess, für den jedoch Hauptverantwortliche, z.B. eine Steuerungsgruppe, benannt werden, die den Prozess leiten. Das Projektteam fördert die digitale Transformation durch einen offenen und empathischen Umgang mit den Fragen und Bedarfen der Kolleg:innen. Auslöser des Prozesses ist die Auseinandersetzung mit neuen Technologien sowie die Veränderung bestehender und die Gestaltung neuer Hilfeprozesse.

Verankerung des Blended Counseling Ansatzes

Damit die digitale Beratung gezielt geplant und umgesetzt werden kann, muss ein durchdachtes Konzept für die Online-Beratung vorliegen, welches sowohl die Bedürfnisse der Fachkräfte als auch der Klient:innen berücksichtigt. Wird ein Blended-Counseling-Ansatz in Einrichtungen umgesetzt, sollte dieser Teil des Einrichtungskonzepts sein und auch nach außen kommuniziert werden. Neue Angebote und Möglichkeiten sowie die damit verbundenen Grenzen (z.B. keine Rund-um-die-Uhr-Erreichbarkeit) sollten transparent kommuniziert werden, um realistische Erwartungen bei den Ratsuchenden zu wecken.

Eine öffentlichkeitswirksame Darstellung des Blended-Counseling-Angebots auf der Website und/oder in den sozialen Medien ist entscheidend, um Ratsuchende erfolgreich zu erreichen. Dabei sollten idealerweise die Ressourcen der Stabsstelle Öffentlichkeitsarbeit genutzt werden.

Niedrigschwellige sozialräumlich verankerte hybride Angebote

Im Folgenden werden zentrale konzeptionelle Elemente der entwickelten Angebote dargestellt.

1. Medienbildungsräume (Telefonzelle 4.0 Bonn + Digitalcouch Köln)

In einem Medienbildungsraum erhalten Ratsuchende Unterstützung bei technischen und alltagsnahen Fragen durch Ehrenamtliche und haben die Möglichkeit die technischen Geräte sowie den sicheren Internetzugang zu nutzen. Der Raum bietet den Ratsuchenden die Möglichkeit, sich unter Anleitung von Ehrenamtlichen technisches Wissen anzueignen (Hilfe zur Selbsthilfe) und fungiert als Lernraum mit dem Schwerpunkt „Einzelfallorientierung“. Die Konzepte eines Medienbildungsraums können je nach Standort und spezifischer Ausrichtung variieren.

Digitale Teilhabe erfordert neben einer räumlich gut verorteten, internetfähigen Umgebung für die Vermittlung von Digitalkompetenzen eine aktivierende, wertschätzende und interessengeleitete Lernkultur. Für eine einfache Zugänglichkeit sollte das Angebot ein im Sozialraum verankerter und niedrigschwellig zugänglicher Ort sein, an dem Ratsuchende bei alltagsnahen digitalen Fragen durch ehrenamtliche Mitarbeitende unterstützt werden. Der Medienbildungsraum ist mit der entsprechenden Technik – je nach Bedarf und Angebotsausrichtung - ausgestattet. Die

technischen Ressourcen und der sichere Internetzugang können von den Ratsuchenden für digitale alltagsnahe Belange genutzt werden. Der Raum ist zu bestimmten regelmäßigen Öffnungszeiten, ohne Terminvereinbarung zugänglich. Die sach- und fachgerechte Begleitung und individuelle Schulung der Ratsuchenden werden dadurch gewährleistet, dass während der Öffnungszeiten mindestens zwei Ehrenamtliche vor Ort sind. Die Unterstützung von Hilfesuchenden durch diese speziell geschulten ehrenamtlichen Mitarbeitenden soll die Heranführung an digitale Formate und Prozesse als Hilfe zur Selbsthilfe ermöglichen und die Kompetenzen zur selbstständigen und selbstbestimmten Nutzung digitaler Technologien fördern, so dass die Ratsuchenden im Idealfall die Aufgaben zukünftig selbst erledigen können. So wird ein niedrigschwelliger Zugang zu digitalen Informations- und Kommunikationsmitteln ermöglicht.

Bei der Konzeption eines Medienbildungsraum muss Folgendes berücksichtigt werden:

1. Ausstattung
   Technik

Die Medienbildungsräume sind mit technischen Geräten auszustatten, empfehlenswert sind:

- Smartphones: Ein Großteil der Ratsuchenden besitzt privat ein Smartphone und nutzt es regelmäßig. Smartphones sind unter dem Aspekt der Hilfe zur Selbsthilfe nachhaltiger als andere technische Geräte.
- Tablets: Tablets gehören zu den am dritthäufigsten genutzten technischen Geräten unserer Ratsuchenden und haben im Kontext des Medienbildungsraums den Vorteil, dass sie über ein größeres Display als Smartphones verfügen, so dass Ehrenamtliche und Ratsuchende gemeinsam an einem Dokument o.ä. arbeiten können, zudem sind sie in der Bedienung ähnlich wie Smartphones (Android).
- Laptops: Laptops sind das am zweithäufigsten genutzte technische Gerät der Ratsuchenden. Sie bieten sich insbesondere für die Informationsrecherche und das selbstständige Arbeiten an, gerade weil Ratsuchende zu Hause keinen (oder nur selten) Zugang zu einem Laptop haben und so eine bessere Informationsrecherche durchführen können. Darüber hinaus haben Ratsuchende die Möglichkeit, den Umgang mit dem Laptop zu erlernen. Dies ist besonders wichtig für die Integration in den Arbeitsmarkt, der zunehmend digitaler wird.

Ein Multifunktionsgerät zum Drucken, Scannen und Kopieren sollte ebenfalls vorhanden sein. Neben der Verfügbarkeit der Geräte muss eine regelmäßige Wartung dieser und ein stabiler und sicherer Internetzugang (z.B. über einen WLAN-Cube) gewährleistet sein.

Es sollte die Möglichkeit geben, eigenen Datenträger (z.B. USB-Sticks) mitzubringen. USB-Anschlüsse und entsprechende Hardware werden zur Verfügung gestellt. Zusätzlich werden in Absprache mit der Stabsstelle Datenschutz klare Regeln zur sicheren Nutzung und Datenschutzmaßnahmen festgelegt.

Dokumentation von Klient:innenanliegen

Um zu vermeiden, dass Ratsuchende jedes Mal ihre Anliegen erneut schildern müssen, ist eine Form der Dokumentation der Anfragen und Beratungen notwendig. Dies kann entweder in schriftlicher Papierform erfolgen oder durch die Einführung einer digitalen Dokumentation (z.B. eine Datenbank). Dieses Vorgehen setzt die Zustimmung der Klient:innen voraus.

Die Dokumentation sollte eine kurze Zusammenfassung des Anliegens beinhalten, die der späteren Weitergabe an andere Ehrenamtliche dient. Ein sicherer Zugriff allein für autorisierte Personen muss durch entsprechende Passwörter oder einen abschließbaren Schrank, sicherstellt werden.

2. Zeitliche Rahmenbedingungen

Zu den zeitlichen Rahmenbedingungen zählen die allgemeinen Öffnungszeiten des Angebots, die sich auch an der Verfügbarkeit der Ehrenamtlichen orientieren müssen. Es ist empfehlenswert, unterschiedliche Zeiten (vormittags und nachmittags) an verschiedenen Wochentagen anzubieten. Längere Öffnungszeiten sind aufgrund der begrenzten personellen Ressourcen jedoch häufig nicht realisierbar.

3. Standort/Räumliche Bedingungen

Der Medienbildungsraum sollte öffentlich zugänglich und in räumlicher Nähe zu einer Beratungsstelle angesiedelt sein. Die Anbindung an ein bereits bestehendes Angebot des Trägers fördert positive Synergieeffekte und trägt zur nachhaltigen Verstetigung des Angebots bei, indem vorhandene ehrenamtliche Strukturen genutzt werden. Zusätzlich sollte eine Fachkraft vor Ort verfügbar sein, um bei fachlichen Fragen Unterstützung zu leisten.

Das Angebot profitierte von einer „Komm- und Gehstruktur“ und erzielte so eine größere Reichweite und einen niedrigeren Zugangsschwellenwert. Als aufsuchendes Angebot ist die Telefonzelle 4.0 vor allem verbandsintern tätig.

4. Interdisziplinäre Vernetzung

Ziel ist eine umfassende Vernetzung mit externen Einrichtungen und Fachkräften. Im Mittelpunkt steht dabei die Zusammenarbeit mit sozialen Einrichtungen im direkten Umfeld, die mit ähnlichen Zielgruppen arbeiten. Diese Vernetzung trägt dazu bei, das Angebot bekannter zu machen und eine größere Zielgruppe zu erreichen. Zudem ermöglichen interne Netzwerkstrukturen einen kollegialen Austausch zwischen den Verantwortlichen der verschiedenen Beratungsfelder.

Die Abstimmung mit anderen Organisationen erfordert auch entsprechende zeitliche Ressourcen. Während Unterschiede im Dialog bereichernd wirken und neue Ansätze hervorbringen können, bergen sie zugleich Konfliktpotenzial. Daher sollten ausreichend Zeit, klare Verfahren und verantwortliche Ansprechpersonen eingeplant werden, um unterschiedliche Perspektiven und Interessen auszugleichen.

Eine gute Vernetzung erhöht zudem die Sichtbarkeit des Angebots: Je besser die Zusammenarbeit mit anderen Einrichtungen, desto häufiger werden Ratsuchende von dortigen Beratenden auf das Angebot hingewiesen.

2. Digitale Beratungsstellen

Sozialarbeitende sind häufig damit konfrontiert, dass spezifische Fragestellungen an sie herangetragen werden, die ihre jeweilige Fachexpertise übersteigen: Beispielsweise öffnen sich

Adressat:innen quartiersbezogener Angebote den dort tätigen Fachkräften auch hinsichtlich psychosozialer oder finanzieller – häufig schambesetzter – Anliegen, weil sie Vertrauen gegenüber den Personen und dem Ort entwickeln konnten. Fehlt dann jedoch die feldspezifische Kompetenz, ist ein Verweis in entsprechende Fachberatungen geboten. Jedoch zeigt sich, dass viele Ratsuchende Angebote, die räumlich weit entfernt sind, nicht in Anspruch nehmen. Hier eröffnen digitale Kommunikationsmöglichkeiten neue Wege für die aufsuchende Beratungsarbeit, indem digitale Beratungsstellen direkt an den Orten eingerichtet werden, an denen sich die Zielgruppe bereits aufhält. Aus Sicht der Fachberatungsdienste fungieren diese digitalen Beratungsstellen als virtuelle Außenstellen, in denen sie digitale Sprechstunden anbieten können.

Grundsätzlich können digitale Beratungsstellen in allen Einrichtungen eingerichtet werden, in denen sich Personen mit spezifischen Beratungsbedarfen aufhalten. Dabei sollten folgende Aspekte berücksichtigt werden:

- Bei der Implementierung arbeiten Fachberatungsdienst, Einrichtung, IT-Fachabteilung und Datenschutz eng zusammen.
- Benötigt wird ein Raum, der während einer digitalen Sprechstunde für vertrauliche Gespräche genutzt werden kann.
- Der Raum muss über eine stabile Internetverbindung verfügen, die eine ausreichende Bandbreite für die gewählten Kommunikationswege (Mailing, Chat, Telefon oder Video) gewährleistet.
- Für die Kommunikation werden Endgeräte (z.B. Desktop PC mit Bildschirm, Kamera, Mikro und Lautsprecher oder Tablet) sowie Programme (z.B. multifunktionale Plattformen oder einfache Chatprogramme) genutzt, die den Bedarfen der Zielgruppe ebenso entsprechen wie den Erfordernissen des Beratungsprozesses und der räumlichen Begebenheiten.
- Für den Tausch von Dokumenten zwischen Ratsuchenden und Beratenden können Beratungsplattformen (via Upload) oder ein Multifunktionsdrucker (via Scan-to-Folder-Programm) genutzt werden.
- Zu beachten ist, ob der Beratungsraum und der Beratungsdienst im gleichen Unternehmensnetz arbeiten oder unterschiedliche Netzwerke nutzen. Dies hat Auswirkungen auf die datenschutzkonformen Möglichkeiten der Softwarenutzung.
- Bei Bedarf ist es sinnvoll, dass ehren- oder hauptamtlich Mitarbeitende den Adressat:innen bei technischen oder beratungsbegleitenden Fragen zur Seite stehen; diese Personen müssen entsprechend geschult werden und sind Teil des Beratungsteams.
- Bereits währender Konzepterstellung sollten technische Verfahren getestet werden, um rechtzeitig Anpassungen vornehmen zu können.

Exemplarisch soll im Folgenden dargestellt werden, wie die digitalen Außenstellen der Schuldnerberatung des SKM Köln in zwei Einrichtungen der Quartiersarbeit im Kölner Norden arbeiten (s. Abb. 1):

- Die Fachkräfte der Quartiersarbeit machen bei Bedarf ihren Adressat:innen das Angebot, ein Videogespräch mit einer Fachkraft der Schuldnerberatung zu führen. Auf Wusch der Adressat:innen wird ein Termin vereinbart.

- Dieser Termin findet in einem Raum in der vertrauten Einrichtung und während der Arbeitszeit der ebenso vertrauten Fachkraft statt, die ihrer gewohnten Tätigkeit nachgehen kann.

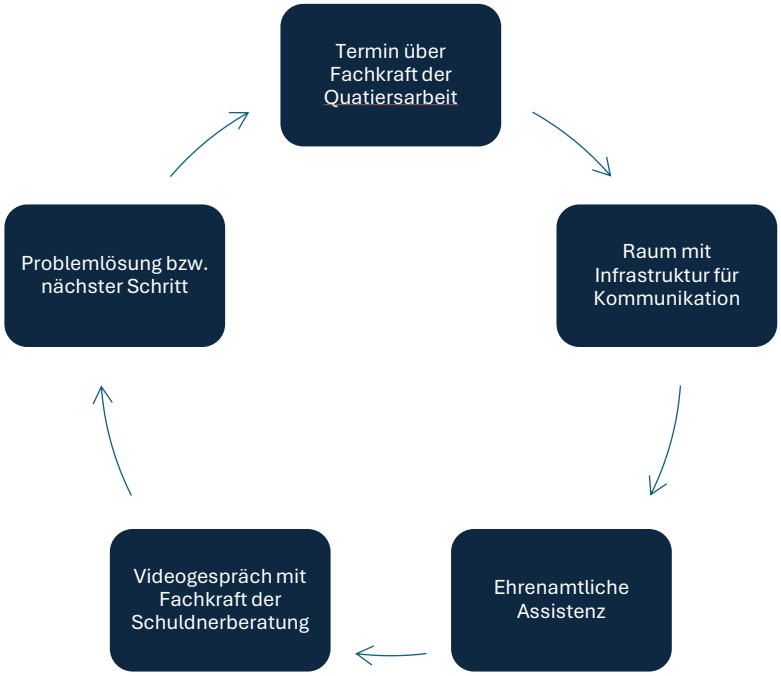


Abb. 1: Beratungsprozess einer digitalen Beratungsstelle (eigene Darstellung)

- Der Raum ist mit einem Laptop für das Videogespräch und einem Multifunktionsdrucker ausgestattet.
- Den Ratsuchenden steht eine ehrenamtliche Assistenz zur Seite, die mit der Technik und der Arbeit der Schuldnerberatung vertraut ist. Diese Person kann den Adressat:innen auch beratungsbegleitende digitale Kompetenzen vermitteln (z.B. das Einrichten und Nutzen eines E-Mail-Accounts oder das Ausfüllen, speichern und Versenden digitaler Dokumente).
- Da die Quartiersarbeit und die Schuldnerberatung das gleiche Netzwerk nutzen, kann für das Videogespräch die verschlüsselte Anruffunktion eines bereits etablierten Videokonferenzprogramms verwendet werden.
- Aus dem gleichen Grund ist es möglich, Dokumente der Ratsuchenden über das Multifunktionsgerät direkt in einen Digitalordner der Schuldnerberatung zu transferieren (Scan-to-Folder). Datenschutz und -sicherheit sind somit gewahrt.
- Im Videogespräch können die Anliegen der Ratsuchenden besprochen werden.
- Kommt es nicht direkt zu einer Problemlösung, kann ein Folgetermin vereinbart werden.
- Denkbar ist an dieser Stelle aber auch, dass technikaffine Adressat:innen die digitale Sprechstunde als Anlass nehmen, um sich – gegebenenfalls mit der Hilfe der ehrenamtlichen Person – auf einer Beratungsplattform zu registrieren, um den weiteren Beratungsprozess eigenständig von zu Hause aus zu gestalten.

Fokus Ratsuchende

Herausforderungen und Chancen der Digitalisierung im sozialen Kontext

Ziel der digitalen Transformation im sozialen Bereich sollte es sein, den Herausforderungen und Risiken der Digitalisierung insbesondere für vulnerable Gruppen zu begegnen und gleichzeitig die Chancen der Digitalisierung bestmöglich zu nutzen. Digitale Angebote sollten darauf ausgerichtet sein, den Zugang zu Unterstützung zu erleichtern und den Ratsuchenden neue Möglichkeiten der Teilhabe und Selbsthilfe zu eröffnen. Durch zielgruppengerechte Angebote können soziale Barrieren überwunden und die digitalen Kompetenzen der Ratsuchenden gestärkt werden.

Um digitalen Ausschluss zu verhindern, benötigen sowohl Beratende als auch Ratsuchende Zugang zu geeigneten Endgeräten, Basiswissen, Übungsmöglichkeiten und die Ermutigung, sich in der digitalen Welt zurechtzufinden. Der Medienbildungsraum setzt genau hier an und kann durch einen niedrigschwelligen Zugang die digitale Teilhabe der Ratsuchenden ermöglichen.

Partizipation

Digitale Angebote sollten zielgruppengerecht gestaltet werden, indem sie die individuellen Kompetenzen und Interessen der Ratsuchenden berücksichtigen. Die Gestaltung solcher Angebote sollte durch einen partizipativen Ansatz unterstützt werden, bei dem die Ratsuchenden aktiv in die Ideenentwicklung und Entscheidungsfindung eingebunden sind. Dieser Prozess trägt dazu bei, die tatsächlichen Bedürfnisse zu erfassen und die Angebote gezielt darauf abzustimmen.

Wenn Angebote nicht passend gestaltet sind, kann dies zu einer geringen Nutzung oder gar Ablehnung der Angebote durch die Ratsuchenden führen. Eine fehlende Beteiligung der Zielgruppe kann die Qualität und Passgenauigkeit des digitalen Angebots mindern und Widerstände hervorrufen. Insbesondere bei sozial benachteiligten Gruppen, die von Not und Ausgrenzung bedroht sind, kann eine partizipative Einbindung entscheidend sein, um die Risiken der Digitalisierung zu minimieren und neue Möglichkeiten der Unterstützung zu eröffnen.

Partizipation spielt auch im Blended Counseling eine zentrale Rolle. Ziel ist es, die Ratsuchenden aktiv in die Wahl der Beratungsform einzubeziehen. Soll die Beratung vor Ort, telefonisch oder online stattfinden? Welches Medium ist am besten geeignet? Diese Wahlmöglichkeit ist essenziell, da Ratsuchende aus verschiedenen Gründen eine bestimmte Form bevorzugen – sei es aufgrund von Anonymität, schneller Erreichbarkeit oder dem Wunsch nach persönlichem Kontakt. Indem sie in die Gestaltung der Beratungsform einbezogen werden, können ihre individuellen Bedürfnisse und Präferenzen bestmöglich berücksichtigt werden.

Dies erfordert eine gründliche Vorbereitung durch die Projektgruppe. Es muss festgelegt werden, was das Ziel der Beteiligung ist, welche Inhalte behandelt werden, wie lange der Beteiligungsprozess dauert (sowohl im Gesamtprozess als auch in den Teilprozessen), welche Ergebnisse erzielt werden sollen und wie die Teilnehmer:innen informiert beziehungsweise kontinuierlich auf dem Laufenden gehalten werden können. All dies lässt sich in einem Beteiligungskonzept dokumentieren. Entscheidend ist die klare Zielsetzung, die den Beteiligungsprozess leitet. Im nächsten Schritt sollte überlegt werden, wie die Ratsuchenden am besten einbezogen werden können. Es hat sich als sinnvoll erwiesen, wenn vertraute Berater:innen die Ratsuchenden zu einem Partizipationsworkshop einladen. Nach erfolgreichen Workshops werden die Ergebnisse gesammelt und allen Beteiligten zur Verfügung gestellt.

Partizipation im Blended Counseling kann nur erfolgreich umgesetzt werden, wenn die Fachkräfte die Vor- und Nachteile der verschiedenen Kommunikationskanäle gut kennen. Daher werden die Beratenden sowohl technisch als auch fachlich geschult, um die digitale Teilhabe bestmöglich zu fördern. Sie benötigen fundiertes Wissen über digitale Formate, Ungleichheitsmechanismen und müssen kompetent im Umgang mit digitalen Tools wie der Beratungsplattform sein, um dieses Wissen effektiv an die Ratsuchenden weiterzugeben. Nur so können die Ratsuchenden aktiv mitentscheiden, welche Form der Beratung für sie am besten geeignet ist.

Abbau von Hemmschwellen

Ratsuchende stehen häufig vor (psychologischen) Hemmschwellen, wenn sie sich an neue Angebote oder Ansprechpartner:innen wenden sollen. Dies kann insbesondere dann der Fall sein, wenn sie einen neuen Ort aufsuchen oder mit unbekannten Personen in Kontakt treten müssen.

Solche Barrieren können durch ein einfühlsames und unterstützendes Umfeld abgebaut werden. Eine offene und positive Atmosphäre, die das Wohlbefinden fördert, trägt dazu bei, das Vertrauen der Ratsuchenden zu gewinnen und ihnen die Hemmungen zu nehmen, Hilfe in Anspruch zu nehmen.

Hemmschwellen bei den Ratsuchenden können beispielsweise dadurch verringert werden, dass das Angebot an bestehende Einrichtungen im Sozialraum angebunden wird. Die Ratsuchenden sind bereits mit der Fachkraft und den Räumlichkeiten vertraut. Lediglich das zusätzliche Unterstützungsangebot und die ehrenamtlichen Mitarbeitenden sind neu für sie.

Da die ehrenamtlichen Mitarbeitenden feste Einsatzzeiten hatten, kam es mitunter dazu, dass Ratsuchende immer wieder am selben Wochentag erschienen, um von demselben ehrenamtlichen Mitarbeitenden unterstützt zu werden.

Unterschiedliche Lernformen und -formate

Viele der Ratsuchenden lernen eher durch praktische Alltagserfahrungen als durch formale Unterrichtssituationen. Zudem haben einige Erwachsene negative Erfahrungen mit traditionellen Lernformaten gemacht, was zusätzliche Hemmschwellen verursachen kann. Daher ist es entscheidend, eine angenehme und angstfreie Lernumgebung zu schaffen, in der sich die Lernenden sicher und wohlfühlen. Eine freundliche und unterstützende Atmosphäre spielt eine wesentliche Rolle dabei, den Ratsuchenden zu helfen, neue digitale Kompetenzen zu entwickeln.

In der Einzelberatung lassen sich persönliche Anliegen der Hilfesuchenden gezielt und flexibel ansprechen. Dies ermöglicht eine direkte Auseinandersetzung mit individuellen Problemen und eine maßgeschneiderte Lösung von Herausforderungen, die von einfachen Bedienungsfragen bis hin zu technischen Spezialthemen reichen. Gruppenschulungen hingegen haben sich in diesem Kontext oft nicht bewährt. Die individuellen Bedürfnisse und Kompetenzen der Ratsuchenden können in einer Gruppenlernumgebung oft nicht ausreichend berücksichtigt werden, was dazu führt, dass die Teilnehmer:innen weniger von der Lernmöglichkeit profitieren. Aus diesem Grund wurde eine Eins-zu-eins-Unterstützung durch ehrenamtliche Mitarbeitende eingeführt. Teilweise benötigen die Ratsuchenden nur zeitweise die Unterstützung der ehrenamtlichen Mitarbeitenden, ansonsten haben sie die Möglichkeit, die technischen Geräte selbständig zu nutzen und nur bei Fragen Unterstützung zu erhalten.

Ehrenamt

Akquise von Ehrenamtlichen

Die Akquise von ehrenamtlichen Mitarbeitenden ist eine zentrale Aufgabe in ehrenamtlich getragenen Projekten. Es gilt, Ehrenamtliche zu gewinnen, die motiviert sind, sich zu engagieren, und diese entsprechend ihren Fähigkeiten und Interessen gezielt einzusetzen. Dies erfordert ein gezieltes Ehrenamtsmanagement, das sich um die Koordination, Begleitung und Wertschätzung der ehrenamtlichen Tätigkeiten kümmert und sicherstellt, dass die Mitarbeitenden sich in ihrer Rolle unterstützt und anerkannt fühlen.

Ehrenamtsmanagement

Das Ehrenamtsmanagement stellt sicher, dass die zeitlichen Ressourcen der Ehrenamtlichen effektiv genutzt werden. Dazu gehört auch die präzise Klärung von Aufgaben und Verantwortlichkeiten, sodass jeder ehrenamtliche Mitarbeiter genau weiß, für welchen Bereich er zuständig ist und welche Erwartungen an ihn gestellt werden. Eine klare Definition der Rollen und Zuständigkeiten ist unerlässlich, um Missverständnisse zu vermeiden und eine gelungene Zusammenarbeit zwischen Ehrenamtlichen und hauptamtlichen Mitarbeitenden zu fördern. Ebenso bedeutend ist es, die ehrenamtlich Engagierten gut in das Team zu integrieren, damit sie sich als wertvolle Mitglieder des Projekts wahrgenommen fühlen. Neben festen Schulungsmodulen, die die Ehrenamtlichen zur Vorbereitung auf ihre Tätigkeit absolvieren, sollten sie kontinuierlich begleitet werden. Eine feste Ansprechperson sowie regelmäßige Austauschformate sind wichtig, um den Dialog zu fördern und eine nachhaltige Unterstützung sicherzustellen.

Wertschätzung und Sichtbarkeit

Wertschätzung spielt eine zentrale Rolle und trägt maßgeblich zu einem positiven Lern- und Arbeitsklima bei. Die Anerkennung motiviert die Ehrenamtlichen, ihre Fähigkeiten voll einzubringen und bei Bedarf Unterstützung einzufordern, was wiederum ihre soziale Teilhabe fördert. Ebenso wichtig ist die Sichtbarkeit der Ehrenamtlichen im Projekt, um ihre entscheidende Rolle für den Erfolg der gemeinsamen Arbeit zu unterstreichen. Dies umfasst sowohl die Anerkennung ihres Engagements in der Presse- und Öffentlichkeitsarbeit als auch in den sozialen Medien, um ihren wertvollen Beitrag zu würdigen und hervorzuheben. Auch kleine Gesten der Wertschätzung, wie Feiern zu besonderen Anlässen wie Geburtstagen oder eine gemeinsame Weihnachtsfeier, tragen dazu bei, das Engagement der Ehrenamtlichen zu würdigen und ihre Bindung an das Projekt zu stärken.

Flexibles System für die Einbindung neuer Ehrenamtlicher

Ein flexibles System ist ebenso entscheidend für die erfolgreiche Arbeit mit ehrenamtlich Aktiven. Es sollte jederzeit möglich sein, dass neue Ehrenamtliche in die Tätigkeit einsteigen können. Dazu gehört das regelmäßige Angebot von Schulungen, die den neuen Mitarbeitenden alle erforderlichen Informationen und Werkzeuge an die Hand geben, um ihre Rolle erfolgreich auszufüllen. Die Berücksichtigung der individuellen Voraussetzungen der Ehrenamtlichen – wie ihre Motivation, Haltungen, Kompetenzen und Ressourcen – ist entscheidend für eine gelungene Zusammenarbeit mit Fachkräften.

Nutzung der Lebenserfahrung von Erwachsenen

Besonders erwachsene und ältere Menschen verfügen über einen reichen Schatz an Lebenserfahrungen, der in Lernsituationen genutzt werden kann. Diese wertvollen Erfahrungen und Kompetenzen können das Projekt erheblich bereichern, wenn sie richtig eingebunden und genutzt werden.

Umgang mit Konflikten

Nicht zuletzt sind auch Konflikte ein natürlicher Bestandteil von ehrenamtlicher Arbeit und müssen konstruktiv gelöst werden. Das Ehrenamtsmanagement sollte darauf vorbereitet sein, auftretende Spannungen oder Missverständnisse aufzugreifen und durch Gespräche und Mediation dazu beizutragen, dass Konflikte gelöst und das Arbeitsklima positiv gestaltet wird. Dabei sollte, falls notwendig, auf verbandsinterne Ressourcen zurückgegriffen werden können. Wenn sich Spannungen abzeichnen, ist es wichtig, frühzeitig das Gespräch zu suchen. Um Konflikte zu lösen, müssen sich alle Beteiligten gehört und verstanden fühlen. Das Ziel sollte sein, gemeinsam eine Lösung und Kompromisse zu finden. Es kann auch hilfreich sein, klare Regeln oder Erwartungen für die Zusammenarbeit im Ehrenamt festzulegen, um Missverständnisse und Konflikte von vornherein vorzubeugen.

Ressourcen für das Ehrenamtsmanagement

Ehrenamtsmanagement erfordert sowohl personelle als auch zeitliche Ressourcen. Ein gut organisiertes Management ist in der Lage, Ehrenamtliche sinnvoll in die Projektarbeit zu integrieren und sie dabei zu unterstützen, ihre Potenziale bestmöglich zu entfalten. Klare Strukturen und eine offene Kommunikation sind entscheidend, um Ehrenamtliche zu motivieren und langfristig an das Projekt zu binden.

Erfolgsfaktoren

Die folgenden Erkenntnisse bieten wertvolle Orientierung für zukünftige Digitalisierungsprojekte im sozialen Bereich. Sie tragen dazu bei, die Integration digitaler Beratungsangebote zu erleichtern und die digitale Teilhabe der Ratsuchenden zu fördern.

1. **Die Entwicklung digitaler Angebote ist Leitungs-, Team- und Querschnittsaufgabe:** Eine frühzeitige und fortlaufende Kommunikation über Ziele und Fortschritte sowie eine partizipative Einbindung aller Beteiligten sind der Schlüssel zum Erfolg.
2. **Frühzeitige Einbindung aller relevanten Akteur:innen**: Um eine fundierte Entscheidungsbasis zu schaffen und das Projekt erfolgreich umzusetzen, ist es wesentlich, alle relevanten Akteur:innen von Beginn an einzubeziehen. Dazu gehören Beratende, die Stabsstelle Datenschutz, Ehrenamt, IT und Öffentlichkeitsarbeit. Die Perspektiven dieser Gruppen tragen entscheidend zur ganzheitlichen Planung und Durchführung des Projektes bei.
3. **Berücksichtigung der Perspektive des Qualitätsmanagements**: Das Qualitätsmanagement stellt sicher, dass die definierten Standards und Prozesse eingehalten werden. Durch die aktive Einbindung des Qualitätsmanagements wird eine hohe Qualität der Projektergebnisse gewährleistet.

4. **Partizipation der Ratsuchenden**: Die partizipative Einbindung der Ratsuchenden in die Entwicklung der Angebote verbessert die Passgenauigkeit der Leistungen und erhöht die Akzeptanz. Ein partizipativer Ansatz hilft auch, die tatsächlichen Bedürfnisse besser zu verstehen und Hemmschwellen zu überwinden.

5. **Einbindung und Unterstützung der Mitarbeitenden**: Für die erfolgreiche Entwicklung und Etablierung digitaler Angebote sind die Motivation und das Engagement der Teammitglieder entscheidend. Die Mitarbeitenden müssen sowohl als Gruppe als auch individuell einbezogen und abgeholt werden. Es ist wichtig, dass alle Beteiligten die Ziele und Maßnahmen des Projekts verstehen und sich mit ihnen identifizieren können. Nur so kann eine aktive und engagierte Mitarbeit sichergestellt werden.

6. **Positive Einstellung der Mitarbeitenden zur Digitalisierung**: Eine positive Grundeinstellung der Mitarbeiter gegenüber der Digitalisierung stellt einen wesentlichen Erfolgsfaktor dar. Mitarbeiter, die dem Projekt positiv gegenüberstehen, wirken oft als Multiplikator und motivieren auch andere Projektbeteiligte. Dies fördert das gemeinsame Vorankommen und steigert die Akzeptanz digitaler Veränderungen.

7. **Feste Ansprechpartner:innen innerhalb der Einrichtungen**: Die Benennung klarer Ansprechpartner:innen innerhalb der Einrichtungen trägt zur Klarheit bezüglich der Verantwortlichkeiten bei. Hier kann z.B. auch eine Arbeitsgruppe gegründet werden. Dies erleichtert die Kommunikation und stellt sicher, dass Fragen und Anliegen schnell bearbeitet werden können. Feste Ansprechpartner:innen sind somit ein wesentlicher Faktor für eine reibungslose Projektkoordination.

8. **Implementierung digitaler Angebote:** Die Implementierung neuer und auch digitaler Angebote benötigt zeitliche und finanzielle Ressourcen und Flexibilität auf allen Ebenen. Eine flexible Herangehensweise, die Raum für Experimente und Anpassungen bietet, hat sich als effektiv erwiesen. Es empfiehlt sich zudem pragmatisch vorzugehen: Nicht alles, was technisch möglich ist, ist sinnvoll – und nicht alles, was wünschenswert ist, ist technisch umsetzbar.

9. **Öffentlichkeitsarbeit:** Ein wesentlicher Aspekt ist die kontinuierliche Sichtbarkeit der Angebote – sowohl intern als auch extern. Es ist wichtig, nicht nur die Angebote selbst zu kommunizieren, sondern auch deren Relevanz für die Praxis zu verdeutlichen.

10. **Überverbandliche Vernetzung:** Austausch und Vernetzung sind nicht nur innerhalb des Projektes von großer Bedeutung, sondern auch über die Projektgrenzen hinaus. Der Dialog mit ähnlichen Projekten hilft nicht nur dabei, neue Ideen zu entwickeln, sondern bietet auch die Gelegenheit, Erfahrungen zu teilen und Rückhalt zu finden. Wenn andere Projekte auf ähnliche Herausforderungen stoßen, führt dies oft zur Bestätigung des eigenen Vorgehens und gibt Zuversicht für die weitere Arbeit.

11. **Klare Rollenbeschreibung:** Es bedarf klarer Rollenbeschreibungen und Aufgabenprofile sowohl für Ehrenamtliche als auch für Hauptamtliche.

12. **Ehrenamtsmanagement:** Ehrenamtliche spielen eine wichtige Rolle bei der Unterstützung der Ratsuchenden. Ein effektives Ehrenamtsmanagement, das klare Aufgaben und regelmäßige Schulungen bietet, hat sich als wichtig erwiesen, um eine nachhaltige Beteiligung sicherzustellen.

13. **Technische Ausstattung und technischer Support:** Technische Ausstattung und technischer Support sind Grundvoraussetzungen für die erfolgreiche Etablierung digitaler

Beratungsformate. Dabei ist zu berücksichtigen, dass nicht immer alles Wünschenswerte von Seiten der Organisation umsetzbar ist. Technische Herausforderungen und Probleme müssen pragmatisch gelöst werden.

14. **Analoge und digitale Zugangswege:** Die Projekterfahrungen bestätigen, dass digitale Technologien die Reichweite und Wirksamkeit sozialer Beratung deutlich erhöhen können. Allerdings sind diese nicht für alle Ratsuchenden gleichermaßen nutzbar. Um eine umfassende und gerechte Teilhabe zu gewährleisten, ist es daher notwendig, dass digitale und analoge Angebote weiterhin nebeneinander bestehen und sich ergänzen.

Lessons Learned

Lessons Learned für eine erfolgreiche Entwicklung und Implementierung digitaler Angebote:

1) Die unterschiedlichen Voraussetzungen der Adressat:innen benötigen ein Spektrum an verschiedenen medialen Formaten in der sozialen Beratung.

Neben analogen Zugängen zu sozialer Beratung braucht es auch digitale Möglichkeiten der Kommunikation. Um nicht neue Ausschlüsse durch digitale Hilfeformate zu produzieren, sind Brückenstrukturen, d.h. face-to-face-Beratungszugänge und -unterstützungsformen notwendig, um digitale Teilhabe abzusichern. Dabei ist auch die Nutzung unterschiedlicher digitaler Medien und eine entsprechende Ausstattung der Beratungsstellen und Qualifikation der Mitarbeitenden erforderlich.

2) Die Gestaltung zielgruppenadäquater und niedrigschwelliger Brückenangebote benötigt zeitliche Flexibilität und personelle Diversität.

Um für Personengruppen mit unterschiedlichen Alltagsvoraussetzungen zugänglich zu sein, braucht es Öffnungszeiten, die eine grundsätzlich einfache Zugänglichkeit ermöglichen. Damit unter den Bedingungen knapper Personalressourcen eine gute Begleitung Ratsuchender sowohl in der Beratung als auch in der Unterstützung für digitale Teilhabe gelingt, ist die Verfügbarkeit von Fachkräften und ehrenamtlichen Unterstützungspersonen an einem Ort für die Zielgruppe relevanter Hilfestrukturen hilfreich.

3) Die Entwicklung digitaler Angebote erfordert das Zusammenwirken aller Ebenen und Bereiche.

Damit Digitalisierung von Angeboten in Bezug auf technische Voraussetzungen, Einhaltung fachlicher Standards, Qualifizierung aller Beteiligten und praktische Umsetzung im Alltag gelingt, bedarf es eines Zusammenwirkens aller Stakeholder in der Organisation in einem kontinuierlichen Prozess.

4) Skepsis und Euphorie gegenüber der digitalen Transformation können als wichtige Ressourcen genutzt werden.

Der digitale Wandel ist von Spannungen und Doppeldeutigkeiten geprägt, die produktiv in einer prozessbegleitenden Auseinandersetzung mit dem konzeptionellen Selbstverständnis und einer entsprechenden Qualifizierung für die Entwicklung einer professionellen Haltung genutzt werden können, die auch Fehler als Teil des Weges begreift.

5) Die Einbindung ehrenamtlich Mitarbeitender ermöglicht eine Bandbreite an Unterstützungsrollen und braucht eine gute Begleitung.

Der konzeptionell eingebettete Einsatz Ehrenamtlicher ermöglicht die Entlastung der Fachkräfte und eine niedrigschwellige Begleitung der Ratsuchenden. Dabei ist die genaue Rollen- und Auftragsklärung für die verschiedenen Beteiligten ebenso wichtig wie eine enge Begleitung der Ehrenamtlichen.

Fazit

Das Faktenwissen, das für die Gestaltung von Digitalisierungsprozessen in der Sozialen Arbeit benötigt wird, hat eine außerordentlich geringe Halbwertszeit. Dies liegt an der raschen Weiterentwicklung und ständigen Veränderung digitaler Technologien. Daraus ergibt sich die Notwendigkeit, fortlaufend zeitgemäße und zukunftsorientierte Beratungskonzepte zu entwickeln, um die Zukunftsfähigkeit sozialer Einrichtungen zu sichern. Eine zentrale Erkenntnis dabei ist, dass die digitale Transformation keinem stringenten Projektplan folgt, sondern eine agile Herangehensweise erfordert.

Die Digitalisierung in der Sozialen Arbeit erfordert einen ganzheitlichen und strategischen Ansatz, der verschiedene Schlüsselfaktoren berücksichtigt. Zunächst muss die Digitalisierungsstrategie personell und institutionell nachhaltig in der Einrichtung verankert werden, um eine zukunftsfähige digitale Infrastruktur langfristig zu gewährleisten. Ein wichtiger Aspekt dabei ist die regelmäßige Thematisierung der Digitalisierung in Leitungsrunden und Teambesprechungen. Regelmäßige Feedbackrunden und (anonyme) Mitarbeiterbefragungen haben sich als wertvolle Instrumente für die Steuerung solcher Prozesse bewährt, um sicherzustellen, dass die Digitalisierung den Bedürfnissen aller Beteiligten gerecht wird. Ein weiteres zentrales Element ist die Schaffung der notwendigen organisatorischen Rahmenbedingungen, die für eine professionelle digitale Beratung erforderlich sind. Dazu gehören ein zukunftsorientiertes Online-Beratungskonzept, finanzielle Ressourcen, personelle und zeitliche Kapazitäten sowie eine geeignete technische Ausstattung und entsprechende Kompetenzen bei allen Mitarbeitenden. Diese Aspekte müssen gut aufeinander abgestimmt werden, um die Digitalisierung in der Sozialen Arbeit erfolgreich umzusetzen. Darüber hinaus müssen die digitalen Angebote an die spezifischen Bedürfnisse der Einrichtung, der Fachkräfte und der Ratsuchenden angepasst werden. Klare Zuständigkeiten innerhalb des Beratungsteams sind notwendig, um Unsicherheiten zu vermeiden und die Effizienz der Beratung zu steigern.

Die Schaffung einer gemeinsamen Plattform für den Austausch und die Zusammenarbeit zwischen den verschiedenen Akteur:innen ist ebenfalls von zentraler Bedeutung. Dies fördert den kollektiven Wissensaustausch und die gemeinsame Bewältigung künftiger Herausforderungen im digitalen Bereich. Für zukünftige Digitalisierungsprojekte wäre es zudem sinnvoll, auf eine Informationsdatenbank zugreifen zu können, die zielgruppenspezifische Empfehlungen für datenschutzkonforme Software, Hardware, Fortbildungen und externe Dienstleister enthält. Solche Ressourcen könnten dabei helfen, bewährte Lösungen und Best Practices auszutauschen und die Planung künftiger Projekte zu erleichtern.

Insgesamt zeigt das Modellprojekt, dass die Digitalisierung der Sozialen Arbeit große Chancen bietet, jedoch nur dann erfolgreich umgesetzt werden kann, wenn sie mit ausreichender Vorbereitung, klaren Zuständigkeiten, der Bereitstellung von Ressourcen und der aktiven Einbindung aller relevanten Akteur:innen angegangen wird. Zudem muss darauf geachtet werden, dass sozial benachteiligte Gruppen nicht von digitalen Angeboten ausgeschlossen werden,

sondern weiterhin die Möglichkeit haben, über analoge Zugänge an Beratungsangeboten teilzuhaben.

Abschließend ist festzuhalten, dass die Digitalisierung in der Sozialen Arbeit nicht nur technische, sondern auch konzeptionelle und organisatorische Herausforderungen mit sich bringt. Es bedarf erheblicher Anstrengungen, um videogestützte Beratungsangebote sinnvoll und adressatengerecht in den Sozialraum zu integrieren. Nur so können soziale Einrichtungen den Anforderungen der Zukunft gerecht werden und lebensweltorientierte, niedrigschwellige Unterstützungsangebote für die Klient:innen bereitstellen.