

BEITRÄGE AUS DER FORSCHUNG

Band 216

Projektgruppe „Dortmunder Modell für digitale Teilhabe“
**Entwicklung eines ‚Dortmunder
Modells‘ für digitale Teilhabe**



Impressum

Beiträge aus der Forschung, Band 216

ISSN: 0937-7379

Dortmund 2023

Sozialforschungsstelle Dortmund (sfs)

Fakultät Sozialwissenschaften | Technische Universität Dortmund

Evinger Platz 17

D-44339 Dortmund

Tel.: +49 (0)2 31 – 755-1

Fax: +49 (0)2 31 – 755-90205

Email: information.sfs@tu-dortmund.de

www.sfs.sowi.tu-dortmund.de

Nicole Bergmann, Leveke Durst, Lynn Frisch, Moritz Hölzer, Jan Jochmaring, Bastian Pelka, Erik Pröhl, Lisa Schirmacher, Björn Schmacke, Sarah Schuchardt, Jana York

Entwicklung eines ‚Dortmunder Modells‘ für digitale Teilhabe mit den Dortmunder Wohlfahrtsorganisationen

Inhaltsverzeichnis

| | |
|--|----|
| Abbildungsverzeichnis | 3 |
| Tabellenverzeichnis | 3 |
| Vorwort und Dank..... | 4 |
| 1 Einleitung | 6 |
| 1.1 Problemaufriss..... | 6 |
| 1.2 Forschungsprojekt ‚Dortmunder Modell‘ | 7 |
| 1.3 Gliederung des Beitrags | 8 |
| 2 Theoretischer Hintergrund | 8 |
| 2.1 Digitalisierung..... | 9 |
| 2.2 Ungleiche Nutzung von digitalen Medien..... | 9 |
| 2.3 Medienkompetenzen..... | 9 |
| 2.4 Digitale Exklusion..... | 10 |
| 2.5 Digitale Teilhabe | 11 |
| 2.6 Gesetzliche Verankerung von (digitaler) Teilhabe | 13 |
| 2.7 Digitale Teilhabe als Auftrag der Wohlfahrt | 13 |
| 3 Methodisches Vorgehen | 14 |
| 3.1 Erhebung..... | 15 |
| 3.2 Transkription und Auswertung | 16 |
| 4 Darstellung der Ergebnisse..... | 19 |
| 4.1 Förderliche und hinderliche Faktoren..... | 19 |
| 4.2 Best Practice..... | 23 |
| 4.3 Handlungsempfehlungen | 24 |
| 5 Diskussion | 27 |
| 5.1 Beantwortung der Forschungsfrage | 27 |
| 5.2 Entwicklung eines ‚Dortmunder Modells‘ | 29 |
| 5.3 Dortmunder Modell als diskursiver Prozess | 31 |
| 5.4 Limitation..... | 33 |
| 6 Resümee | 34 |
| 7 Ausblick | 35 |
| Literaturverzeichnis | 36 |
| Anhang..... | 40 |
| Anhang A: Interviewleitfaden Mitarbeiter:innen..... | 40 |

| | |
|--|----|
| Anhang B: Interviewleitfaden Klient:innen | 43 |
| Anhang C: Kodierleitfaden im Projekt ‚Dortmunder Modell‘ | 45 |

Abbildungsverzeichnis

| | |
|--|----|
| Abbildung 1: Codesystem | 16 |
| Abbildung 2: Das Dortmunder Modell | 30 |

Tabellenverzeichnis

| | |
|---|----|
| Tabelle 1: Liste der untersuchten Digitalisierungsprojekte und ihre Träger | 15 |
| Tabelle 2: Darstellung von Hauptkategorie Erfahrung (OK 1) und Digitale Teilhabe (OK 6).... | 18 |

Vorwort und Dank

Der vorliegende Band 216 Der „Beiträge aus der Forschung“ wurde von Studierenden des Master-Studiengangs „Rehabilitationswissenschaften“ der Fakultät Rehabilitationswissenschaften der TU Dortmund im Sommersemester 2022 verfasst. Dazu untersuchten sie im Rahmen von drei Seminaren, wie sich die in der Pandemie aufgelegten Förderprojekte für digitale Teilhabe in Dortmund auswirkten. Durch von der Stiftung Wohlfahrtspflege NRW im Rahmen des Förderprogramms „Zugänge erhalten – Digitalisierung stärken“ geförderte Projekte flossen in den Pandemie Jahren 2020 bis 2022 rund 2,2 Millionen Euro in 30 Digitalisierungsprojekte in Dortmunder Wohlfahrtseinrichtungen. Das reizte Studierende und Lehrende zu der Frage, wie dieser Innovationsimpuls langfristig auf Teilhabe wirkt und wirken kann. Schnell war daher die Idee geboren, diesen Impuls nicht nur wissenschaftlich zu untersuchen, sondern auch transformativ zu begleiten und für die Stärkung digitaler Teilhabe in Dortmund zu nutzen. Die aktive Förderung von Teilhabe gehört quasi zur DNA des Master-Studiengangs Rehabilitationswissenschaften an der TU Dortmund.

Es lag daher nahe, sowohl Analyse wie auch Weiterentwicklung der gefundenen Innovationen partizipativ anzulegen. Dabei unterstützten uns Menschen aus den geförderten Projekten sowie Akteur:innen aus der Dortmunder Wohlfahrt. Besonderer Dank gilt daher den zahlreichen Interviewpartner:innen, die Expertise, Zeit und Engagement zur Verfügung stellten.

Außerdem wäre dieser Bericht nicht möglich gewesen ohne die Unterstützung und aktive Begleitung des Arbeitskreises Digitalisierung der Arbeitsgemeinschaft der Wohlfahrtsverbände in Dortmund. Wir danken daher Niels Back (Diakonisches Werk Dortmund und Lünen gGmbH), Ansgar Funcke (Caritasverband Dortmund e.V.), Renate Lanwert-Kuhn (Der Paritätische Kreisgruppe Dortmund) und Fred Weingardt (DRK Kreisverband Dortmund) für Feldzugänge, das aktive Kommentieren und spannende Einblicke in die Praxis der geförderten Teilhabeprojekte.

Nicht zuletzt bedanken wir uns bei Stadträtin Birgit Zoerner und Sozialplanerin Christiane Certa für das konstruktive Diskutieren unserer Ideen. Ohne diese Perspektiven aus Praxis und Verwaltung auf wissenschaftliche Erkenntnisse trüge dieser Band nicht den Titel „Dortmunder Modell“.

Den Studierenden bot sich die Möglichkeit, den Zusammenhang von Digitalisierung, Innovation, Pandemiegeschehen und wohlfahrtsstaatlichem Handeln zu beobachten und sich in politischer Beratung zu üben. Sie dabei zu begleiten und wiederum zu beobachten war das Privileg von uns Lehrenden. Sie haben uns schlauer gemacht.

Dafür, für viele intensive Gespräche, großes Engagement auch unter Pandemiebedingungen und ein -wie wir finden - Ergebnis mit hohem praktischen Nutzen, bedanken wir uns herzlich.

Vertr.-Prof. PD Dr. Bastian Pelka

Dr. Jan Jochmaring

Dr. Jana York

1 Einleitung

Der Problemaufriss fokussiert aktuelle Entwicklungen von Digitalisierung sowie Ungleichheiten im Feld digitaler Teilhabe. Weiter wird die besondere Verantwortung der Wohlfahrt für als exkludiert geltende Gruppen erläutert. Außerdem wird in diesem Kapitel das Forschungsprojekt Dortmunder Modell in gebotener Kürze vorgestellt. Ziel des Projektes ist die Erarbeitung eines Arbeitsansatzes für die Dortmunder Politik und Wohlfahrt zur Förderung von digitaler Teilhabe. Zur Übersicht folgt ein Ausblick auf die nachfolgenden Kapitel in diesem Beitrag.

1.1 Problemaufriss

Mit der Verbreitung des Internets seit den Neunzigerjahren und von mobilen Endgeräten seit den Nullerjahren gewinnt der Digitalisierungsprozess fortlaufend an Bedeutung für das alltägliche Leben (Bundesministerium für Arbeit und Soziales [BMAS], 2017). Digitalisierung bedeutet nicht allein Technisierung, sondern vielmehr durchdringt und verlagert sie fortlaufend die Prozesse des alltäglichen Lebens in den digitalen Raum und kann als soziales Phänomen betrachtet werden (Eckhardt, Kaletka & Pelka, 2020; Pelka, 2020).

Digitale Medien spielen nicht nur zur Recherche, Weiterbildung (eLearning) oder zum Onlineshopping (eCommerce) eine zentrale Rolle, sondern vor allem auch in der sozialen Interaktion mit Anderen, beispielweise in sozialen Netzwerken in Form von Selbstdarstellung oder zum Austausch über Messenger-Apps.

Durch die Corona-Pandemie ergibt sich darüber hinaus ein bedeutender Digitalisierungsschub in allen Lebensbereichen. Im Bildungsbereich wurden Schüler:innen im "Homeschooling" online unterrichtet und Hochschulen haben zu digitalen Semestern gewechselt (Dittler & Kreidl, 2021; Sachverständigenrat zur Begutachtung der Gesamtwirtschaftlichen Entwicklung, 2022, 260f.). In der Wirtschaft nehmen die Arbeit im Homeoffice sowie digitale Meetings zu und Betriebe investieren besonders in den Bereichen „Information und Kommunikation“ sowie „Bildung, Gesundheit und Soziales“ in digitale Ausstattung (Bellmann et al., 2021; Bertschek, 2020). Auch privat wurde vor allem in Phasen mit hoher pandemiebedingter Einschränkung der Austausch über Videotelefonie einer der wichtigsten Kommunikationskanäle. Die Pandemie kann somit als Katalysator für die Digitalisierung angesehen werden. Digitalisierung besitzt dabei ein großes Potential, soziale Ungleichheit zu reduzieren, sie kann diese gleichzeitig aber auch verstärken.

Die Grundvoraussetzung für digitale Teilhabe und digitale Kompetenzen sind aktuell ungleich verteilt (Nüßlein & Schmidt, 2022). Nicht nur zeigen sich Differenzen im Zugang und in Kompetenzen in einem 'Digital Gender Gap' sowie zwischen Stadt und Land, auch verfügen ältere Bevölkerungsmitglieder und Menschen mit Migrationshintergrund oder geringerer Qualifikation meist über geringere digitale Kompetenzen (Initiative D21 e.V., 2022; Nüßlein & Schmidt, 2022). Diese systematischen Unterschiede in den Voraussetzungen digitaler Teilhabe (Zugang und kompetente Nutzung) führen dazu, dass ohnehin schon von Benachteiligung betroffene Gruppen digital exkludiert werden. Die fortschreitende Digitalisierung vieler Lebensbereiche und die damit einhergehenden steigenden Kompetenzanforderungen führen zu einem verstärkten Ausschluss von der

Teilhabe an digitalen Medien und darüber hinaus zu zunehmender Exklusion aus traditionell analogen Bereichen der Gesellschaft, die fortlaufend digitalisiert werden. Hier ist die Initiative des Sozialstaates gefragt, diesen Entwicklungen entgegenzuwirken und Angebote zu schaffen, die Teilhabe für alle Menschen ermöglichen (Eckhardt, Kaletka & Pelka, 2020).

Die internationalen 17 Entwicklungsziele der Vereinten Nationen (United Nations, 2022), das nationale Bundesteilhabegesetz [BTHG] (BMAS, 2022b) und Barrierefreiheitsstärkungsgesetz [BFSG] (BMAS, 2022a), und schließlich kommunale Masterpläne zur Digitalisierung (u.a. Stadt Dortmund, 2020, 2021) zeigen die Selbstverpflichtung des Staates, diese Aufgabe anzunehmen.

Kritisch zu betrachten ist jedoch, dass zu Digitalisierung und digitale Teilhabe im informellen Bildungs- und Sozialwesen wenig konkrete Projekte und Handlungsansätze vorliegen, die digitale Kompetenzen fördern können (Pelka, 2020; Stadt Dortmund, 2021). Vor allem Schulungsangebote außerhalb formaler Bildung für ältere Bevölkerungsmitglieder oder Menschen mit besonderen Bedarfen fehlen. Der Kompetenzerwerb im Bereich der digitalen Technologien findet überwiegend (82 %) informell statt (z. B. Unterweisungen durch Peers oder eigenständiges Ausprobieren) und nur 28 % der Bürger:innen in Deutschland nehmen formelle Schulungsangebote an (Initiative D21 e.V., 2022).

Eine besondere Rolle nehmen deshalb die Träger der Wohlfahrt ein, um passende Angebote zu schaffen. Durch ihre Nähe zur Klientel und pädagogische Expertise können sie Menschen gezielt sowohl in ihrer digitalen Kompetenz fördern als auch in der Debatte um Digitalisierung unterstützen (Henne, 2019; Pelka, 2018, 2020). Einen solchen Ansatz stellt die Stiftung Wohlfahrtspflege NRW mit ihrem Programm "Zugänge erhalten – Digitalisierung stärken" dar. Ziel der Förderung von 667 Projekten mit insgesamt 42,5 Millionen Euro ist die Befähigung der freien Wohlfahrt, Digitalisierungschancen in ihrer Arbeit zu nutzen (Stiftung Wohlfahrtspflege NRW, 2022). Um digitale Teilhabe bestmöglich zu realisieren, wird die Zusammenarbeit von staatlichen Institutionen und der freien Wohlfahrt benötigt.

1.2 Forschungsprojekt ‚Dortmunder Modell‘

Den vorangegangenen Überlegungen folgend, stellt sich die Frage, wie die Akteur:innen der Wohlfahrt digitale Medien in ihrer Arbeit bestmöglich integrieren und wie Sozialpolitik und freie Wohlfahrt die digitale Teilhabe gemeinschaftlich nachhaltig fördern können.

Im Rahmen des Forschungsprojektes von Studierenden im Master Rehabilitationswissenschaften der Technischen Universität Dortmund wurde dazu ein Modell entwickelt, das gemeinsame Handlungsempfehlungen vorschlägt. Grundlage der Empfehlungen ist eine Untersuchung von 10 der 30 in Dortmund durch die Stiftung Wohlfahrtspflege geförderten Digitalisierungsprojekte. Unter der Fragestellung "Welche Erfolgsfaktoren und Hemmnisse lassen sich für die Entwicklung eines Modells zur strategischen Digitalisierung aus den Projekten der Dortmunder Wohlfahrt ableiten?" wurde im qualitativen Forschungsdesign der Blick für die Erfahrungen in den Projekten geschärft.

Zentrale Handlungsempfehlungen sind hier die Bedarfsabfrage zu digitaler Teilhabe bei den Bürger:innen, ein gemeinsames Qualitätszertifikat zur Digitalisierung, der Aufbau eines Netzwerkes aller Akteur:innen, eine Sharing-Plattform zum vereinfachten Austausch

zwischen den Akteur:innen der Wohlfahrt und die externe Beratung durch Expert:innen und Wissenschaft. Das Forschungsprojekt sowie der an die Ergebnispräsentation anschließende diskursive Prozess liefern damit einen initialen Impuls für ein gemeinschaftliches Konzept und die nachhaltige Zusammenarbeit der Akteur:innen zur Verbesserung der digitalen Teilhabe der Bürger:innen der Stadt Dortmund.

Die interne Ergebnispräsentation und die anschließende Diskussion zwischen den Vertreter:innen der Dortmunder Wohlfahrt (AG Wohlfahrt) und der Stadt Dortmund (Stadträtin Birgit Zoerner - Dezernentin für Arbeit, Gesundheit und Soziales) stellen den Beginn dieser Zusammenarbeit dar. Mit der öffentlichen Präsentation des Dortmunder Modells durch die Forschungsgruppe und die Stellungnahmen der AG Wohlfahrt sowie der Sozialdezernentin der Stadt, treten die Akteur:innen gemeinsam auf. Die anschließende Debatte mit Projektteilnehmer:innen, der Forschungsgruppe, den begleitenden Dozent:innen sowie mit Interessierten zeigt den diskursiven Charakter des Dortmunder Modells. Das Dortmunder Modell beschreibt somit den Ansatz, anhand von wissenschaftlichen Befunden (theoretischer Fundierung und forschungspraktischer Erhebung in den Projekten) die Zusammenarbeit von städtischer Sozialpolitik und Verbänden der freien Wohlfahrtspflege zu begleiten und durch ein gemeinsames Konzept die digitale Teilhabe aller Bürger:innen, insbesondere benachteiligter Bürger:innen, nachhaltig zu verbessern.

1.3 Gliederung des Beitrags

Im vorliegenden Beitrag wird die Theorie zu Digitalisierung, digitaler Teilhabe und digitalen Kompetenzen erläutert (vgl. 2 Theoretischer Hintergrund). Es folgt die Beschreibung des methodischen Vorgehens, wobei die Evaluation der Digitalisierungsprojekte anhand leitfadengestützter Expert:innen-Interviews und die Auswertung anhand einer qualitativen Inhaltsanalyse betrachtet werden (vgl. 3 Methodisches Vorgehen). In der Ergebnisdarstellung werden zunächst förderliche und hinderliche Faktoren vorgestellt sowie darauf aufbauend ein Best Practice Beispiel und die Handlungsempfehlungen an Politik und Wohlfahrt (vgl. 4 Darstellung der Ergebnisse). Im Anschluss werden in der Diskussion die Charakteristika des Dortmunder Modells beschrieben sowie die Limitation des Forschungsprojektes erläutert (vgl. 5 Diskussion). Abschließend folgen ein zusammenfassendes Resümee des Forschungsprojektes (vgl. 6 Resümee) und der Ausblick, in dem die Auswirkungen dieser Forschungsarbeit auf die Dortmunder Wohlfahrt und das mögliche weitere Vorgehen erörtert werden (vgl. 7 Ausblick).

2 Theoretischer Hintergrund

Nachfolgend wird zunächst der Prozess der Digitalisierung und die ungleiche Verteilung in der Nutzung digitaler Medien sowie von Medienkompetenzen erläutert. Anschließend wird aufgeführt, welche Personengruppen von dieser ungleichen Verteilung besonders betroffen sind und welche Chancen sich für sie im Gegenzug durch digitale Teilhabe ergeben würden. Herausgestellt wird die Verantwortung der Wohlfahrt, passende Angebote für die benachteiligten Personen bereitzustellen, um Ungleichheit zu reduzieren, Chancen zu schaffen und digitale Teilhabe zu ermöglichen.

2.1 Digitalisierung

Seit Beginn der Internetnutzung Ende der 80er Jahre und der seitdem massiven Verbreitung entwickelt sich die Gesellschaft zunehmend zu einer Informationsgesellschaft. Die damit einhergehende Digitalisierung beeinflusst alle Lebensbereiche sowie soziale, politische und ökonomische Systeme. Zusammen mit einer Entwicklung der Bildungsexpansion und damit einhergehenden Notwendigkeit der Weiterqualifizierung ergibt sich ein "lebenslanger Qualifikations- und Kompetenzwettbewerb" (Jochmaring & York, 2022, S. 148), der sich zunehmend hin zu digitalen Kompetenzen verschiebt. Auch im Gesundheitsbereich nimmt die Bedeutung digitaler Technologien zu (Böhm, Götz & Baumgärtner, 2020). Damit kann Digitalisierung als „eine Fortsetzung des Strukturwandels“ (BMAS, 2017, S. 48) aufgefasst werden. Vor allem im sozialen Bereich werden durch das Internet verbundene digitale Medien zunehmend ein unverzichtbarer Bestandteil. Beispielsweise halten Menschen ihre Kontakte via Instagram, Facebook oder WhatsApp (82 % der deutschen Bevölkerung) (Initiative D21 e.V., 2022), müssen online ihre Steuererklärung abgeben oder über einen Link bzw. QR-Code eines Plakates einen Termin vereinbaren. Durch die "digitale Durchdringung der sozialen Bewegungsräume und Zusammenhänge" (Eckhardt et al., 2020, S. 5) kann die Digitalisierung, in dem sie das Miteinander nachhaltig verändert, als soziales Phänomen betrachtet werden (Pelka, 2020).

2.2 Ungleiche Nutzung von digitalen Medien

Die Nutzung digitaler Medien ist jedoch keineswegs gleichverteilt. Laut der Initiative D21, welche jährlich Studien zur Entwicklung des Digitalisierungsgrads der deutschen Bevölkerung durchführt, verfügten im Jahr 2021 mehr als 91 % der deutschen Bevölkerung über einen Zugang zum Internet und 82 % nutzten das Internet mittels mobiler Endgeräte. Jedoch haben nur 76 % der Menschen mit einem formal niedrigen Bildungsstand und 52 % der Menschen ab 70 Jahren einen Zugang in die digitale Welt (Initiative D21 e.V., 2022). Die Initiative D21 differenziert in ihrem Digital-Index zwischen sieben verschiedenen Nutzer:innengruppen. Diese unterscheiden sich im Grad des offenen Nutzungsverhaltens, in der Möglichkeit des Zugangs und der Kompetenz zur Nutzung. Die verschiedenen Gruppen sind (1) die Technik-Enthusiast:innen (9 % der Gesamtbevölkerung), (2) die progressiven Anwender:innen (15 %), (3) die reflektierten Profis (22 %), (4) die vorsichtigen Pragmatiker:innen (7 %), (5) die konservativen Gelegenheitsnutzer:innen (33 %), (6) die Minimal-Onliner:innen (6 %) und (7) die Offliner:innen (Initiative D21 e.V., 2022, S. 44). Die Gruppen 1–5 können digital teilhaben. Die letzten zwei Gruppen (6, 7) verfügen über nahezu keine digitale Teilhabe.

2.3 Medienkompetenzen

Grundvoraussetzung für die Nutzung digitaler Medien und für digitale Teilhabe sind die entsprechenden Medienkompetenzen. Es können hier, orientiert am digital Competence Framework der Europäischen Kommission (Carretero, Vuorikari & Punie, 2017), fünf Kompetenzen unterschieden werden:

- 1) der Umgang mit Informationen und Daten umfasst die Recherche, Bewertung und Organisation,
- 2) digitale Kommunikation und digitale Kollaboration beschreibt die Fähigkeit zur Interaktion und Teilhabe durch digitale Technologien,

- 3) unter dem Erzeugen digitaler Inhalte werden die Entwicklung, Nutzung und das notwendige Hintergrundwissen zu Copyright und Programmierung zusammengefasst,
- 4) der Kompetenzbereich Sicherheit beinhaltet sowohl Geräte und personenbezogenen Daten als auch gesundheitliche und umwelttechnische Aspekte und
- 5) Problemlösen bezieht sich auf technische, bedürfnisorientierte und kreative Anwendungen und das Bewusstsein für fehlende Kompetenzen (Nüßlein & Schmidt, 2022, S. 11).

Auch die Verteilung der Medienkompetenzen zeigt teils strukturell bedingte Unterschiede: in der Dimension Alter zeigen sich vor allem bei mobilen Endgeräten geringere Kenntnisse bei älteren Menschen, auch wegen der geringeren Inanspruchnahme von Weiterbildungsangeboten, die Digitalisierungskennnisse fördern sollen (Nüßlein & Schmidt, 2022, S. 14). Zudem fällt der Zugang zu bereits bestehenden Angeboten schwer, da notwendige Informationen für die Teilnahme meist selbst im digitalen Raum liegen. In Bezug auf einen beobachteten 'Digital Gender Gap' – einen Unterschied bei digitalen Kompetenzen zwischen Frauen und Männern – betonen Nüßlein und Schmidt (2022, S. 14), dass ein "intersektionaler Ansatz gewählt werden und neben den Merkmalen Geschlecht, auch andere Merkmale wie Alter, Erwerbsumfang oder Kinder im Haushalt einbezogen werden" sollen. Ungleichheiten in Bezug auf digitale Kompetenzen können als ineinander verschränkt und einander verstärkend angesehen werden und führen damit unter besonders ungünstigen Bedingungen zu besonders starker Benachteiligung. Weitere Ungleichheitsdimensionen sind durch einen schlechteren Zugang zum Internet in einkommensschwächeren Haushalten und im ländlichen Raum gegeben (Nüßlein & Schmidt, 2022). Weiter stellen Flucht- und Migrationshintergrund sowie ein niedriger Bildungsgrad ein Risiko für die Ausbildung digitaler Kompetenzen dar (Nüßlein & Schmidt, 2022, S. 16). Notwendige Weiterbildungsangebote für Menschen mit geringer Qualifikation sind selten vorhanden (Nüßlein & Schmidt, 2022, S. 19). Nüßlein und Schmidt schlagen deshalb einen handlungsorientierten Lern- und Lehransatz vor, die Entwicklung von zielgruppenorientierten Bildungskonzepten und Angeboten sowie die Digitalisierung von Bildung, um die Entwicklung digitaler Kompetenzen zu stärken (ebd., 2022, S. 29).

2.4 Digitale Exklusion

Die beiden am stärksten von digitaler Exklusion betroffenen Gruppen lassen sich entsprechend der vorangegangenen Ungleichheitsdimensionen wie folgend definieren: Als Offliner:innen können jene Menschen betrachtet werden, die das Internet noch nie benutzt haben. Dies betrifft laut der jährlichen Studie der Initiative D21 e.V. für das Jahr 2022 9 % der deutschen Bevölkerung, also rund 7.218 Millionen Menschen in Deutschland. Knapp die Hälfte (52 %) der Offliner:innen gehört zur Generation der Menschen, die bis 1945 geboren und damit älter als 76 Jahre sind (Initiative D21 e.V., 2022). Zudem sind sieben von zehn Menschen, die keinen Zugang zum Internet haben, weiblich und beinahe 80 % haben einen niedrigen Bildungsstatus. Grundsätzlich lässt sich jedoch ein Rückgang der Offliner:innen ausmachen. 2021 fällt die Anzahl der Offliner:innen in Deutschland erstmals unter die 10%-Marke (Initiative D21 e.V., 2022, S. 21). Minimal-Onliner:innen "beschränken sich auf wenige für sie notwendige digitale Werkzeuge" (Initiative D21 e.V., 2022, S. 44). 6 % der deutschen Bevölkerung können als Minimal-Onliner:innen bezeichnet werden. In der Stadt Dortmund leben somit circa 53.000 Offliner:innen und 37.200 Minimal-Onliner:innen. Dies bedeutet,

dass insgesamt 88.200 Bürger:innen, das sind 15 % der Dortmunder Bevölkerung (Initiative D21 e.V., 2022; Statista GmbH), als digital abgehängt gelten.

Es kann festgehalten werden: Digitalisierung als "Transformationsprozess droht oft jene Menschen auszuschließen, die als 'benachteiligt' oder 'marginalisiert' bezeichnet werden" (Pelka, 2018, S. 59). Diese digitale Benachteiligung vollzieht sich nach Pelka (2020) zugleich auf zwei Ebenen: es zeigt sich auf individueller Ebene ein geringerer Profit von den Vorteilen der Digitalisierung bei gleichzeitig stärkerer Betroffenheit von den Nachteilen. Zusätzlich geht damit auf gesellschaftlicher Ebene eine geringere Mitbestimmung in der digitalen Welt, aber auch eine fehlende Hörbarkeit in digitalen Kommunikationskanälen einher (Pelka, 2020, S. 266).

2.5 Digitale Teilhabe

Systematisch kann digitale Teilhabe nach Pelka (2018) auf zwei Ebenen betrachtet werden: 1) als „Nutzung digitaler Medien zur Unterstützung von Teilhabe (zum Beispiel auch im 'nicht-digitalen Leben)'“ (Pelka, 2018, S. 57) und 2) als „Teilhabe aller Menschen an der sich immer weiter digitalisierenden Gesellschaft“ (ebd., S. 57). Betrachtet wird demnach zum einen digitale Förderung von Teilhabe (digitale Medien als Mittel) und zum anderen die Förderung von digitaler Teilhabe (digitale Medien als Ziel). Ähnlich lässt sich digitale Teilhabe in drei Bereiche (Teilhabe *an*, *durch* und *in* digitalen Technologien) differenzieren, welche jeweils eine unterschiedliche Rolle der Medien für die Teilhabe aufzeigen.

Um digitale Teilhabe zu ermöglichen, muss der Zugang für alle relevanten Personenkreise, insbesondere jene, die aktuell als Offliner:innen und Minimalonliner:innen gelten, realisierbar sein. Dieser Zugang besteht nicht nur aus der technischen Erreichbarkeit des Mediums, sondern auch in der Möglichkeit barrierefrei an der Technologie teilzuhaben (*Teilhabe an digitalen Technologien*) (Borgstedt & Möller-Slawinski, 2020, S. 17; Bosse, 2016). Besonders bei Akteur:innen des sozialen Sektors sollte in diesem Rahmen auf die Notwendigkeit der technischen Infrastruktur hingewiesen werden, um überhaupt den Zugang zu digitalen Medien zu ermöglichen. Neben dem Aspekt des barrierearmen Zugangs zu digitalen Technologien, zählt auch die kompetente Nutzung dieser zu dem Bereich der Teilhabe an Medien. Dies forciert eine kontinuierliche Weiterbildung in diesem Bereich (Borgstedt & Möller-Slawinski, 2020, S. 17).

Wenn die digitale Teilhabe an Medien erreicht werde, können die, durch die neuen Technologien erlernten, medialen Kompetenzen, mehr Teilhabe realisieren. In diesem Fall agieren Medien und die erworbene Medienkompetenz als Hilfsmittel, um Teilhabe zu ermöglichen (*Teilhabe durch digitale Technologien*) (Borgstedt & Möller-Slawinski, 2020, S. 17; Bosse, 2016). Medienkompetenz setzt sich aus den Teilbereichen der Fähigkeit der Aneignung und des Besitzes von Wissen, sowie dem Potential, die Technologien nutzen und reflektieren zu können, zusammen (Hugger, 2022, 67f.). Beispielsweise kann die Kompetenz über die Bedienung des Smartphones Teilhabepotentiale aktivieren, wenn darüber der Kontakt zur Peer-Group oder zur Familie ermöglicht wird.

Neben den Aspekten des Zugangs und der Kompetenz zur Nutzung digitaler Medien bildet die Partizipation in diesen Technologien den dritten Teilbereich der digitalen Teilhabe. Dieser Bereich besteht aus der Vernetzung in sozialen Medien. Durch diese Möglichkeit

kann der Kontakt zu Peers hergestellt bzw. intensiviert werden, aber auch Kontakt zu Personen aufgebaut werden, mit denen im Leben abseits der sozialen Medien wahrscheinlich keine Kommunikation stattfinden würde. Beispielsweise bedeutet es für Menschen mit Behinderung, dass die eigenen Anliegen und die eigene Rolle in der Medienwelt kommuniziert werden können und dadurch Empowerment generiert wird (*Teilhabe in digitale Technologien*) (Borgstedt & Möller-Slawinski, 2020, S. 18; Bosse, 2016).

Die Chancen von digitaler Teilhabe sind (1) die Schaffung von mehr Teilhabe an der Gesellschaft und am Lernen durch Möglichkeit mit anderen Personen in Kontakt zu bleiben, (2) Unterstützung bei Einschränkungen einer Behinderung durch die Technologie und (3) die aus den vorherigen Punkten resultierende Chance auf ein selbstbestimmteres Leben (Borgstedt & Möller-Slawinski, 2020, S. 27–35). Insbesondere der "Einsatz spezieller Technologien ist ein wichtiger Bestandteil für die Verbesserung der Teilhabe behinderter Menschen am Arbeitsleben" (BMAS, 2015, S. 46). Für Menschen mit Körper- oder Sinnesbeeinträchtigungen kann es bei Verfügbarkeit von passenden Schnittstellen möglich sein uneingeschränkt am Arbeitsleben teilzuhaben (Jochmaring & York, 2022, S. 149). Beispielsweise können Menschen mit Hörbeeinträchtigung ihre Hörhilfen mit der Audioübertragung in Präsentationen und Vorstellungen verknüpfen. Digitale Medien können aber nicht nur ein selbstbestimmteres Leben, sondern darüber hinaus auch die (politische) Mitbestimmung in der Gesellschaft fördern (Pelka, 2018, S. 58). Durch die Chancen und Möglichkeiten zur beruflichen und persönlichen Weiterentwicklung kann digitale Teilhabe auch dazu beitragen, die eigenen beruflichen und finanziellen Möglichkeiten zu verbessern.

Die Stiftung Wohlfahrtspflege NRW fördert durch ihre Mittel Projekte und Institutionen der Wohlfahrtspflege, die "zur unmittelbaren und nachhaltigen Verbesserung der Lebenssituation von Menschen mit Behinderung, alten Menschen und benachteiligten Kindern" (ebd., 2020, S. 1) beitragen. Somit werden jene Personengruppen gefördert, die besonders von digitaler Teilhabe ausgeschlossen sind. Die 30 Digitalisierungsprojekte in Dortmund richten sich insbesondere an eben diese Gruppen:

- 1) Kinder und Jugendliche in der Kita, der offenen Ganztagschule, in stationären Wohngruppen oder in Betreuung der Jugendhilfe sowie digital abgehängte Jugendliche und junge Erwachsener,
- 2) Menschen mit Behinderungen, im betreuten Wohnen, in Selbsthilfegruppen, in Wohngruppen für Menschen mit seelischer Behinderung, Menschen in Qualifizierungs- und Ausbildungsmaßnahmen, Menschen auf dem zweiten Bildungsweg, sowie Menschen mit Migrationshintergrund und
- 3) ältere Menschen und Senior:innen.

Ziele der Projekte sind unter anderem:

- 1) das Schaffen digitaler Infrastruktur in den Einrichtungen der Wohlfahrtspflege z. B. durch frei zugängliches WLAN und Leihgeräte,
- 2) die Digitalisierung ihrer Beratungsangebote,
- 3) die Schulung von Mitarbeiter:innen und Weiterbildungsangebote für Ratsuchende und Klient:innen sowie deren Angehörige im Umgang mit digitaler Soft- und Hardware sowie

- 4) durch internetfähige Leihgeräte einen Zugang zu für sie relevanten Informationen und digitaler Interaktion zu ermöglichen.

Sie haben damit gemeinsam zum Ziel durch adressat:innengerechte Angebote die Teilhabe *an, mit, und durch* digitale Medien für diejenigen zu verbessern, denen der Zugang und die kompetente Nutzung besonders schwerfällt.

2.6 Gesetzliche Verankerung von (digitaler) Teilhabe

Das Ziel von gleichberechtigter Teilhabe ist grundlegend in den Entwicklungszielen der Vereinten Nationen verankert: Good Health and Well-Being (Ziel 3), Quality Education (Ziel 4), Gender Equality (Ziel 5) und reduced Inequalities (Ziel 10) (United Nations, 2022). Die Ziele beschreiben Bereiche, die maßgeblich von Digitalisierung beeinflusst sind und in denen geringe digitale Kompetenzen zu ungleicher Teilhabe und Benachteiligung führen. Nach dem Bundesteilhabegesetz (BTHG) stehen Menschen mit Behinderungen medizinische Leistungen, Leistungen zur Teilhabe am Arbeitsleben und zur sozialen Teilhabe zu (BMAS, 2022b). Dabei stellt die Förderung von Teilhabe durch assistive Technologien eine wichtige Unterstützung dar. In einer fortwährend digitalisierten Gesellschaft sollte konsequent auch die Teilhabe an digitalen Medien unterstützt werden. Durch das Barrierefreiheitsstärkungsgesetz (BFSG), welches die Umsetzung der Barrierefreiheitsanforderungen für Produkte und Dienstleistungen regelt und ab Juni 2025 rechtsgültig wird, wird ein erster Meilenstein in die Richtung von Teilhabe gesetzt. Auch die Fachverbände für Menschen mit Behinderung fordern ein Recht auf das Erlernen digitaler Technologien durch Assistenz, das im neunten Sozialgesetzbuch (SGB IX) verankert werden soll (Die Fachverbände für Menschen mit Behinderung, 2021, 3ff.). Mit dem Masterplan Digitalisierung setzt sich die Stadt Dortmund zum Ziel "jedem Kind und jedem Jugendlichen die bestmögliche Förderung, Teilhabe, Selbstbestimmung und Chancengerechtigkeit im digitalen Wandel zu ermöglichen und diese auch als Erwachsener zu erhalten und auszubauen" (Stadt Dortmund, 2021, S. 7). Teil dessen ist auch eine Verbesserung des Lernens durch digitale Medien, um Lernprozesse altersunabhängig besser unterstützen zu können (Stadt Dortmund, 2021). Über diese allgemeinen Ziele hinaus wird die Förderung digitaler Kompetenzen jedoch weder für den informellen Bildungssektor noch im Zusammenhang mit der Wohlfahrtspflege explizit herausgestellt.

2.7 Digitale Teilhabe als Auftrag der Wohlfahrt

Weiterbildungsangebote der Wohlfahrt sollten vor diesem Hintergrund die zunehmende Bedeutung des digitalen Raums anerkennen und die damit verbundene Digitalisierung vorantreiben, um Teilhabe für alle Bürger:innen zu ermöglichen.

Das Konzept einer durch soziale Innovationen gestaltbaren Digitalisierung bringt wohlfahrtsstaatliche Akteur:innen ins Spiel, denn diese müssen digital hinreichend fit sein; sie müssen ihre eigenen sozialen Praktiken hinterfragt und an die Bedarfe einer digitalen Gesellschaft angepasst haben, um dann verhindern zu können, dass durch diesen Transformationsprozess jene Menschen (noch stärker) ausgeschlossen werden, die als 'benachteiligt' oder 'marginalisiert' bezeichnet werden. (Eckhardt et al., 2020, S. 4)

Die Aufgabe der Wohlfahrt kann darin gesehen werden, besonders die benachteiligten Gruppen zu unterstützen und dazu "die vorhandenen Räume, Strukturen, pädagogischen Konzepte und das bestehende Vertrauen zu nutzen, um digitale Teilhabe zu ermöglichen und Unterstützungsangebote in die digitale Welt zu erweitern" (Pelka, 2018, S. 265). Die Wohlfahrt ist damit zum einen angehalten ihre Stärken und Expertise in der Unterstützung ihrer Klientel um digitale Medien als Arbeitsmittel zu ergänzen. Zum anderen soll die Wohlfahrt den digitalen Raum als Raum gesellschaftlicher Teilhabe ansehen und durch ihre Arbeit aktiv unterstützen. Voraussetzung für die erfolgreiche Bewältigung dieser Aufgabe ist es, "selbst digital kompetent zu agieren, andererseits aber auch, ihre Klienten dabei zu unterstützen, die Vorteile digitaler Medien aktiv zu nutzen und deren Nachteilen aufgeklärt zu begegnen" (Pelka, 2018, S. 57). Darüber hinaus soll auch die eigene Position und die der Klient:innen in der analogen Debatte um Digitalisierung und im digitalen gesellschaftlichen Diskurs vertreten werden. Diesen Auftrag zur Begleitung des Diskurses verdeutlicht Henne (2019):

Schließlich sollten Träger des Sozialwesens und die jeweiligen Wohlfahrtsverbände auch auf gesellschaftlicher und politischer Ebene an Reflexions- und Diskussionsprozessen zur Digitalisierung mitwirken. Sie können dabei nicht nur ihre eigene Perspektive als Träger verdeutlichen, sondern auch die der Nutzer(innen), ihre Angehörigen und die der Mitarbeitenden, die im besten Fall direkt beteiligt werden. (Henne, 2019, S. 53)

Konkrete Ansätze zur Etablierung digital-innovativer Prozesse beschrieb Pelka (2020) in Auseinandersetzung mit der Digitalisierung verstanden als soziale Innovation. So können kurze Digitalisierungsvorträge, zum Beispiel in Teammeetings, Impulse für neue Tools und Themen setzen, die über Monitoring-Stellen zur Planung der Umsetzung und Adaption in die Verbandsarbeit aufgenommen und umgesetzt werden können (Pelka, 2020, S. 266–270). Auch die Motivation und das Engagement von Freiwilligen kann unter der Voraussetzung von Akzeptanz und Unterstützung durch Team und Leitung ein treibender Motor der Digitalisierung sein, indem sie als Digitalisierungsbotschafter:innen fungieren (Pelka, 2020, S. 270ff.). Schließlich sieht Pelka (2020) auch Potenzial in studentischen Lernprojekten, die einerseits Expertise und Engagement in die Praxis einbringen und andererseits von den Lern- und Lehrerfahrungen profitieren (Pelka, 2020, S. 272–275). Letzterer Ansatz wird auch in diesem Forschungsprojekt verfolgt.

3 Methodisches Vorgehen

Das Ziel des Forschungsprojektes war die Entwicklung eines Nachhaltigkeitsmodells. Dieses soll, vor dem Hintergrund der fortschreitenden Digitalisierungsprozesse und den damit einhergehenden Vor- und Nachteilen (siehe Kapitel 1 & 2), Handlungsempfehlungen für eine erfolgreiche digitale Teilhabe in der Dortmunder Wohlfahrt bereitstellen. Aus diesem Anlass wurde folgende Forschungsfrage aufgestellt:

Welche Erfolgsfaktoren und Hemmnisse für die Entwicklung eines Modells zur strategischen Digitalisierung lassen sich aus den Projekten der Dortmunder Wohlfahrt ableiten?

Um die vorliegende Forschungsfrage beantworten zu können, wurden zwei weitere Fragen aufgestellt. Zum einen wurde die Frage: „Welche Erfahrungen haben Klient:innen gemacht?“ untersucht. Zum anderen wurde sich mit der Frage: „Welche Instrumente eignen sich für eine Implementierung in das „Dortmunder Modell“?“ auseinandergesetzt. Nachfolgend wird zunächst näher auf den Erhebungsprozess sowie auf die untersuchten Digitalisierungsprojekte der Dortmunder Wohlfahrt eingegangen. Im Anschluss erfolgt die Schilderung der Auswertungsmethodik.

3.1 Erhebung

Um die Erfahrungen beteiligter Personen in den Digitalisierungsprojekten (siehe Kapitel 1.2) zu erfassen, wurde ein explorativer Zugang der qualitativen Sozialforschung gewählt (Lamnek & Krell, 2016, S. 34). Insgesamt sind 13 leitfadengestützte Interviews geführt worden, neun mit Mitarbeiter:innen und vier mit Klient:innen der Projekte. Durch diese Untersuchungsmethode wurde gewährleistet, dass sich die Befragten in eigenen Worten äußern, das erzählen können, was ihnen wichtig ist (Helfferich, 2019, S. 672) und gleichzeitig zentrale Gegenstände des Forschungsvorhabens in allen Interviews thematisiert werden (Strübing, 2018, S. 102).

Die untersuchten Digitalisierungsprojekte der Dortmunder Wohlfahrt (Tabelle 1) bezogen sich auf die Bereiche Beratung, Vernetzung und Einzelfallmanagement und befanden sich in unterschiedlichen Projektphasen während des Zeitraums der Befragung. Darunter zählten Projekte in ihrer Anfangsphase, Projekte, die sich in ihrer Durchführungsphase befinden und Projekte, die bereits abgeschlossen waren. Wie in Tabelle 1 zu sehen ist, wurde mit einer Vielzahl an Trägern der Dortmunder Wohlfahrt mit unterschiedlichen Zielgruppen und Aufgabenschwerpunkten zusammengearbeitet. Alle Projekte, die sich innerhalb der Durchführungsphase des Forschungsprojektes auf den Aufruf zurückgemeldet haben, wurden in die Untersuchung aufgenommen. Neben von der Stiftung Wohlfahrtspflege NRW geförderten Projekten, wurde zudem ein Digitalisierungsprojekt der Dortmunder Wohlfahrt erhoben, das dem Förderprogramm „Zugänge erhalten – Digitalisierung stärken“ nicht angehörte, jedoch ebenfalls ein Digitalisierungsprojekt der Wohlfahrt mit ähnlichem Ziel darstellt. Die Fragen in den Interviews wurden sprachlich und inhaltlich auf die Zielgruppe angepasst. Durchgeführt wurden sie sowohl in Präsenz als auch über das Videoportal Zoom. Der Fokus der Interviews lag auf den Teilbereichen a) Best Practice Beispiele, b) förderliche und hinderliche Faktoren, c) Wahrnehmung der Umsetzungsphase sowie d) Strategien der beteiligten Personen.

Tabelle 1: Liste der untersuchten Digitalisierungsprojekte und ihre Träger

| Projekt/ Maßnahme | Träger |
|--|--|
| Begleitetes digitales Homeschooling für Kinder und Jugendliche mit Behinderung | Lebenshilfe Kinder, Jugend & Familie |
| Digitalkompass | Sozialdienst kath. Frauen Hörde e.V. |
| Digital im SkF Hörde | Sozialdienst kath. Frauen Hörde e.V. |
| Einführung einer barrierefreien schriftlichen Online-Peer-Beratung für Menschen mit Sehverlust und alternative Zugänge in Pandemiezeiten | Blinden- und Sehbehindertenverein Westfalen e.V. |

| | |
|---|---|
| Jedem Kind ein Tablet, Digitale Teilhabe für Kinder und Jugendliche der stationären Einrichtung für Kinder- und Jugendhilfe | Diakonisches Werk Dortmund u. Lünen gGmbH |
| Lautstark-Beschwerdemanagement 2.0 | Arbeiterwohlfahrt Unterbezirk Dortmund |
| Migrantenorganisationen 4.0 – Vielfalt digital gestalten | Verbund der sozial-kulturellen Migrantenvereine in Dortmund e.V. (VMDO) |
| Projekt aus Gründen der Anonymisierung nicht aufgeführt | Träger aus Gründen der Anonymisierung nicht aufgeführt |
| Selbsthilfe Dortmund digital | Parisozial Dortmund gGmbH |
| Smartphone Sprechstunde | Caritasverband Dortmund e.V. |

3.2 Transkription und Auswertung

In diesem Forschungsprojekt wurde mit der inhaltlich-semantischen Transkription gearbeitet, in der wenige Angaben zu para- und nonverbalen Informationen gemacht werden (Dresing & Pehl, 2018, S. 21f.). Um „datenschutzrechtliche Bestimmungen einzuhalten und Persönlichkeitsrechte von Untersuchungspersonen zu wahren“ (Meyermann & Porzelt, 2014, S. 4), wurden im Rahmen einer formalen Anonymisierung direkte Identifizierungsmerkmale, wie Eigennamen von Personen und Orten, aus den Transkripten entfernt. Durch die Arbeit mit den anonymisierten Transkripten sind die Aussagen in den Ergebnissen von Unbeteiligten nicht auf die einzelnen Projekte zurückzuführen.

Bei der inhaltlich strukturierenden qualitativen Inhaltsanalyse der Transkripte wurde eine deduktiv-induktive Kategorienbildung angewendet (Kuckartz, 2018, S. 97), Hierfür wurden zunächst Hauptkategorien als A-priori-Kategorien deduktiv aus dem Leitfaden der Forschung abgeleitet und im Anschluss an den ersten Kodierprozess Subkategorien induktiv direkt an dem der jeweiligen Hauptkategorie zugeordneten Material bestimmt und definiert (ebd., S. 101ff.). Im zweiten Kodierprozess wurden „die ausdifferenzierten Kategorien den bislang mit der Hauptkategorie kodierten Textstellen zugeordnet“ (ebd., S. 110).

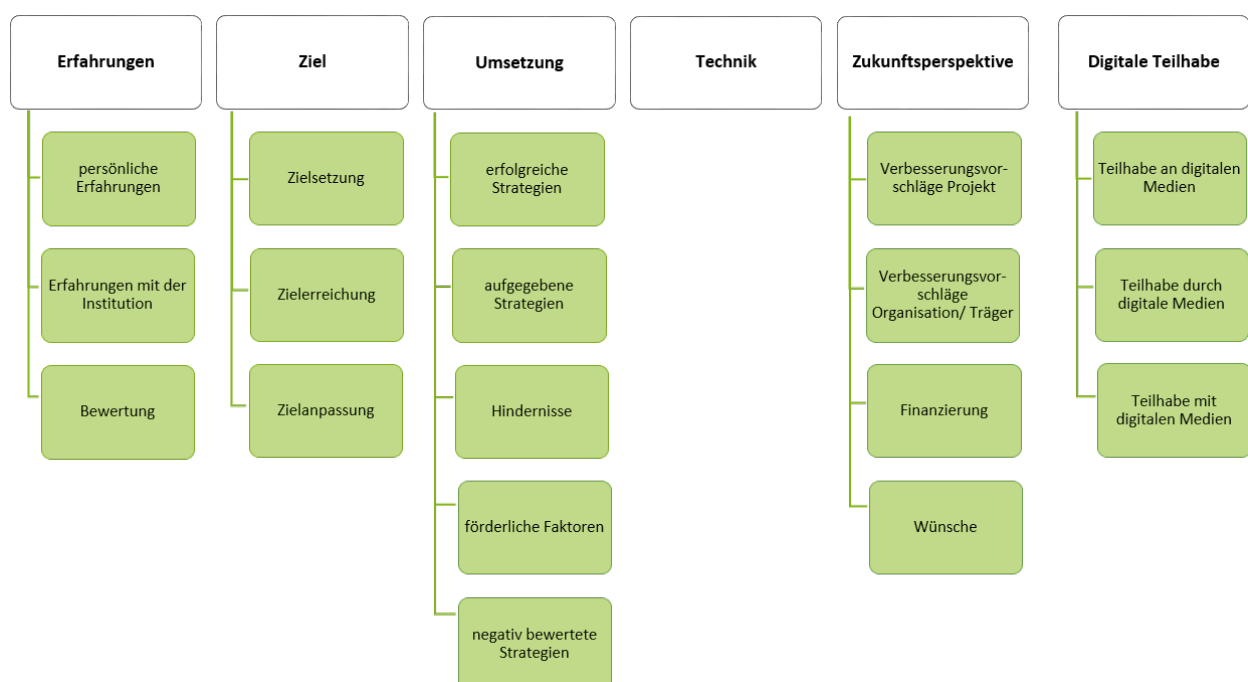


Abbildung 1: Codesystem

Die deduktiv gebildeten Hauptkategorien umfassten die Themen Erfahrungen, Ziel, Umsetzung, Technik, Zukunftsperspektive und die Digitale Teilhabe mit jeweils bis zu fünf Subkategorien. Das Ziel dieses Kategoriensystems (Abbildung 1) war es, sich ein umfassendes Bild von den Digitalisierungsprojekten zu machen und daraufhin Handlungsempfehlungen ableiten zu können. Nachfolgend wird exemplarisch auf zwei der zentralen Hauptkategorien näher eingegangen (Tabelle 2). Das vollständige Kategoriensystem mit Definitionen und Beispielen aus dem kodierten Material liegt im Anhang vor.

Tabelle 2: Darstellung von Hauptkategorie Erfahrung (OK 1) und Digitale Teilhabe (OK 6)

| Erfahrung (OK 1) | Digitale Teilhabe (OK 6) |
|---|--|
| <p>UK 1.1: Aussagen bezüglich persönlicher Erfahrungen im Projekt</p> <ul style="list-style-type: none"> • Aussagen über das Erlebte, Erprobte und Erfahrene aus einer persönlichen Perspektive wurden in dieser Unterkategorie erfasst. | <p>UK 6.2: Aussagen zur digitalen Teilhabe an Medien</p> <ul style="list-style-type: none"> • Vermittlung von Kompetenzen an Klient:innen und an Mitarbeiter:innen • Digitale Umgestaltung des Systems des agierenden Wohlfahrtsunternehmens für einen niedrigschwelligen Zugang zu Technik <p><u>Beispiel aus dem kodierten Material:</u> „[Zielgruppe] so fit zu machen, dass sie an der gesellschaftlichen Teilhabe dazu haben, und bei [Projekt] ist es praktisch ein Gesamtpaket. Das kann man nicht als ein Ziel sehen, sondern die beiden, praktisch die drei Bereiche Mitarbeiter, Klienten und [Träger] selber, das System praktisch, was dahintersteht, in der Digitalität fit zu machen“ (Mitarbeiter:in)</p> |
| <p>UK 1.2: Aussagen bezüglich Erfahrungen mit der Institution/ Organisation</p> <ul style="list-style-type: none"> • Neben projektspezifischen Inhalten wurden auch über allgemeine Gegebenheiten der Bildungseinrichtungen gesprochen. | <p>UK 6.2: Aussagen bezüglich inklusiver Medienbildung bzw. die Aneignung von Medienkompetenz</p> <p><u>Beispiel aus dem kodierten Material:</u> „[...] das Ziel ist wirklich den Nutzer und die Nutzerin mit ihrem Gerät an der Stelle, wo sie steht, mit dem Gerät dort zu fördern, dort weiterzubringen, wohin sie oder er auch will.“ (Mitarbeiter:in)</p> |
| <p>UK 1.3: Aussagen bezüglich der subjektiven Bewertung des Projektes</p> <ul style="list-style-type: none"> • Wertende Aussagen über das Erlebte, Erprobte und Erfahrene aus einer persönlichen Perspektive wurden in dieser Unterkategorie erfasst. <p>Beispiel aus dem kodierten Material: „Da haben wir miteinander Konferenzen gemacht, das war Top. Und die Erfahrung, die ich zum Beispiel mit Word oder mit Excel hatte früher schon und bisschen verschütt waren, die sind wunderbar dadurch wieder aufgefrischt worden.“ (Klient:in)</p> | <p>UK 6.3: Aussagen bezüglich Teilhabe mit Medien</p> <ul style="list-style-type: none"> • Aussagen in denen deutlich wird, dass die im Rahmen des Projektes angeschafften digitalen Endgeräte als Teilhabegeneratoren fungieren und Teilhabe mit der Peergroup oder mit anderen Akteur:innen des persönlichen oder beruflichen Umfeldes ermöglichen. • Der Großteil aller Aussagen diese Kategorie bezieht sich auf die Vernetzung |

Die Transkription und Auswertung erfolgte mit der Analyse-Software MAXQDA Version 2022 (MAXQDA, 2022), einer Software zur computergestützten qualitativen Analyse von Daten und Texten. Zur Sicherstellung einer objektiven Auswertung wurde in Tandems kodiert. Mithilfe eines Konsensverfahrens wurden die Kodierungen in den Tandems abgeglichen und diskutiert. Im Anschluss wurden die Ergebnisse der Hauptkategorien zusammengefasst. Dies stellte die Grundlage zur weiteren Auswertung dar. Die Ergebnisse der Tandems wurden mithilfe der Texte der inneren Logik im Forschungsteam diskutiert und Handlungsempfehlungen abgeleitet.

4 Darstellung der Ergebnisse

Anknüpfend an das methodische Vorgehen soll es im folgenden Kapitel nun um die Ergebnisse gehen, welche sich aus den 13 leitfadengestützten Interviews und der Kodierung der Kategorien ergeben. Für eine strukturierte Übersicht wird die Darstellung der Ergebnisse in förderliche und hinderliche Faktoren, Best Practice und Handlungsempfehlungen aufgeteilt.

4.1 Förderliche und hinderliche Faktoren

In diesem Kapitel sollen die förderlichen und hinderlichen Faktoren dargestellt werden, welche sich aus der Erhebung ergeben haben. Ziel ist zum einen die Erstellung des Dortmunder Modells für die Steigerung der digitalen Teilhabe in Dortmund. Zum anderen steht die Entwicklung der Digitalisierung in der Dortmunder Wohlfahrt im Fokus. Schlussendlich sollen aus den förderlichen und hinderlichen Faktoren konkrete Handlungsempfehlungen abgeleitet werden, um die eben genannten Ziele zu verwirklichen. Die Darstellung der förderlichen und hinderlichen Faktoren vollzieht sich anhand von sieben Dimensionen. Die folgende Darstellung umfasst die Dimensionen Zeit, Finanzierung, Personal, Klientel, Wissensvermittlung, Technische Ausstattung und Projektmanagement. Die Dimensionen wurden induktiv aus dem gewonnenen Material heraus erstellt.

Zeit

Die Dimension Zeit wurde aus dem Interviewmaterial rekonstruiert. Negativ klang in diesem Rahmen das Fehlen von Zeit an. So berichtete ein:e Mitarbeiter:in, dass die Einzelschulungen nicht komplett umgesetzt werden konnten, weil Zeitmangel bestand.

Doch nicht nur auf Seiten der Klientel, sondern auch auf Seiten der Mitarbeiter:innen wurde die Zeit als wichtige Ressource dargestellt. So fehlten z.B. Besprechungen im Team (vgl. P11). Des Weiteren lässt sich die Zeit auch in einen organisatorischen Kontext einbetten. So führten lange Bewilligungszeiträume von Anträgen (vgl. P1/21) und ein verspäteter Projektstart (vgl. P11, P12) zu Schwierigkeiten in der Planung der Projekte.

Durch die hinderlichen Faktoren lässt sich ableiten, dass es als förderlicher Faktor angesehen werden kann, wenn die Projekte ausreichend Zeit einplanen. In den Projekten P1/21 und P5 wurde dies durch eine Freistellung einer beauftragten Person gelöst. P1/21_M „(...) da war ja, da hatten wir jetzt das Glück, aber wie gesagt diese knappe halbe Stelle zu haben, das ist nicht so selbstverständlich.“

Finanzierung

Es gibt jedoch auch Punkte, die hinderlich für den Projekterfolg waren. Es wird deutlich, dass die Anschaffung von digitalen Geräten im Rahmen der Finanzierung abgedeckt wurde, jedoch nicht die Installation dieser (vgl. P1/21). Dieses Problem lässt sich auch deutlich mit folgendem Zitat umreißen:

Also in vielen Projekten, also ich sag mal, bei [Träger] konnte ich WLAN Access Points beantragen, aber nicht die Kosten, das die eingerichtet werden über den ITler. So das heißt, ich hab dann dafür 1000 Euro WLAN Access Point gekriegt und hab nochmal anderthalbtausend, also Zusatzkosten, die man eigentlich nicht so, die es von vielen

Stellen nicht gibt, die von vielen Stellen aber auch überhaupt nicht so die. Ich bin ja nicht der ITler und wenn der mir sagt, ich brauch WLAN Access Points und der mir dann hinterher sagt: ‚Passen Sie auf Frau X, das muss aber an Ihr System so dran gesetzt werden‘. (P1/21_M)

Des Weiteren stellt sich heraus, dass sich kurze Zeitfenster für Budgetausgaben als hinderlich erweisen, da dies dazu führen kann, dass das Geld auf Grund von Zeitdruck unüberlegt ausgegeben wird (vgl. P1/21). Vor allem stellten jedoch die fehlenden Weiterfinanzierungsmöglichkeiten nach Projektende ein bedeutendes Problem dar (vgl. P1/21, P9). So wird das Problem in P1/21 genauer beschrieben: *„Die Weiterfinanzierung ist ein Thema. Wenn das Projekt zu Ende ist, muss alles immer selbstständig laufen. Das ist aber wie bei jedem Projekt, das funktioniert aber nicht.“* (P1/21_M)

Neben den genannten hinderlichen Faktoren lassen sich jedoch auch Faktoren herausstellen, die sich für die Projekte als förderlich ergeben haben. Darunter zählt die Querfinanzierung mit anderen Projekten (vgl. P12). Auch eine fachliche Beratung bei der Anschaffung von technischen Geräten stellte sich als förderlich heraus, um die finanziellen Ressourcen bestmöglich zu nutzen. Zuletzt lässt sich aufführen, dass es sich als förderlich herausgestellt hat, alle Kostenpunkte im Finanzierungsantrag aufzuführen.

Personal

Die befragten Mitarbeiter:innen berichten darüber, dass Reaktanz gegenüber Digitalisierung ein hinderlicher Faktor bei der Durchführung der Projekte war. So wurde es beispielsweise in P1/21 beschrieben: *„Und ich glaube, es braucht auch jemanden, der dieser Motor ist, der auch zeigt, wie begeisterungsfähig er ist. Und deshalb hoffe ich einfach, dass wir auch viele, wenn wir neue Mitarbeiter, Jüngere, kriegen, die diese Begeisterung auch haben.“* (P1/21_M)

Hinzu kommt eine fehlende technische Kompetenz der Mitarbeiter:innen, welche sich in den Digitalisierungsprojekten als hinderlich herausstellte (vgl. P1/21). Auch sind die Digitalisierungsprojekte teilweise unterbesetzt und haben Rekrutierungsschwierigkeiten (vgl. P1/21).

Für die Mitarbeiter stellt die Abgrenzung von Privat- und Arbeitsleben eine Herausforderung dar. Dies liegt an flexiblen Arbeitszeiten in digitalen Settings und der fehlenden räumlichen Trennung. Jedoch wurde gerade die Bereitschaft, sich auf diese Arbeitsbedingungen einzulassen, als ein förderlicher Aspekt für die Projekte hervorgehoben (vgl. P1/21). Zudem wurde deutlich, dass Awareness und Selbstreflektion zum Thema Digitalisierung und die Teilnahme an Fortbildungen und Austauschrunden Erfolgsfaktoren sind, wie in P11 deutlich wird: *„Wir haben auch Fortbildungen gemacht, das hat viel bewirkt würde ich sagen.“* (P11_M)

Klient:innen

In den Interviews wurde beschrieben, welche Strategien sich bewährt haben und welche nicht. Zum einen verfügten die Klient:innen über einen heterogenen Kenntnisstand, bezogen auf die Inhalte von Schulungen. Eine gute Lösung lieferte P8:

Das Ganze lief über eine Anmeldung. Also man, die Klienten mussten sich für dieses Projekt anmelden und da in der Anmeldung, das war ein Flyer. Und der Flyer beinhaltete dann natürlich, die Beschreibung von dem Projekt. Also was machen wir hier und was sind die Rahmenbedingungen. Und dann war noch ein Einleger drin mit der Anmeldung und da waren noch so ein paar Fragen, habe ich formuliert. Wo stehen die Leute inhaltlich? Wo haben sie bereits Kenntnisse, wo noch nicht? Damit ich da so ein bisschen gruppieren konnte. (P8_M)

Wurde jedoch mit diesem heterogenen Kenntnisstand richtig gearbeitet, so konnte sich dieser Faktor sogar als förderlich herausstellen, da sich die Teilnehmer:innen im Rahmen eines Gruppensettings gegenseitig austauschen und fördern konnten, z.B. in Zweiergruppen. Dies zeigt auch P8:

Also diese Zweiergruppierungen haben auf jeden Fall super funktioniert, weil die Leute auch untereinander in den Austausch gekommen sind und ja sich gegenseitig geholfen haben, weil ich meine das Projekt und gerade diese Gruppenschulungen. Ich hatte in den Gruppen auch das Ziel, dass die Leute einfach untereinander kommunizieren, weil das natürlich bei unserem, bei meinem Klientel, die erfahren sehr viel Abneigung von außen, die erfahren sehr viel Isolation, ne?(P8_M)

Des Weiteren können auch personenbezogene Faktoren der Klientel hinderliche Faktoren darstellen. Darunter kann die Sorge vor Fehlern fallen (vgl. P1/21) und auch Sprachbarrieren können den Projekterfolg behindern. Mit Sprachbarrieren kann auch Rassismus einhergehen. So wird in P4 berichtet:

Ich habe viele Ehrenamtliche, die nicht perfekt Deutsch sprechen, die vielleicht selber geflüchtet sind, aus einem anderen Land kommen, wieso weshalb auch immer. [...] Und dann halt nachher irgendwie so ein Feedback zu bekommen, beim nächsten Mal möchte ich einen, der Deutsch spricht und ein bisschen schlimmer." Neben Rassismus mussten die Projekte jedoch auch mit übergriffigem Verhalten umgehen. In P4 wurde berichtet: „Also wir hatten mal einen Mann der hat den jungen Ehrenamtlichen Videos gezeigt auf seinem Handy, wo er Frauen unter den Rock filmt. (P4_M)

Neben hinderlichen Faktoren lassen sich auch förderliche Faktoren aus den Projekten herausgreifen. Zum einen trägt eine entspannte Atmosphäre dazu bei, dass die Ziele des Projektes erreicht werden können. Durch eine entspannte Atmosphäre fühlen sich die Klient:innen wohl und können miteinander frei kommunizieren. Das manifestiert sich z.B. auch in P8:

Und da war es für mich auch wichtig, dass wir eine entspannte Runde haben, wo die Leute sich austauschen können über digitale Medien. Klar, Ziel Nummer zwei war, den Leuten auch was zu vermitteln, aber das habe ich immer hintenangestellt. (P8_M)

Wissensvermittlung

Faktoren, die sich hinderlich auf die Wissensvermittlung auswirken, wurden teilweise auch schon in anderen Dimensionen erwähnt. Beispielsweise die Sorge vor Fehlern (vgl. P1/21)

oder fehlende Einzelbetreuung (vgl. P8) stellen hinderliche Faktoren in Bezug auf die Wissensvermittlung dar.

Als förderlich für die Wissensvermittlung wurde eine einfache Visualisierung, Verwendung von einfacher Sprache und die Zugänglichkeit der Schulungsmaterialien genannt.

Wir bräuchten, zum Beispiel und die Mitglieder in den Vereinen sind deutlich älter als der Durchschnitt der Menschen, also Zweidrittel unserer Mitglieder sind älter als 70 Jahre. Die bräuchten zum Teil einfach niedrighschwelliges herzuführen. Einfache Kurse in: Das ist ein PC, hier schaltet man ihn ein, da muss man drücken, um mit Herbert zu sprechen oder zu mailen. (P2_K)

Des Weiteren wurde auch erneut aufgegriffen, dass Gruppenkonstellationen zur Wissensvermittlung beitragen können. „Also diese Zweiergruppierungen haben auf jeden Fall super funktioniert, weil die Leute auch untereinander in den Austausch gekommen sind [...]“ (P8_M)

Technische Ausstattung

Die sechste Dimension thematisiert die technische Ausstattung. Zum einen lässt sich sagen, dass fehlende technische Infrastruktur ein hinderlicher Faktor in Hinblick auf die Ziele der Projekte sein kann. Dieses Problem wird in P7 näher erläutert:

Einfach die technische Ausstattung der Schulen war zum Teil wirklich echt ein Hindernis, weil wir hatten auch Schulbegleitungen, die weiter in die Schule gegangen sind und dort das Kind vor Ort auch getroffen haben, die dann aber an diesem Ort sozusagen digital am Unterricht teilgenommen haben. [...] Die sind in die Schule gefahren, so und dann saß unser Mitarbeiter oder Mitarbeiterin da und hatte auch das Gerät, das Kind war auch da, aber das WLAN funktionierte nicht. (P7_M)

Des Weiteren lässt sich eine fehlende Barrierefreiheit unter den hinderlichen Faktoren auflisten. „Das heißt, wir brauchen für die Onlineberatung ein technisches Tool, das sowohl im Front- als auch im Werk-Office barrierefrei ist und die Programmierung dieses Tools gestaltet sich schwieriger als erwartet, ja sodass wir bislang keine operable Plattform haben.“ (P2_M)

Als förderlich wurde die Beratung durch IT-Dienstleistende beschrieben. In P11 hatte sich die Beratung als erfolgreich erwiesen:

Das lief ja gut über unsere IT, also das hat ja jetzt einen Vorteil, dass wir kein freier Träger sind, die das alles selber machen müssen, sondern dass wir da den Verband im Rücken haben und die IT, die das für uns übernommen haben. (P11_M)

Projektmanagement

Die letzte Dimension umfasst das Projektmanagement. Aus den Interviews lässt sich herausstellen, dass die Priorisierung von anderen Aufgabenbereichen und eine Zieldifferenz zwischen dem Bedarf der Klientel und des Projektes als hinderlich angesehen werden kann (vgl. P8, P1/21). Diese Zieldifferenz verdeutlicht das folgende Zitat aus P1/21:

Das hat nämlich nicht funktioniert. Beim P1/21, ja, hatten wir, ja ich glaube, oder mussten wir akzeptieren, dass es bestimmte Bereiche, wie bei den Migranten, einfach andere Themen wichtiger waren. So und das ist auch schwierig, weil Sie müssen ja gucken, ich habe, wenn ich ein Projekt entwickelt, dann werden ja klar die Ziele, wie Nachhaltigkeit, wie ist das alles, das muss alles genau dokumentiert werden im Vorfeld. (P1/21_M)

Auch eine unzureichende Planung der Zuteilung von Aufgaben kann den Projekterfolg gefährden. Hingegen erwies sich die Einbindung des Personals in die Projektplanung als förderlich für das Erreichen der Projektziele. Auch eine Freistellung von Mitarbeiter:innen für das Projekt wurde als erfolgsversprechend beschrieben (vgl. P8, P11). P8 zeigt, dass wiederum das Projektziel behindert werden kann, sollten Mitarbeiter:innen nicht freigestellt werden: *„Die Einzelschulungen in dem Umfang kann ich nicht weiterführen. Aus dem Grund, weil ich die zeitlichen, ich habe die Zeit nicht. Ich werde dafür nicht freigestellt, weil ich laufende Betreuungen habe. Das schaffe ich zeitlich nicht.“* (P8_M)

4.2 Best Practice

Bei der Auswertung der Ergebnisse aus den Interviews ist ein Projekt in Hinblick auf die genannten Erfolgsfaktoren besonders herausgestochen. Im Folgenden wird dieses Projekt daher als Best Practice Beispiel aufgeführt und vorgestellt.

Es handelt sich um ein Projekt, welches 20 Laptops für Mitarbeiter:innen und 30 Tablets für Klient:innen angeschafft und beide Gruppen im Umgang mit den Geräten geschult hat. Über alle vorgestellten Dimensionen (Zeit, Finanzierung, Personal, Klientel, Wissensvermittlung, technische Ausstattung und Projektmanagement) ließen sich viele Punkte den förderlichen Faktoren zuordnen. Für die Koordination der projektspezifischen Aufgaben wurde eine geschulte Person freigestellt. Durch diese:n Digitalisierungsbeauftragte:n erhielten die Mitarbeiter:innen der Einrichtung im Rahmen einer Gruppenschulung eine Einführung zum Umgang mit Tablets, um Basiswissen aufzubauen und ihr Wissen zu erweitern. Auch Einzelschulungen mit Klient:innen zur Grundlagenvermittlung und weitere Schulungen der Mitarbeiter:innen zum Umgang mit den Laptops und zur Funktionsweise des Servers, sind in diesen Aufgabenbereich gefallen. Durch die Einzelschulungen haben sich die Klient:innen gut betreut gefühlt und haben dies auch in den Interviews zurückgemeldet: *„Die Unterstützung ist im vollen Maße da“* (P8_K). Durch die adäquatere Schaffung von personellen Ressourcen war eine feste Verantwortungszuordnung möglich, ausreichend Arbeitszeit gegeben, um den Anforderungen des Projektes gerecht zu werden, und es stand eine fachlich kompetente Ansprechperson für aufkommende Fragen zur Verfügung.

Auch die Mitarbeiter:innen wurden mit adäquater Technik ausgestattet. Fachlich gut geschultes Personal im Umgang mit der technischen Infrastruktur, den Geräten und im Datenschutz, kann selbstsicher agieren und das eigene Wissen an Klient:innen weitervermitteln. Dadurch entstand eine technische Kompetenz der Mitarbeiter:innen, welche an Klient:innen vermittelt werden konnte. Für die Klient:innen zeigte sich das Anknüpfen an vorheriges Wissen im Umgang mit Smartphones als erfolgreich. Des Weiteren hat es allgemein geholfen, niedrigschwellige und sprachlich einfache Formulierungen zu wählen. Weiterhin kann die Vermittlung von Lerninhalten in Kleingruppen und Lerntandems

hervorgehoben werden. In Kleingruppen konnten die Partner:innen einander unterstützen und auch individuelle Fragen konnten so besser beantwortet werden. Ein:e Klient:in berichtet: „*Da habe ich hier jede Menge Anregungen gekriegt. Aber jetzt nicht nur durch [Projektleiter:in], sondern auch durch die anderen Teilnehmer, die sonst immer anwesend sind und im Gespräch miteinander gewisse Sachen dann auch zu erarbeiten*“ (P8_K). Darüber hinaus fördert die Möglichkeit zum Austausch die Motivation und den Spaß der Teilnehmer:innen. Auch eine angenehme Gruppenatmosphäre in den Kleingruppen kann zum Lernerfolg beitragen.

4.3 Handlungsempfehlungen

Nachfolgend werden Handlungsempfehlungen synthetisiert, welche sich zum einen an die Dortmunder Politik und zum anderen an die Dortmunder Wohlfahrt richten. Die Handlungsempfehlungen sollen besonders gute Strategien aus den untersuchten Projekten der Dortmunder Wohlfahrt darstellen. Das Ziel der formulierten Empfehlungen ist, Digitalisierung nachhaltig in der Wohlfahrt im Stadtgebiet Dortmund zu implementieren. Diese Handlungsempfehlungen können als unterstützendes Element herangezogen werden, um die Handlungsabläufe bei der Entwicklung von Bildungsangeboten im Zuge der Verbesserung der digitalen Teilhabe zu optimieren.

In der theoretischen Einführung zeigt sich, dass digitale Kompetenzen aktuell noch ungleich verteilt sind, wenn gleich sie jedoch die Grundvoraussetzung für digitale Teilhabe darstellen. Da Digitalisierung als soziales Phänomen fortlaufend die Prozesse des alltäglichen Lebens beeinflusst (Eckhardt et al., 2020; Pelka, 2020), kommt sowohl der Wohlfahrt, als auch der Sozialpolitik eine besondere Verantwortung zu, zielgruppengerechte Angebote mit einem guten Qualitätsstandard zu schaffen. Zur Sicherstellung einer bestmöglichen Unterstützung ist die Zusammenarbeit aller Akteur:innen gefragt, insbesondere da, wo sich ihre Aufgabenfelder überschneiden. Damit dies gelingt, ist ein gemeinsames Verständnis von Qualität im Rahmen von Digitalisierung der Dortmunder Wohlfahrt und der Dortmunder Politik notwendig. Deshalb wird die **Einführung eines gemeinsamen Qualitätszertifikats** empfohlen. So können alle Akteur:innen auf einem gemeinsamen Verständnis von digitaler Teilhabe aufbauen. Das Qualitätszertifikat schafft für das Dortmunder Stadtgebiet die Grundlage, um einen gemeinsamen Standard für digitale Angebote der Wohlfahrtspflege zu erreichen.

Die Interviews mit den Mitarbeiter:innen der geförderten Projekte zeigten, dass nicht in allen Fällen für eine Freistellung der Mitarbeiter:innen für projektspezifische Aufgaben gesorgt wurde und diese Aufgaben parallel zu den alltäglichen Pflichten bewerkstelligt werden mussten (siehe Dimension Zeit). Daher wäre ein **gemeinsamer Konsens in der Personalplanung** im Rahmen der Digitalisierung ein empfehlenswerter Standard, der in Zukunft umgesetzt werden sollte. Darüber hinaus empfiehlt sich eine **externe Zertifizierung**, um im Rahmen der Qualitätsdebatte die anforderungsgerechte Ausgestaltung der Projekte gegenüber Dritten transparent und nachweisbar zu machen. Dadurch könnte eine überregionale Vergleichbarkeit zu anderen Unternehmen der freien Wohlfahrtspflege geschaffen werden.

Wenn gemeinsame Standards als Grundlage der Kooperation geschaffen wurden, empfiehlt sich diese über die jetzige Form der Zusammenarbeit zwischen den sechs Akteur:innen der freien Wohlfahrtspflege hinaus zu erweitern und städtische Handelnde miteinzubeziehen. Durch die **Etablierung dieses Austauschgremiums** können Maßnahmen zielgenau koordiniert werden. Zudem wird dadurch ein gemeinsamer Kenntnisstand elaboriert und Bedarfe aller Akteur:innen können frühzeitig erkannt werden.

Da sich die Bedarfe der Bevölkerung als heterogen herausstellen, ist eine Unterstützung durch Projekte, welche sich an den Bedarfen der Bevölkerung orientieren, von Relevanz. Die Initiative D21 e.V. (2022) befragte im Rahmen des Digital Index Personen, inwieweit diese von der Digitalisierung profitieren würden. Da 59 % der Befragten (Initiative D21 e.V., 2022) angaben, persönlich von digitalen Medien zu profitieren, lässt sich postulieren, dass auch in der Dortmunder Gesamtbevölkerung ein Interesse an dieser Thematik besteht. Wie schon als hinderlicher Faktor in der Dimension Projektmanagement erörtert, kann eine Diskrepanz zwischen den Bedarfen der Klientel und den Inhalten der Projekte festgestellt werden. Auf Basis dessen wird die Empfehlung formuliert, eine **Bedarfsabfrage für digitale Teilhabe in der Stadt Dortmund** durchzuführen. Allerdings sollte darauf hingewiesen werden, dass nicht alle Personen erreicht werden können. Beispielsweise stellt die Erreichbarkeit der Zielgruppe der Offliner:innen eine Herausforderung dar, da diese teilweise keinerlei Interesse an digitalen Medien haben (71 %; Initiative D21 e.V., 2022) bzw. Interesse besteht, aber die Umsetzung zu kompliziert erscheint (43 %; Initiative D21 e.V., 2022). Diese Einstellungen sollten bei der Einbeziehung der Bevölkerung berücksichtigt werden. Die, in der Erhebung identifizierten, Bedarfe sollten an die Wohlfahrt weitergegeben und durch diese in der Form von Projekten umgesetzt werden. Möglich wäre auch, die bereits existierenden Strukturen der Projekte zu nutzen und die Zielgruppe zu erweitern, damit die Bedarfe abgedeckt werden.

Die Stiftung Wohlfahrtspflege NRW (2022) unterstreicht mit ihrem Ansatz “Zugänge erhalten – Digitalisierung stärken” die Wichtigkeit der Digitalisierung in der Wohlfahrt. Die geförderten Projekte sollen befähigt werden verschiedene Digitalisierungschancen in ihrer Arbeit zu nutzen. Insbesondere die Vernetzung auf digitaler Ebene zwischen den handelnden Akteur:innen spielt in der Ausgestaltung von passgenauen Angeboten zur Digitalisierung eine zunehmende Rolle in einer sich stets verändernden und dynamischen digitalen Landschaft. Aufgrund dessen wird eine Vernetzung in Form einer **File-Sharing Plattform** bzw. Tauschbörse vor dem Hintergrund des bereits vorgestellten Austauschgremiums empfohlen. Diese ermöglicht es den Akteur:innen, unabhängig vom Unternehmen, in der Ausgestaltung ihrer Projekte zur digitalen Teilhabe schnell auf Bedarfe reagieren zu können und ein passgenaues Angebot zu entwickeln bzw. stetig weiterzuentwickeln. Da der zeitliche Aspekt auch als hinderlicher Faktor in den Interviews beschrieben wurde, ist Reaktionsschnelligkeit von Vorteil. Ein Einbezug von Klient:innen kann hierbei als weitere Dimension angedacht werden. Mögliche Stolpersteine können hierbei der Datenschutz, ein mögliches Konkurrenzdenken der verschiedenen Unternehmen sowie eine mangelnde Auseinandersetzung mit den Inhalten sein.

Des Weiteren lässt sich sagen, dass in den Interviews deutlich auf einen positiven Effekt durch das Einbinden von externen Partner:innen hingewiesen wurde. Die **Einbindung von**

externen Partner:innen hat die Qualität der untersuchten Projekte nachhaltig beeinflusst und wird deswegen als Handlungsempfehlung ausgesprochen. Für das Erreichen einer einheitlichen Qualität empfehlen sich **gemeinsame IT-Dienstleistende** für die Umsetzung der Infrastruktur, die kontinuierliche Wartung der Endgeräte und die Beratung der verantwortlichen Akteur:innen der Wohlfahrt. Darüber hinaus kann eine verstetigte **Kooperation mit Universitäten**, welche die Projekte kontinuierlich wissenschaftlich begleiten, förderlich sein. Eine solche Kooperation kann den Bezug zur Wissenschaft herstellen, ggf. evaluieren und moderierend zur Seite stehen.

Nach den generellen Empfehlungen für beide Akteur:innen in der Dortmunder Wohlfahrt folgen nun spezifische Anregungen für die Führungskräfte. Bereits in der Planungsphase eines Projektes sollte reflektiert werden, welches Betreuungssetting für das jeweilige Angebot und dessen Zielgruppe geeignet ist. Daher empfiehlt sich eine **Auseinandersetzung mit den Schulungssettings**. Je nach Thematik, Vorgehen und Teilnehmer:innen können entweder Gruppen- oder Einzelangebote förderlicher sein. Ob aber Gruppenangebote erfolgreich sind, kann davon abhängen, inwiefern die Teilnehmer:innen dazu bereit sind, in Gruppen zu arbeiten (Baumann & Gordalla, 2020, S. 13). Soziale Kontakte können zudem für mehr Spaß in Bezug auf die Angebote führen, wodurch sich die Bereitschaft der Teilnehmer:innen zur Teilnahme erhöht (Baumann & Gordalla, 2020, S. 15–16). Die sozialen Kontakte können beispielsweise in Gruppenangeboten gefördert werden. Innerhalb von Gruppenarbeiten können die Teilnehmer:innen kommunizieren und sich gegenseitig unterstützen (siehe Dimensionen Zeit und Klientel). Natürlich können Gruppenangebote auch zu Problemen führen. Probleme können Sprachbarrieren sein, welche die Kommunikation zwischen den Teilnehmer:innen beeinflussen (siehe Dimension Klientel). Doch auch im weiteren Verlauf kann es durch „das Aufeinandertreffen verschiedenster Persönlichkeiten und Denkstrukturen“ (Baumann & Gordalla, 2020, S. 17) zu Konflikten und Spannungen kommen. In beiden Fällen ist es wichtig, dass die Gruppenleitung weiß, wie methodisch mit den Schwierigkeiten umgegangen werden kann. Gruppenangebote können zudem mit einem größeren Koordinationsaufwand verbunden sein (Baumann & Gordalla, 2020, S. 15–17). Im Hinblick auf diese Aspekte und basierend auf dem Themeninhalt und den Zielen des Angebots, sollte also genau überlegt werden, ob ein Gruppenangebot oder ein Einzelsetting (ggfs. auch je nach Teilnehmer:innen und individuellen Bedarfen) die geeignetere Angebotsform ist. Dies sollte auch im Verlauf des Projektes reflektiert werden. Auch sollten die Mitarbeiter:innen in diese Entscheidung involviert werden. Der **Einbezug von Mitarbeiter:innen in die Projektplanung** wird als eine weitere Handlungsempfehlung formuliert, da sich aus den Ergebnissen der Interviews deutlich der Wunsch zeigt, einbezogen zu werden (siehe Dimension Personal).

Investitionen in Digitalisierung gehen mit organisatorischen Veränderungen einher (Krzywdzinski et al., 2022, S. 13–15). Im Rahmen der Projekte bedeutet das besonders, dass Digitalisierung nicht nebenher geschehen sollte, sondern **bewusst in den Fokus** gerückt werden muss. Dies beinhaltet z. B. die Beschäftigung von Digitalisierungsbeauftragten, welche alle, für die Digitalisierung relevanten, Aspekte verwalten. Diese sollten auch den Mitarbeiter:innen bei konkreten Fragen zur Verfügung stehen und ggfs. Schulungen für sie organisieren.

Der Kompetenzerwerb im Bereich der digitalen Technologien findet überwiegend informell statt (Initiative D21 e.V., 2022), weswegen den Trägern der Wohlfahrt eine besondere Rolle zugesprochen werden kann. Die Dortmunder Wohlfahrt zeichnet sich durch ihre Nähe zur Klientel und durch pädagogische Expertise aus, wodurch Digitalisierung unterstützt werden kann (Henne, 2019; Pelka, 2018, 2020). Bei dieser Unterstützung des Klientels stehen besonders die Schulungen für die Klientel, aber auch die Schulungen für die Mitarbeiter:innen selbst im Fokus. In der Dimension Klientel wurde bereits thematisiert, dass in Schulungen von der Verwendung der einfachen Sprache profitiert werden kann. Auch lässt sich sagen, dass sich die Verständlichkeit der komplexen technischen Erklärungen erhöht, wenn diese in kurze einfache Anweisungen für den Umgang mit technischen Endgeräten zusammengefasst werden (Krzywdzinski et al., 2022, S. 74). Auf Basis dessen wird die Empfehlung formuliert, dass auf **Schulungsinhalte in einfacher Sprache** zurückgegriffen werden sollte.

In Hinblick auf die Finanzierung der Projekte stellte sich aus den Interviews heraus, dass häufig die Durchführung des Projektes selbst im Fokus stand, jedoch die Zeit nach Auslaufen des Projektes nicht mitbedacht wurde. Aufgrund dessen wird die Empfehlung gegeben, sich bereits in der Planungsphase mit der **Weiterfinanzierung nach Projektende** zu beschäftigen. Dazu sollte auch eine **Querfinanzierung mit anderen Projekten** in den Blick genommen werden (siehe Dimension Finanzierung). Um die Nachhaltigkeit der Projekte zu sichern, wird an dieser Stelle auch die Dortmunder Politik angesprochen. Die Digitalisierung sollte bei Fördergelderflüssen in den Fokus gerückt werden, um damit die Weiterfinanzierung der Projekte zu sichern und Bemühungen zur Erhöhung der digitalen Teilhabe im Dortmunder Stadtgebiet zu verstetigen. Dadurch kann ein nachhaltiges und langfristiges regionales Angebot geschaffen werden.

5 Diskussion

Im folgenden Kapitel werden die Ergebnisse der Forschung vor dem Hintergrund des Forschungsziels diskutiert. Dafür wird zu Beginn auf die Beantwortung der Forschungsfrage eingegangen. Nachfolgend werden die beiden Unterfragen der Forschungsfrage thematisiert. Auf Basis dieser Ausführungen wird das sogenannte Dortmunder Modell entwickelt, welches die digitale Teilhabe im Dortmunder Stadtgebiet verbessern soll. Die Grundlage des Modells bilden die förderlichen und hinderlichen Faktoren, das Best Practice Beispiel und die Handlungsempfehlungen. Anschließend wird das Dortmunder Modell als diskursiver Prozess dargestellt. Abschließend werden die Limitationen des Projektes erläutert.

5.1 Beantwortung der Forschungsfrage

Zunächst folgt eine zusammenfassende Beantwortung der Forschungsfrage: „Welche Erfolgsfaktoren und Hemmnisse für die Entwicklung eines Modells zur strategischen Digitalisierung lassen sich aus den Projekten der Dortmunder Wohlfahrt ableiten?“

Wie in Kapitel 4.1 dargestellt existieren Faktoren, welche die Projekte fördern bzw. behindern. Hinderliche Faktoren sind häufig Aspekte, welche durch eine verbesserte Planung vermeidbar wären. Dazu zählen zum Beispiel fehlende zeitliche Kapazitäten, keine

Finanzierung des Aufbaus der technischen Infrastruktur, ein bisheriges Fehlen dieser und ein mangelnder Einbezug der Bedarfe der Klientel in die Festlegung der Projektziele. Andererseits wurden in den Interviews auch Faktoren genannt, die das Projekt positiv beeinflussen können. Hier lassen sich unter anderem Möglichkeiten zur Querfinanzierung, Begleitung durch IT-Fachkräfte und eine enge Einbindung des Personals in die Projektplanung nennen. Zudem gibt es personenbezogene Faktoren (Mitarbeiter:innen und Klientel), die sich negativ auf den Erfolg des Projektes auswirken können. Auf Seiten der Mitarbeiter:innen sind Rekrutierungsschwierigkeiten, Reaktanz gegenüber Digitalisierung sowie mangelnde technische Kompetenz exemplarisch zu nennen. In diesem Kontext macht es generell einen Unterschied, welcher Nutzer:innengruppe (siehe Kapitel 2) bzw. welcher Generation die Mitarbeiter:innen angehören. Bei der Klientel können negative Einflussfaktoren unter anderem ein heterogener Kenntnisstand, fehlende finanzielle Möglichkeiten und Sprachbarrieren sein. Förderliche Aspekte, die beteiligte Personen betreffen, stellen ein hoher Grad des Engagements bei Mitarbeiter:innen und Fortbildungen dar. Eine kontinuierliche Weiterbildung sowie eine kompetente Nutzung digitaler Technologien sind bei den sich stetig wandelnden Digitalisierungsprozessen entscheidend (Borgstedt & Möller-Slawinski, 2020, S. 17), besonders im Kontext der Vermittlung digitaler Kompetenzen.

Es wird deutlich, dass Projekte für eine gelingende digitale Teilhabe im Idealfall schon in der Planungsphase gut strukturiert sind. Dabei sollten auch alle relevanten Faktoren, welche die beteiligten Personen betreffen, berücksichtigt werden. Dies trifft auch auf das Projekt zu, welches als Best Practice Beispiel ausgewählt wurde (siehe Kapitel 4.2). In diesem wurden technische Geräte (Tablets und Laptops) für die Klient:innen sowie Mitarbeiter:innen angeschafft und beide Zielgruppen erhielten Schulungen, die durch eine für das Projekt freigestellte und weitergebildete Person durchgeführt wurden. Die förderlichen Faktoren von Gruppensettings (siehe Dimension Klientel in Kapitel 4.1) wurden dabei bedacht und Schulungen in diesem Format durchgeführt.

Beantwortung der Unterfragen

Die erste Unterfrage beschäftigt sich damit, welche Erfahrungen Klient:innen gemacht haben. Positive sowie negative Erfahrungen der Klient:innen konnten in der Auswertung ebenfalls zu den förderlichen bzw. hinderlichen Faktoren zugeordnet werden. Anhand der geschilderten Erfahrungen kann gefolgert werden, dass die Digitalisierungsprojekte durchweg positiv aufgefasst und mit Interesse angenommen wurden. Als besonders gut erachteten Klient:innen Angebote in Gruppensettings, in denen sie sich durch den sozialen Austausch gegenseitig motivieren und unterstützen konnten. Außerdem wurde die Möglichkeit des Zugangs zu digitalen Endgeräten und somit zur Teilhabe an digitalen Technologien positiv bewertet. Es fand aber auch Teilhabe durch sowie in digitalen Technologien statt (Borgstedt & Möller-Slawinski, 2020, S. 17).

Die zweite Unterfrage beschäftigt sich damit, welche Instrumente sich für eine Implementierung des Dortmunder Modells eignen. Die Instrumente zur Implementierung des Dortmunder Modells lassen sich aus den Handlungsempfehlungen ableiten und umfassen folgende Punkte: Bedarfsabfrage, Qualitätszertifikat, Netzwerk aller Akteur:innen, partizipative Verfahren, Sharing-Plattform und externe Beratung. Die aus den

förderlichen und hinderlichen Faktoren formulierten Handlungsempfehlungen sollen für die Akteur:innen im Dortmunder Stadtgebiet (Wohlfahrt und Politik) einen Rahmen für gelingende digitale Teilhabe schaffen. Der Fokus dieser Empfehlungen liegt auf Aspekten, die bereits in die Planungsphase eines Projektes einfließen bzw. die Organisationsstrukturen der Beteiligten beeinflussen können. Da diese Empfehlungen den Kern des Dortmunder Modells darstellen, werden sie im nachfolgend ausführlich erläutert (5.2 Entwicklung eines ‚Dortmunder Modells‘).

Die drei Bereiche der Ergebnispräsentation können schon einzeln betrachtet hilfreich für Akteur:innen in der Stadt Dortmund sein. Anhand der förderlichen und hinderlichen Aspekte können Unternehmen der freien Wohlfahrtspflege in Dortmund Ziele für zukünftige Planungen ableiten. Damit und auch mittels des Best Practice Beispiels ist es möglich, selbstständig individuelle Strategien für gelingende Projekte zur Verbesserung der digitalen Teilhabe zu entwickeln. Darauf aufbauend werden mit den Handlungsempfehlungen konkrete Anweisungen formuliert, durch welche die Wahrscheinlichkeit eines erfolgreichen und umsetzungssicheren Projektes erhöht werden kann.

5.2 Entwicklung eines ‚Dortmunder Modells‘

Das Dortmunder Modell spricht beide an der Digitalisierung der Wohlfahrt beteiligten Partner:innen an. Auf der einen Seiten steht die Wohlfahrt selbst und auf der anderen die Dortmunder Stadtpolitik. Für beide Seiten bietet das Modell jeweils eigene Handlungsempfehlungen, welche auf den Forschungsergebnissen sowie relevanter Literatur basieren (hellgrüne Bereiche in Abb. 3). Die Essenz des Dortmunder Modells ist allerdings die Schnittmenge beider Partner:innen (dunkelgrüner Bereich). In dieser finden sich die an beide Seiten adressierten Handlungsempfehlungen, welche von dem Forscher:innenteam als wesentlich für eine langfristige und nachhaltige Entwicklung beurteilt wurden. Auch in den Interviews wurde deutlich, dass den Mitarbeiter:innen in den Projekten bewusst ist, dass Digitalisierung „[...] *ein fortlaufender Prozess ist*“ (P1/21_M). Daher muss eine nachhaltige Grundlage geschaffen werden, um die digitale Teilhabe für alle in einer digitalen Gesellschaft zu ermöglichen.

Im nachfolgenden Teil dieser Diskussion wird die Herleitung der Inhalte der Schnittmenge auf Basis der Forschungsergebnisse für jeden einzelnen Punkt des Dortmunder Modells dargestellt.



Abbildung 2: Das Dortmunder Modell

Bedarfsabfrage

Wie schon in den Handlungsempfehlungen berichtet (siehe Kapitel 4.3), zeigt sich anhand der 30 durch die Stiftung Wohlfahrtspflege im Dortmunder Stadtgebiet geförderten Projekte, dass ein grundsätzlicher Bedarf im Bereich der Digitalisierung bei den Bürger:innen der Stadt besteht. Eine durch die Politik evozierte Bedarfsabfrage soll spezifischere Bedarfe in der Bevölkerung aufdecken und daraus resultierende Aufträge an die Wohlfahrt formulieren. Ebenfalls Teil dieser Empfehlung ist die Weiterfinanzierung bereits bestehender Projekte mit einer Ausweitung der Zielgruppen.

Qualitätszertifikat

Für eine gelingende Umsetzung von Digitalisierung, sollte bei allen Akteur:innen ein gemeinsames Verständnis dieser Thematik elaboriert werden (siehe Kapitel 2). Auf Basis dieses Konsenses kann ein Standard hergestellt werden, der für alle Akteur:innen gilt und damit eine gewisse Qualität im Prozess der Digitalisierung in den nächsten Jahren sichergestellt. Um dies zu erreichen, sollte ein Qualitätszertifikat eingeführt werden, welches durch Auditierungen die verschiedenen Beteiligten zertifiziert. Dieser Prozess kann auch durch externe Dienstleistende und regelmäßige wissenschaftliche Evaluation umgesetzt werden.

Netzwerk aller Akteur:innen

Die aktuelle Arbeitsgemeinschaft, in der sich die Dortmunder Wohlfahrt organisiert, sollte den Prozess der Digitalisierung begleiten und das Nachhaltigkeitsmodell aktiv umsetzen. Um dies zu ermöglichen wird empfohlen, dass die Stadt Dortmund in diese Arbeitsgemeinschaft aktiv eingebunden wird, um einen gegenseitigen Austausch anzuregen und einen gemeinsamen Kenntnisstand zu erreichen. Dies hätte den Vorteil, dass alle beteiligten Personen im Prozess der Digitalisierung sich gegenseitig unterstützen könnten.

Partizipative Verfahren

Wie schon im Aspekt Bedarfsabfrage des Dortmunder Modells formuliert, wird empfohlen die Bürger:innen der Stadt Dortmund in die Planung der Projekte miteinzubeziehen. Dies sollte nicht nur auf Ebene der Bedarfsabfrage geschehen, sondern auch darüber hinaus.

Etwaige partizipative Maßnahmen sollten zentral über das bereits beschriebene Netzwerk koordiniert werden. Dennoch muss beachtet werden, dass es immer Offliner:innen (siehe Kapitel 2) geben wird, die aus diversen Gründen (Initiative D21 e.V., 2022, S. 21) nicht an der Digitalisierung teilhaben wollen oder können.

Sharing-Plattform

Wie schon in den Handlungsempfehlungen dargestellt (siehe Kapitel 4.3), kann eine Sharing-Plattform die Abläufe zwischen den Akteur:innen erleichtern. Besonders sinnvoll ist hier der Austausch relevanter Dokumente (z. B. Datenschutzerklärungen, (Leih-) Verträge und Schulungsmaterialien), da dies auch die langfristige Entwicklung von Digitalisierung unterstützen kann. Zudem können, je nach gewählter Plattform, auch Klient:innen dort miteinbezogen und im Rahmen digitaler Gruppenräume Schulungen und Treffen angeboten werden. Dies ist auch abseits einer pandemischen Notlage sinnvoll.

Externe Beratung

Der Einbezug eines externen Partners, der Fakultät Rehabilitationswissenschaften der Technischen Universität Dortmund, ermöglichte erst dieses Forschungsprojekt und damit die Entwicklung des Dortmunder Modells. Auch in der Zukunft sollten externe Partner:innen aus Wissenschaft und Wirtschaft mit in den Prozess der Digitalisierung involviert werden. Dazu zählt auch das Heranziehen eines dienstleistenden Unternehmens aus der IT-Branche, welches beim Aufbau und der Instandhaltung der technischen Infrastruktur unterstützt (siehe Kapitel 4.3).

Da Wohlfahrtsverbände im Masterplan Digitalisierung (siehe Kapitel 2), in dem es vermehrt um schulische Bildung geht, nicht explizit benannt werden (Stadt Dortmund, 2021), soll das Dortmunder Modell diese Lücke füllen. Das Modell stellt die Vernetzung von Politik, Stadt und Wohlfahrt dar, führt zu einer gemeinsamen Außendarstellung sowie einem gemeinsamen Verständnis von digitaler Teilhabe. Dies wird durch die eben erläuterten, empfohlenen Prozesse erreicht, insbesondere durch das Zertifikat als zentrale Instanz. Es stellt die Drehscheibe für die anderen Empfehlungen dar.

5.3 Dortmunder Modell als diskursiver Prozess

Die Stärke des Dortmunder Modells ist die Verknüpfung der einzelnen Aspekte miteinander und die dadurch entstehenden Synergien, welche den langfristigen Prozess für mehr digitale Teilhabe und Digitalisierung stärken. Die dadurch entstehenden Entwicklungspotenziale basieren auf dem erwähnten Netzwerk aller Akteur:innen. Darauf baut das Qualitätszertifikat auf, welches wiederum durch das gemeinsame Verständnis von Qualität im Rahmen von Digitalisierungsprozessen die Sharing-Plattformen ermöglicht. Ebenso verknüpft sind die Bedarfsabfrage und die partizipativen Verfahren, welche die Bürger:innen der Stadt Dortmund einbeziehen. Die Organisation der Partizipation basiert auch auf der Vernetzung zwischen den Akteur:innen. Generell kann gesagt werden, dass im Dortmunder Modell nicht ein Aspekt allein betrachtet werden kann, sondern immer Kombinationen verschiedener Aspekte zum Erfolg führen.

Dieser beschriebene Vorteil der Kombinationen verschiedener Inhalte kann als besondere Stärke des Modells gesehen werden. Es wird darauf reagiert, dass die Digitalisierung einen

Prozesscharakter hat und mit dieser Modell-Eigenschaft auf verändernde Situationen und Bedingungen eingegangen werden kann (Hummert, Traum, Müller & Nerdinger, 2018, S. 2). Ohne diese Flexibilität der Inhalte wäre das Dortmunder Modell nicht nachhaltig und nicht daran orientiert, den Prozess der Akteur:innen zu unterstützen. Durch diese Fähigkeit, den Prozess der Digitalisierung der Dortmunder Wohlfahrt maßgeschneidert zu begleiten, entsteht für die handelnden Personen und Institutionen ein Rahmen, der mehr digitale Teilhabe ermöglichen kann.

Das Dortmunder Modell lässt sich als diskursiver Prozess beschreiben, wobei es als Startpunkt der Zusammenarbeit von Dortmunder Wohlfahrt und der Dortmunder Stadtpolitik gesehen werden kann. Am 08.08.2022 kamen die verschiedenen Akteur:innen das erste Mal zusammen, um die Ergebnisse rund um das Dortmunder Modell zu diskutieren. Wichtig bei diesem Austausch war auch der Übertrag der Ergebnisse in die Praxis der Dortmunder Wohlfahrt und Umsetzungsmöglichkeiten seitens der Dortmunder Stadtpolitik. Die aus dem Diskurs gewonnenen Erkenntnisse wurden von der Studierendengruppe in das Dortmunder Modell eingearbeitet. Die endgültigen Ergebnisse wurden in einer offenen Runde am 26.09.2022 in der Sozialforschungsstelle in Dortmund-Eving vorgestellt und diskutiert. Hier traten die verschiedenen Akteur:innen das erste Mal zusammen auf, um die Forschungsergebnisse zu diskutieren und sich für digitale Teilhabe stark zu machen. Die Runde eröffnete Vertr.-Prof. Dr. Pelka, indem er die Relevanz des Themas unterstrich und einen Rahmen um das Dortmunder Modell spannte. Rund neun Prozent der erwachsenen Menschen in Dortmund leben komplett offline. Dies war auch die Ausgangslage der Forschung zur Erstellung des Dortmunder Modells. Im Rahmen der Forschung wurden verschiedene Projekte der Dortmunder Wohlfahrt beleuchtet, welche genau diese Zielgruppe erreichen möchten, um digitale Teilhabe zu fördern. Nachdem die Studierenden das Dortmunder Modell vorgestellt hatten, ergriff der Geschäftsführer der Diakonie, Nils Back, das Wort und betonte, dass sich die Dortmunder Wohlfahrt als Anwalt für die sozial benachteiligten Menschen sehe und sich für diese einsetze. Nils Back erklärte auch, dass öffentliche Dienstleistungen natürlich auch immer analog zur Verfügung stehen sollten, aber die digitalen Angebote unter anderem dazu genutzt werden sollten, um Menschen miteinander zu vernetzen und so Vereinsamung entgegenzuwirken. Anknüpfend hielt Birgit Zoerner, Dezernentin für Arbeit, Gesundheit und Soziales der Stadt Dortmund, eine Ansprache, in der sie die Position der Stadt Dortmund zum Thema Digitalisierung vertrat. Die aktuellen Diskussionen in der städtischen Kommission "Soziale Stadt" seien im Einklang mit den Ergebnissen der Studierenden und es sei das Ziel unter dem Motto "Dortmund wird einfacher" den Zugang zu digitalen Angeboten zu erleichtern und auch Barrieren in der Verwaltung abzubauen. Birgit Zoerner berichtete außerdem von einem aktuellen Projekt, welches 2023 fertiggestellt werden soll. Es handelt sich dabei um die "Smart City App", welche den Bürger:innen aus Dortmund helfen soll auf die Angebote der Stadt aufmerksam zu werden und sich in Dortmund besser zurechtzufinden. Die Beteiligten haben die Handlungsempfehlungen positiv aufgenommen und möchten versuchen diese in Zukunft zu berücksichtigen. Das Dortmunder Modell konnte zusammenfassend den Diskurs zwischen Dortmunder Wohlfahrt und Dortmunder Politik anregen und kann als Politikberatung von Seiten der Studierenden gesehen werden.

Für den Raum Dortmund schafft das Dortmunder Modell eine gemeinsame Basis, auf der weitere Forschung, Digitalisierungsprojekte (der Wohlfahrt) und politische Aktionspläne aufbauen können.

5.4 Limitation

Das durchgeführte Projekt weist Limitationen auf, welche im Folgenden erläutert werden. Da es sich um einen explorativ qualitativen Ansatz mit einer regional eingeschränkten Auswahl der Projekte in der Stadt Dortmund handelt, können keine Schlüsse für andere bundesweit geförderten Digitalisierungsprojekte gezogen werden. Jedoch bietet gerade diese Eingrenzung auch maßgebliche Vorteile, da das Projekt den Fokus auf die kommunale Wohlfahrt der Stadt Dortmund gesetzt hat und hierdurch die Ergebnisse maßgeschneidert für die Akteur:innen dieser Wohlfahrt sind. Somit stellt der regionale Fokus Vor- und Nachteile dar.

Weiter stellt der unterschiedliche Projektstand zum Zeitpunkt der Interviews eine Hürde dar. Während manche Projekte bereits abgeschlossen waren, befanden sich andere noch in der Planungsphase und wiederum andere waren mitten im Projekt. Positiv ist hier zu erwähnen, dass unterschiedliche Sichtweisen kommuniziert wurden. Negativ ist jedoch anzumerken, dass hierdurch die nicht abgeschlossenen Projekte viele Phasen noch nicht durchlebt hatten und einige Fragen des Interviewleitfadens nicht beantworten konnten.

Eine weitere Limitation besteht in der zeitlichen Begrenzung. Da das Forschungsprojekt einen Erhebungszeitraum von Mai bis Juni 2022 hatte, konnten nicht alle Digitalisierungsprojekte der Stadt Dortmund interviewt werden. Jedoch wurden aus jedem der Handlungsbereiche der Projekte (Hardware, Schulung und Beratung) Vertreter:innen interviewt, damit ein Überblick entsteht. Um diesen noch weiter zu verbessern, wurde versucht ein ausgewogenes Verhältnis von Mitarbeiter:innen und Klient:innen herzustellen. Es konnten in dem kurzen Erhebungszeitraum jedoch nicht ausreichend viele Klient:innen der Projekte erreicht und interviewt werden. Daraus folgt, dass sich ein Großteil der Forschungsergebnisse auf die Aussagen der Mitarbeiter:innen bzw. Organisator:innen der Projekte stützt. Dies stellt kein großes Problem dar, da die Mitarbeiter:innen sehr umfangreiche Einsichten in die Projekte, ihre Herausforderungen sowie gelungene Strategien in allen Phasen des Projektes geben konnten, aber es wäre ebenso erstrebenswert, mehr Klient:innen zu befragen und ihre Bedürfnisse sowie Verbesserungsvorschläge einzuholen. Eine weitere Herausforderung stellte die Zusammenarbeit mit den Klient:innen dar, die sich aufgrund einer kognitiven Beeinträchtigung zum Teil schwer verständlich ausdrückten oder nicht auf alle Fragen antworten konnten.

Insgesamt muss sich die Frage gestellt werden, inwiefern der konzipierte Interviewleitfaden der Fragestellung des Forschungsprojektes gerecht werden konnte. Da die zeitliche Begrenzung auch hier im Fokus stand, gab es kaum eine Möglichkeit realistische Pre-Tests durchzuführen, wodurch der Leitfaden nur durch Kommiliton:innen kontrolliert und auf Stimmigkeit geprüft wurden. Hier entstand auch der Nachteil der Vorbereitung auf die Gespräche mit dem Leitfaden innerhalb des Forschungsteams, da kein ausreichendes Training stattfand. Damit hätte sowohl die Qualität der Leitfäden nach den durchgeführten

Pre-Tests überprüft, als auch weitere Erfahrungen in der Interviewführung selbst gesammelt werden können. Bei einem anschließenden Projekt müssten somit die zeitlichen Kapazitäten gegeben sein, um einen Großteil der Projekte der Dortmunder Wohlfahrt zu befragen; und ein ausgewogenes Verhältnis von Mitarbeiter:innen und Klient:innen der Projekte erfasst werden, sodass nicht eine der Sichtweisen dominiert. Auch hierbei würden mehr zeitliche Kapazitäten helfen, da es so machbar wäre, Klient:innen über die Organisationsebene der Projekte zu rekrutieren und es Ausweichmöglichkeiten bei Krankheit oder ähnliches gäbe. Zudem müsste darauf geachtet werden, einen Pre-Test durchzuführen, sodass der Leitfaden auf seine innere Logik, Verständlichkeit sowie Praxistauglichkeit geprüft werden kann und vor dem ersten Interview gegebenenfalls Anpassungen vorgenommen werden. In diesem Fall würde sich die Qualität der Ergebnisse steigern. Insgesamt ist es entscheidend, für ein solches Projekt ausreichend Zeit einzuplanen, sodass alle genannten Aspekte umgesetzt werden können.

6 Resümee

Zusammenfassend lässt sich aus dem Forschungsprojekt festhalten, dass mit Hilfe der qualitativen Interviews aus den Projekten der Dortmunder Wohlfahrt viele förderliche und auch hinderliche Aspekte rekonstruiert werden konnten. Die förderlichen Aspekte sollen Akteur:innen in der Dortmunder Wohlfahrt eine Anregung bieten, wie Digitalisierung gestaltet werden kann. Auch weitere Projekte können die gewonnenen Erkenntnisse für ihre Planung nutzen. Die herausgearbeiteten förderlichen Aspekte lassen sich für eine bessere Übersicht in sieben Dimensionen teilen. Die Dimension Zeit umfasst ein ausreichendes Einplanen von Zeit, auch für Nachfragen, und das Freistellen von Digitalisierungsbeauftragten. In Hinblick auf die Finanzierung stellte sich heraus, dass sich die Querfinanzierung mit anderen Projekten, die fachliche Beratung bei Anschaffung von technischer Ausstattung und das Aufführen von verschiedenen Kostenpunkten im Finanzierungsantrag als förderlich für das Erreichen der Projektziele erweist. Im Rahmen der Dimension des Personals lassen sich das aktive Einbinden des Personals und Awareness und Selbstreflexion zum Thema Digitalisierung nennen. Hinzu kommen die Teilnahme an Fortbildungen und Austauschrunden sowie das Engagement und die Kreativität der Mitarbeiter:innen in Hinblick auf die eigene Wissensvermittlung. Auch von Relevanz in dieser Dimension ist das Finden von Möglichkeiten Wissen digital zu vermitteln. In Hinblick auf die Klient:innen haben sich Kleingruppenarbeit, eine entspannte Atmosphäre, das Bereitstellen einer direkten Ansprechperson, die Arbeit an Endgeräten mit gleichzeitiger Unterstützung sowie leichte, verständliche und kleinschrittige Anweisungen als förderlich erwiesen. Daran anknüpfend lässt sich in Hinblick auf die Wissensvermittlung das kostenlose Bereitstellen von Informationsmaterialien und eine partizipative Gestaltung der Projekte ergänzen. Im Rahmen der technischen Ausstattung kann die Beratung durch IT-Dienstleistende und eine Anschaffung der Endgeräte, orientiert an den Bedarfen der Zielgruppe, ergänzt werden. Zuletzt lässt sich im Rahmen des Projektmanagements die Arbeit mit Digitalisierungsteams nennen.

Auf der anderen Seite können die hinderlichen Faktoren den Blick dafür schärfen, worauf in den Projekten genauer geachtet werden sollte. Außerdem können die hinderlichen Faktoren die Möglichkeit bieten, von den Herangehensweisen anderer Projekte zu lernen. Wie auch

die förderlichen Faktoren, teilen sich die hinderlichen Faktoren zur Strukturierung in sieben Dimensionen. Hinderlich für den Projekterfolg können in Hinblick auf die Zeit eine fehlende Besprechung im Team, keine Möglichkeiten für Einzelschulungen und lange Bewilligungszeiten für Anträge sein. Auf Seiten der Finanzierung lassen sich eine fehlende Weiterfinanzierung, kurze Fristen für Budgetausgaben und die fehlende Finanzierung von Installationen aufzuführen. In Bezug auf das Personal lassen sich fehlende technische Kompetenzen der Mitarbeiter:innen und Personalmangel nennen. Auf Seiten der Klient:innen stellten sich Sprachbarrieren, ein heterogener Kenntnisstand und das Nicht-Abdecken der Bedürfnisse als hinderlich heraus. In Hinblick auf die Wissensvermittlung hat sich die Sorge vor Fehlern gezeigt. Des Weiteren sind bei der Thematisierung der technischen Ausstattung eine fehlende Infrastruktur und eine fehlende visuelle Barrierefreiheit aufzuführen.

Anhand der identifizierten förderlichen und hinderlichen Faktoren konnten Handlungsempfehlungen abgeleitet werden, die für die Dortmunder Politik und die Dortmunder Wohlfahrt von Relevanz sind. Diese Empfehlungen stellen bewährte Strategien aus den untersuchten Projekten dar und sollen dazu beitragen, Barrieren abzubauen und günstige Rahmenbedingungen zu schaffen. Gemeinsame Handlungsempfehlungen betreffen das Qualitätszertifikat, die Bedarfsabfrage, externe Beratung, eine Sharing-Plattform, partizipative Verfahren und ein Netzwerk aller Beteiligten. Zusätzlich gibt es individuelle Empfehlungen für beide Seiten. Die Handlungsempfehlungen für die Dortmunder Wohlfahrt umfassen Gruppenangebote und Einzelbetreuungen, ein Involvieren der Mitarbeiter:innen in die Projektplanung und die Nutzung von einfacher Sprache in Schulungsmaterialien. Des Weiteren von Relevanz sind das Fokussieren von Digitalisierung, das Begleiten von Mitarbeiter:innen in der Startphase der Projekte und die Organisation der Weiterfinanzierung nach Projektende. Die Handlungsempfehlungen für die Dortmunder Politik betreffen die Fokussierung der Finanzierung auf Digitalisierung und die Unterstützung der Projekte bei der Weiterfinanzierung.

7 Ausblick

Für den Raum Dortmund schafft das Dortmunder Modell eine gemeinsame Basis, auf der weitere Forschung, Digitalisierungsprojekte (der Wohlfahrt) und politische Aktionspläne aufbauen können. Interessant wäre auch die Evaluation von Projekten, die neue Aufgabenbereiche für Personal schaffen. Beispielsweise wurde in einem Projekt die Schaffung einer Position als Digitalhausmeister:in angeregt. Der praktische Nutzen dieser und anderer kreativer Ideen könnte auch wissenschaftlich begleitet werden. Zudem kann die Digitalisierung in Dortmund und die dazugehörigen Projekte der Dortmunder Wohlfahrt in den nächsten Jahren im Rahmen weiterer Forschung begleitet und evaluiert werden. Anschließend wäre auch die Untersuchung eines Transfers in andere Städte denkbar. Denn das Dortmunder Modell liefert eine Grundlage für die Stadt Dortmund für eine nachhaltig gute digitale Teilhabe in den Dortmunder Wohlfahrtsorganisationen, die auch für weitere Städte von Relevanz sein kann, um eine Entwicklung von Masterplänen und Zuwendungsverträgen voranzutreiben.

Literaturverzeichnis

- Baumann, M. & Gordalla, C. (2020). *Gruppenarbeit. Methoden - Techniken - Anwendungen* (utb-studi-e-book, Bd. 4223, 2., aktualisierte und erweiterte Auflage). München, Stuttgart: UVK Verlag; utb GmbH. <https://doi.org/10.36198/9783838552743>
- Bellmann, L., Bourgeon, P., Gathmann, C., Kagerl, C., Marguerit, D., Martin, L. et al. (2021). Digitalisierungsschub in Firmen während der Corona-Pandemie [Digitalisation in Companies: The COVID-19 Pandemic as a Push Factor]. *Wirtschaftsdienst*, 101 (9), S. 713–718. <https://doi.org/10.1007/s10273-021-3005-3>
- Bertschek, I. (2020). Digitalisierung — der Corona-Impfstoff für die Wirtschaft. *Wirtschaftsdienst*, 100 (9), S. 653–656. <https://doi.org/10.1007/s10273-020-2732-1>
- Böhm, S. A., Götz, T. & Baumgärtner, M. K. (2020). *social health@work. Eine Studie zur Auswirkung der Digitalisierung der Arbeitswelt auf die Gesundheit der Beschäftigten in Deutschland*. Barmer.
- Borgstedt, S. & Möller-Slawinski, H. (2020). *Digitale Teilhabe von Menschen mit Behinderung*. Aktion Mensch e.V., SINUS-Institut. Zugriff am 10.01.2023. Verfügbar unter: https://delivery-aktion-mensch.stylelabs.cloud/api/public/content/AktionMensch_Studie-Digitale-Teilhabe.pdf?v=6336f50a
- Bosse, I. (2016). *Teilhabe in einer digitalen Gesellschaft – Wie Medien Inklusionsprozesse befördern können*. Zugriff am 05.09.2022. Verfügbar unter: <https://www.bpb.de/themen/medien-journalismus/medienpolitik/172759/teilhabe-in-einer-digitalen-gesellschaft-wie-medien-inklusionsprozesse-befoerdern-koennen/>
- Bundesministerium für Arbeit und Soziales (Hrsg.) (2015). *Grünbuch Arbeiten 4.0*. Berlin.
- Bundesministerium für Arbeit und Soziales (Hrsg.) (2017). *Weissbuch Arbeiten 4.0*. Berlin.
- Bundesministerium für Arbeit und Soziales. (2022). *BMAS - Barrierefreiheitsstärkungsgesetz*. Zugriff am 20.11.2022. Verfügbar unter: <https://www.bmas.de/DE/Service/Gesetze-und-Gesetzesvorhaben/barrierefreiheitsstaerkungsgesetz.html>
- Bundesministerium für Arbeit und Soziales (2022). *BMAS - Bundesteilhabegesetz*. Zugriff am 20.11.2022. Verfügbar unter: <https://www.bmas.de/DE/Soziales/Teilhabe-und-Inklusion/Rehabilitation-und-Teilhabe/bundesteilhabegesetz.html>
- Carretero, S., Vuorikari, R. & Punie, Y. (2017). *DigComp 2.1. The digital competence framework for citizens with eight proficiency levels and examples of use* (EUR, Scientific and technical research series, Bd. 28558). Luxembourg: Publications Office.

- Dittler, U. & Kreidl, C. (Hrsg.) (2021). *Wie Corona die Hochschullehre verändert. Erfahrungen und Gedanken aus der Krise zum zukünftigen Einsatz von eLearning*. Wiesbaden: Springer Gabler. <https://doi.org/10.1007/978-3-658-32609-8>
- Dresing, T. & Pehl, T. (2018). *Praxisbuch Interview, Transkription & Analyse. Anleitungen und Regelsysteme für qualitativ Forschende* (8. Auflage). Marburg: Eigenverlag. Verfügbar unter: <https://www.audiotranskription.de/downloads/#praxisbuch>
- Eckhardt, J., Kaletka, C. & Pelka, B. (2020). Wie kommen digitale Kompetenzen in pädagogische Teams? – Praktische Ansätze zur digitalen sozialen Innovation in der Jugendsozialarbeit. *Themenheft 3/2020 "...wie in meiner Westentasche!" - Digitalisierung als soziales Phänomen*, (3).
- Die Fachverbände für Menschen mit Behinderung (2021). *Forderungen der Fachverbände für Menschen mit Behinderung zur digitalen Teilhabe von Menschen mit Behinderung*. Berlin. Zugriff am 10.01.2023. Verfügbar unter: https://www.diefachverbaende.de/files/stellungnahmen/20211026_Fachverbaende_Forderungen%20zur%20digitalen%20Teilhabe_END.pdf
- Helfferrich, C. (2019). Leitfaden- und Experteninterviews. In N. Baur & J. Blasius (Hrsg.), *Handbuch Methoden der empirischen Sozialforschung* (S. 669–686). Wiesbaden: Springer Fachmedien Wiesbaden. https://doi.org/10.1007/978-3-658-21308-4_44
- Henne, M. (2019). Digitale Teilhabe und ethische Reflexion. Digitale Teilhabe für und mit Menschen mit Beeinträchtigungen verantwortungsvoll gestalten. *Teilhabe*, 58(2), S. 50-54.
- Hugger, K.-U. (2022). Medienkompetenz. In U. Sander, F. von Gross & K.-U. Hugger (Hrsg.), *Handbuch Medienpädagogik* (S. 67–80). Wiesbaden: Springer Fachmedien Wiesbaden. https://doi.org/10.1007/978-3-658-23578-9_9
- Hummert, H., Traum, A., Müller, C. & Nerdiger, F. W. (2018). *Digitalisierung – Auswirkungen auf das Individuum. Explorative Untersuchungen in Steuerberatungskanzleien*. Zugriff am 10.02.2023. Verfügbar unter: https://www.researchgate.net/publication/323186587_Digitalisierung_-_Auswirkungen_auf_das_Individuum
- Initiative D21 e.V. (2022). *D21-Digital-Index 2021/2022. Wie digital ist Deutschland? Jährliches Lagebild zur Digitalen Gesellschaft* (D21-Digital-Index, Bd. 9, 1. Auflage). Berlin: Initiative D21.
- Jochmaring, J. & York, J. (2022). Dilemmata einer inklusiven Arbeitswelt. Menschen mit Behinderung zwischen Inklusionspotenzialen neuer Arbeitsrealitäten und exklusionsverwaltenden Organisationen. In C. Onnen, R. Stein-Redent, B. Blättel-Mink, T. Noack, M. Opielka & K. Späte (Hrsg.), *Organisationen in Zeiten der Digitalisierung* (Sozialwissenschaften und Berufspraxis, S. 141–154). Wiesbaden: Springer VS. https://doi.org/10.1007/978-3-658-36514-1_8

- Krzywdzinski, M., Butollo, F., Flemming, J., Gerber, C., Wandjo, D., Delicat, N. et al. (2022). *Wachsende Kluft zwischen Vorreiterunternehmen und Nachzüglern: Digitalisierung, Automatisierung und organisatorischer Wandel in Folge der COVID-19-Krise* (Weizenbaum Series, 24). Berlin: Weizenbaum Institute.
<https://doi.org/10.34669/WI.WS/24>
- Kuckartz, U. (2018). *Qualitative Inhaltsanalyse. Methoden, Praxis, Computerunterstützung* (Grundlagentexte Methoden, 4., überarbeitete Auflage). Weinheim: Beltz Verlagsgruppe.
 Verfügbar unter: <http://nbn-resolving.org/urn:nbn:de:bsz:31-epflicht-1138552>
- Lamnek, S. & Krell, C. (2016). *Qualitative Sozialforschung. Mit Online-Materialien* (Ciando library, 6., vollständig überarbeitete Aufl.). Weinheim: Beltz. Verfügbar unter: <http://nbn-resolving.org/urn:nbn:de:bsz:31-epflicht-1116682>
- MAXQDA (2022). *Neue Funktionen in MAXQDA 2022. Creative Data Analysis*. Zugriff am 18.12.2022. Verfügbar unter: <https://www.maxqda.com/de/neu-in-maxqda-2022>
- Meyermann, A. & Porzelt, M. (2014). *Hinweise zur Anonymisierung von qualitativen Daten*. Frankfurt/Main: Forschungsdatenzentrum (FDZ) Bildung am DIPF. Zugriff am 05.12.2022.
 Verfügbar unter: <https://www.forschungsdaten-bildung.de/files/fdb-informiert-nr-1.pdf>
- Nüßlein, L. & Schmidt, J. (SuperCode, Hrsg.). (2022). *Digitale Kompetenzen für alle. Weiterbildungsangebote nach DigComp für Personen mit geringen digitalen Kompetenzen in Deutschland*. Zugriff am 13.11.2022. Verfügbar unter:
<https://de.rescue.org/sites/default/files/2020-11/Digitale%20Kompetenzen.pdf>
- Pelka, B. (2018). Digitale Teilhabe: Aufgaben der Verbände und Einrichtungen der Wohlfahrtspflege. In H. Kreidenweis (Hrsg.), *Digitaler Wandel in der Sozialwirtschaft. Grundlagen - Strategien - Praxis* (S. 57-77). Baden-Baden: Nomos Verlagsgesellschaft.
- Pelka, B. (2020). Digitalisierung als soziale Innovation verstehen und umsetzen. In S. Ückert, H. Sürgit & G. Diesel (Hrsg.), *Digitalisierung als Erfolgsfaktor für das Sozial- und Wohlfahrtswesen* (Forschung und Entwicklung in der Sozialwirtschaft, Bd. 13, 1. Aufl., S. 263-278). Baden-Baden: Nomos Verlagsgesellschaft mbH & Co. KG.
- Sachverständigenrat zur Begutachtung der Gesamtwirtschaftlichen Entwicklung (2022). *Energiekrise solidarisch bewältigen, neue Realität gestalten. Jahresgutachten 22-23* (Jahresgutachten / Sachverständigenrat zur Begutachtung der Gesamtwirtschaftlichen Entwicklung, 22/23). Wiesbaden: Sachverständigenrat zur Begutachtung der Gesamtwirtschaftlichen Entwicklung. Zugriff am 20.11.2022. Verfügbar unter:
https://www.sachverstaendigenrat-wirtschaft.de/fileadmin/dateiablage/gutachten/jg202223/JG202223_Gesamtausgabe.pdf
- Stadt Dortmund (2020). *Masterplan Digitale Verwaltung - Arbeit 4.0. Verwaltungsdigitalisierung bei der Stadtverwaltung Dortmund*. Zugriff am 20.11.2022.
 Verfügbar unter:

[https://rathaus.dortmund.de/dosys/gremrech.nsf/0/1AD8BCE50D2CDB70C1258625006EA273/\\$FILE/Anlagen_18828-20.pdf](https://rathaus.dortmund.de/dosys/gremrech.nsf/0/1AD8BCE50D2CDB70C1258625006EA273/$FILE/Anlagen_18828-20.pdf)

Stadt Dortmund (2021). *Master Plan Digitale Bildung. Bausteine der Zukunft*. Zugriff am 20.11.2022. Verfügbar unter:

https://www.dortmund.de/media/p/schulverwaltungsamt/downloads_sva/40-10-21_MasterPlanDigitaleBildung_11-03-2021_WEB.pdf

Stiftung Wohlfahrtspflege NRW (2020). *Fördergrundsätze der Stiftung Wohlfahrtspflege NRW*.

Stiftung Wohlfahrtspflege NRW (2022). *Sonderprogramm "Zugänge erhalten - Digitalisierung stärken"*. Zugriff am 20.11.2022. Verfügbar unter: <https://www.sw-nrw.de/foerderung/foerdergrundlagen/sonderprogramm-zugaenge-erhalten-digitalisierung-staerken/>

Strübing, J. (2018). *Qualitative Sozialforschung. Eine komprimierte Einführung* (Soziologie kompakt, 2., überarbeitete und erweiterte Auflage). Berlin, Boston: De Gruyter Oldenbourg. <https://doi.org/10.1515/9783110529920>

United Nations (2022). *THE 17 GOALS | Sustainable Development*, United Nations. Zugriff am 20.11.2022. Verfügbar unter: <https://sdgs.un.org/goals>

Anhang

Anhang A: Interviewleitfaden Mitarbeiter:innen

Einleitung/Gesprächseinstieg: Hallo, Herr/ Frau... Mein Name ist ...

Vielen Dank, dass Sie heute Zeit für unser Interview gefunden haben.

Ich bin Student/Studentin der TU Dortmund im Studiengang Rehabilitationswissenschaften. Und ich würde gerne mit Ihnen im Rahmen des Projektes eine Befragung durchführen.

Wir interessieren uns für ihre Erfahrungen in dem Projekt zur Digitalisierung. Aus diesem Grund würde ich gerne heute mit Ihnen als Expert:in Ihrer eigenen Situation über dieses Thema sprechen.

Ihre Daten werden wir vertraulich behandeln und in anonymer Form nur für dieses Projekt verwenden.

Generell ist noch zu sagen, dass meine Fragen sehr offengehalten sind, damit Sie wirklich alles erzählen können, was Ihnen in den Sinn kommt. Es gibt hierbei keine falschen Antworten.

Haben Sie noch Fragen bevor wir mit dem Interview anfangen? ...

Dann würde ich nun das **Aufnahmegerät einschalten** und wir starten mit dem Gespräch.

Überleitung/Einleitung des Fragenblocks:

Wie schon erwähnt, soll es in unserem Gespräch um Ihr Projekt _____ zur Digitalisierung gehen.

1 Erzählaufforderung/Leitfrage

Erzählen Sie mir doch mal von Ihren Erfahrungen aus dem Projekt.

2 Welche Ziele haben Sie mit dem Projekt verfolgt?

- Was waren die Ziele des Projektes?
- Inwiefern haben Sie die Ziele erreicht?

3 Welche Strategien hatten Sie bei der Umsetzung des Projektes?

- Wie haben Sie Ihr Projekt umgesetzt?
- Welche Strategien haben gut funktioniert?
- Welche Strategien haben Sie nicht weiterverfolgt?
- Warum?
- Was hätten Sie im Nachhinein anders gemacht?

4 Was ist besonders gut gelaufen?

- (Beispiel)

5 Auf welche Schwierigkeiten sind Sie in dem Projekt gestoßen?

- Wo sehen Sie weiterhin Handlungsbedarfe?

6 (Für Mitarbeitende, die an der technischen Planung beteiligt waren)

Wie haben Sie die Planung und Einrichtung der technischen Infrastruktur im Projekt erlebt?

- Was hat gut funktioniert?
- Was war schwierig?

7 (Für Mitarbeitende, die mit den Klient:innen zusammengearbeitet haben)

Wie haben Sie den Umgang mit den im Projekt verwendeten digitalen Technologien (zum Beispiel Tablets, Computer oder bestimmte Programme, die verwendet wurden) empfunden?

- Was hat gut funktioniert?
- Was war für Sie schwierig?
- Wobei hätten Sie sich mehr Unterstützung gewünscht?

8 Welche Auswirkungen hat das Projekt auf ihre Gesundheit? (z.B. Lebensqualität, Wohlbefinden (Psychisch, Physisch), ...)

9 Was nehmen Sie persönlich aus dem Projekt mit?

10 Was würden sie sich für die Digitalisierung bei _____ (Institution) wünschen?

Überleitung zum Gesprächsabschluss:

Wir sind nun von meiner Seite aus am Ende unseres Gesprächs. Gibt es von Ihrer Seite aus noch etwas, worüber Sie sprechen möchten, beziehungsweise was Sie ergänzen möchten? Oder haben Sie noch Fragen?

...

Alles klar, dann bedanke ich mich sehr herzlich bei Ihnen für die wirklich sehr interessanten Einblicke.

Wenn Sie möchten, können wir Ihnen die Ergebnisse unseres Projektes bei Beendigung zukommen lassen.

Anhang B: Interviewleitfaden Klient:innen

Einleitung/Gesprächseinstieg: Hallo, Herr/ Frau... Mein Name ist ...

Vielen Dank, dass Sie heute Zeit für unser Interview gefunden haben.

Ich bin Student/Studentin der TU Dortmund im Studiengang Rehabilitationswissenschaften. Und ich würde gerne mit Ihnen im Rahmen des Projektes eine Befragung durchführen.

Wir interessieren uns für ihre Erfahrungen in dem Projekt zur Digitalisierung. Aus diesem Grund würde ich gerne heute mit Ihnen als Expert:in Ihrer eigenen Situation über dieses Thema sprechen.

Ihre Daten werden wir vertraulich behandeln und in anonymer Form nur für dieses Projekt verwenden.

Generell ist noch zu sagen, dass meine Fragen sehr offengehalten sind, damit Sie wirklich alles erzählen können, was Ihnen in den Sinn kommt. Es gibt hierbei keine falschen Antworten.

Haben Sie noch Fragen bevor wir mit dem Interview anfangen? ...

Dann würde ich nun das **Aufnahmegerät einschalten** und wir starten mit dem Gespräch.

Überleitung/Einleitung des Fragenblocks:

Wie schon erwähnt, soll es in unserem Gespräch um das Projekt ****NAME DES PROJEKTS**** zur Digitalisierung in ****NAME DER ORGANISATION**** gehen.

Erzählaufforderung/Leitfrage

Erzählen Sie mir doch mal von Ihren Erfahrungen aus dem Projekt.

Wie wurden die Ziele des Projektes umgesetzt?

- Was waren die Ziele des Projektes?
- Decken sich die anagestrebten Ziele mit Ihren Erfahrungen?
- Wurden die Ziele aus Ihrer Sicht erreicht?
- Was war ihre persönliche Motivation mitzumachen?

Wie haben Sie den Umgang mit den im Projekt verwendeten digitalen Technologien (zum Beispiel Tablets, Computer oder bestimmte Programme, die verwendet wurden) empfunden?

- Was hat gut funktioniert?
- Was war für Sie schwierig?
- Wobei hätten Sie sich mehr Unterstützung gewünscht?

Was ist besonders gut gelaufen? (Beispiel)

Auf welche Schwierigkeiten sind Sie gestoßen?

- Was hätte man besser machen können?

Was nehmen Sie aus dem Projekt mit?

- Was hat Ihnen das Projekt persönlich gebracht? (z.B. Freundschaften, digitale Kompetenz, Freude, Beschäftigung, neue Ideen etc.)
- Welche Strategien haben Ihnen nicht weitergeholfen?

Welche Auswirkungen hat das Projekt auf ihre Gesundheit? (z.B. Lebensqualität, Wohlbefinden (Psychisch, Physisch), ...)

Welche Auswirkungen hat das Projekt ihr Arbeitsleben? (z.B. Digitale Kompetenzen, Homeoffice, Verständnis, ...)

Was könnte _____ (Organisation) aus Ihrer Sicht in Zukunft noch verbessern?

Was wünschen sie sich für die digitale Zukunft der _____ (Organisation/Projekt)?

Überleitung/Einleitung des Fragenblocks:

Wir sind nun von meiner Seite aus am Ende unseres Gesprächs. Gibt es von Ihrer Seite aus noch etwas, worüber Sie sprechen möchten, beziehungsweise was Sie ergänzen möchten? Oder haben Sie noch Fragen?

...

Alles klar, dann bedanke ich mich sehr herzlich bei Ihnen für die wirklich sehr interessanten Einblicke.

Wenn Sie möchten, können wir Ihnen die Ergebnisse unseres Projektes bei Beendigung zukommen lassen.

Anhang C: Kodierleitfaden im Projekt ‚Dortmunder Modell‘

| Hauptkategorie | Subkategorie | Kategoriedefinition | Beispiel(e) aus dem Material |
|----------------|-------------------------------------|---|--|
| 1. Erfahrungen | 1.1 persönliche Erfahrungen | Die persönlichen Erfahrungen im Projekt | “Ja meine Erfahrungen mit den Leuten auch nochmal besonders, in dieser Gruppe hier, ist, dass ein großes Interesse an Digitalisierung besteht und an digitalen Medien, aber gerade bei der Zielgruppe jetzt fehlt häufig, dass die finanziellen Mittel fehlen, ne?” (Mitarbeiter:in) |
| | 1.2 Erfahrungen mit der Institution | Erfahrungen mit der Projektleitung und der Organisation | “Also es sind diese allgemeinen Herausforderungen, die ich ihnen auch schon gesagt habe, ne? Also würde ich jetzt nicht sagen, dass es jetzt vielleicht projektspezifisch ist. Zu wenig Zeit, zu wenig Ressourcen, auch dieses Kommunikationsproblem, was es glaub ich in jeder Organisation gibt, wenn man verschiedene Arbeitsabteilungen hat.” (Mitarbeiter:in) |
| | 1.3 Bewertung des Projektes | Allgemeine subjektive Bewertung des Projekts | „Da haben wir miteinander Konferenzen gemacht, das war Top. Und die Erfahrung, die ich zum Beispiel mit Word oder mit Excel hatte früher schon und bisschen verschütt waren, die sind wunderbar dadurch wieder aufgefrischt worden.“ (Klient:in) |
| 2. Ziele | 2.1 Zielsetzung | Definition/ Beschreibung der vorab gesetzten Ziele | „Also Ziel war auch ein Gerät dafür zur Verfügung zu stellen, dass das überhaupt gewährleistet werden kann. Also die Teilhabe am gesellschaftlichen |

| | | | |
|--|--------------------|--------------------------------------|--|
| | | | <p>Leben, die Teilhabe am Unterricht, an Lernen. Dass das weitergegeben wird und eben nicht auf Grund von nicht vorhandener Technik oder eben, ich sag mal da spielt ja auch nochmal rein „Behinderung und Technik“, das spielt auch nochmal rein. Weil wir haben ja nicht nur Kinder im sozial emotionalen Feld, die da irgendwie Schwierigkeiten haben, sondern wir haben auch Kinder mit einer Körperbehinderung, Kinder mit einer geistigen Behinderung, die dann vielleicht auch nicht unbedingt immer die körperlichen Voraussetzungen dafür haben, das technische Gerät zu benutzen. Und das war uns wichtig, dass trotz, dass die Schulen geschlossen haben, die Kinder weiter – und die Jugendlichen natürlich – weiter Teilhabe erleben dürfen. Das war so unser zentrales Ziel.“ (Mitarbeiter:in)</p> |
| | 2.2 Zielerreichung | Evaluation der vorab gesetzten Ziele | <p>„Also Ziele waren natürlich eine bessere Ausstattung von uns, weil wir hatten eine sehr geringe Ausstattung, was jetzt vor allem das mobile Arbeiten anging. Das war natürlich jetzt auch wegen Corona sehr wichtig, einfach, dass wir auch mobil arbeiten konnten. Und das lief wirklich super. Also es hat lange gedauert, bis die Geräte geliefert wurden, aber da kann natürlich jetzt niemand was dafür. Aber, als wir</p> |

| | | | |
|--------------|----------------------------------|---|---|
| | | | die dann bekommen haben, jetzt laufen die wirklich super, wir sind sehr mobil, flexible damit, die laufen gut. Wir können damit zuhause arbeiten wie im Büro. Das ist wirklich gut.“ (Mitarbeiter:in) |
| | 2.3 Zielanpassung | Anpassung der vorab gesetzten Ziele | „Das hat sich jetzt halt ein bisschen erledigt, dadurch, dass jetzt halt Corona anscheinend für alle vorbei ist, ist dieses Ziel jetzt halt nicht mehr so aktuell. Das war damals als das Projekt angefangen hat wirklich sehr aktuell, damals waren ja auch Gruppentreffen verboten.“ (Mitarbeiter:in) |
| 3. Umsetzung | 3.1 erfolgreiche Strategien | Strategien, die für gut befunden und weiterverfolgt wurden | „Ich habe also hier in der Gruppenschulung nochmal exakt mal so zweiter Teams gebildet. Das war so eine Vorgehensweise von mir, weil ich gemerkt hatte, dass die Leute alleine mit so einem Tablet oder mit dem Laptop doch noch sehr unsicher sind und das hat auf jeden Fall so ein bisschen Angst auch genommen, habe ich gemerkt.“ (Mitarbeiter:in) |
| | 3.2 aufgegebene Strategien | Strategien, die aufgegeben und nicht weiterverfolgt wurden | „Also die Gruppe hatte sich vorher vorgestellt, es gibt ein Referat, eine Stunde und dann können die das. Das haben die geändert, die Ehrenamtlichen. Das hat nämlich nicht funktioniert.“ (Mitarbeiter:in) |
| | 3.3 negativ bewertete Strategien | Strategien, die negativ bewertet aber weiterverfolgt wurden | „Da fängt es wirklich beim Können an. Auch wenn sie wollten und die Bedienung von den Laptops ist meiner Meinung nach noch viel schwieriger zu |

| | | | |
|------------------------|-------------------------------------|---|---|
| | | | verstehen, wenn ich das noch gar nicht gemacht habe als bei einem Tablet. Also einige von den Leuten hatten mal ein Smartphone in der Hand, aber mit PC, Laptop noch gar keine Berührungspunkte und da hätte ich mir wirklich gewünscht, wenn da auch Tablets gewesen wären und keine Laptops, weil das hat die Leute in einigen Situationen mehr überfordert, als dass es da irgendwie geholfen hat.“ (Mitarbeiter:in) |
| | 3.4 Hindernisse | Hindernisse bei der Umsetzung | „Lieferschwierigkeiten, ja genau. Also die Tablets. Ja, es gab ja eine Zwischenzeit, wo es nicht lieferbar war, sodass wir dann auch, ich glaube einen Monat, das verschieben mussten, weil dann erst die Tablets kamen.“ (Mitarbeiter:in) |
| | 3.5 förderliche Faktoren | Faktoren, die für die Umsetzung als förderlich wahrgenommen wurden | „Motor ist, der auch zeigt, wie begeisterungsfähig er ist. Und deshalb hoffe ich einfach, dass wir auch viele, wenn wir neue Mitarbeiter, Jüngere, kriegen, die diese Begeisterung auch haben.“ (Mitarbeiter:in) |
| 4. Technik | / | Technikbezogene Inhalte | / |
| 5. Zukunftsperspektive | 5.1 Verbesserungsvorschläge Projekt | Neue Ideen, die in dem weiteren Projektverlauf eingearbeitet werden können bzw. bei wiederholter Projektführung | “Besser machen? Ich sag mal, wie sind ein ziemlich kleiner Kurs und wir machen das nur einmal in der Woche. Es ist also nicht drei oder vier Mal in der Woche, da würde es sich auch bei so einer Frage. Das fände ich natürlich klasse, also so einen Raum zu haben für diese Technik, digitale Technik auch zwei oder |

| | | | |
|--|--|---|---|
| | | | drei Mal die Woche die Möglichkeit zu haben.” (Mitarbeiter:in) |
| | 5.2 Verbesserungsvorschläge Organisation/ Träger | Verbesserungsvorschläge für die dem Projekt zugehörige Organisation/ Träger | „Die Weiterfinanzierung ist ein Thema. Wenn das Projekt zu Ende ist, muss alles immer selbstständig laufen. Das ist aber wie bei jedem Projekt, das funktioniert aber nicht, auch im P1. Das Bundesprojekt ist ja inzwischen auch beendet worden. Da gab es auch nur die Materialien. Die können wir weiter runterladen. Aber da müssen wir auch selbstständig aktiv werden und auch jemanden einstellen, der sich um die Ehrenamtlichen kümmert. Es hilft, ohne das bleibt irgendwann weg. Das muss jemand, der das ein Stück organisiert, der zwischendurch für Anfragen, für Sorgen einfach da ist. Bei Schwierigkeiten, wie kann man die vielleicht ein Stück beheben, also die professionelle Seite. Das ist bei beiden. Digitalität ist etwas, was ein fortlaufender Prozess ist. Und es gibt immer die, die mit Begeisterung dabei sind und es gibt immer die, die nicht so gerne daran arbeiten.“ (Mitarbeiter:in) |
| | 5.3 Finanzierung | (geplante) Weiterfinanzierung des Projektes | „Ich nehme mit, dass wir viel besser werden müssen, in der Frage der Beantragung von Fördergeldern, weil das im Großen und Ganzen relativ einfach war, mit einer guten Idee im Hintergrund auch an eine nicht unerhebliche Summe an |

| | | | |
|----------------------|------------------------------------|---|---|
| | | | Fördergeldern zu kommen und das damit auch umzusetzen. Das war nicht so viel Arbeit, wie ich das erwartet habe.“ (Mitarbeiter:in) |
| | 5.4 Wünsche | Wünsche der interviewten Person an das Projekt | „Ich würde mir engere, also da muss ich natürlich auch noch viel machen, aber engere Kooperationen mit Unis wünschen. Also der größte Teil der Ehrenamtlichen sind Studis. Cool wäre natürlich jede Schule hat eine Sozial-Genial AG, also heißt. jede Schule fördert das Engagement der Schülerinnen und setzt daneben auf so Projekte wie Smartphone Sprechstunden“ (Klient:in) |
| 6. Digitale Teilhabe | 6.1 Teilhabe an digitalen Medien | Inhalte, bei denen eine Teilhabe an den digitalen Medien ersichtbar wird | „Senioren so fit zu machen, dass sie an der gesellschaftlichen Teilhabe dazu haben, und bei [Projekt] ist es praktisch ein Gesamtpaket. Das kann man nicht als ein Ziel sehen, sondern die beiden, praktisch die drei Bereiche Mitarbeiter, Klienten und [Institution] selber, das System praktisch, was dahinter steht in der Digitalität fit zu machen.“ (Mitarbeiter:in) |
| | 6.2 Teilhabe durch digitale Medien | Inhalte, welche sich auf eine inklusive Medienbildung bzw. die Aneignung von Medienkompetenz beziehen | „[...] das Ziel ist wirklich, den Nutzer und die Nutzerin mit ihrem Gerät an der Stelle, wo sie steht, mit dem Gerät dort zu fördern, dort weiter zu bringen, wohin sie oder er auch will.“ (Mitarbeiter:in) |
| | 6.3 Teilhabe mit digitalen Medien | Inhalte, bei denen eine Teilhabe mit digitalen Medien ersichtbar wird | „Und trotzdem, also dieses Kontakthalten über ein Gerät, auch wenn es sozusagen war: |

| | | | |
|--|--|--|--|
| | | | ein Kind saß am Handy, Schulleitung am Tablet. Selbst das hat schon noch dazu bewirkt, dass es sozusagen Kontakt überhaupt gab und dass dieses Vertrauensverhältnis, worauf das ganze ja eigentlich auch basiert, weiter aufrechterhalten werden konnte.“ (Mitarbeiter:in) |
|--|--|--|--|

Band 216
Beiträge aus der Forschung

sfs