



DigitEmpo: Digitales Empowerment in der Flexiblen Erziehungshilfe

Projektevaluation

Elena Fronk, Projektkoordinatorin

Fachbereich Kinder- Jugend und Familienhilfe

Caritas-Sozialdienste e.V. Mülheim an der Ruhr

Projektlaufzeit: 2 Jahre + Verlängerung um 4 Monate

Gefördert durch die Caritas-Stiftung und den Innovationsfonds des Caritasverbandes im Bistum Essen

Inhalt

Ziele	3
Maßnahmen	3
Wirkung	3
Nachhaltigkeit.....	4
Empfehlungen	4
Transfer-Bedarf	4
Ausführliche Evaluation	5
Methoden	5
Befragung von Fachkräften.....	5
Befragung von Klient*innen.....	6
1. Zielbereich: Digitale Unterstützung bei Alltagsbewältigung und Entwicklungsaufgaben... 7	
1.1. Digitale Lösungen, Apps und Tools	7
1.2. Datenschutz.....	8
1.3. Anwendung in der Praxis.....	9
1.4. Konkrete Beispiele.....	9
1.5. Wirkung der Projektmaßnahmen.....	10
2. Zielbereich: Reflektion der Chancen und Risiken digitaler Mediennutzung	12
2.1. Digitale Medien, Lebenswelten und Medienerziehung	12
2.2. Risiken und Chancen	13
2.3. Anwendung in der Praxis.....	15
2.4. Konkrete Beispiele.....	15
2.5. Wirkung der Projektmaßnahmen.....	16
3. Zielbereich: Einführung von „Wire“ zur Kommunikation zwischen Fachkräften und Klient*innen.	18
3.1. Nutzungszahlen	18
3.2. Kompetenz im Umgang mit dem Messenger	21
3.3. Genutzte Funktionen.....	22
3.4. Konkrete Beispiele.....	23
3.5. Wirkung der Projektmaßnahmen.....	24
Anhang	25
Fragebogen für Fachkräfte.....	25
Evaluationsfragen an Klient*innen – Leitfaden	31
Übersicht Öffentlichkeitsarbeit.....	32

Auf einen Blick

Ziele

Mit dem Projekt DigitEmpo verfolgte die Caritas Sozialdienste gGmbH Mülheim an der Ruhr (Caritas Mülheim) das Anliegen, Fachkräfte und Klient*innen der Flexiblen Erziehungshilfen (FlexHiF) digital zu empowern. Zu diesem Zweck wurden – basierend auf einer Bedarfsanalyse – folgenden drei Zielbereiche definiert:

- Zielbereich 1: Digitale Unterstützung in der Bewältigung des Alltags und von Entwicklungsaufgaben.
- Zielbereich 2: Reflektion der Risiken und Chancen digitaler Mediennutzung.
- Zielbereich 3: Einführung eines Messengers zur Kommunikation zwischen Klient*innen und Fachkräften.

Maßnahmen

Zur Erreichung der Ziele wurden folgende Maßnahmen getroffen:

- Ausstattung der Fachkräfte mit Smartphones, Einführung des Messengers „Wire“
- Schulungen zu den drei Zielbereichen für FlexHiF-Fachkräfte sowie, wo inhaltlich relevant, der Beratungsstellen im Fachdienst Kinder- Jugend- und Familienhilfe (JundF)
- Projektbezogener Input und Austausch im FlexHiF-Team
- Individuelle Beratung und Unterstützung der Fachkräfte nach Bedarf
- Offene Sprechstunde für Fachkräfte mit Klient*innen der FlexHiF, zu allen Fragen rund um Smartphone- und Internetnutzung
- Zweitägiger Workshop „Digitale Entdeckungsreise“ für Schüler*innen (5/6. Klasse), Zugang über die FlexHiF und die Erziehungsberatungsstelle
- Input und Austausch im „Frauenfrühstück“ und der „Junge-Frauen-Gruppe“
- „DigitEmpo-Newsletter“ (via Email) und „Smart(phone)-Tipps“ (via Wire), Arbeitshilfen, z.B. Merkblätter und Anleitungen
- Input in der Fachdienstkonferenz JundF
- Miniworkshops „Datenschutz to Go“ für Mitarbeitende aus dem Fachdienst JundF

Einige geplante Angebote konnten aufgrund von Kontaktbeschränkungen nicht stattfinden (z.B.: Input und Austausch in den Gruppen für Schwangere und junge Mütter, sowie ein weiterer geplanter Workshop für Schüler*innen). Der Messenger Wire wurde im Zuge der Kontaktbeschränkungen auch den Mitarbeiter*innen der Beratungsstellen in den Fachdiensten Kinder- Jugend und Familienhilfe sowie Teilhabe und Integration für die Kommunikation mit Klient*innen zur Verfügung gestellt. Zur Einführung gab es Kurzschulungen und eine offenen Sprechstunde.

Als besonders hilfreich und weiterbringend empfanden Fachkräfte Maßnahmen, die konkrete und akute Bedarfe von Klient*innen und Fachkräften aufgriffen, Theorie und Praxis zusammenbrachten, und Möglichkeiten zum (individuell) begleiteten „Learning by Doing“ boten. Auf Seiten der Klient*innen kamen der Workshop „digitale Entdeckungsreise“ sowie der Input in Gruppen (Frauenfrühstück / junge Frauen-Gruppe) sowie die offene Sprechstunde gut an. Letztere wurde insbesondere zur Besprechung komplexerer Fragen, z.B.: zum Thema digitale Gewalt, in Anspruch genommen.

Wirkung

In allen drei Zielbereichen führte das Projekt aus Sicht der Fachkräfte für sie zu einem Zuwachs an Offenheit, Wissen und Kompetenzen, der sich förderlich auf die Arbeit mit Klient*innen auswirkte.

- Der Zuwachs an Wissen und Kompetenzen ist insbesondere im Zielbereich 1 (**Digitale Unterstützung bei Alltagsbewältigung und Entwicklungsaufgaben**) deutlich. Die Fachkräfte kennen digitale Apps und Tools und sehen sich in der Lage, diese

Klient*innen zu erschließen. Es gibt vielerlei Praxisbeispiele, in denen der Einsatz digitaler Strategien, Apps und Tools sich für Klient*innen als hilfreich und nützlich erweist.

- Die **Reflektion der Risiken und Chancen digitaler Mediennutzung** (Zielbereich 2) ist in der Arbeit mit Klient*innen nicht erst mit dem Projekt etabliert. Entsprechend fiel der Zuwachs an Wissen und Kompetenzen geringer aus als im Zielbereich 1. Das Projekt konnte insbesondere für das Thema „digitale Gewalt“ sensibilisieren. Durch das Projekt sind die Fachkräfte über mögliche Ansprechstellen, beispielsweise zu Online-Sucht oder digitaler Gewalt informiert.
- Im Zielbereich 3 (**Einführung eines Messengers zur Kommunikation zwischen Fachkräften und Klient*innen**) sehen sich die Fachkräfte ausreichend kompetent, den Messenger in der Arbeit mit Klient*innen zu nutzen und bieten diesen als Kommunikationsweg an. In knapp der Hälfte der laufenden Fälle (Stand Januar 2021) nahmen Klient*innen dieses Angebot an. Sowohl Fachkräfte als auch Klient*innen schätzten den Messenger als einfache und unkomplizierte Möglichkeit in Kontakt zu sein. Kontaktbeschränkungen führten zu einer stärkeren Nutzung, insb. der Videofunktion.

Nachhaltigkeit

Um eine nachhaltige Wirkung des Projektes in der Arbeit der FlexHiF zu erreichen, zielten viele der Maßnahmen auf Veränderungen in Haltung, Wissen und Kompetenzen der Fachkräfte ab. Bei der Durchführung von Maßnahmen, welche die Klient*innen als primäre Zielgruppe hatten (z.B.: Offene Sprechstunde, Input und Austausch in Gruppen, Workshop „digitale Entdeckungsreise“) waren immer auch Fachkräfte involviert, so dass diese innerhalb der jeweiligen Maßnahme vermitteltes Wissen und Erfahrungen mit in ihre Arbeit nehmen konnten. Das FlexHiF-Team ist so auch über die Projektlaufzeit hinaus für das digitale Empowerment der Klient*innen gut aufgestellt.

Empfehlungen

Die Arbeit mit Fachkräften ist für digitales Empowerment in der Flexiblen Erziehungshilfe der Schlüssel. Auch in Zukunft sollten Fachkräften an Fortbildungen und Fachtagen zum Thema Digitalisierung teilnehmen. Dabei können digital affine Mitarbeiter*innen für das Team als Multiplikator*innen fungieren. Für die Erfüllung dieser Rolle sollte ausreichend Zeit eingeräumt werden. Auch „Basic Skills“ wie z.B. die Bedienung von PC und Smartphone müssen vermittelt werden. Sie bilden die Basis die es zum Ausprobieren neuer Möglichkeiten braucht.

Der Bedarf nach digitalem Empowerment unter Klient*innen ist hoch, insbesondere wenn es um die Reflektion von Chancen und Risiken digitaler Mediennutzung im Familienalltag geht. So empfiehlt sich auch in Zukunft die Durchführung von Angeboten für Klient*innen, zum Beispiel in Form von Gruppen und Workshops, in die die Fachkräfte einbezogen werden sollten.

Die Ausstattung von Fachkräften sowie Klient*innen mit Soft- und Hardware ist Grundvoraussetzung für digitales Empowerment und digitale Teilhabe. Dazu bedarf es ausreichender Mittel, auch über die Laufzeit von Projekten wie DigitEmpo hinaus.

Transfer-Bedarf

Präsentationen bei Fachtagen und Veröffentlichungen in Presse und (Online-) Magazinen (siehe Anhang) generierten eine Vielzahl von Anfragen aus anderen Caritas-Verbänden sowie von außerhalb. Dabei wurde deutlich, dass insbesondere das digitale Empowerment von Fachkräften in vielen Kontexten eine große Herausforderung darstellt, oftmals aber zu wenig im Fokus steht, um bei Digitalisierungsprozessen in der praktischen Arbeit zu Erfolgen zu führen. Die Begleitung von Veränderungsprozessen nach dem Vorbild von „DigitEmpo“ könnte hier Abhilfe schaffen.

Ausführliche Evaluation

Methoden

Grundlage für die vorliegende Evaluation sind:

- Eine Befragung der Fachkräfte mittels Fragebogen,
- ein Protokoll, in dem der projektbezogene Austausch in den Teamsitzungen der Fachkräfte laufend dokumentiert wurde,
- die Dokumentation von Klient*innenkontakten via Wire in Patfak,
- eine Befragung einiger Klient*innen durch die Fachkräfte, mittels eines Leitfadens
- Feedback von Klient*innen und Fachkräften zu einzelnen Projektmaßnahmen

Durch diese Methoden wird die Wirkung des Projektes schwerpunktmäßig bei den Fachkräften, bzw. durch deren Brille erfasst. Weitere Evaluationsmaßnahmen, die die Sicht von Klient*innen stärker einbeziehen waren geplant, fanden aber wenig Anklang. Für ein Apptester*innen Projekt fanden sich keine Teilnehmer*innen. Auch die direkte Befragung von Klient*innen durch die Projektkoordinatorin gestaltete sich schwierig. Letzteres war zum großen Teil auf Kontaktbeschränkungen zurückzuführen. Direkter Kontakt zu Klient*innen funktionierte im ersten Jahr der Projektlaufzeit, also vor Ausbruch der Pandemie, weitaus besser.

Befragung von Fachkräften

Der Fragebogen für Fachkräfte (siehe Anhang) umfasst Fragen zu allen drei Zielbereichen.

Zu den Zielbereichen „Digitale Unterstützung“ und „Reflektion der Chancen und Risiken“ wurde jeweils folgendes ermittelt:

- **Der Zuwachs von Wissen und Kompetenzen der Fachkräfte.**
Die Fachkräfte wurden um eine Selbsteinschätzung gebeten. Auf einer Skala von 1-5 sollten sie angeben, inwiefern bestimmte Aussagen vor Start des Projektes auf sie zutrafen, bzw. heute auf sie zutreffen
- **Best Practice Beispiele.**
Die Fachkräfte wurden gebeten, konkrete Beispiele zum Einsatz des erlangten Wissens und der Kompetenzen in der Arbeit mit Klient*innen zu beschreiben und einzuschätzen, welche Wirkung dies auf Klient*innen bzw. die Arbeit mit ihnen hat.
- **Die Wirkung getroffener Projektmaßnahmen.**
Die Fachkräfte wurden gebeten auf einer Skala von 1 bis 5 anzugeben, inwieweit bestimmte Projektmaßnahmen bei ihnen gegebenenfalls zu einem Zuwachs von Wissen und Kompetenzen geführt haben.

Zum dritten Zielbereich „Einführung eines Messengers“ wurde folgendes ermittelt:

- **Zahlen zum Einsatz von Wire mit Klient*innen**
Hier wurde abgefragt, wie vielen Klient*innen Wire als Kommunikationskanal angeboten wurde und wie oft dieses Angebot angenommen wurde.
- **Best-Practice Beispiele.**
Hier wurden die Fachkräfte gebeten konkrete Beispiele dafür zu nennen, wie sie Wire mit Klient*innen nutzen und einzuschätzen, welche Wirkung der Einsatz des Messengers auf die Klient*innen bzw. die Arbeit mit ihnen hat.
- **Gründe, warum Klient*innen Wire nicht nutzen wollen/können (sofern bekannt).**
- **Kompetenz im Umgang mit Wire / den Funktionen von Wire**

Hier konnten sich die Fachkräfte auf einer Skala von 1 bis 5 verorten und angeben, welche Funktionen von Wire sie schon mit Klient*innen bzw. Kolleg*innen genutzt haben.

- **Die Wirkung getroffener Projektmaßnahmen.**

Die Fachkräfte wurden gebeten auf einer Skala von 1 bis 5 anzugeben, inwieweit bestimmte Projektmaßnahmen für sie bei der Einführung von Wire nützlich waren / ihnen zu Kompetenz im Umgang damit verholfen haben.

Die Befragung der Fachkräfte führte die Projektkoordinatorin in Form von etwa einstündigen Gesprächen entlang des Fragebogens.

Das FlexHiF-Team bestand während der Projektlaufzeit aus neun Mitarbeiter*innen, so dass eine anonymisierte Form der Befragung schwierig umzusetzen war. Der Projektkoordinatorin während anhand genannter Beispiele aus Fällen Zuordnungen zu einzelnen Kolleg*innen möglich gewesen. Die Fragebögen wurden während des Gesprächs von der Koordinatorin ausgefüllt. Der Name der jeweiligen Befragten wurde nicht auf dem Fragebogen vermerkt. Die Ergebnisse wurden digital in einem Dokument bzw. einer Excel-Tabelle gesammelt, so dass die Zuordnung einzelner Mitarbeiter zu erfassten Daten (mit Ausnahme von konkret beschriebenen Best-Practice Beispielen mit Wiedererkennungswert) nicht mehr möglich war. Die handschriftlich ausgefüllten Fragebögen wurden im Anschluss vernichtet. Dieses Vorgehen wurde den Befragten zu Beginn der Befragung mitgeteilt

Die aus der bisherigen Arbeit entstandene Beziehung zwischen Fachkräften und Projektkoordinatorin hat Einfluss auf das Antwortverhalten ersterer. Dies wurde in den Gesprächen thematisiert und reflektiert: grundsätzlich, zu Beginn des Interviews von der Koordinatorin, die darauf hinwies, dass es nicht darum geht ihre Arbeit zu beurteilen, sondern deren Wirkung bei den Fachkräften und Klient*innen. Aber auch stellenweise von den Fachkräften selbst, die etwa baten „negative“ Angaben nicht persönlich zu nehmen oder versuchten zu erklären oder zu rechtfertigen warum sie an welcher Stelle diese oder jene Angabe machen. Die Gespräche waren von Offenheit und (Selbst-)Reflektion geprägt. So konnte auch Kritik am Projekt und den Projektmaßnahmen geäußert werden und wurde geäußert.

Befragung von Klient*innen

In der Befragung der Klient*innen lag der Fokus auf der Nutzung unterschiedlicher Kommunikationswege, insbesondere Wire. Die Fachkräfte bekamen einen Leitfaden zur Verfügung gestellt, den Sie mit Klient*innen durchgehen konnten. Das Angebot der Projektkoordinatorin direkt (zum Beispiel über Telefon oder Wire) mit den Klient*innen zu sprechen wurde nicht angenommen.

Der Leitfaden (siehe Anhang) umfasste Fragen dazu, welche Kommunikationswege (E-Mail, Telefon, Messenger) Klient*innen für unterschiedliche Anliegen bevorzugen und was sie an unterschiedlichen Kommunikationswegen gut, beziehungsweise nicht gut finden. Die Antworten wurden der Projektkoordinatorin ohne Angabe der Namen, also anonymisiert übermittelt.

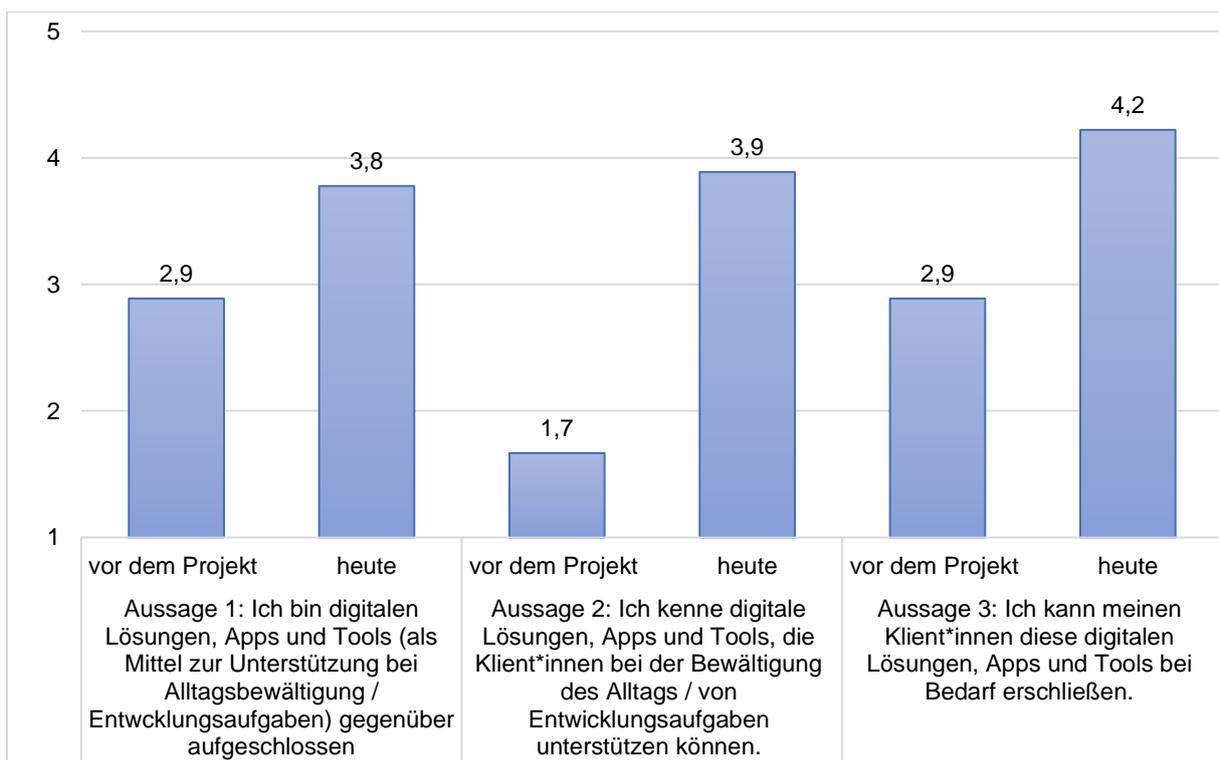
1. Zielbereich: Digitale Unterstützung bei Alltagsbewältigung und Entwicklungsaufgaben

Der Zielbereich 1 umfasst die Integration digitaler Strategien, Apps und Tools in die Hilfeplanung, mit dem Anliegen, Klient*innen hilfreiche Nutzungsformen des Smartphones zu eröffnen, so dass diese ihre Hilfeplanziele leichter erreichen können. Konkret wurden zu Beginn des Projektes folgende Ziele formuliert:

Fachkräfte	Klient*innen
<ul style="list-style-type: none"> • kennen bedarfsgerechte digitale Lösungen, Apps & Tools & können Klient*innen diese erschließen. • sind firm in Sachen Datenschutz & können Klient*innen zu diesem Thema sensibilisieren. 	<ul style="list-style-type: none"> • nutzen digitale Lösungen, Apps & Tools für die Erreichung der Hilfeplanziele. • haben Bewusstsein für Datenschutz & kennen relevante Schutzmaßnahmen.

1.1. Digitale Lösungen, Apps und Tools

Zu diesem Zielbereich wurden den Fachkräften zunächst einige Aussagen vorgelegt zu denen sie angeben sollten, wie sehr diese vor dem Projekt auf sie zutrafen und wie sehr die Aussagen heute (i.e. zum Zeitpunkt der Befragung) auf sie zutreffen. Auf der Skala steht die 1 für „trifft gar nicht zu“ und die 5 für „trifft voll zu“.



Zuwachs an Offenheit: Zur Aussage 1 „Ich bin digitalen Lösungen, Apps und Tools gegenüber aufgeschlossen“ gaben fünf der neun Fachkräfte an, dass diese heute deutlich stärker auf sie zutrifft als vor dem Projekt. Insbesondere jene, die für die Zeit vor dem Projekt einen niedrigen Wert angeben (1 oder 2 auf der Skala) können einen deutlichen Unterschied vermelden: Von 1 auf 3, beziehungsweise von 2 auf 4 auf der Skala. Keine Veränderung verzeichnen insbesondere die Fachkräfte, die schon für die Zeit vor dem Projekt angeben, die Aussage 1 treffe voll auf sie zu. Insgesamt ergibt sich im Mittel ein Zuwachs von 0,9 Punkten auf der Skala.

Zuwachs an Wissen: Die Aussage 2 „Ich kenne digitale Lösungen, Apps und Tools, die Klient*innen bei der Bewältigung des Alltags / von Entwicklungsaufgaben unterstützen können“ trifft laut allen neun Fachkräften heute in einem höheren Maß auf sie zu, als vor dem Projekt, so dass im Schnitt ein Zuwachs von 2,2 Punkten auf der Skala zu verzeichnen ist.

Zuwachs an Kompetenz: Zur Aussage 3 „Ich kann meinen Klient*innen diese digitalen Lösungen, Apps und Tools erschließen“, gaben drei Fachkräfte an, dass diese schon vor dem Projekt voll auf sie zutraf (eine 5 auf der Skala), bei den übrigen, die für die Zeit vor dem Projekt Werte von 1 oder 2 angaben, ist ein Zuwachs von 2 bis 3 Punkten auf der Skala zu verzeichnen. Der Zuwachs beträgt im Mittel 1,3 Punkte auf der Skala.

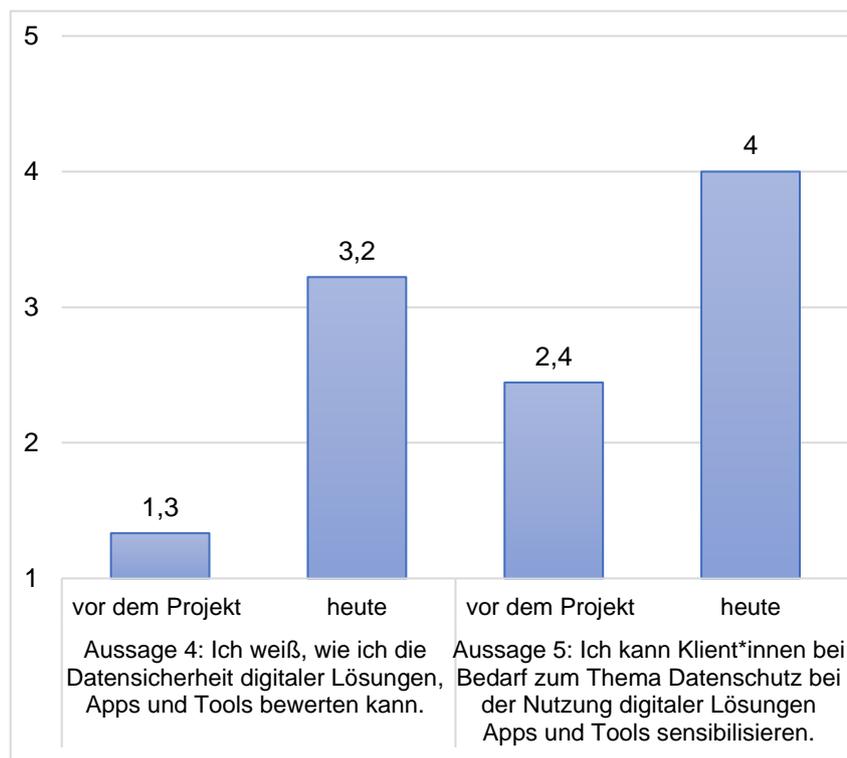
HÄUFIGKEITS- VERTEILUNG	Aussage 1		Aussage 2		Aussage 3	
	vor dem Projekt	heute	vor dem Projekt	heute	vor dem Projekt	heute
trifft gar nicht zu = 1	1	0	4	0	2	0
2	3	1	4	0	3	0
3	3	2	1	3	1	2
4	0	4	0	4	0	3
trifft voll zu = 5	2	2	0	2	3	4

Bemerkenswert: Vor dem Projekt gab es den Selbsteinschätzungen folgend eine recht große Kluft zwischen den Mitarbeiter*innen, betreffend der Offenheit gegenüber digitalen Lösungen, Apps und Tools, sowie der Kompetenz, diese Klient*innen zu erschließen (Aussagen 1 und 3). Diese „Kluft“ konnte tendenziell geschlossen werden.

1.2. Datenschutz

Zuwachs an Wissen: Die Aussage 4 „Ich weiß, wie ich die Datensicherheit digitaler Lösungen, Apps und Tools bewerten kann“ traf laut aller Fachkräfte in der Zeit vor dem Projekt kaum bis gar nicht auf sie zu. Für den heutigen Zeitpunkt gibt die Mehrheit der Fachkräfte deutlich höhere Werte, zwischen 3 und 5 an. Dies ergibt einen deutlichen Zuwachs von, im Mittel, 1,9. Lediglich 2 der Fachkräfte konnten für sich keinen Zuwachs verzeichnen.

Zuwachs an Kompetenz: Entsprechend hat sich auch die Zustimmung zur Aussage 5 „Ich kann Klient*innen zum Thema Datenschutz sensibilisieren“ entwickelt. Insbesondere die sechs Fachkräfte, auf die diese Aussage vor dem Projekt nach eigener Angabe gar nicht oder nur kaum zutraf (1 oder 2 auf der Skala) gaben für den heutigen Zeitpunkt um 2 bis 3 Punkte höhere Werte auf der Skala an, so dass nun fast alle Fachkräfte bei



Werten von 3 oder höher liegen. Im Mittel ergibt sich daraus ein Zuwachs von 1,6 Punkten auf der Skala.

Bemerkenswert: Aus Sicht der meisten Fachkräfte scheint das Wissen, wie Datenschutz bewertet werden kann, nicht zwingend Voraussetzung dafür, Klient*innen zum Thema zu sensibilisieren. Sechs der neun Fachkräfte ordnen sich zur Aussage 5 höher ein als zur Aussage 4. Hier wäre evtl. eine andere Formulierung klarer gewesen (z.B. „Ich kann Klient*innen Kriterien zur Bewertung des Datenschutzes von digitalen Lösungen Apps und Tools vermitteln“).

HÄUFIGKEITS- VERTEILUNG	Aussage 4:		Aussage 5:	
	vor dem Projekt	heute	vor dem Projekt	heute
trifft gar nicht zu = 1	6	1	2	0
2	3	2	4	1
3	0	1	1	2
4	0	4	1	2
Trifft voll zu= 5	0	1	1	4

1.3. Anwendung in der Praxis

Zusätzlich zur oben präsentierten Selbsteinschätzung der Fachkräfte, wurde abgefragt zu welchen Bereichen sie digitale Strategien, Apps und Tools empfohlen, beziehungsweise diese in der Arbeit mit Klient*innen genutzt haben. Insgesamt wurden 13 mögliche Bereiche abgefragt. Aus den Nennungen der Fachkräfte ergibt sich folgende Rangliste:

Rang	Bereich (Anzahl Nennungen)	Beispiele für digitale Strategien, Apps und Tools in diesem Bereich
1	Übersetzung (6)	Übersetzungs-Apps, Online-Checklisten
	Wohnungssuche (6)	Wohnungssuche-Apps
2	Kalender / Terminplanung (5)	Kalender-Apps
	To-Do Listen (5)	Apps zum Erstellen von Listen
	Haushaltsführung (5)	Koch- und Rezept-Apps
3	Online-Suche und Recherche (5)	Suchmaschinen / Online-Plattformen
	ÖPNV (4)	VRR / DB / Ruhrbahn-App
4	Finanzen (4)	Finanzplaner-Apps / Haushaltsbuch-Apps
	Freizeitgestaltung (3)	Soziale Netzwerke, Online-Portale
5	Politische Bildung / Teilhabe (3)	Wahl-O-Mat / Kandidatencheck
	Gesundheit inkl. Schwangerschaft / kindliche Entwicklung (3)	App zur Prävention von Giftunfällen, Liebscher & Bracht (Schmerztherapie)
	Etablieren von Gewohnheiten (3)	Habit-Tracking-Apps / Happy-Kids-Time
5	Navigation (2)	Navigations-Apps

Die Mehrheit der Fachkräfte gab an in fünf bis sieben der 13 Bereiche digitale Lösungen Apps und Tools empfohlen oder mit den Klient*innen genutzt zu haben. Im Folgenden werden einige konkrete Beispiele für die Nutzung digitaler Lösungen, Apps und Tools vorgestellt.

1.4. Konkrete Beispiele

Übersetzungs-Apps wurden von den Fachkräften für ihre Arbeit als enorm hilfreich beschrieben, da diese kurze Terminabsprachen oder kurzen Austausch von Informationen enorm vereinfachen, da das umständliche Hinzuschalten von Übersetzer*innen für „Kleinigkeiten“ wegfiel.

Im Bereich **Wohnungssuche** berichteten mehrere Fachkräfte, dass Klient*innen entsprechende Apps oft schon auf dem Schirm hatten und spätestens nach Anstoß durch die Fachkraft aktiv nutzten. Dies stellte für sie eine Erleichterung bei der Wohnungssuche dar. Auch der Hinweis, online nach Checklisten für den Umzug zu suchen, wurde laut Fachkräften gerne angenommen und war sehr hilfreich.

Eine Fachkraft berichtete, dass dadurch, dass sie Klient*innen nahegelegt hatte, den **Terminkalender** des Smartphones (samt Erinnerungsfunktion) zu nutzen, deren Zuverlässigkeit bei Terminabsprachen deutlich erhöht wurde.

Im Bereich **Haushaltsführung** nehmen insbesondere Klient*innen aus dem 41er Bereich den Vorschlag, Kochbuch-Apps zu nutzen gut an. Hier finden sie nicht nur Rezepte, sondern auch dazu passende Einkaufslisten, was sie als hilfreich empfinden. In einem 27er-Fall wirkte die Nutzung der Einkaufs-App „Bring“ in einem Partnerschaftskonflikt deeskalierend, da durch diese der Einkauf als gemeinsame Aufgabe gesetzt und wahrgenommen wurde.

Eine Fachkraft berichtete von einem Klienten, der durch die Nutzung einer **ÖPNV-Fahrplan**-App eine enorme Erleichterung der Alltagsplanung erfuhr, da er nun gezielt zur richtigen Zeit zu Bus oder Bahn gehe, statt – wie vorher – auf gut Glück zur Haltestelle zu gehen und dann teilweise lange warten zu müssen.

Für den Bereich **Finanzen** beschrieb eine der Fachkräfte, dass der Einsatz einer entsprechenden App bei der Klientin zu deutlich mehr Sicherheit bezüglich der eigenen finanziellen Lage gesorgt habe und so Sorgen und Ängste genommen werden konnten.

Im Bereich **politische Bildung / Teilhabe** ergab sich durch die zu der Zeit anstehende Kommunalwahl aus dem Gespräch mit Klient*innen teilweise Bedarf. Hier konnte der „Kandidaten-Check“ des WDR empfohlen werden und wurde von den Klient*innen mit Begeisterung angenommen. Diese berichteten den betreffenden Fachkräften, den Link auch an Freunde und Bekannte weitergeleitet zu haben.

In einem 27er Fall wurde im Bereich „**Etablieren von Gewohnheiten**“ die App „Happy-Kids-Timer“ eingesetzt, die Kinder durch die Morgen- bzw. Abendroutine führt. So konnten Konflikte, zu denen es zuvor zwischen der Mutter und dem Jungen gekommen war vermieden werden.

Im Bereich „**Gesundheit**“ wurde im Frauenfrühstück der Whats-App Kanal „Liebscher- und Bracht“ (zum Thema Schmerztherapie) empfohlen. Übungen daraus wurden auch teilweise gemeinsam durchgeführt. Die Klient*innen nahmen diesen Hinweis gerne an und konnten eigenen Berichten zufolge daraus einen Mehrwert für sich ziehen.

1.5. Wirkung der Projektmaßnahmen

Zu den Projektmaßnahmen konnten die Fachkräfte angeben, inwiefern diese zu den oben genannten Ergebnissen im Zielbereich 1 beigetragen haben, beziehungsweise für sie persönlich im Hinblick auf die Projektziele hilfreich waren. Dies sollten sie anhand einer Skala von 1 (gar nicht hilfreich) bis 5 (sehr hilfreich) angeben.

Die **Schulung Alltagsbewältigung und Entwicklungsaufgaben** bzw. die dazu erstellten Materialien wurde von acht der neun Fachkräfte bewertet (Es gab eine Enthaltung, da die Schulung nicht besucht / die Materialien nicht genutzt wurden). In der Bewertung ergab sich bei Einzelwerten von 3 bis 5 ein Mittelwert von 4 auf der Skala.

Das Angebot, sich nach Bedarf **Fachberatung / Unterstützung** bei der Projektkoordinatorin zu holen wurde von sechs der neun Fachkräfte wahrgenommen. Bei deren Bewertung dieser Maßnahme ergab sich ein Mittelwert von 4,3 mit Einzelbewertungen zwischen 3 und 5.

Den **Input und Austausch im Team, bzw. in der Fachdienstkonferenz** bewerteten acht der neun Fachkräfte (eine Enthaltung). Im Mittel ergibt sich hier ein Wert von 3,6, wobei die Meinungen stark auseinander gehen (zwischen 2 und 5). Niedrige Bewertungen begründeten betreffende Fachkräfte damit, dass sie die Teamsitzung als ungünstigen Rahmen für die Arbeit am Projekt empfanden. Der Raum den „DigitEmpo“ eingenommen habe sei im Vergleich zu anderen relevanten Themen ihrer Arbeit überdimensioniert. Andere Fachkräfte, die höhere Werte abgaben bedauerten die Tatsache, dass „DigitEmpo“, wie es eine Kollegin ausdrückte „in den Team-Sitzungen keinen ruhigen Platz habe finden dürfen“.

Für den **DigitEmpo-Newsletter** gaben alle neun Fachkräfte eine Bewertung ab. Dieser wurde im Mittel mit einer 2,8 auf der Skala bewertet und überwiegend als weniger hilfreich empfunden. Die Bewertungen der meisten Fachkräfte lagen zwischen 1 und 3. Dabei gaben einige Fachkräfte als Grund an, dass sie beim Sichten einer Vielzahl der E-Mail nicht immer dazu kämen, den Newsletter gleich zu lesen, so dass dieser dann in den Hintergrund und in Vergessenheit gerate. Diejenigen Fachkräfte, die sich mit den Inhalten des Newsletters nach eigener Aussage befasst hatten, schätzen diesen im Vergleich als hilfreicher ein.

Interessanterweise erhielten insbesondere die Maßnahmen, die nicht allen Fachkräften zugänglich waren beziehungsweise nicht von allen wahrgenommen wurden durchweg Höchstbewertungen (Im Mittel zwischen 4,5 und 5). Die durchschlagende Wirkung des **Workshops „Digitale Entdeckungsreise“**, des **Miniworkshops „Datenschutz to Go“** sowie **der Input und Austausch im Frauenfrühstück** sowie die **„Offene Sprechstunde für Fachkräfte mit Klient*innen“** wurde von den betreffenden Fachkräften darauf zurückgeführt, dass hier konkrete und akute Bedarfe der Klient*innen, bzw. eigene Bedarfe der Mitarbeiter*innen im angegangen wurden und so ein unmittelbarer Mehrwert entstand. Fachkräfte, die aus terminlichen Gründen keine Gelegenheit hatten, an einem der Miniworkshops „Datenschutz to Go“ teilzunehmen, bedauerten dies.

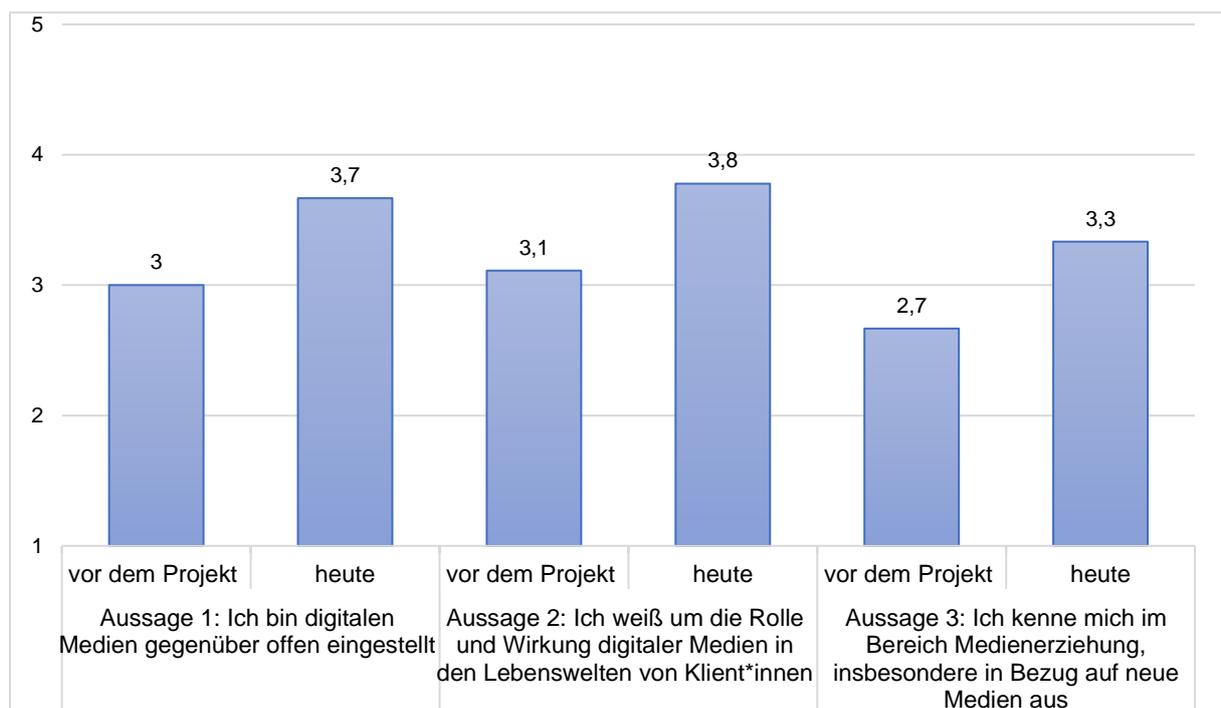
2. Zielbereich: Reflektion der Chancen und Risiken digitaler Mediennutzung

In diesem Zielbereich wurde das Anliegen verfolgt, eine Reflektion über die Chancen und Risiken digitaler Mediennutzung im FlexHiF-Team sowie unter Klient*innen anzuregen. Folgende Ziele wurden formuliert:

Fachkräfte	Klient*innen
<ul style="list-style-type: none"> • kennen sich in digitalisierten Lebenswelten sowie in den Bereichen Medienerziehung & -bildung aus. • bieten bedarfsgerechte Beratung & Unterstützung an. 	<ul style="list-style-type: none"> • finden Orientierung bezüglich ihrer Mediennutzung bzw. können ihren Kindern Begleitung & Orientierung bieten. • können sich, bzw. ihren Kindern bewusst Grenzen setzen & kennen Alternativen.

2.1. Digitale Medien, Lebenswelten und Medienerziehung

Den Fachkräften wurden zunächst Aussagen vorgelegt, zu denen sie angeben sollten, wie sehr diese Aussagen vor dem Projekt auf sie zutrafen und heute (zum Zeitpunkt der Befragung) auf sie zutreffen. Auf der Skala steht eine 1 für „trifft gar nicht zu“ und die 5 für „trifft voll zu“.



Zuwachs an Offenheit: Zur Aussage 1 „Ich bin digitalen Medien gegenüber offen eingestellt“ geben vier von neun Fachkräften für die Zeit vor dem Projekt an, die Aussage treffe gar nicht bzw. kaum auf sie zu. Für den heutigen Zeitpunkt gibt nur eine Fachkraft einen Wert unter 3 an. Für fünf der neun Fachkräfte, die überwiegend schon für die Zeit vor dem Projekt für sich einen mittleren bis hohen Wert (zwischen 3 und 5) angaben, hat sich durch das Projekt kein Zuwachs an Offenheit ergeben. Im Mittel ergibt sich so ein Anstieg von 0,7 Punkten auf der Skala.

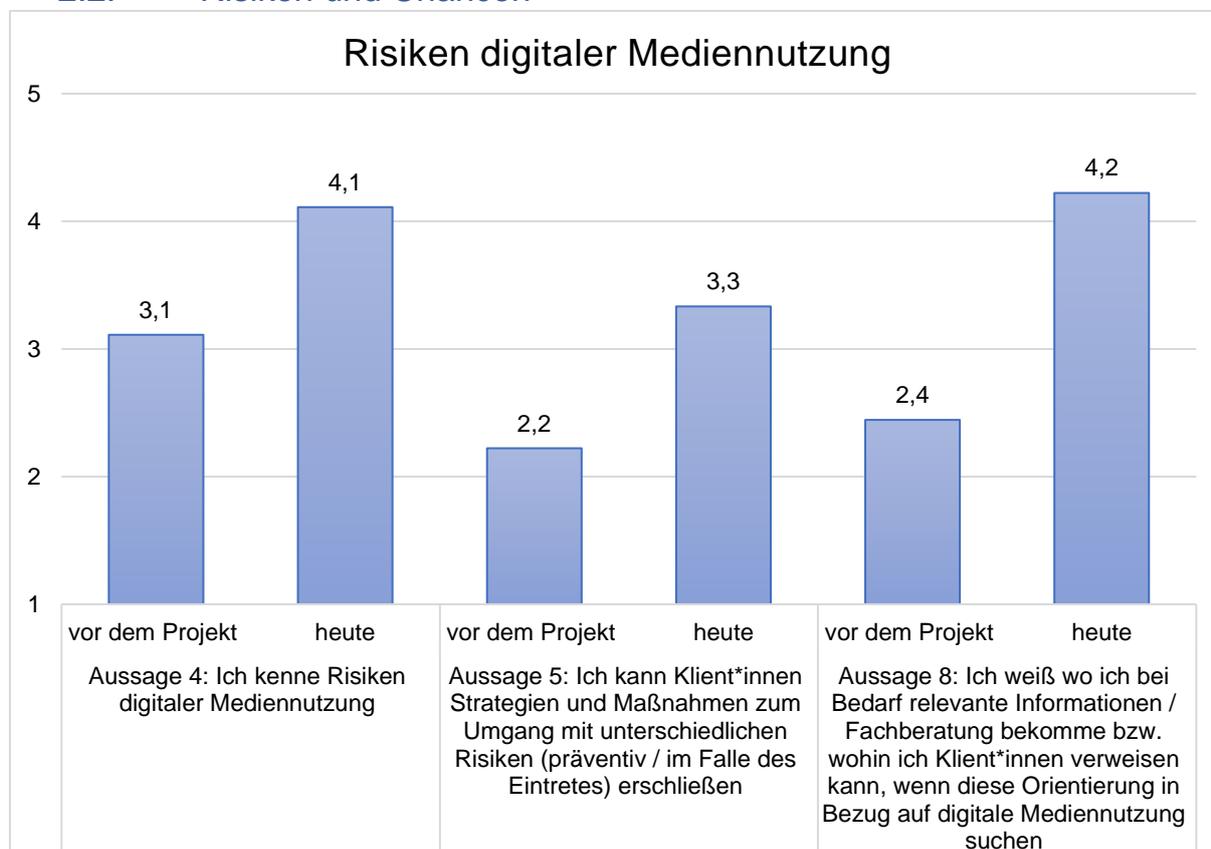
Zuwachs an Wissen: Zur Aussage 2 „Ich weiß um die Rolle und Wirkung digitaler Mediennutzung in den Lebenswelten von Klient*innen“) stimmt die Einordnung der

Fachkräfte auf der Skala weitestgehend mit der zur Aussage 1 überein. Auch hier ergibt sich im Mittel ein Zuwachs von 0,7 Punkten auf der Skala.

Zur Aussage 3 „Ich kenne mich im Bereich Medienerziehung, insbesondere in Bezug auf neue Medien aus“ liegt der Zuwachs im Mittel ebenfalls bei 0,6 Punkten auf der Skala. Fünf der neun Fachkräfte geben hier einen Zuwachs von je einem Punkt auf der Skala an, so dass sich für den heutigen Zeitpunkt acht der Fachkräfte bei 3 oder 4 auf der Skala verorten.

HÄUFIGKEITS- VERTEILUNG	Aussage 1:		Aussage 2:		Aussage 3:	
	vor dem Projekt	Heute	vor dem Projekt	heute	vor dem Projekt	heute
trifft gar nicht zu = 1	1	0	1	0	1	0
2	3	1	2	1	2	1
3	2	3	3	2	5	4
4	1	3	1	4	1	4
trifft voll zu = 5	2	2	2	2	0	0

2.2. Risiken und Chancen

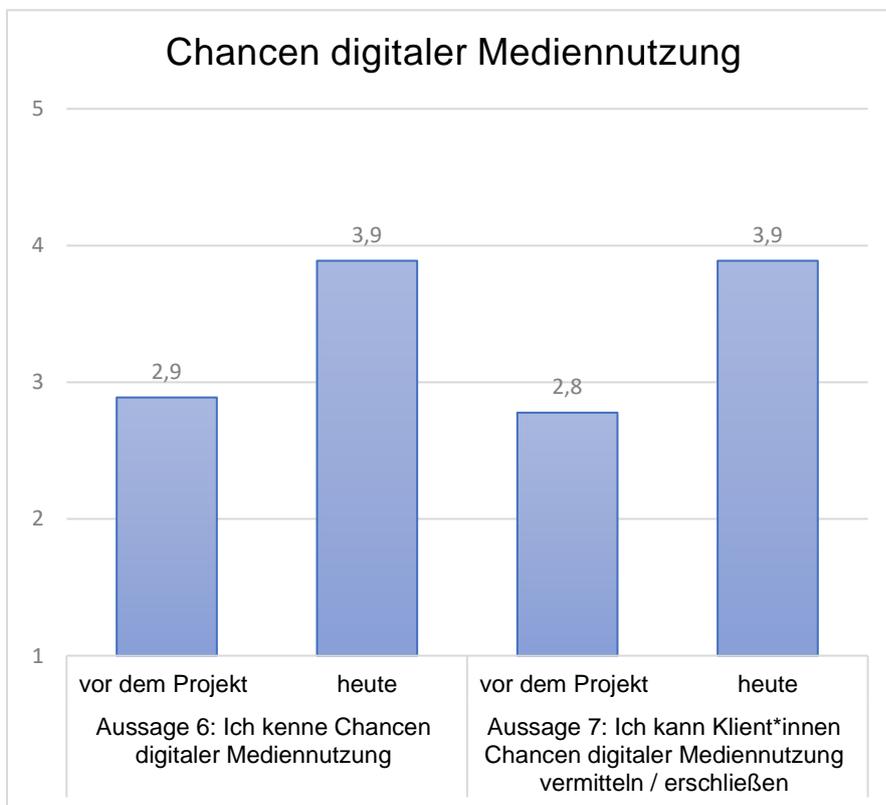


Zuwachs an Wissen: Zur Aussage 4 „Ich kenne Risiken digitaler Mediennutzung“ geben fünf der Fachkräfte einen im Vergleich zu der Zeit vor dem Projekt deutlichen Zuwachs (2 Punkte im Schnitt) auf der Skala an. Die vier Fachkräfte, die keinen Zuwachs verzeichnen können, gaben schon für die Zeit vor dem Projekt hohe Werte (bei 4 oder 5) an. Im Mittel ergibt sich so ein Zuwachs von einem Punkt auf der Skala.

Zur Aussage 8 „Ich weiß, wo ich bei Bedarf relevante Informationen / Fachberatung finde, bzw. wohin ich Klient*innen verweisen kann, wenn diese Orientierung in Bezug auf digitale Mediennutzung suchen“, liegt der Zuwachs im Mittel bei 1,8 Punkten auf der Skala. Hier gaben nahezu alle Fachkräfte an, dass die Aussage heute in deutlich höherem Maße zutrefte als vor dem Projekt.

Zuwachs an Kompetenz: Zur Aussage 5 „Ich kann Klient*innen Strategien und Maßnahmen zum Umgang mit unterschiedlichen Risiken (präventiv / im Falle des Eintretens) erschließen“, gaben für die Zeit vor dem Projekt drei Fachkräfte an, diese Aussage treffe gar nicht auf sie zu. 5 weitere Fachkräfte verorteten sich bei 2 oder 3 auf der Skala. Somit ergibt sich für die Zeit vor dem Projekt ein besonders niedriger Zustimmungswert. Im Vergleich dazu gaben für den Zeitpunkt der Befragung jeweils vier der Fachkräfte einen Wert von 3 beziehungsweise 4 auf der Skala an. Im Schnitt kann so ein Zuwachs von 1,1 Punkten verzeichnet werden.

HÄUFIGKEITS- VERTEILUNG	Aussage 4:		Aussage 5:		Aussage 8:	
	vor dem Projekt	Heute	vor dem Projekt	heute	vor dem Projekt	heute
trifft gar nicht zu = 1	0	0	3	0	2	0
2	4	0	2	1	4	0
3	1	1	3	4	1	1
4	3	6	1	4	1	5
trifft voll zu = 5	1	2	0	0	1	3



Zuwachs an Wissen: Zur Aussage 6 „Ich kenne Chancen digitaler Mediennutzung“ gaben die Fachkräfte im Mittel etwas niedrigere Werte an, als zur Kenntnis der Risiken. Sowohl für den Zeitpunkt der Befragung (3,8 im Mittel) als auch für die Zeit vor dem Projekt (2,9 im Mittel). Dabei sahen sechs der neun Fachkräfte für sich einen Zuwachs an Wissen. Im Mittel liegt dieser bei einem Punkt auf der Skala.

Zuwachs an Kompetenz: Sieben der Fachkräfte gaben an, der Aussage 7 („Ich kann Klient*innen die Chancen digitaler Mediennutzung vermitteln und erschließen“) zum Zeitpunkt der Befragung besser zustimmen zu können, als vor dem Projekt. Der Anstieg liegt im Mittel bei 1,1 Punkten auf der Skala.

HÄUFIGKEITS- VERTEILUNG	Aussage 6:		Aussage 7:	
	vor dem Projekt	heute	vor dem Projekt	Heute
trifft gar nicht zu = 1	0	0	1	0
2	4	0	3	1
3	3	2	3	0
4	1	6	1	7
trifft voll zu = 5	1	1	1	1

2.3. Anwendung in der Praxis

Zusätzlich zur oben präsentierten Selbsteinschätzung der Fachkräfte zu Wissen und Kompetenzen wurde abgefragt, zu welchen Themenbereichen sie mit ihrem Klienten*innen gearbeitet haben. Insgesamt wurden neun unterschiedliche Themenbereiche abgefragt, die jedoch nicht immer trennscharf voneinander zu unterscheiden sind. Aus den Nennungen der Fachkräfte ergibt sich folgende Rangliste:

Rang	Themenbereich (Anzahl Nennungen)
1	Wirkung digitaler Medien auf Bindung und Beziehung (8)
	Reflektion der eigenen Mediennutzung (8)
2	Kommunikation mittels digitaler Medien (6)
	Medienerziehung, Nutzungsregeln in der Familie (6)
	Persönlichkeitsrechte, Schutz personenbezogener Daten (6)
3	Medienbildung / Bildung mittels digitaler Medien (5)
	Sucht / Exzessive Mediennutzung (5)
4	Digitale Gewalt (4)
	Kostenfallen, Abos, Verträge (4)

Die Mehrheit der Fachkräfte gab an zu sechs bis acht der Themenbereiche gearbeitet zu haben. Zu diesen Themenbereichen gaben die Fachkräfte konkrete Beispiele aus der Arbeit mit Klient*innen an, die im Folgenden kurz beschrieben werden.

2.4. Konkrete Beispiele

Die **Wirkung digitaler Medien auf Bindung und Beziehung**, sowie **die Reflektion digitaler Mediennutzung** waren nach Angaben fast aller Fachkräfte (acht von neun), alltägliches Thema in der Arbeit mit Klient*innen. In der Nennung konkreter Beispiele konnten diese beiden recht weiten Themenbereiche spezifiziert werden:

Die Wirkung digitaler Medien auf Bindung und Beziehung war insbesondere bei der Begleitung von Eltern Thema. So berichten Fachkräfte, dass insbesondere Mütter und Väter von Babys und Kleinkindern regelmäßig dafür sensibilisiert werden müssen, wie ihre eigene Smartphone-Nutzung auf Bindung und Beziehung zu den Kindern wirkt. Im Frauenfrühstück brachten auch Mütter älterer Kinder dieses Thema auf und diskutierten, wie das Smartphone im Familienalltag zur Barriere für Kontakte zwischen den Familienmitgliedern wird.

In Bezug auf **Medienerziehung, Nutzungsregeln und den Schutz persönlicher Daten** formulierten viele Klient*innen eine gewisse Überforderung. Das Workshop-Angebot „Digitale Entdeckungsreise“ wurde daher dankbar angenommen. Sowohl teilnehmende Kinder als auch deren Eltern formulierten Bedarf für mehr solcher Angebote. Das Feedback der Teilnehmer*innen war weitestgehend sehr positiv.

Das Thema **Kommunikation mittels digitaler Medien** wurde insbesondere im Kontext Begleiteter Umgänge (BU) häufig mit Klient*innen aufgenommen. Hier ging es in einem Fall beispielsweise darum, Abgrenzung zu lernen (über die Auswahl der Kommunikationswege bzw. das Blockieren / Abschalten digitaler Kommunikationswege, auf denen die Kommunikation mit dem*der Expartner*in nicht gut verlief).

Der Übergang zu **digitaler Gewalt** ist im BU Bereich oft fließend, zum Beispiel, weil Expartner*innen digitale Kommunikationsmittel nutzen um Macht zu demonstrieren oder Druck aufzubauen. Hier werden zum Beispiel teilweise Hassmails versendet, so dass Interventionen Seitens der Fachkräfte notwendig sind.

Digitale Gewalt war aber auch in anderen Arbeitsbereichen (§27/§41) Thema. So wurde zum Beispiel in einem Fall eine Klientin von ihrem Partner mittels digitaler Medien überwacht. Hier eine Lösung herbeizuführen war schwierig, insbesondere, da die betreffende Klientin sich dafür nicht offen zeigte.

In einem anderen Fall erlebte eine junge volljährige Klientin digitale Überwachung durch ihre Familie. Hier konnte durch Gespräche bei der jungen Frau das Bewusstsein dafür geschaffen werden, dass der unerlaubte Zugriff auf ihr Smartphone einen unrechtmäßigen Eingriff in ihre Privatsphäre darstellt. Es wurde deutlich, dass sowohl bei Fachkräften als auch bei Klient*innen Wissen zur konkreten Rechtslage und möglichen Maßnahmen bei digitaler Gewalt fehlte.

Bei jungen Klient*innen (§41) war die Frage nach **Mobilverträgen und damit verbundenen langfristigen Kosten** oftmals Thema, in dem die Fachkräfte die Klient*innen auch mit Blick auf die generelle finanzielle Lage beraten.

Im Bereich **digitale Kommunikation / soziale Medien** fanden laut Fachkräften eine Reihe von Gesprächen, insbesondere mit jüngeren Klient*innen, zu der Frage statt, welche persönlichen Informationen geteilt werden können, welche lieber nicht oder, allgemeiner, welche Art von Nachrichten oder Posts je nach Kontext angemessen sind.

2.5. Wirkung der Projektmaßnahmen

Die **Schulung „Familie und Beziehung: Faktor Smartphone“** und die dazugehörigen Materialien wurden von sechs der neun Fachkräfte bewertet. Dabei ordnete eine der Fachkräfte die Schulung als sehr hilfreich ein. Drei der Fachkräfte gaben eine 4 auf der Skala an, zwei der Fachkräfte eine 3. Im Mittel ergibt das einen Wert von 3,8 auf der Skala.

Den **Input und Austausch im Team, bzw. in den Fachdienstkonferenzen** bewerteten acht der Fachkräfte. Der Mittelwert liegt hier bei 3. Die der Fachkräfte gaben eine 3 auf der Skala an, drei der Fachkräfte eine 4. Die übrigen Beiden ordneten die Maßnahme bei 1 bzw. 2 auf der Skala ein, empfanden sie also wenig bis gar nicht hilfreich.

Der **DigitEmpo-Newsletter** erreicht im Hinblick auf den Nutzen für den Zielbereich 2 einen mittleren Wert von 2,1 auf der Skala, war also aus Sicht der meisten Fachkräfte wenig hilfreich. Wie schon oben ausgeführt, gaben viele Fachkräfte an, der E-Mailnewsletter gehe in der Flut von E-Mails und Aufgaben unter.

Als besonders hilfreich bewerteten teilnehmende Fachkräfte auch hier den **Workshop „digitale Entdeckungsreise“** (eine 5 auf der Skala), die offene Sprechstunde (eine 4 auf der Skala), die **Workshops „Datenschutz to Go“** und den **Input beim Frauenfrühstück**. (jeweils eine 5 auf der Skala). Auch die Fachberatung nach Bedarf erhielt mit 4,75 Punkten auf der Skala eine sehr positive Bewertung.

Hier, wie auch bei der Wirkung der Maßnahmen im Zielbereich 1 wird deutlich, dass Projektmaßnahmen besonders dann als hilfreich empfunden wurden, wenn sie

- konkrete und akute Bedarfe von Klient*innen und Fachkräften aufgreifen und angehen
- Theorie und Praxis zusammenbringen, und Möglichkeiten zum begleiteten „Learning by Doing“ bieten.

Dies bestätigte sich auch in den Antworten der Fachkräfte zur offenen Frage, welche Maßnahmen zu den jeweiligen Zielbereichen gefehlt hätten, bzw. welche sie noch

vorschlagen würden und ob sie noch Kommentare, Anmerkungen und Ideen hätten. Hier wurden beispielsweise (jeweils mehrfach) folgende Wünsche genannt:

- Mehr Formate wie „Datenschutz to Go“, die bei den tatsächlichen (wenn auch „privaten“) Bedarfen der Fachkräfte ansetzen und so für die Arbeit mit Klient*innen wichtiges Wissen vermitteln, innerhalb der Arbeitszeit.
- Mehr gemeinsames Lernen mit den Klient*innen, wie zum Beispiel beim Workshop „Digitale Entdeckungsreise“, bzw. mehr Input in Gruppen, wie dem Frauenfrühstück und der Jungen-Frauen-Gruppe.
- Mehr „Basic-Wissen“ rund um das Smartphone, digitale Medien und deren technische Handhabung. Hier schlug eine Fachkraft individuelle, bedarfsorientierte Mini-Coachings vor. Teilweise waren solche basalen Fragen in der individuellen Fachberatung angebracht und erklärt worden.

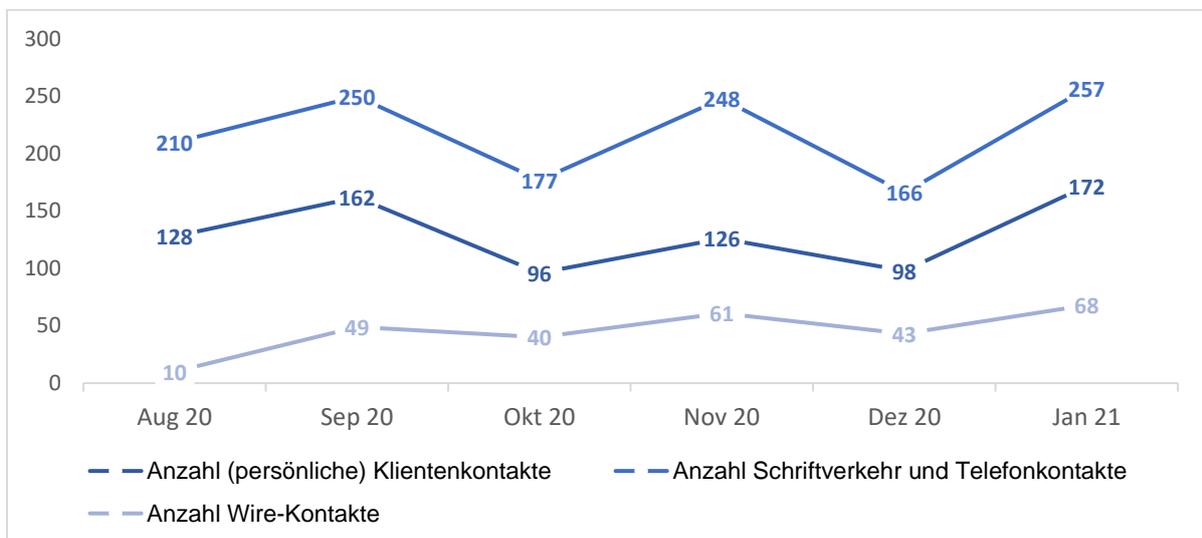
3. Zielbereich: Einführung von „Wire“ zur Kommunikation zwischen Fachkräften und Klient*innen.

Mit der Einführung des Messengers Wire wird das Ziel verfolgt, Klient*innen niedrigschwellige Kommunikationswege mit den Fachkräften der Flexiblen Hilfen zu bieten. Dabei soll Wire eine Ergänzung zu bestehenden Kommunikationswegen (Telefon, E-Mail, SMS), die bisher genutzt werden, sein. Der Messenger soll eine einfache, datensichere Möglichkeit des Austauschs (auch z.B. von Dokumenten) bieten und Absprachen erleichtern. Folgende Ziele wurden formuliert:

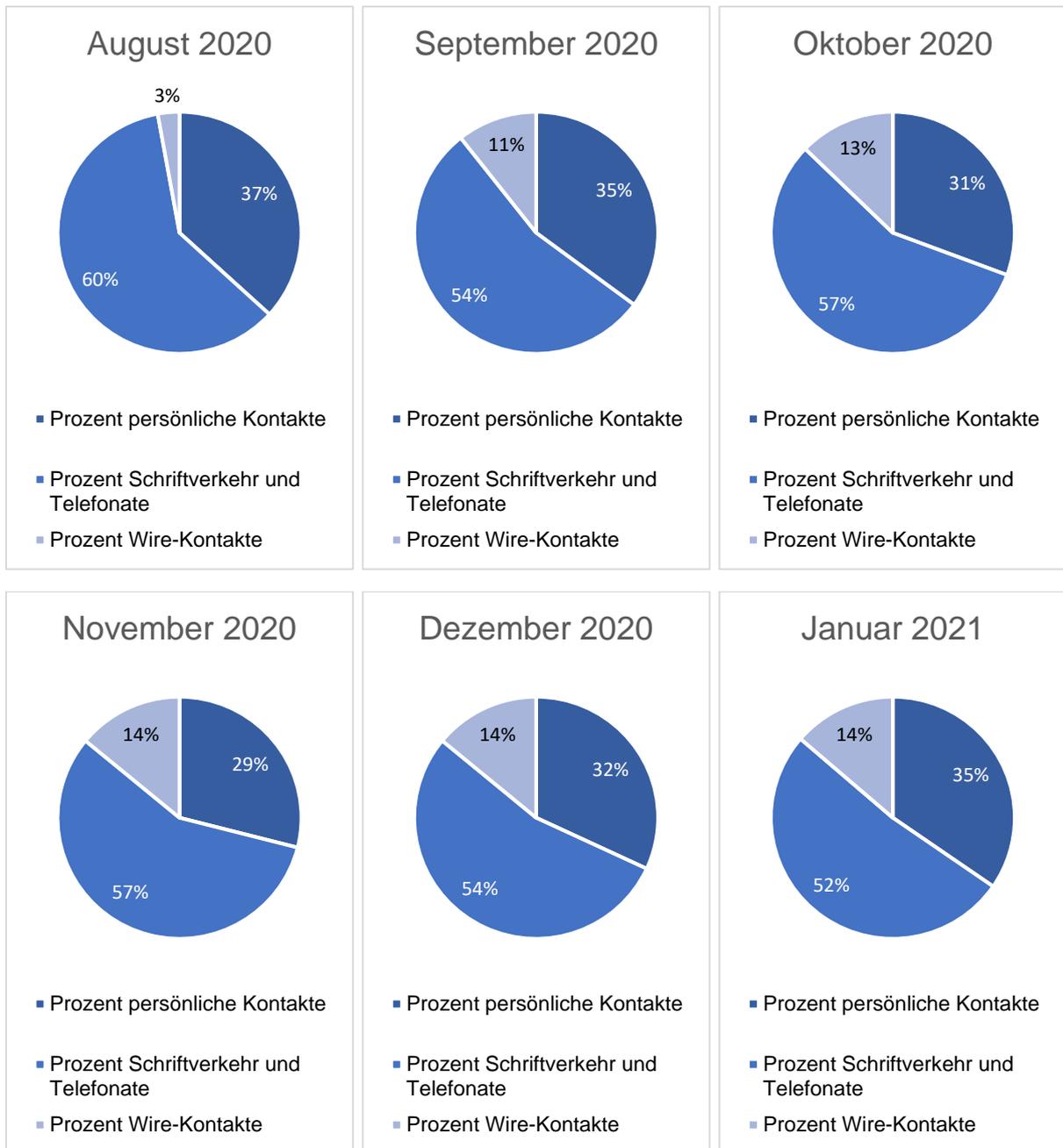
Fachkräfte	Klient_innen
<ul style="list-style-type: none"> • bieten bedarfsgerechte, niedrigschwellige Kommunikationswege. • können Wissen & Informationen einfach teilen. 	<ul style="list-style-type: none"> • sind gut im Kontakt mit der Fachkraft. • Absprachen funktionieren zuverlässig. • Wissen & Informationen kommen an.

3.1. Nutzungszahlen

Im Juli 2020 wurde in der Dokumentationssoftware Patfak unter „Terminarten“ eine eigene Kategorie „Wire-Kontakte“ eingeführt. Zuvor wurden Wire-Kontakte nicht explizit erfasst, sondern je nach Art und Umfang in den Kategorien „Klientenkontakte“ (z.B. Videotelefonate während der Corona-Zeit) oder „Schriftverkehr und Telefonate“ (z.B. Terminabsprachen, kurze Kommunikation zwischendurch) vermerkt. Ab August 2020 steht ein Überblick zur Anzahl von **Wire-Kontakten, im Verhältnis zu anderen Kontaktarten**, zur Verfügung:



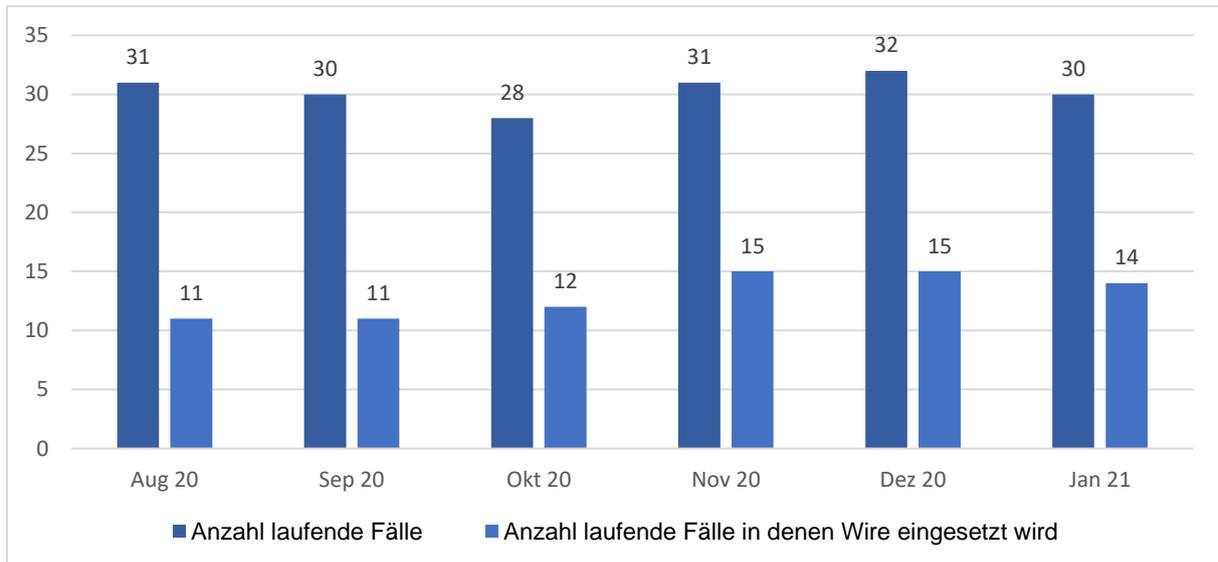
Für die Monate August 2020 bis Januar 2021 ergeben sich folgende prozentualen Verhältnisse:



Die im vorliegenden Abschnitt betrachtete Anzahl von Terminen unterschiedlicher Kategorien variiert aus unterschiedlichen Gründen. So können zum Beispiel Urlaubs- und Krankheitszeiten, insbesondere der Fachkräfte, die Wire mit vielen Klient*innen nutzen, zu signifikanten Abweichungen führen. Außerdem beeinflussen jeweils geltende Corona-Schutzmaßnahmen Bedarf und Nutzung digitaler Alternativen zu direkten Treffen. Klare Trends lassen sich erst aus einer längerfristigen Erfassung der Zahlen ableiten.

Durch die Eintragung von Wire-Kontakten lässt sich auch die **Anzahl laufender Fälle in denen Wire genutzt wird** zur Gesamtzahl laufender Fälle in einem jeweiligen Monat in Bezug setzen: Demnach ergeben sich folgende prozentuale Anteile:

Im August 2020 wurde Wire in 35 % der laufenden Fälle zur Kommunikation zwischen Klient_innen und Fachkräften genutzt. Im September 2020 in 37 %, im Oktober 2020 in 43%, im November 2020 in 48% der Fälle und im Dezember 2020 sowie im Januar 2021 in jeweils 47% der Fälle.



Gründe, warum Klient*innen das Angebot Wire zu nutzen nicht annehmen.

Im Rahmen der Befragung wurden die Fachkräfte gebeten die Gründe – sofern bekannt – zu nennen, warum Klient*innen das Angebot Wire zu nutzen nicht annahmen. Diese Gründe zu kennen erlaubt eine Einschätzung der Bedarfe und Vorlieben von Klient*innen, aber auch möglicher Hürden und Herausforderungen, mit denen sie bei der Nutzung digitaler Kommunikationswege konfrontiert sind.

- Fünf der neun Fachkräfte gaben an, dass Klient*innen das Angebot Wire zu nutzen abgelehnt hatten, weil nicht genügend Speicherplatz auf dem Handy zur Verfügung stehe und/oder in manchen Fällen das Mobiltelefon der Klient*innen zu alt für die Nutzung von Wire sei.
- In einem Fall wurde auch mangelndes Datenvolumen bzw. Zugang zum Internet als Grund genannt.
- Zwei der Fachkräfte berichteten, dass Klient*innen aus Sorge um den Datenschutz die Nutzung von Wire ablehnten.
- In einem Fall lehnte die Klient*in die Nutzung eines weiteren schriftlichen Kanals ab, da ihre Kommunikation grundsätzlich von Eltern und Brüdern überwacht wurde und sie sich nicht weiter transparent machen wollte.
- Drei der Fachkräfte berichteten, dass Klient*innen die Nutzung von Wire mit dem Argument ablehnten, bereits WhatsApp zu nutzen. Diese Klient*innen waren mit WhatsApp zufrieden und wollten keine weiteren Messenger installieren.
- In anderen Fällen waren die Klient*innen mit der bisherigen Kommunikation via Telefon, SMS und E-Mail zufrieden, so dass sie keinen Bedarf für Wire als zusätzlichen Kanal hatten.
- Speziell in Zeiten von Kontaktbeschränkungen gab es auch Klient*innen, die unter dem Wegfall persönlicher Kontakte litten und ohnehin einen „digitalen Overkill“ erlebten, so dass sie persönliche Treffen im Freien oder Telefonate dem Angebot Wire zu nutzen vorzogen.

Insgesamt lassen sich die genannten Gründe in drei Kategorien ordnen:

- Teilweise entscheiden sich Klient*innen für andere Kommunikationswege, die für sie gut oder aus unterschiedlichen Präferenzen heraus besser funktionieren.
- Teilweise haben Klient*innen nicht die notwendige technische / materielle Ausstattung zur Verfügung, um Wire zu nutzen. Hier steht der Mangel an Ressourcen dem etwaigen Bedarf oder Wunsch nach digitalen Kommunikationsmöglichkeiten entgegen.
- Teilweise entschieden Klienten sich basierend auf unbegründeten Sorgen, z.B. bezüglich des Datenschutzes, gegen die Nutzung von Wire. Hier bedarf es Aufklärung, die Klient*innen zu gut informierten Entscheidungen ermächtigt. Insbesondere vor dem Hintergrund, dass bspw. die üblicherweise unverschlüsselte E-Mailkommunikation weniger sicher ist, als Wire.

Gründe, warum Fachkräfte Wire nicht anbieten, bzw. mit den Klient*innen entschieden anders zu kommunizieren.

In einigen Fällen entschieden die Fachkräfte auch, Wire nicht als Kommunikationsweg anzubieten oder einigten sich mit Klient*innen auf die Nutzung anderer Kommunikationskanäle. Dafür gab es sehr differenzierte, von Fall zu Fall unterschiedliche Beweggründe. Häufig war es so, dass Kommunikation aus unterschiedlichen Gründen ohnehin schon schwierig war, z.B. wegen sprachlicher Hürden oder einem starken Bedürfnis nach Abgrenzung seitens der Klient*innen.

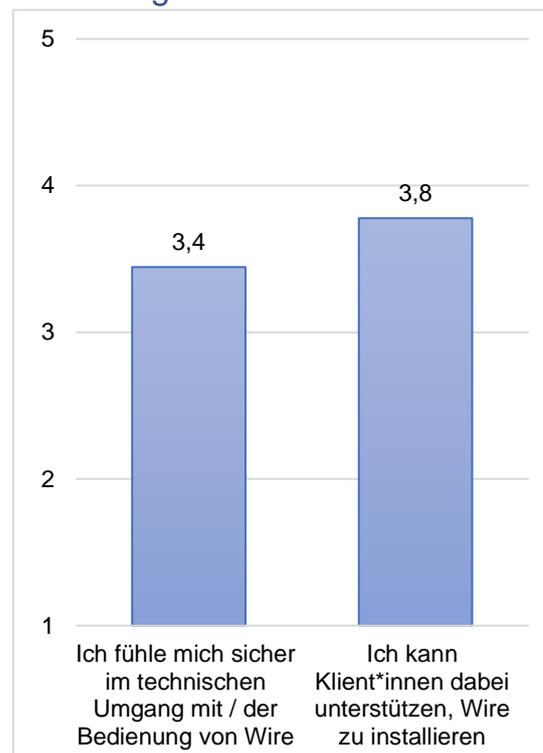
Die Fachkräfte räumten in der Befragung jedoch auch ein, teilweise selbst keine hohe Motivation gehabt zu haben, den Messenger zu nutzen. Mehrere Fachkräfte sprachen von einem inneren Widerstand.

In den Teamsitzungen formulierten die Fachkräfte Widerstände gegen den Messenger teils klarer. Hier wurde zum Beispiel diskutiert, wie die Kommunikation via Messenger die eigene Arbeit möglicherweise verändert. Befürchtungen waren bspw., dass der Messenger Druck erzeugt, dass es zu Grenzüberschreitungen seitens der Klient*innen kommt, durch die textbasierte Kommunikation Missverständnisse entstehen oder Klient*innen unangemessene Inhalte teilen.

3.2. Kompetenz im Umgang mit dem Messenger

In der Folge wurden die Fachkräfte gebeten, ihre Sicherheit im technischen Umgang mit dem Messenger einzuschätzen. Anders als zu den anderen beiden Zielbereichen wurde hier lediglich der aktuelle Stand abgefragt, da der Messenger vor dem Projekt noch nicht zur Verfügung stand. Im Mittel ordnen sich die Fachkräfte zu dieser Frage auf einer Skala von 1 (trifft gar nicht zu) bis 5 (trifft voll zu) bei 3,4 ein. Bei der Aussage „Ich kann Klient*innen dabei unterstützen, Wire zu installieren“ fällt der Mittelwert mit 3,8 noch etwas höher aus.

Lediglich eine Fachkraft, gab an wenig kompetent im Umgang mit dem Messenger zu sein (eine 2 auf der Skala für beide Aussagen). Alle anderen verteilen sich auf der Skala zwischen Werten von 3 bis 5.



HÄUFIGKEITS- VERTEILUNG	Aussage 1	Aussage 2
trifft gar nicht zu = 1	0	0
2	1	1
3	4	3
4	3	2
trifft voll zu = 5	1	3

3.3. Genutzte Funktionen

Interne Kommunikation, mit Kolleg*innen

In der internen Kommunikation unter Fachkräften haben diese nahezu alle Funktionen die der Messenger bietet ausprobiert und genutzt. Insbesondere in Zeiten von Kontaktbeschränkungen durch Corona bot der Messenger den Fachkräften beispielsweise die Möglichkeit, **Telefonkonferenzen** (bis 10 Personen) und **Videokonferenzen** (bis 4 Personen) durchzuführen.

Für das Team wurde ein **Gruppen-Chat** eingerichtet, in der insbesondere die Projektmitarbeitenden (Koordination und 2 Fachkräfte) sowie die Leitung gelegentlich interessante Informationen oder Links teilten. Auch das Projektteam richtete eine Gruppe zum Austausch ein. Hauptsächliche interne Kommunikationswege blieben aber E-Mail, Telefon und persönliche Ansprache.

Externe Kommunikation, mit Klient*innen

In der externen Kommunikation mit Klient*innen nutzten alle sechs Fachkräfte, bei denen der Messenger zur Kommunikation mit Klient*innen im Einsatz war die **1 zu 1 Chatfunktion**. Die **Gruppenchat-Funktion** wurde von zwei Fachkräften genutzt, die die Teilnehmer*innen des Frauenfrühstücks einluden, den Messenger für die Kommunikation zwischen den regelmäßig stattfindenden Treffen zu nutzen.

Videoanrufe mit Klient*innen wurden von zwei Fachkräften durchgeführt. Eine Fachkraft nutzte mit Klient*innen die Möglichkeit der **Videokonferenz**. Die Nutzung der Videofunktion kam mit den Kontaktbeschränkungen auf, wurde aber auch darüber hinaus von den betreffenden Klienten*innen teilweise gerne genutzt – ergänzend zu den wieder stattfindenden Treffen.

Die Möglichkeit zum **Austausch von Dateien** (z.B. Fotos von Briefen oder Bescheiden) mit Klient*innen wurde von 4 Fachkräften wahrgenommen. Drei Fachkräfte empfangen Sprachnachrichten von Klient*innen, Eine Fachkraft versendete Sprachnachrichten.

Messenger-Funktion	Nutzung im Team	Nutzung mit Klient*innen
Chat 1 zu 1	8	6
Gruppenchat	9	2
Videoanruf 1 zu 1	8	2
Videokonferenz	9	1
Anruf 1 zu 1	5	0
Telefonkonferenz	9	0
Versenden von Dateien	4	4
Empfangen von Dateien	9	4
Senden von Sprachnachrichten	3	1
Empfangen von Sprachnachrichten	5	3
Senden des Standortes	0	0
Empfangen des Standortes	0	0

3.4. Konkrete Beispiele

Die Nutzung von Wire führte in vielen Fällen zu einer **Verbesserung der Kommunikation zwischen Fachkräften und Klient*innen**. Durch die Kontaktbeschränkungen in der Corona-Zeit etablierten sich auch Videogespräche über Wire, die zuvor für die meisten Kolleg*innen als Kommunikationsweg nicht vorstellbar gewesen waren.

So führten die Fachkräfte während der Kontaktbeschränkungen Videogespräche mit Klient*innen durch, bei denen sie – anders als bei Telefonaten – **gleichzeitig mit mehreren Familienmitgliedern in Kontakt sein** konnten. Teilweise nutzten sie Videogespräche, um mit Kindern **gemeinsame Zeit zu verbringen**, während der z.B. Spiele wie Montagsmaler gespielt wurden. In einem anderen Fall konnte die Fachkraft über Video Kindern bei den Schulaufgaben helfen. Die Möglichkeit, Videogesprächen zu nutzen führte auch zu fachlichen Diskussionen und Reflektionen darüber, inwiefern Videogespräche den fachlich notwendigen Einblick in die Situation in die Familien geben und in welchen Fällen Besuche vor Ort unumgänglich sind, beispielsweise im Überprüfungsbereich.

Im Bereich der Begleiteten Umgänge wurde in einem Fall angedacht, für die Eltern eine Wire-Gruppe unter Beteiligung der Fachkräfte zu erstellen, um so gemeinsame Terminabsprachen leichter zu machen und über die Umgangstreffen hinaus einen **begleiteten Übungsraum für angemessene Kommunikation zwischen den Eltern** zu bieten. Dies stand zum Zeitpunkt der Evaluation noch aus. In einem anderen Fall gab es die Idee, eine Wire-Gruppe mit allen Beteiligten (Eltern, jugendlicher Sohn, Fachkräfte) anzulegen, um so bei gemeinsamen Absprachen **Transparenz** zwischen allen Beteiligten zu schaffen.

Eine Fachkraft aus der Erziehungsberatungsstelle, in der Wire im Zuge der Corona-Kontaktbeschränkungen ebenfalls eingeführt worden war, berichtete, dass die Online-Beratung via Wire für ein getrenntes Paar einen **guten Rahmen** bot, **strukturiert und ohne gegenseitige Unterbrechungen miteinander ins Gespräch zu kommen**. Hier hatten die besonderen Anforderungen des Online-Formats (melden, ausreden lassen, etc.) einen positiven Effekt auf die Gesprächskultur.

Neben diesen Positivbeispielen gab es auch Punkte, an denen sich die Fachkräfte wie Klient*innen störten. Zum einen wurde bei Wire des Öfteren keine Benachrichtigung über eingegangene Nachrichten angezeigt. Anders als beispielsweise bei WhatsApp, Telegramm oder Signal muss bei Wire erst extra eingestellt werden, dass die Verbindung zum Server aufrechterhalten werden soll, auch wenn Wire gerade nicht aktiv genutzt wird. Zudem ist die Benachrichtigungsanzeige auf der Smartphone-Oberfläche (grauer Punkt an weißem Wire-Symbol) nur schwer zu sehen (anders als beispielsweise bei WhatsApp, wo bei eingehenden Nachrichten ein roter Punkt am Grünen Symbol erscheint).

Eine zweiter Kritikpunkt der Fachkräfte bezog sich auf die nicht vorhandenen Schnittstellen zwischen Smartphone und dem Server der Caritas MH. Zwar können E-Mails auf dem Smartphone empfangen und gesendet werden, es ist aber nicht möglich, vom Smartphone aus zu drucken oder Dateien auf einfachem Weg auf den Server hochzuladen. So mussten, wenn Klient*innen Dateien über den Messenger gesendet hatten, diese erst umständlich an E-Mails angehängt und an die eigene Adresse geschickt werden, um dann damit am Desktop weiter arbeiten zu können.

Dies ist insbesondere deshalb schwierig, weil Klient*innen die Möglichkeit Bilder und Dokumente über Wire einfach und sicher übermitteln zu können schätzen und nutzen, zum Beispiel um Hilfe beim Ausfüllen von Formularen zu bekommen. Klient*innen schätzten bei der Nutzung des Messengers außerdem die Möglichkeit zur schnellen und unkomplizierten Kontaktaufnahme, insbesondere bei Terminabsprachen und kurzen Fragen.

Sowohl Klient*innen als auch Mitarbeiter*innen fanden es gut, dass es über den Messenger möglich ist, Nachrichten (anders als Telefonate) auch dann zu schicken, wenn der oder die Empfänger*in gerade nicht erreichbar ist. Hier scheint Wire im Vergleich zu E-Mails ein weitaus niedrigschwelliger Weg zu sein.

3.5. Wirkung der Projektmaßnahmen

Auch zu den im dritten Zielbereich umgesetzten Projektmaßnahmen konnten die Fachkräfte angeben, inwiefern diese zu den zuvor genannten Ergebnissen beigetragen haben, beziehungsweise für sie persönlich im Hinblick auf die Projektziele hilfreich waren. Dies sollten sie anhand einer Skala von 1 (gar nicht hilfreich) bis 5 (sehr hilfreich) bewerten.

Die **Unterstützung nach Bedarf** durch die Projektkoordinatorin erreichte dabei einen Mittelwert von 4,6 Punkten auf der Skala und wurde somit von den Fachkräften durchgängig als besonders hilfreich empfunden. Fünf Fachkräfte bewerteten diese Maßnahme mit einer 5 auf der Skala, drei der Fachkräfte mit einer 3. Eine Fachkraft gab hier keine Bewertung ab.

Auf einen Mittelwert von 4 auf der Skala kamen die **Schulung zur Einführung von Wire**, die laminierte **Anleitung zur Installation von Wire mit Klient*innen** und von der Projektkoordination über E-Mail und Wire zur Verfügung gestellte „**Smartphone-Tipps**“ z.B. zu sinnvollen Einstellungen beim Messenger und dem Smartphone. Alle drei Maßnahmen wurden überwiegend mit Werten zwischen 3 und 5 auf der Skala bewertet. Lediglich je eine Fachkraft bewertete die Anleitung bzw. die „Smartphone-Tipps“ mit einer 1 als gar nicht hilfreich.

Der „**Verhaltenskodex für Fachkräfte**“ kam auf einen Mittelwert von 3,3, das „**Merkblatt für Klient*innen**“ auf einen Mittelwert von 3,2 Punkten auf der Skala. Hier herrschten die größten Diskrepanzen in der Einschätzung der Fachkräfte, ob diese für sie hilfreich waren. Den Verhaltenskodex fanden 3 Fachkräfte gar nicht hilfreich, zwei ordneten diesen bei einer 3 auf der Skala ein. 4 Fachkräfte fanden ihn mit einer 5 auf der Skala aber auch besonders hilfreich. Ein ähnliches Bild zeigt sich beim Merkblatt für Klient*innen, welches 2 Fachkräfte gar nicht hilfreich fanden, jeweils 3 Fachkräfte ordneten es bei einer 3 beziehungsweise einer 5 auf der Skala ein.

Anhang

Fragebogen für Fachkräfte

Zielbereich 1: Integration digitaler Apps und Tools in die Hilfeplanung / Digitale Unterstützung bei Alltagsbewältigung und Entwicklungsaufgaben

Auf einer Skala von 1 (gar nicht) bis 5 (voll), inwiefern trafen bzw. treffen folgende Aussagen vor dem Projekt bzw. heute auf dich zu?

Ich bin digitalen Lösungen Apps und Tools (als Mittel zur Unterstützung bei Alltagsbewältigung / Entwicklungsaufgaben) gegenüber aufgeschlossen

	1	2	3	4	5
Vorm Projekt					
heute					

Ich kenne digitale Lösungen, Apps und Tools, die Klient*innen bei der Bewältigung des Alltags / von Entwicklungsaufgaben unterstützen können.

	1	2	3	4	5
Vorm Projekt					
heute					

Ich kann meinen Klient*innen diese digitalen Lösungen, Apps und Tools bei Bedarf erschließen.

	1	2	3	4	5
Vorm Projekt					
heute					

Ich weiß, wie ich die Datensicherheit digitaler Lösungen, Apps und Tools bewerten kann.

	1	2	3	4	5
Vorm Projekt					
heute					

Ich kann Klient*innen bei Bedarf zum Thema Datenschutz bei der Nutzung digitaler Lösungen Apps und Tools sensibilisieren.

	1	2	3	4	5
Vorm Projekt					
heute					

Ich habe Klient*innen digitale Lösungen, Apps und Tools aus folgenden Bereichen empfohlen / diese in der Arbeit Klient*innen genutzt (zutreffendes bitte ankreuzen und Anzahl von Fällen vermerken):

- Kalender/Terminplanung
 - Email
 - To-Do-Listen
 - Navigation
 - ÖPNV-Fahrplan
 - Finanzplanung
 - Gesundheit
 - Schwangerschaft / kindliche Entwicklung
 - Haushaltsführung
 - Wohnungssuche
 - Freizeitgestaltung
 - Politische Bildung / Teilhabe
 - Übersetzung
- Recherche über Suchmaschinen/Google
Textverarbeitung
- Weitere relevante Bereiche?

¹Konkrete Beispiele aus meinen Fällen, in denen Klient*innen digitale Lösungen, Apps und Tools auf meine Initiative hin einsetzen, und deren Wirkung:

Auf einer Skala von 1 (gar nicht) bis 5 (sehr), inwieweit haben folgende Projektmaßnahmen zu den oben erfassten Ergebnissen im Bereich „Alltagsbewältigung und Entwicklungsaufgaben – digitale Unterstützung“ beigetragen?

(Für Maßnahmen, die nicht in Anspruch genommen wurden, einfach frei lassen)

	1	2	3	4	5
Schulung „Alltagsbewältigung & Entwicklungsaufgaben: Digitale Unterstützung“ inkl. Materialien					
Workshop „Digitale Entdeckungsreise“					
DigitEmpo Newsletter					
Offene Sprechstunde/ Co-Beratung					
Fachberatung nach Bedarf					
„Datenschutz to Go“					
Input/Austausch in Teamsitzungen und/oder der FDK					
Input/Austausch im Frauenfrühstück					

Folgende Maßnahmen haben mir gefehlt / schlage ich vor:

Folgende Ideen / Kommentare / Anmerkungen habe ich zu diesem Zielbereich noch:

--

Zielbereich 2: Reflektion der Chancen und Risiken digitaler Mediennutzung

Auf einer Skala von 1 (gar nicht) 5 (voll), inwiefern trafen, bzw. treffen folgende Aussagen vor dem Projekt bzw. heute auf dich zu?

Ich bin digitalen Medien gegenüber offen eingestellt:

	1	2	3	4	5
Vorm Projekt					
heute					

Ich weiß um die Rolle und Wirkung digitaler Medien in den Lebenswelten von Klient*innen.

	1	2	3	4	5
Vorm Projekt					
heute					

Ich kenne mich im Bereich Medienerziehung, insbesondere in Bezug auf neue Medien, aus.

	1	2	3	4	5
Vorm Projekt					
heute					

Ich kenne Risiken digitaler Mediennutzung.

	1	2	3	4	5
Vorm Projekt					
heute					

Ich kann Klient*innen Strategien und Maßnahmen zum Umgang mit unterschiedlichen Risiken (präventiv sowie im Falle des Eintretens) erschließen.

	1	2	3	4	5
Vorm Projekt					
heute					

Ich kenne Chancen digitaler Mediennutzung.

	1	2	3	4	5
Vorm Projekt					
heute					

Ich kann Klient*innen Chancen digitaler Mediennutzung vermitteln / erschließen.

	1	2	3	4	5
Vorm Projekt					
heute					

Ich weiß wo ich bei Bedarf relevante Informationen / Fachberatung bekommen kann, bzw. wohin ich Klient*innen verweisen kann, wenn diese Orientierung und Unterstützung in Bezug auf digitale Mediennutzung suchen.

	1	2	3	4	5
Vorm Projekt					
heute					

Zu folgenden Themenbereichen habe ich mit meinen Klient*innen aus konkreten Bedarfen heraus gearbeitet (zutreffendes bitte ankreuzen):

- Wirkung digitaler Medien auf Bindung und Beziehung

- Kommunikation mittels digitaler Medien (z.B. im Bereich Trennung / BU)
- Medienerziehung / Nutzungsregeln in der Familie
- Medienbildung / Bildung mittels digitaler Medien
- Persönlichkeitsrechte / Schutz personenbezogener Daten (von Kindern)
- Reflektion der eigenen Mediennutzung
- Sucht / Exzessive Mediennutzung
- Digitale Gewalt
- Kostenfallen (Verträge, Abos, In-App-Käufe)

→ Weitere relevante Themenbereiche?

Konkrete Beispiele aus meinen Fällen, in denen ich mit Klient*innen zu den Risiken und Chancen digitaler Mediennutzung gearbeitet habe:

Auf einer Skala von 1 (gar nicht) bis 5 (sehr), in wie weit haben folgende Projektmaßnahmen zu den oben erfassten Ergebnissen im Bereich „Reflektion von Chancen und Risiken digitaler Mediennutzung“ beigetragen?

(Für Maßnahmen, die nicht in Anspruch genommen wurden frei lassen)

	1	2	3	4	5
Schulung „Familie und Beziehung: Faktor Smartphone“, inkl. Materialien					
Workshop „Digitale Entdeckungsreise“					
DigitEmpo Newsletter bzw.					
Offene Sprechstunde / Co-Beratung					
Fachberatung nach Bedarf					
Input/Gespräche in Teamsitzungen/der FDK					
Input/Gespräche im Frauenfrühstücks					

Folgende Maßnahmen haben mir gefehlt / schlage ich vor:

Folgende Ideen / Kommentare / Anmerkungen habe ich zu diesem Zielbereich noch:

Zielbereich 3: Einführung von Wire zur Kommunikation zwischen Fachkräften und Klient*innen

In wie vielen Fällen wurde Wire seit der Einführung angeboten, bzw. genutzt?

Anzahl von gearbeiteten Fällen		
Anzahl von Fällen*, in denen ich Wire angeboten habe		
Anzahl von Fällen*, in denen das Angebot angenommen wurde		
Anzahl von Fällen*, in denen das Angebot nicht angenommen wurde		

*falls in einem Fall mehrere Klient*innen involviert sind, bitte in der zweiten Spalte auch Anzahl der Klient*innen angeben.

Sofern bekannt: Aus welchen Gründen haben Klient*innen die Nutzung von Wire abgelehnt?

Gründe, aus denen ich Wire in bestimmten Fällen nicht angeboten habe bzw. mich mit Klient*innen auf andere Kommunikationswege geeinigt habe:

Konkrete Beispiele bzw. Erfahrungen, bei denen der Einsatz von Wire bezüglich der Qualität / Quantität in der Kommunikation mit Klient*innen einen Unterschied macht:

Auf einer Skala von 1 (gar nicht) bis 5 (voll), inwiefern treffen folgende Aussagen zu?

Ich fühle mich sicher im technischen Umgang / der Bedienung von Wire

1	2	3	4	5

Ich kann Klient*innen dabei unterstützen, den Messenger zu installieren

1	2	3	4	5

Folgende Funktionen von Wire habe ich schonmal benutzt (zutreffendes bitte ankreuzen)

	Mit Klient*innen	Mit Kolleg*innen
Chat (1 zu 1)		
Gruppenchat		
Videoanruf (1 zu 1)		
Videokonferenz (3-4 TN)		
Anruf (1 zu 1)		
Telefonkonferenz (3 bis 10 TN)		
Versenden von Dateien		
Empfangen von Dateien		
Senden einer Sprechnachricht		
Empfangen einer Sprachnachricht		
Senden des Standortes		
Empfangen des Standortes		

Auf einer Skala von 1 (gar nicht) bis 5 (sehr), wie hilfreich waren folgende Projektmaßnahmen für die oben erfassten Ergebnisse bei der Nutzung von Wire?

(Bei Maßnahmen, die nicht in Anspruch genommen wurden, einfach frei lassen)

	1	2	3	4	5
Schulung zur Einführung von Wire, inkl. Materialien (Anleitung)					
„Smart-Phone-Tipps“					
Verhaltenskodex für Fachkräfte					
Merkblatt für Klient*innen					
Anleitung zur Installation von Wire mit Klient*innen					
Fachberatung/Unterstützung nach Bedarf					

Folgende Maßnahmen haben mir zu diesem Zielbereich gefehlt / schlage ich vor:

Folgende Ideen / Kommentare / Anmerkungen habe ich zu diesem Zielbereich noch:

Evaluationsfragen an Klient*innen – Leitfaden

Im letzten Jahr haben wir für unsere Arbeit den Messenger „Wire“ eingeführt. Für uns ist wichtig zu wissen, wie gut der Kontakt über den Messenger und über andere Wege wie Email und Telefon für unsere Klient*innen funktioniert. Deswegen haben wir ein paar Fragen an Sie.

Ich mache mir Notizen zu ihren Antworten. Ich schreibe zu den Notizen nichts woran man Sie identifizieren kann, z.B. nicht ihren Namen und auch nicht, welche Mitarbeiter*in für Sie zuständig ist. Ist das so für Sie in Ordnung? Haben Sie dazu Fragen?

Über welche Wege sind Sie mit unserer Mitarbeiterin in Kontakt?

- Email
- Telefon
- Messenger – schreiben
- Messenger – Video

Wann / bei welchen Anliegen entscheiden Sie sich für

- (a) Telefon-Kontakt
- (b) Email-Kontakt
- (c) Schriftlichem Kontakt über Wire
- (d) Videogesprächen über Wire.

(unzutreffendes streichen!)

Beispiele: Kurze Fragen, Terminabsprachen, Versenden von Bildern oder Dokumenten

Was finden sie gut an

- (a) Telefon-Kontakt,
- (b) Email-Kontakt
- (c) Schriftlichem Kontakt über Wire
- (d) Videogesprächen über Wire.

(unzutreffendes streichen!)

Was finden Sie weniger gut an

- (a) Telefon-Kontakt
- (b) Email-Kontakt
- (c) Schriftlichem Austausch über Wire
- (d) Videogesprächen über Wire.

(unzutreffendes streichen!)

Gibt es noch etwas, was Sie zu den unterschiedlichen Kommunikationswegen, über denen unsere Mitarbeiter*innen erreichbar sind, sagen möchten? Z.B. Fragen, Vorschläge oder Ideen?

Danke für die Zeit!

Übersicht Öffentlichkeitsarbeit

Pressemitteilungen

Fronk, E. CVMH, 03/2019: *Mit Apps den Alltag Meistern: Neues Projekt.*

Gadzhdiyeva, T. & Leonhardt, M. CVMH, 09/2019: *Digitale Entdeckungsreise.*

Spangenberg, C., DiCV Essen, 10/2019: *Cool, aber datensicher.* Abgerufen 14.02.2020 von <https://www.caritas-essen.de/aktuelles/presse/cool-aber-datensicher-7e3324ac-869c-45c1-92a3-48b5b2c628f6>

Präsentationen:

Fronk, E. (05.04.2019). Digitales Empowerment in der ambulanten Erziehungshilfe. Gehalten beim *Caricamp „Digitale Innovationen in der Sozialen Arbeit“* des DiCV Essen.

Fronk, E. (13.03.2020). Digitales Empowerment in der ambulanten Erziehungshilfe. Gehalten bei der Fachkonferenz ambulante Hilfen des DiCV Essen

Fronk, E. (27.10.2020). Digitales Empowerment in der ambulanten Erziehungshilfe. Gehalten im Rahmen des Online-Fachtages *„Digitale Werkzeuge und Methoden für die Beratung“* der AGkE im Bistum Essen

Veröffentlichungen in Presse und (Online-)Magazinen

N/A, Digitales für die Jugendhilfe. Projekt „DigitEmpo“ nutzt Apps im Alltag. In: *Caritas in NRW*, 2/19.

N/A, Ideenschmiede für digitale Neuerungen. Neues Veranstaltungsformat Caricamp. In: *Caritas in NRW*, 3/19, S.34.

N/A, (13.04.2019). Mit Apps den Alltag meistern. In: *Mülheimer Woche*.

Fronk, E. (2019) Digitales Empowerment in der Erziehungshilfe. Abgerufen 14.02.2020, von <https://www.caritas.de/magazin/kampagne/sozial-braucht-digital/projekte/digitales-empowerment-in-der-erziehungshilfe>

Fronk, E. (2019) Neue Wege der Kommunikation in der flexiblen Erziehungshilfe. Abgerufen 14.02.2020, von <https://www.caritas.de/magazin/kampagne/sozial-braucht-digital/projekte/neue-wege-der-kommunikation-in-der-flexiblen-erziehungshilfe>

Westhofen, H.M., (16.10.2019). Cool und datensicher mit Digitempo der Caritas. In: *Lokalkompass Mülheim*. Abgerufen 14.02.2020, von https://www.lokalkompass.de/muelheim/c-ratgeber/cool-und-datensicher-mit-digitempo-der-caritas_a1229997

Spangenberg, C. (2019) Cool, aber datensicher. Elfjährige lernen bei der Caritas Mülheim, sich sicher im Netz zu bewegen. In: *Sozialcourage*, Winter 2019, S.31.

N/A, (19.10.19). Cool und datensicher: Caritas zeigt Kindern sicheren Umgang im Netz. In: *Mülheimer Woche*.

N/A, (2020). Caritas Mülheim nutzt „Wire“ – Ein Messenger-Dienst für die Beratung. In: *Caritas in NRW*, 1/20, S.34.

BAG KJS, (14.02.2020). „Jugendsozialarbeit goes digital“ – eine Projektreihe gibt Einblick – Nr. 5: DigitEmpo: Digitales Empowerment in der Erziehungshilfe – Medienkompetenz von Klient(inn)en und Fachkräften stärken. In: *Jugendsozialarbeit.news*. Abgerufen 17.02.2020, von <https://jugendsozialarbeit.news/jugendsozialarbeit-goes-digital-eine-projektreihe-gibt-einblick-5/>