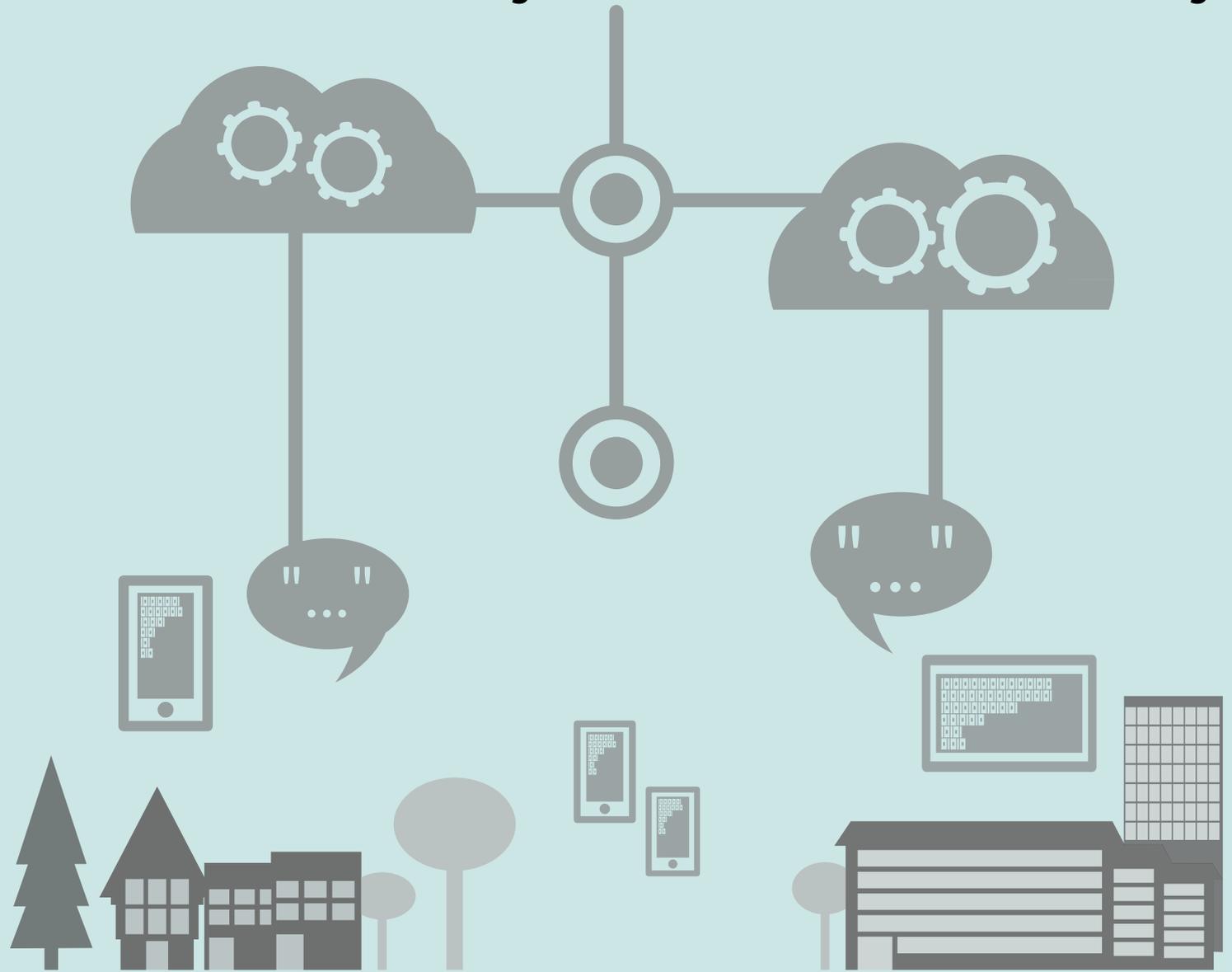




Landesarbeitsgemeinschaft
Mobile Jugendarbeit/Streetwork
Baden-Württemberg e.V.

Digitalisierung in der Mobilen Jugendarbeit

Landesweite Bestandsaufnahme
zum Einsatz und zur Nutzung von Social-Media-Anwendungen
im Arbeitsfeld Mobile Jugendarbeit in Baden-Württemberg



Wir bedanken uns bei allen Fachkräften und Trägern von Einrichtungen Mobiler Jugendarbeit, die sich an der Umfrage oder/und in den zahlreichen Diskussionen im Rahmen der Arbeitstreffen, Tagungen und sonstigen Veranstaltungen eingebracht und beteiligt und uns damit Einblicke in ihre bereits gesammelten und erlebten Erfahrungen gegeben haben.

Ohne Eure Teilnahme, Mithilfe und Unterstützung wäre die Umsetzung und Realisierung des Projekts nicht möglich gewesen.

Inhaltsverzeichnis

1	Über das Projektvorhaben	
1.1	Ausgangssituation	S. 2
1.2	Projekttitel und Ziele des Projekts	S. 3
2	Landesweite Umfrage und methodisches Vorgehen	
2.1	Fragebogen	S. 4
2.2	Vorgehen und Umsetzung des Projekts	S. 4
2.3	Basis der Auswertung	S. 5
3	Ergebnisse der Auswertung	
3.1	Stellenwert und Relevanz von Social Media	S. 6
3.2	Medien- und Geräteausstattung	S. 9
3.3	Internetpräsenz und –aktivität	S. 10
3.4	Medien- und Internetnutzung	S. 15
3.4.1	Ziele der Internetnutzung	
3.4.2	Genutzte Internetplattformen und –dienste	
3.4.3	Nutzungsverhalten der Professionellen	
3.5	Auswirkungen der Digitalisierung	S. 19
3.6	Konzeptionelle Implementierung	S. 24
3.6.1	Zeitlicher Umfang	
3.6.2	Social-Media-Handlungsleitlinien oder -Handlungsempfehlungen	
3.6.3	Social-Media-Beauftragte*r	
3.6.4	Datenschutz und Datensicherheit	
3.7	Bedarfe und Herausforderungen	S. 30
3.7.1	(Qualifikations-)Bedarfe und Herausforderungen aus Sicht der Träger	
3.7.2	(Qualifikations-)Bedarfe und Herausforderungen aus Sicht der Fachkräfte	
4	Zusammenfassung der zentralen Ergebnisse	
4.1	Technische Ausstattung und digitale Infrastruktur	S. 35
4.2	Internetpräsenz und Nutzung von Social-Media-Anwendungen	S. 36
4.3	Konzeptionelle Implementierung und strategische Überlegungen	S. 37
4.4	Zentrale Herausforderungen	S. 37
5	Abschlussbetrachtung	
6	Anhang	
6.1	Fragebogen	S. 42
6.2	Abkürzungsverzeichnis	S. 46
6.3	Abbildungsverzeichnis und Tabellen	S. 47

1 Über das Projektvorhaben

1.1 Ausgangssituation

Die Landesarbeitsgemeinschaft (LAG) Mobile Jugendarbeit/Streetwork Baden-Württemberg e.V. setzt sich seit einigen Jahren intensiv mit der Digitalisierung¹, konkret mit dem Einsatz und der Nutzung von Social-Media-Anwendungen (wie Facebook, WhatsApp, Instagram, YouTube, Snapchat) im Arbeitsfeld der Mobilen Jugendarbeit (MJA) auseinander. Das erste Positionspapier dazu wurde gemeinsam mit dem Landesarbeitskreis Mobile Jugendarbeit Sachsen und der Bundesarbeitsgemeinschaft Streetwork/Mobile Jugendarbeit e.V. bereits 2010 veröffentlicht und im Jahr 2013² aktualisiert. Eingegangen wurde darin einerseits auf die Einsatzmöglichkeit von Social-Media-Anwendungen in der Arbeit mit den Adressat*innen, andererseits wurde auf Grenzen und zentrale Herausforderungen hingewiesen. Die fachliche Auseinandersetzung mit den Auswirkungen der Digitalisierung auf das Arbeitsfeld ist als kontinuierlicher Prozess zu verstehen, der sich an aktuellen Herausforderungen orientiert und daran zu messen ist.

Im Fokus der Untersuchung stand zwar die „virtuell-aufsuchende Arbeit“, jedoch wirken sich Prozesse der Digitalisierung mittlerweile zunehmend auf alle Methodenbausteine der MJA sowie auf interne und organisatorische Abläufe innerhalb der Träger aus, sodass auch diese Aspekte berücksichtigt werden. Die virtuell-aufsuchende Arbeit darf im Kontext MJA weder als Format einer Online-Beratung noch als Ersatz zu bisherigen Methoden des Aufsuchens missverstanden werden. Es handelt sich vielmehr um eine ergänzende Zugangs- und Kontaktform im Spektrum aufsuchender Handlungsmethoden Sozialer Arbeit, die es aus Sicht der LAG Mobile Jugendarbeit/Streetwork e.V. in das Handlungskonzept der MJA aufzunehmen und zu integrieren gilt. Im Zuge der Digitalisierung scheint es als Fachverband für das Arbeitsfeld indes angemessen, einen Fachdiskurs über den Einsatz und den Nutzen sowie über zentrale Herausforderungen, die mit dieser Entwicklung einhergehen, anzustoßen.

In den vergangenen Jahren zeigte sich, dass immer mehr Fachkräfte in Baden-Württemberg Social-Media-Anwendungen und -Tools gezielt in ihrem Arbeitsalltag einsetzen. Aus diesem Grund wurde das Thema in zahlreichen Arbeitstreffen und Fachveranstaltungen behandelt, sodass ein kontinuierlicher und fachlicher Austausch sowie eine kritische Auseinandersetzung über Möglichkeiten und Grenzen des Einsatzes und der Nutzung stattfinden konnten – und bis heute stattfinden. Die genutzten Plattformen und Anwendungen haben sich im Laufe der Zeit zwar mehrfach gewandelt (z. B. von Kwick oder SchülerVZ zu Facebook), jedoch stehen die Fachkräfte bis heute in Bezug auf die professionelle Nutzung dieser Plattformen vor zentralen fachlichen Herausforderungen.

Mittlerweile ist die große Mehrzahl der Fachkräfte in der MJA, ergänzend zur bisherigen Tätigkeit, online unterwegs. Allerdings gibt es teils gravierende Unterschiede in den Nutzungsvoraussetzungen und Nutzungsweisen.

¹ Unter dem Begriff der Digitalisierung, für den es bislang keine einheitlich gültige Definition gibt, verstehen wir *Prozesse*, die im Zuge der neuen Informations- und Kommunikationstechnologien in unterschiedlichen Erscheinungsformen auftreten und die unmittelbare Auswirkungen auf verschiedene Bereiche des gesellschaftlichen Lebens und somit auf den Alltag haben, wie bspw. die zunehmende Verbreitung digitaler Endgeräte und den Ausbau des mobilen Internetzugangs.

² Das Positionspapier „Virtuell-aufsuchende Arbeit in der Mobilen Jugendarbeit“ (2013) steht auf der LAG-Homepage als Download zur Verfügung (Zuletzt zugegriffen am 14.02.2018).

http://lag-mobil.de/on/uploads/materialpool/querschnitt/Virtuell-aufsuchende%20Arbeit_in_der_MJA.pdf.

Im Austausch und im Dialog mit den Professionellen zeigte sich, dass ...

- die (technische) **Ausstattung** der Mitarbeiter*innen mit digitalen Endgeräten landesweit **sehr unterschiedlich** ist.
- der **Einsatz von Social-Media-Anwendungen³** sowie die **Nutzung** durch die professionellen Fachkräfte **stark variieren**.
- **kaum oder nur selten Nutzungsvereinbarungen mit den Adressat*innen** für den konkreten Einsatz und die Nutzung von Social Media existieren.
- es **unterschiedliche Vorgaben** (von Verboten über Empfehlungen bis hin zu stillschweigender Akzeptanz) und **kaum oder nur selten Handlungsempfehlungen oder -orientierungen** (Social Media Policy, Guidelines etc.) seitens der Träger gibt.
- eine **konzeptionelle Implementierung⁴** (häufig) **fehlt**.

Konkrete bzw. verlässliche Zahlen und Daten über den tatsächlichen Einsatz und die Nutzung von Social-Media-Anwendungen und -Diensten sowie über mögliche Vorgaben und Leitlinien lagen zu diesem Zeitpunkt nicht vor. Aus diesem Grund fasste die LAG Mobile Jugendarbeit/Streetwork Baden-Württemberg e.V. im Jahr 2017 den Beschluss, eine landesweite Umfrage bei Fachkräften und Trägern durchzuführen. Das Projekt mit dem Titel „Landesweite Bestandsaufnahme zum Einsatz und zur Nutzung digitaler Medien in der Mobilen Jugendarbeit in Baden-Württemberg“ startete am 5. Juli und endete am 15. August 2017. Das Ziel der landesweiten Umfrage war eine Bestandsaufnahme zum Einsatz und zur Nutzung digitaler Medien in der Mobilen Jugendarbeit in Baden-Württemberg.

1.2 Projekttitle und –ziele

Der Projekttitle lautet: „**Landesweite Bestandsaufnahme zum Einsatz und zur Nutzung digitaler Medien in der Mobilen Jugendarbeit in Baden-Württemberg**“

Konkrete Ziele des Projektvorhabens bestehen darin,

- (1.) einen **Überblick über den Einsatz und die Nutzung von Social-Media-Anwendungen** sowie über die technische Ausstattung der Einrichtungen und die konzeptionelle Implementierung von Social Media in Baden-Württemberg zu erhalten und
- (2.) einen **Beitrag zum landesweiten Fachdiskurs** in der Jugendarbeit und Jugendsozialarbeit zu leisten sowie einen Impuls für eine fachliche Auseinandersetzung zu geben.

Die LAG Mobile Jugendarbeit/Streetwork e.V. versteht sich als Fachverband für Träger und Fachkräfte Mobiler Jugendarbeit in Baden-Württemberg, sodass die fachliche (Weiter-)Entwicklung des Arbeitsfeldes eine zentrale Rolle spielt. Ein zentrales Anliegen war und ist es, sowohl die Ebene der Träger als auch die Ebene der Fachkräfte im fachlichen Diskurs zu berücksichtigen und einzubeziehen.

³ Mit **Social Media** hat sich im Grunde ein Begriff eingebürgert, der eine Großzahl digitaler Medien, Anwendungen und Technologien beschreibt. Diese ermöglichen Nutzer*innen, sich untereinander auszutauschen, kommunikativ zu interagieren und (aktiv) mediale Inhalte einzeln oder in Gemeinschaft zu gestalten. Zu den typischen Social-Media-Anwendungen zählen u. a. Messenger-Dienste (wie *WhatsApp*), Microblogging-Dienste (wie *Twitter*) sowie soziale Netzwerke (wie *Facebook*) Foto-/Videosharing- (wie *YouTube*) und Empfehlungs-/Auskunftsportale. Angesichts erweiterter Funktionsweisen einzelner Dienste und Anwendungen ist eine eindeutige Zu- und Aufteilung schwieriger geworden.

⁴ Mit konzeptioneller Implementierung ist die in den vorliegenden Konzeptionen festgeschriebene oder verankerte Arbeit mit digitalen Medien oder auch der konkrete Einsatz und die Nutzung von Social Media gemeint.

2 Landesweite Umfrage und methodisches Vorgehen

2.1 Fragebogen

Als Grundlage für die landesweite Umfrage zum Einsatz und zur Nutzung von Social-Media-Anwendungen und -Plattformen in der MJA diente ein von der LAG-Servicestelle erstellter Fragebogen, der in enger Absprache und Abstimmung mit dem LAG-Vorstand konzipiert wurde. Dieser basiert auf gesammelten und gemachten Erfahrungen, auf Diskussionsbeiträgen der bisherigen (Fach-)Veranstaltungen (Jahrestagungen, Neueinsteiger*innen-Seminare etc.) und landesweit stattfindenden Arbeitstreffen. Er orientiert sich an den bereits genannten Projektzielen.

Der Fragebogen bestand sowohl aus geschlossenen Fragen mit Ankreuzmöglichkeit als auch aus offenen Fragen zur freien Beantwortung (siehe Fragebogen im Anhang, S. 42ff). Um die Trägerebene und auch die Ebene der Fachkräfte zu berücksichtigen, wurden zwei unterschiedliche Fragebogen verwendet. Einige der Fragestellungen wurden eng aufeinander bezogen und abgestimmt, während andere eher spezifisch gestellt wurden. Der Schwerpunkt des Fragebogens der Fachkräfte lag auf dem konkreten Einsatz und in der Nutzung von Social-Media-Anwendungen im pädagogischen Alltag, während es bei den Trägern vermehrt um die organisationsbezogenen und institutionell geschaffenen Rahmenbedingungen und Kontextualisierungen der Nutzung ging.

2.2 Vorgehen und Umsetzung des Projekts

Der Auftakt des Projektvorhabens „Bestandsaufnahme zum Einsatz und zur Nutzung digitaler Medien in der MJA in Baden-Württemberg“ fand am 5. Juli 2017 im Rahmen eines landesweiten Arbeitstreffens in Böblingen statt. Dort wurde das Vorhaben vorgestellt und mit den anwesenden Fachkräften und den Vertreter*innen der Träger von Einrichtungen der MJA diskutiert. Im Anschluss startete die landesweite Umfrage. Die Fragebogen wurden per E-Mail⁵ an die Einrichtungen und Träger im Arbeitsfeld MJA versandt – mit einer Rücksendefrist von drei Wochen. Mitte August 2017 wurde die Umfrage beendet. Die Auswertung erfolgte Ende des Jahres. Erste Zwischenergebnisse wurden im November 2017 im Rahmen der AG Digitalisierung⁶ und des Landesarbeitskreises (LAK) Mobile Jugendarbeit einem - von der LAG Jugendsozialarbeit initiierten - landesweiten Arbeitskreis ausgewählter Träger von Einrichtungen der MJA vorgestellt und diskutiert. Die Phase der Auswertung erstreckte sich über einen längeren Zeitraum. Die endgültige Auswertung der landesweiten Umfrage lag im August 2018 vor und wird voraussichtlich Ende des Jahres (2018) veröffentlicht.

⁵ Da der Fragebogen nicht online zum Ausfüllen zur Verfügung stand, bleibt unklar, ob sich mit dieser zusätzlichen Option die Rücklaufquote erhöht hätte.

⁶ Die **AG Digitalisierung** wurde am 20.09.2017 von der LAG Mobile Jugendarbeit eingerichtet und setzt sich aus Vertreter*innen der Träger und der Fachkräfte von Einrichtungen MJA zusammen. Das Gremium beschäftigt sich seitdem mit fachlichen Herausforderungen und Phänomenen im Kontext der Digitalisierung. Eines der zentralen Ziele der AG ist die Erarbeitung einer Handreichung zur Nutzung digitaler Medien für professionelle Fachkräfte und Träger.

2.3 Basis der Auswertung

Die Auswertung basiert auf den ausgefüllten und verwertbaren Fragebogen. Es lagen insgesamt **25 ausgefüllte Fragebogen von Trägern**⁷ von Einrichtungen der MJA und **65 ausgefüllte Fragebogen von Fachkräften** aus Baden-Württemberg vor.

Laut Statistik⁸ (2017) werden 216 Personalstellen (VK) im Arbeitsfeld MJA bzw. 304 Fachkräfte (152 Männer*/ 152 Frauen*) im Rahmen der Landesförderung „Mobile Jugendarbeit in Problemgebieten“ in Baden-Württemberg gefördert. Davon beteiligten sich bei der Umfrage 65 Fachkräfte. Das entspricht einem Anteil von ca. 21 %. Zu berücksichtigen sind bei dieser Zahl folgende Faktoren: (1.) Die ausgefüllten Fragebogen der Fachkräfte legen aufgrund der Anmerkungen und Ausführungen nahe, dass es zu unterschiedlichen Konstellationen beim Ausfüllen kam. Es gab sowohl Groß- und Kleinteams, die gemeinsam einen Fragebogen ausfüllten, als auch Teams, in denen jede Fachkraft jeweils einen Fragebogen ausfüllte. Daher ist davon auszugehen, dass sich hinter einem ausgefüllten Fragebogen auch mehrere Fachkräfte verbergen können. (2.) Darüber hinaus ist eine gewisse Fluktuation der Fachkräfte in dem Arbeitsfeld nicht auszuschließen. Zum Zeitpunkt der Umfrage wurden in Baden-Württemberg 149 Einrichtungen der MJA in 39 Stadt- und Landkreisen gefördert. An der Umfrage haben sich 25 Träger von Einrichtungen der MJA beteiligt, wobei zu berücksichtigen ist, dass einige (freie) Träger in mehreren Landkreisen aktiv sind und dort Einrichtungen unterhalten.

Die Rücklaufquote ist damit sowohl auf Ebene der professionellen Fachkräfte als auch auf Ebene der Träger von Einrichtungen der MJA insgesamt zufriedenstellend und repräsentativ. Die vorliegende Auswertung ist somit aus Sicht der LAG Mobile Jugendarbeit/Streetwork Baden-Württemberg e.V. durchaus in der Lage, Trends und Entwicklungen aufzuzeigen, auch wenn sie nicht den Anspruch auf Vollständigkeit erhebt.

Die Auswertung erfolgte aus Gründen des Datenschutzes vollständig anonymisiert, sodass keine Rückschlüsse auf einzelne Träger gezogen werden können und eine Zuordnung von einzelnen Fachkräften zu Standorten und Arbeitgeber*innen nicht möglich ist.

⁷ Durch die Tatsache, dass sich Einrichtungen der Mobilen Jugendarbeit sowohl in freier als auch in kommunaler Trägerschaft befinden, werden im Rahmen der landesweiten Umfrage beide Perspektiven berücksichtigt. Gleichwohl wurde im Rahmen der Auswertung darauf verzichtet, zu analysieren „ob“ es in Bezug auf die Trägerschaft Unterschiede in der Medien- und Geräteausstattung, der Nutzung von Social-Media-Anwendungen sowie in der Auseinandersetzung mit den Prozessen der Digitalisierung gibt.

⁸ Die ausführliche Statistik (2017) der landesweiten Erhebung des Förderprogramms „Mobile Jugendarbeit in Problemgebieten“ in BW befindet sich auch auf der LAG-Homepage (www.lag-mobil.de).

3 Ergebnisse der Auswertung

Die im Folgenden vorgestellten Ergebnisse basieren auf den ausgewerteten Fragebogen der Fachkräfte und der Träger von Einrichtungen der MJA. Im Fokus stehen der Einsatz und die Nutzung von Social-Media-Anwendungen und -Diensten sowie deren Auswirkungen auf den Arbeitsalltag der Fachkräfte und die konzeptionelle Implementierung bzw. Verankerung.

Der Auswertungsbericht gliedert sich wie folgt: In einem ersten Schritt wird auf die Relevanz und den Stellenwert von Digitalisierungsprozessen innerhalb der Trägerlandschaft eingegangen. Bevor es inhaltlich um den Einsatz und die Nutzung von Social-Media-Anwendungen und -Plattformen geht, wird die technische Ausstattung der Einrichtungen, die Grundvoraussetzung für das Arbeiten mit und im Internet ist, thematisiert. Im Anschluss wird die konzeptionelle Verankerung verstärkt in Augenschein genommen. Abschließend werden mögliche Unterstützungs- und Qualifizierungsbedarfe sowie fachliche Herausforderungen aus Sicht der Fachkräfte und der Träger beleuchtet und zentrale Ergebnisse zusammengefasst.

3.1 Stellenwert und Relevanz von Social Media

Die Vertreter*innen der Träger wurden eingangs gebeten eine Selbsteinschätzung zum Stellenwert und zur Relevanz des Themas Digitalisierung bezogen auf den Einsatz und die Nutzung von Social Media innerhalb der Einrichtung vorzunehmen. Während drei Träger (12 %) angaben, dass das Thema für sie eher einen niedrigen Stellenwert hat, gaben jeweils elf Träger (44 %) an, dass die Relevanz als „mittel“ bzw. „hoch“ angesehen wird. Inwiefern sich die Einschätzungen des Stellenwerts auf den Einsatz, die Nutzung und den Umgang mit Social-Media-Anwendungen auswirkt, ob etwa konkrete technische oder organisatorische Maßnahmen und (Sicherheits-)Vorkehrungen ergriffen oder Handlungsempfehlungen zum Umgang mit Social Media formuliert wurden, wurde an dieser Stelle nicht gezielt nachgefragt.

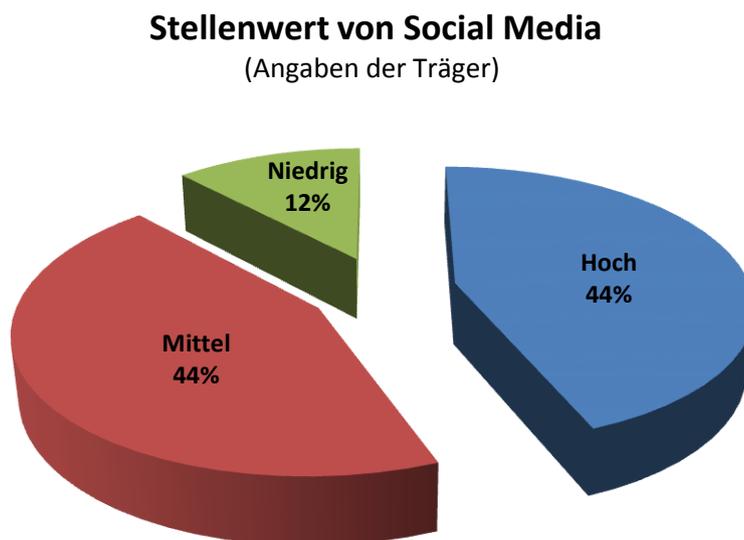
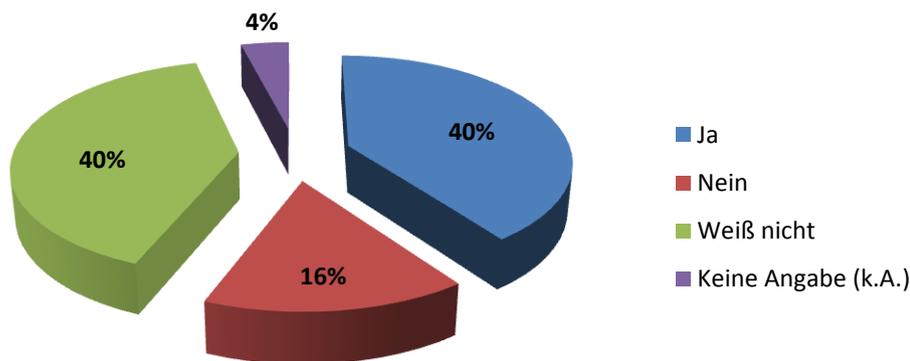


Abbildung 1: Stellenwert und Relevanz von digitalen Medien und Social Media innerhalb der Träger (n = 25)

Im Vergleich zum Stellenwert ergab sich im Hinblick auf die Frage, ob Träger das Gefühl haben, „dass sie rund um das Thema Digitalisierung gut aufgestellt sind“, das folgende Bild: Während immerhin 40 % der Träger der Meinung sind, „gut“ aufgestellt zu sein, geben mehr als die Hälfte (56 %) der Träger an, dass sie entweder nicht gut aufgestellt (16 %) sind oder es nicht wissen bzw. nicht genau einschätzen (40 %) können. Ein Träger machte zu dieser Frage keinerlei Angaben (4 %).

Selbsteinschätzung der Träger zur Aufstellung beim Thema der Digitalisierung



n = 25

Abb. 2: Selbsteinschätzung der Träger zur Aufstellung beim Thema der Digitalisierung⁹

Um besser beurteilen und nachvollziehen zu können, auf welcher Grundlage die Vertreter*innen der Träger die Frage(n) beantworteten, wurde im Anschluss an diese Einschätzung explizit nachgefragt: „Was gibt Ihnen Sicherheit und was verunsichert Sie, wenn es um Fragen der Digitalisierung geht?“ Im Folgenden wurde versucht, eine Systematisierung hinsichtlich der Antworten auf die Fragestellung abzuleiten. Es zeigt sich, dass einige Aspekte – abhängig von der jeweiligen Trägersicht und den gegebenen Rahmenbedingungen innerhalb der Organisation – sowohl zur Verunsicherung als auch zum erhöhten Sicherheitsgefühl beitragen können. Während die stetige technische Entwicklung bei einigen Trägern als Herausforderung im positiven Sinn angesehen wird, führt sie bei anderen eher zu Verunsicherung und einem Unwohlsein.

⁹ Die konkrete Fragestellung lautete: „Haben Sie das Gefühl, dass Sie rund um das Thema der Digitalisierung gut aufgestellt sind?“ (siehe Anhang S. 45)

	Was Trägern Sicherheit gibt ...	Was Träger verunsichert ...
Technische Aspekte:	<i>„Immer auf dem Laufenden sein und bleiben“, Digitalisierung beinhaltet die Herstellung und Speicherung von Daten, Absicherung durch IT-Abt.</i>	<i>Rasante technische Entwicklung, ständiger Wechsel der Apps, Anwendungen und Tools, „Gefühl hinterherzuhinken“, Mangel an Technik-Support</i>
Strukturelle Aspekte	<i>Schriftlich formulierte Regelungen/ Vereinbarungen und Absprachen, Einbettung durch fachkundige Begleitung, Fort- und Weiterbildungen</i>	<i>Fehlende Absprachen und Vereinbarungen, Mangel an (digitalen) Ressourcen; es braucht Austausch und Klärung von Bedarfen;</i>
Fachliche Aspekte	<i>Hohe Kenntnis und hohes Wissen, technisch affine und/oder interessierte Mitarbeiter*innen; „junges Team, gute Einbettung durch fachkundige Begleitung“</i>	<i>„Wildwuchs“ bei Vorgehens- und Nutzungsweisen, individueller Einsatz, fehlendes Wissen über Gefahren und Risiken im Netz</i>
Rechtliche Aspekte		<i>Datenschutz/Datenschutzbestimmungen, rechtliche Fragen (Urheberrecht, Datenschutz)</i>

Tabelle 1: Überblick über sicherheitsgebende und verunsichernde Aspekte bezüglich der Digitalisierung aus Sicht der Träger (Eigene Darstellung)¹⁰

Laut Angaben der Träger spielt die Ebene der Mitarbeiter*innen eine entscheidende Rolle bei der Beantwortung dieser Fragen. Demnach sind aus Trägersicht interessierte, geschulte und/oder medien- und technikaffine und versierte Mitarbeiter*innen ein wichtiger Faktor für die wahrgenommene Sicherheit bzw. das Gefühl, gut aufgestellt zu sein. Auch die (regelmäßige) Teilnahme an Fort- und Weiterbildungen scheint als ein Garant für eine positive Einschätzung zum Umgang mit den neuen Herausforderungen angesehen zu werden. Diverse Weiterqualifizierungsangebote¹¹ und die Wissensbestände der Mitarbeiter*innen wurden mehrfach erwähnt, allerdings nicht weiter ausdifferenziert, sodass unklar bleibt, welche Inhalte in den Fort- und Weiterbildungen oder Schulungen thematisiert wurden und in welchen Bereichen die Wissensbestände vorliegen. Von einigen Trägern wurden zusätzlich auch finanzielle Aspekte wie *„(steigende) Kosten durch Tarife, die Anschaffung von Geräten wie Smartphones, Software etc.“* angeführt, die zu einer Verunsicherung oder auch zu einer Nicht-Nutzung von Social-Media-Anwendungen innerhalb der Träger führen (u. a.: *„aus Kostengründen – keine Smartphones, Kommunikation via WhatsApp daher nicht möglich.“* Oder auch der Hinweis: *„würden unsere MA gerne mit Smartphones ausstatten, haben dafür keine finanziellen Mittel“*).¹²

¹⁰ Beim Inhalt der Tabelle handelt es sich um Aussagen und Angaben der Träger von Einrichtungen MJA (n = 25).

¹¹ Das Qualifizierungsangebot verbreitert sich indes stetig und reicht von Angeboten zum Datenschutz über medienpädagogische Angebote zur aktiven Medienarbeit (wie bspw. die eigene Produktion und Herstellung von Inhalten: Filme, Fotos, Wikis etc.) oder zu konkreten Phänomenen (wie bspw. Cybermobbing, Konflikte im Netz oder Hate Speech) bis hin zu technischen oder auch gesellschaftlichen Transformationsprozessen (bspw. durch Big Data bzw. Big Data Analytics).

¹² Bei diesen und den folgenden kursiv geschriebenen und in Anführungszeichen gesetzten Angaben handelt es sich um direkte Zitate aus den ausgefüllten Fragebogen.

Nach Angaben der Träger gehören somit ein Mangel an Zeit, zu hohe Kosten und mangelnde technische und fachliche Wissensbestände sowie Unsicherheiten in Bezug auf die Einhaltung des Datenschutzes und der Datensicherheit zu den Hauptmerkmalen, die zu einer Verunsicherung bis hin zu einer Nicht-Nutzung von Social-Media-Anwendungen innerhalb des Trägers beitragen.

3.2 Medien- und Geräteausstattung

Die Frage nach der technischen Ausstattung ist insofern relevant und bedeutsam, als sie die Grundvoraussetzung für ein professionelles Handeln in und mit (digitalen) Medien darstellt. Daher wurden sowohl die Träger als auch die Fachkräfte von Einrichtungen MJA nach der Ausstattung gefragt.¹³ Die technische Ausstattung mit Mediengeräten zeigt im Hinblick auf Drucker, Scanner und Fax eine Vollversorgung (100 %). Darin stimmten die Angaben von Trägern und Fachkräften vollständig überein. Auch Geräte wie Telefon, PC und/oder Laptop und Dienst-Smartphone gehören für die Mehrheit der Einrichtungen mittlerweile zur technischen Standardausstattung.¹⁴ Die Ausstattung mit Laptops innerhalb der Einrichtungen MJA bestätigen 75 % der Träger und 68 % der Fachkräfte. Über WLAN¹⁵ verfügen mehr als die Hälfte der Einrichtungen. Die Angaben der Träger (67 %) und der Fachkräfte (68 %) waren fast deckungsgleich.

Allerdings zeichnen sich bei den Angaben bezüglich Telefon, Dienst-Smartphone und Dienst-Handy leichte Unterschiede ab. Während die Träger tendenziell häufiger als die Fachkräfte angaben, den Einrichtungen ein (Festnetz-)Telefon und Dienst-Handys bereitzustellen, gaben umgekehrt die Fachkräfte häufiger an, über ein Dienst-Smartphone zu verfügen. Für diese leichten Verzerrungen gibt es verschiedene Erklärungsansätze. Einerseits sind Mehrfachnennungen bei einem Dienst-Smartphone nicht ausgeschlossen, vor allem wenn mehrere Fachkräfte innerhalb eines Teams ein gemeinsames Dienst-Smartphone nutzen. Zum anderen besteht die Möglichkeit, dass einige Fachkräfte wie selbstverständlich ihr privates Smartphone für berufliche Zwecke¹⁶ oder auch „Dual-SIM-Handys/ Smartphones“¹⁷ nutzen. Auch wenn die Träger noch deutlich häufiger (42 %) als die Fachkräfte (29 %) auf die Handy-Ausstattung verweisen, ist insgesamt festzuhalten, dass das Dienst-Smartphone mittlerweile das Dienst-Handy (zunehmend) ablöst bzw. abgelöst hat. Lediglich zwei der insgesamt 65 Fachkräfte gaben an, weder in Besitz eines Dienst-Handys noch in Besitz eines Dienst-Smartphones zu sein. Die Ausstattung mit Tablets ist hingegen noch die große Ausnahme. Lediglich zwei der Fachkräfte und ein Träger gaben an, über ein Tablet zu verfügen bzw. eines zur Verfügung zu stellen.

¹³ Während die Fachkräfte gefragt wurden, welche technische Ausstattung der Träger bereitstellt, wurden die Träger danach gefragt, welche technische Ausstattung sie ihren Fachkräften zur Verfügung stellen.

¹⁴ Ebenso ist davon auszugehen, dass auch ein Internetzugang für nahezu alle Einrichtungen MJA zur Standard-Ausstattung gehört, auch wenn dieser nicht explizit angegeben wurde.

¹⁵ An dieser Stelle ist darauf hinzuweisen, dass im Rahmen der Umfrage nicht explizit nachgefragt wurde, ob es sich in der Einrichtung um ein freies WLAN für Mitarbeiter*innen handelt oder ob es auch den Besucher*innen der Einrichtung zur freien Nutzung zur Verfügung steht.

¹⁶ Der Einsatz des privaten Smartphones für berufliche Zwecke erfolgt teilweise mit einer Art „Sondergenehmigung“. In seltenen Fällen kommt es allerdings auch zum Einsatz und zur Nutzung ohne Kenntnis des Arbeitgebers.

¹⁷ Dual-SIM-Handys oder -Smartphones sind digitale Endgeräte für zwei SIM-Karten. Somit lassen sich mit einem Gerät zwei unterschiedliche Rufnummern (z. B. berufliche und private Nummer) gleichzeitig managen und verwalten.

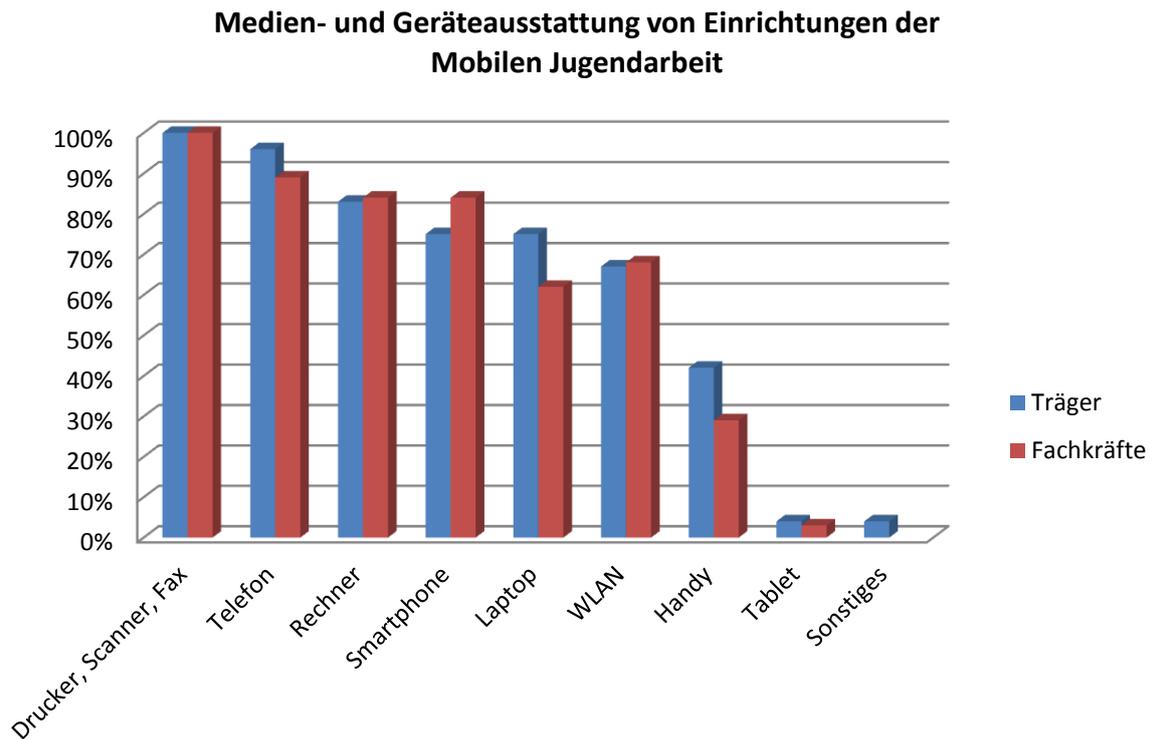


Abb. 3: Medien- und Geräteausstattung von Einrichtungen der Mobilen Jugendarbeit (Träger: n = 25/
Fachkräfte: n = 65)

3.3 Internetpräsenz und -aktivität

Im Hinblick auf die Internetpräsenz ging es konkret um die Frage, wo Träger und Fachkräfte von Einrichtungen der MJA im Internet präsent sind, wer für die Präsenz verantwortlich ist und welche Ziele mit der jeweiligen Internetpräsenz verfolgt werden.

Die große Mehrheit der Träger gab hinsichtlich der Internetpräsenz die eigene Homepage bzw. Webseite (96 %) an. An zweiter Stelle tauchte die Plattform *Facebook* (76 %) auf. Unklar ist, ob es sich um eine Einrichtungsseite (auch als Fanpage bezeichnet), die angeschaut oder der auch gefolgt werden kann, indem die Seite „geliked“ und geteilt wird, oder um ein „persönliches Profil“ der Einrichtung bzw. des Trägers handelt. Andere Tools und Kanäle werden kaum oder sehr selten genutzt. Während zwei Träger auch *WhatsApp* nannten, wurden Tools wie *Xing*¹⁸ und *Semigator*, eine Plattform für berufliche Fort- und Weiterbildung sowie verschiedene Blogs, von jeweils einem Träger genannt. Die Präsenz auf solch einer Plattform lässt sich möglicherweise als Hinweis auf fachliche Weiterbildung und Qualifizierung¹⁹ verstehen. Keiner der Träger gab an auf *Instagram* oder *Twitter* präsent zu sein.

¹⁸ Bei *Xing* handelt es sich um eines der größten beruflichen sozialen Netzwerke.

¹⁹ So bietet dieser Anbieter beim Themenkomplex Digitalisierung 373 Veranstaltungen (Stand: 10.02.2018) an.

Internetpräsenz und -aktivität der Träger von Einrichtungen der Mobilen Jugendarbeit

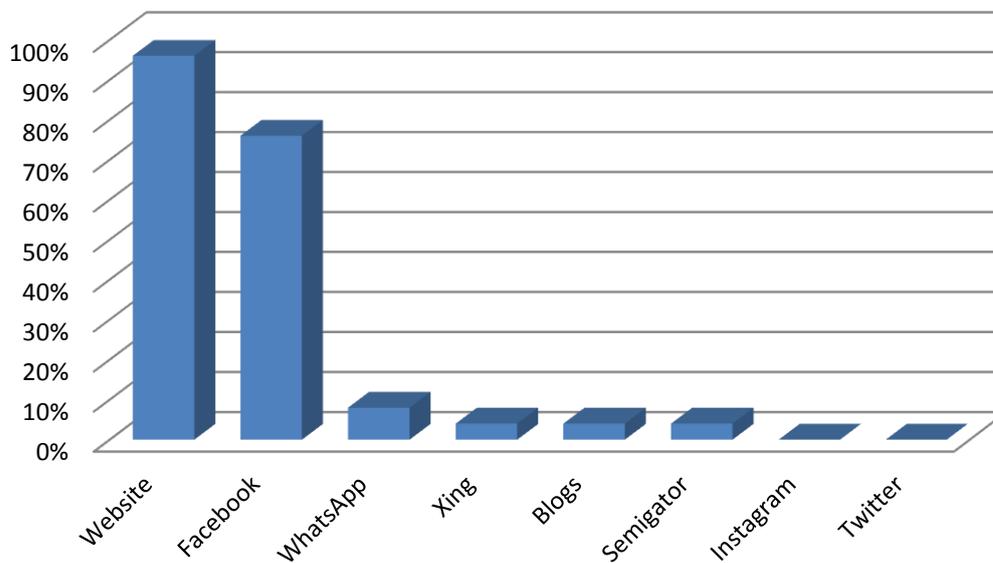


Abb. 4: Internetpräsenz und -aktivität der Träger von Einrichtungen der Mobilen Jugendarbeit (n = 25)

Von Interesse war jedoch nicht nur, wo oder auf welchen Plattformen die Träger präsent sind, sondern auch, wie die Inhalte und die Gestaltung der Angebote gepflegt und bedient werden. Aus diesem Grund wurden die Träger gebeten, Angaben darüber zu machen, wer für die Inhalte und die Gestaltung dieser Internetpräsenz verantwortlich ist.

Grundsätzlich kann gezeigt werden, dass bei der Gestaltung und inhaltlichen Verantwortlichkeit unterschiedliche Konstellationen denkbar sind und praktiziert werden. Dabei spielen die Fachkräfte erneut eine entscheidende Rolle und sind offensichtlich stark in die mediale Präsenz des Trägers eingebunden. Die Ergebnisse zeigen, dass hauptsächlich die Ebene der Leitung gemeinsam mit der Ebene der Fachkräfte (44 %) für die Inhalte und die Gestaltung verantwortlich sind. Relativ häufig sind auch die Fachkräfte allein (24 %) für die Gestaltung und die Inhalte verantwortlich. Die Ebene der Verwaltung, die Kombination aus Verwaltungsebene und Ebene der Fachkräfte sowie die Kombination aus Leitungs-, Verwaltungs- und Fachkräfteebene werden nur in seltenen Fällen mit dieser Aufgabe betraut. Lediglich ein Träger gab an, dass die Zuständigkeit und die Verantwortlichkeit für die Internetpräsenz ausschließlich auf der Leitungsebene angesiedelt sind. Gleiches gilt für die Kombination aus Leitungs- und Verwaltungsebene.

Einer der Gründe für die hohe Beteiligung und Einbeziehung der Fachkräfte hinsichtlich der Internetpräsenz liegt vermutlich darin, dass viele, insbesondere kleine, freie Träger über keine eigene Öffentlichkeits- und IT-Abteilung oder Pressestelle verfügen und daher sehr begrenzte (zeitliche und personelle) Ressourcen im Verwaltungsbereich haben.

Zuständigkeiten und Verantwortlichkeiten für die Internetpräsenz des Trägers	Angaben in %
Leitungsebene	4 %
Leitungsebene und Verwaltungsebene (+ IT-Bereich)	4 %
Leitungsebene / Verwaltungsebene / Ebene der Mitarbeiter*innen	8 %
Leitungsebene und Ebene der Mitarbeiter*innen	44 %
Verwaltung (+ IT-Bereich)	8 %
Verwaltung und Mitarbeiter*innen (Fachkräfte)	8 %
Ebene der Mitarbeiter*innen	24 %

Tab. 2: Übersicht über die Zuständigkeiten für die Internetpräsenz innerhalb der Einrichtungen (Träger: n = 25)

Die Frage nach den Zielen, die mit der Internetpräsenz des Trägers verfolgt werden, wurde anhand vorformulierter Antwortmöglichkeiten erfragt. Hier waren Mehrfachnennungen möglich. Das Angebot der Internetpräsenz dient für die Mehrheit der Träger zur Öffentlichkeitsarbeit (92 %) und wird als Informations- und Serviceplattform (92 %) eingesetzt bzw. genutzt, gefolgt von dem Anliegen, die Transparenz (76 %) und Erreichbarkeit (68 %) zu steigern. Knapp die Hälfte der Befragten gab die Akquise von neuen Mitarbeiter*innen (48 %) an. Dieses relativ niedrige Ergebnis ist insofern erstaunlich, als das Internet für immer mehr Berufseinsteiger*innen und Praktikant*innen als zentrale Informationsquelle bei der Suche nach einem neuen und potenziellen Arbeitgeber²⁰ genutzt wird. Die Förderung von fachlichem Austausch (40 %) sowie die Nutzung von neuen Beteiligungsformen und -Formaten (32 %) scheinen bislang ebenfalls wenig relevant. Die Spendenakquise (19 %) wurde als Ziel von lediglich fünf Trägern bestätigt.

Ziele der Internetpräsenz und -aktivität (Angaben der Träger)

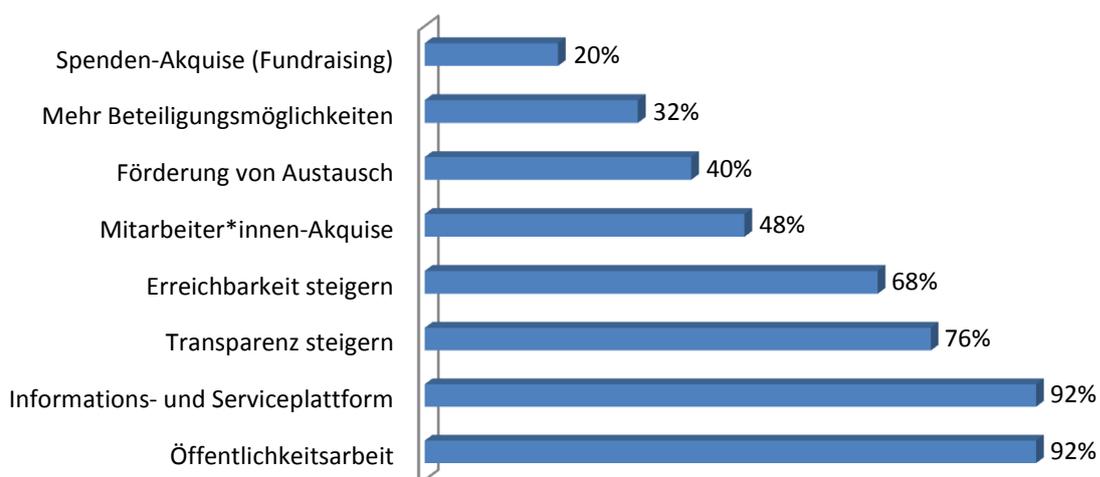


Abb. 5: Ziele der Internetpräsenz und -aktivität aus Sicht der Träger (n = 25)

²⁰ Hier wurde aus Gründen der Lesbarkeit lediglich die maskuline Schreibweise verwendet, jedoch sind selbstverständlich auch potenzielle Arbeitgeberinnen wie Gesellschaften inbegriffen.

Die Angaben der Träger über (angestrebte) Ziele, die mit der Internetpräsenz verfolgt werden, lassen indes keine Aussagen über die tatsächlich ergriffenen Maßnahmen zu, die zur Erreichung der Ziele konkret umgesetzt werden. Sie geben lediglich ein Bild über gewünschte oder angestrebte Effekte der Internetpräsenz. Neben der Internetpräsenz der Träger wurde auch nach der Internetpräsenz der Einrichtungen MJA gefragt (siehe Abb. 7). In diesem Kontext wurden sowohl die Träger als auch die Fachkräfte um Auskunft gebeten, wo bzw. auf welchen Plattformen die Einrichtungen der MJA im Internet präsent sind. Die Ergebnisse zeigen, dass die Einrichtungen vor allem auf *Facebook* und *WhatsApp* präsent sind. An dritter Stelle steht *YouTube*, gefolgt von *Instagram*. Die Präsenz auf *Snapchat* und *Twitter* ist hingegen eher gering. Weitere Plattformen spielten zum Zeitpunkt der Befragung keine Rolle.

Bei genauerer Betrachtung der Ergebnisse werden einige Unterschiede zwischen den Angaben der Fachkräfte und denen der Träger sichtbar. Während die Träger angaben, dass alle Einrichtungen auf *WhatsApp* (100 %) und *Facebook* (100 %) präsent sind, zeigt sich auf der Ebene der Fachkräfte, dass sowohl die *Facebook*-Präsenz (78 %) als auch die *WhatsApp*-Präsenz (88 %) als deutlich geringer angegeben wird. Die Tendenz, dass die Träger die Einrichtungspräsenz auf diversen Plattformen deutlich höher einschätzen als die Fachkräfte, zieht sich, mit Ausnahme der Präsenz auf *Twitter* und *Snapchat*, durch. Besonders gravierend zeigt sich die Diskrepanz im Kontext der Präsenz auf der Plattform *YouTube*. Während 41 % der Träger die *YouTube*-Präsenz von Einrichtungen bestätigen, geben nur 14 % der Fachkräfte an, auf dieser Plattform präsent zu sein.

Ein möglicher Erklärungsansatz für die Verzerrung ist, dass die Träger die Fragestellung nach der Internetpräsenz womöglich allgemeiner verstanden haben, sodass es, um die Präsenz der Einrichtung zu bestätigen, als ausreichend interpretiert wurde, wenn die Plattformen Thema und Gegenstand in der Arbeit mit Jugendlichen und jungen Erwachsenen sind. Demnach würde die Angabe der *Facebook*-Präsenz der Einrichtung nicht unbedingt das Vorhandensein eines Einrichtungsprofils bedeuten und die Präsenz auf *YouTube* nicht unbedingt einen eigens eingerichteten *YouTube*-Channel. Dagegen spricht jedoch die Tatsache, dass demnach auch die *Instagram*- und *Snapchat*-Präsenz deutlich höher ausfallen müsste. Eine weitere Interpretationsmöglichkeit besteht darin, dass die Träger die Internetpräsenz auf die Trägerebene im Allgemeinen beziehen und eben nicht auf die einzelne Einrichtung. Dies deckt sich allerdings nicht mit den Angaben zur Internetpräsenz der Träger (siehe S. 11, Abb. 4), da dort *YouTube* keine Erwähnung findet. Letztlich bleibt es unklar, wie diese Angaben zustande kamen und zu deuten sind.

Zusammenfassend zeigen die Ergebnisse, dass sich die Internetpräsenz der Einrichtungen MJA vor allem auf den Plattformen *Facebook* und *WhatsApp* abspielt, obwohl sich bei *Facebook* seit einigen Jahren ein Rückgang der Nutzer*innenzahlen abzeichnet, der auch in der MJA spürbar ist. Während die Präsenz auf *YouTube* und *Instagram* in den vergangenen Jahren deutlich zugenommen hat, werden andere Plattformen und Anwendungen nach wie vor kaum oder nur vereinzelt genutzt.

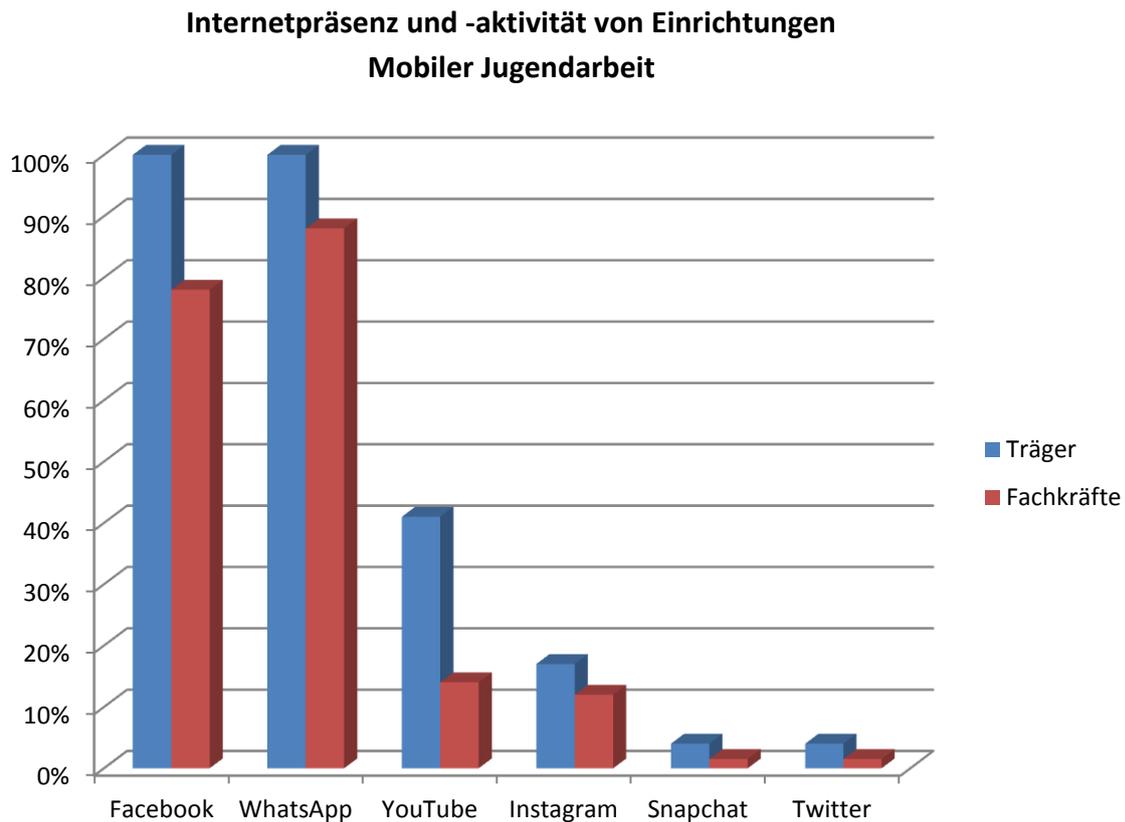


Abb. 6: Internetpräsenz und -aktivität von Einrichtungen Mobiler Jugendarbeit
(Träger: n = 25 /Fachkräfte: n = 65)

In Hinblick auf die Ziele der Internetpräsenz von Einrichtungen der MJA kristallisierten sich drei Schwerpunkte heraus: (1.) Öffentlichkeitsarbeit, (2.) fachlicher Austausch sowie (3.) Arbeit mit den Adressat*innen, die allerdings nicht explizit abgefragt wurden. Das primäre Ziel der Internetpräsenz scheint das Erreichen der Adressaten*innen und die Steigerung der Erreichbarkeit zu sein. Dieser Aspekt wird im folgenden Abschnitt (3.4) im Kontext der Internetnutzung weiter vertieft.

3.4 Medien- und Internetnutzung

Neben der Internetpräsenz lag ein weiteres Interesse darin, in Erfahrung zu bringen, für wen und für was das Internet bzw. bestimmte Social-Media-Anwendungen im Alltag der Fachkräfte zum Einsatz kommen. Daher wurden die Fachkräfte explizit nach der Nutzung von Social-Media-Anwendungen und -Plattformen im Hinblick auf die Adressat*innen und Zielsetzungen gefragt.

3.4.1 Ziele der Internetnutzung

Das Ergebnis zeigt, dass die Fachkräfte Social-Media-Anwendungen und -Plattformen in erster Linie für die *Arbeit mit der Klientel* (90 %) nutzen. Nur ein kleiner Anteil der Fachkräfte (7 %) gibt an, dass sie (noch) nicht mit Adressat*innen über Social-Media-Tools arbeiten. Grund für die Nichtnutzung sind Verbote, Bedenken und Vorbehalte von Trägerseite. Der *fachliche Austausch* mit anderen Kolleg*innen, Fachkräften und Kooperationspartner*innen ist – wie auch die *Öffentlichkeitsarbeit* – für knapp zwei Drittel der Fachkräfte (63 %) ebenfalls relevant. Allerdings betont auch gut ein Drittel der Fachkräfte (34 %), dass sie es nicht für diese Zwecke einsetzen und dies auch nicht geplant haben. Somit steht für die Fachkräfte die Arbeit mit den Adressat*innen, bezogen auf die Ziele der Internetnutzung, im Vordergrund. Der fachliche Austausch mit anderen Kolleg*innen, Kooperationspartner*innen und Professionellen sowie die Öffentlichkeitsarbeit sind demnach zwar durchaus relevant, allerdings werden sie deutlich seltener als Ziel gesetzt und formuliert.

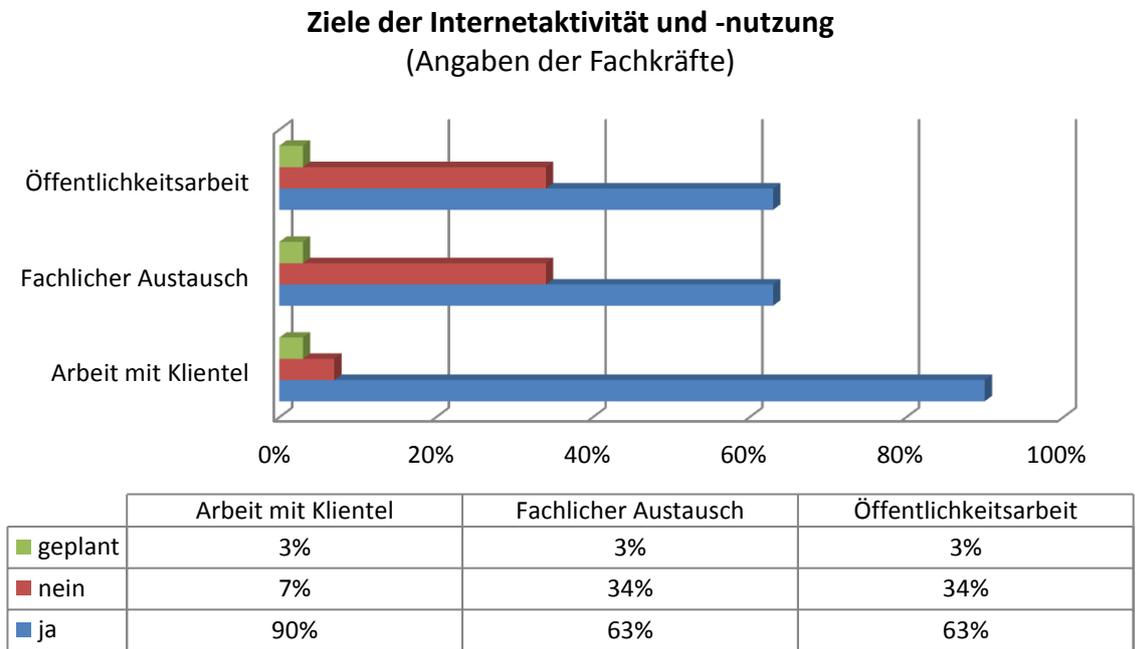


Abb. 7: Ziele der Internetaktivität und -nutzung aus Sicht der Fachkräfte (n = 65)

3.4.2 Genutzte Internetplattformen und –dienste

In der Arbeit mit den Adressat*innen spielen der Instant-Messenger-Dienst *WhatsApp* (88 %) und das soziale Online-Netzwerk *Facebook* (78 %) eine zentrale Rolle. Andere Dienste wie *Instagram* (12 %), *YouTube* (14 %) und *Snapchat* (2 %) scheinen eher die Ausnahme zu sein und werden eher selten genutzt. Auch der fachliche Austausch findet größtenteils über *WhatsApp* (48 %) und *Facebook* (40 %) statt. Der Einsatz weiterer Plattformen und Dienste spielt in diesem Bereich so gut wie keine Rolle. Für die Öffentlichkeitsarbeit stellt offensichtlich *Facebook* (38 %) einen geeigneten und häufig genutzten Kanal dar. Der Instant-Messenger-Dienst *WhatsApp* (14 %) und die Plattform *YouTube* (11 %) werden ebenfalls von einigen Fachkräften zum Zweck der Öffentlichkeitsarbeit eingesetzt. *Instagram* (5 %) und *Snapchat* (0 %) spielen hingegen (fast) keine Rolle.

In den Bereichen *Arbeit mit der Klientel* und *Fachlicher Austausch* hat *WhatsApp* inzwischen *Facebook* als meist genutzte Plattform abgelöst. Jedoch ist *Facebook* im Bereich der Öffentlichkeitsarbeit nach wie vor relevant und dominierend.

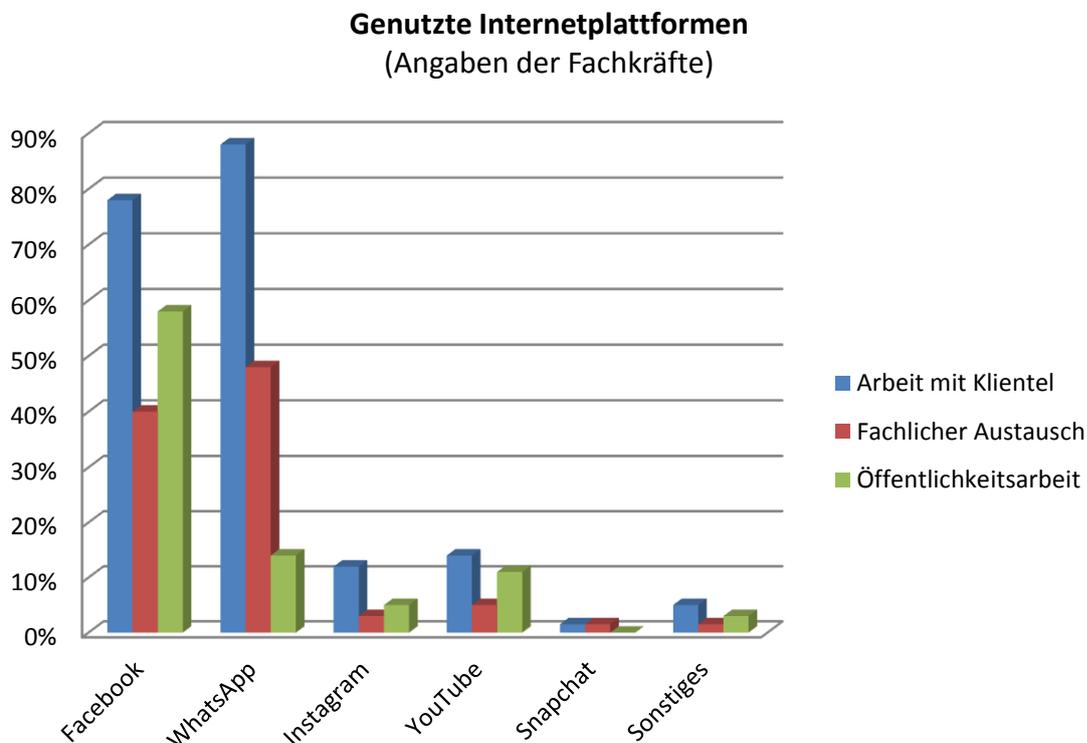


Abb. 8: Genutzte Internetplattformen und Social-Media-Anwendungen (n = 65)

3.4.3 Nutzungsverhalten der Professionellen

Von Interesse war darüber hinaus, wie sich das Arbeiten mit den Adressaten*innen auf diversen Plattformen konkret gestaltet. Daher wurde explizit nachgefragt, ob zur Nutzung der zum Einsatz kommenden Dienste bestimmte Nutzungs- oder Verhaltensregeln vorliegen.

Obwohl die Mehrheit der Fachkräfte (90 %) mithilfe von Social-Media-Anwendungen und Plattformen mit der Klientel in Kontakt steht, zeigt sich, dass nur gut ein Drittel der Fachkräfte (35 %) Verhaltens- und Umgangsregeln zur Nutzung der Dienste mit den

Adressat*innen vereinbart hat. Mehr als die Hälfte der Fachkräfte (60 %) geben an, dass sie keine Vereinbarung zur Nutzung dieser Plattformen und Anwendungen haben. Lediglich zwei Fachkräfte (3 %) planen, eine solche Vereinbarung gemeinsam mit den Jugendlichen und jungen Erwachsenen zu erarbeiten.

Bei den vorliegenden Nutzungsregeln oder Nutzungsvereinbarungen handelt es sich allerdings häufig um mündlich kommunizierte oder individuell, vereinzelt auch im Gruppenkontext ausgehandelte Absprachen und „lose“ Vereinbarungen („Es wird niemand beleidigt oder bedroht.“), die in den seltensten Fällen schriftlich festgehalten sind oder als eine Art Nutzungsvereinbarung von Jugendlichen unterzeichnet werden.

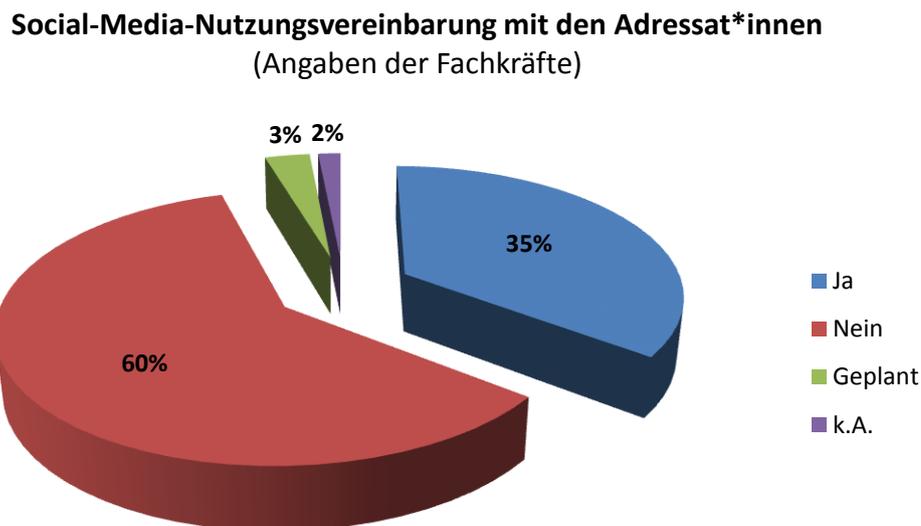


Abb. 9: Social-Media-Nutzungsvereinbarungen mit den Adressat*innen (n = 65)

Zeitgleich berichten die Fachkräfte über diverse Missverständnisse in der Kommunikation, sowohl mit Einzelnen als auch in Gruppen, oder über problematisches bzw. prekäres Nutzungsverhalten (wie z. B. die „Preisgabe von intimen Inhalten“ oder das „Weiterleiten von vertraulichen Dokumenten und Informationen“) innerhalb der Onlineplattformen und Social-Media-Anwendungen sowie über ein vermehrtes Auftreten von Konflikten innerhalb von WhatsApp-/Facebook-Gruppen, die zunehmende Verbreitung von Gerüchten und Hassbotschaften (*Hate Speech*) oder auch über Formen von (Cyber-)Mobbing und (Cyber-)Crime.

Zum Umgang von Social-Media-Anwendungen von Seiten der Fachkräfte

Im Kontext der Internetnutzung wurden die Fachkräfte gebeten, Angaben zum persönlichen Sicherheitsgefühl im Umgang mit und in der Nutzung von Social-Media-Anwendungen zu machen. Die große Mehrheit der Fachkräfte (80 %) fühlt sich trotz kritischer Aspekte²¹ und datenschutzrechtlicher Bedenken im Umgang mit den digitalen Anwendungen „sicher“ (25 %) bzw. „eher sicher“ (55 %). Lediglich 12 % der Fachkräfte geben an, dass sie sich eher „unsicher“²² fühlen. Die Beantwortung dieser Frage basiert auf einer subjektiven

²¹ Kritische Aspekte und datenschutzrechtliche Bedenken wurden von einigen Professionellen an vielen Stellen im Rahmen der Umfrage angeführt und tauchten darüber hinaus in nahezu allen Arbeitstreffen und Fachveranstaltungen auf.

²² Es bleibt unklar, ob sich Fachkräfte aufgrund von mangelndem Wissen oder aufgrund von bereits erlebten negativen Erfahrungen unsicher fühlen.

Einschätzung der Fachkräfte. Daher kann nur spekuliert werden, wie es zu diesem hohen Anteil an gefühlter Sicherheit im Umgang mit Social-Media-Anwendungen kommt. Ein möglicher Erklärungsansatz ist, dass sich die Fachkräfte in Bezug auf Einstellungen, Nutzungsformen und -möglichkeiten dieser Plattformen tatsächlich gut auskennen oder sich gut informiert fühlen. Möglich ist auch, dass sie bislang keine negativen Erfahrungen gesammelt haben. Überprüfen lassen sich die Thesen im Rahmen dieser Auswertung nicht.

Selbsteinschätzung zur Handlungssicherheit im Umgang mit Social-Media-Anwendungen und -diensten
(Angaben der Fachkräfte)

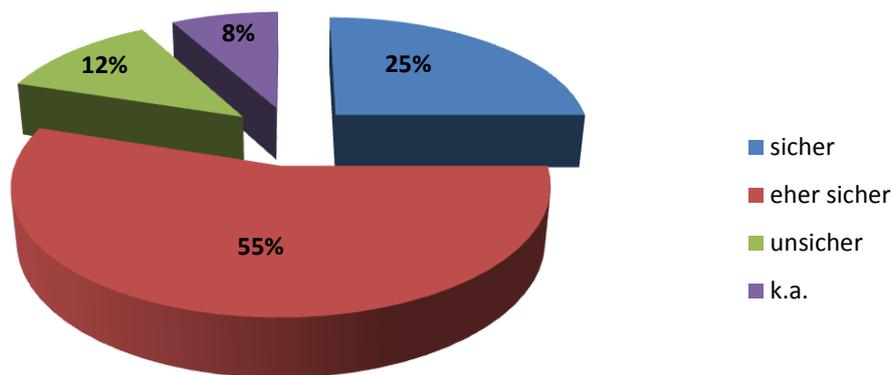


Abb. 10: Selbsteinschätzung²³ der Fachkräfte zur Handlungssicherheit im Umgang mit Social-Media-Anwendungen und -diensten (n = 65)

²³ Die konkrete Fragestellung lautete: *Wie sicher fühlen Sie sich im Umgang und der Nutzung mit Social-Media-Anwendungen?* (Siehe Fragebogen im Anhang)

3.5 Auswirkungen der Digitalisierung

Die Tatsache, dass die Digitalisierung zunehmend Auswirkungen auf die verschiedenen Handlungsfelder Sozialer Arbeit hat, ist inzwischen keine neue Erkenntnis mehr. Es stellt sich allerdings die Frage, wie diese Auswirkungen konkret im Arbeitsalltag der Mobilen Jugendarbeit spürbar und erlebbar werden. Wie schätzen Träger und Fachkräfte die Auswirkungen der zunehmenden Digitalisierung des Alltags im Arbeitsfeld der Mobilen Jugendarbeit ein?

Knapp die Hälfte der Träger (48 %) gibt an, dass die Digitalisierung teils gravierende Auswirkungen auf den Arbeitsalltag der Fachkräfte hat. Während ein Viertel der Träger „keine“ (12 %) bzw. „kaum“ (12 %) Auswirkungen der Digitalisierung auf den Arbeitsalltag erkennt, machte mehr als ein Viertel der Träger (28 %) keine Angaben.

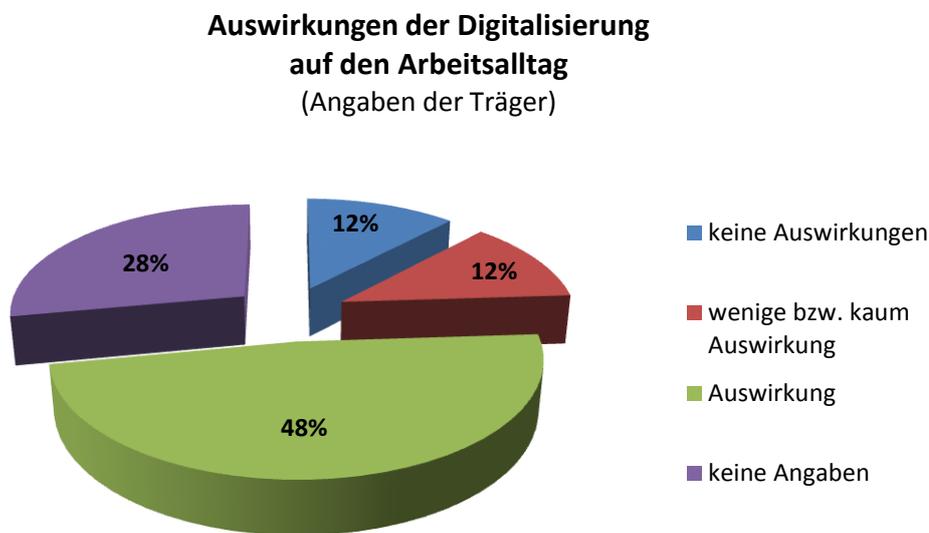


Abb. 11: Auswirkungen der Digitalisierung auf den Arbeitsalltag aus Sicht der Träger (n = 25)

Aus Sicht der Träger zeigen sich die Auswirkungen auf den Arbeitsalltag vor allem im Bereich der Kommunikation und Information („bessere Kommunikationsstruktur“, „schnellere, häufigere Kommunikation übergreifender Themen“, „mehr Transparenz“) und in der gesteigerten Erreichbarkeit auf unterschiedlichen Ebenen, die für die Adressat*innen relevant sind. Dabei wird insbesondere die „bessere Erreichbarkeit der Jugendlichen“ betont. Hinzu kommen neue bzw. „zusätzliche Aufgaben, z. B. Pflege der Homepage“ oder des Facebook-Profiles sowie das „Auf-dem-Laufenden-bleiben“ in Bezug auf die technische Entwicklung. Ein Träger nennt in diesem Kontext auch „die enge Zusammenarbeit der Mitarbeitenden mit der Pressestelle und der IT-Abteilung“. Die genannten Auswirkungen erfordern aus Sicht eines Trägers konkret eine „kontinuierliche Reflexion“ auf Ebene der Mitarbeiter*innen.

Aus Sicht der Fachkräfte ergibt sich ein anderes Bild. Die große Mehrheit der Fachkräfte (77 %) gibt an, dass die zunehmende Digitalisierung des Alltags unmittelbare Auswirkungen auf die Arbeit hat. Lediglich 8 % der Fachkräfte sehen kaum bzw. nur wenige Auswirkungen. Auch hier ist der Anteil derer, die keinerlei Angaben (15 %) machen, relativ hoch. Keine einzige Fachkraft gibt an, dass die Digitalisierung keine Auswirkung auf den Arbeitsalltag hat.

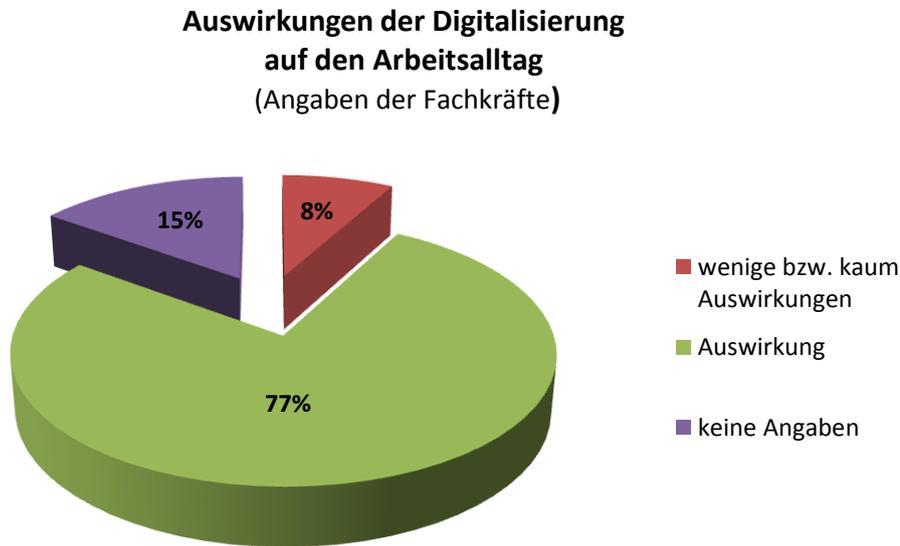


Abbildung 12: Auswirkungen der Digitalisierung auf den Arbeitsalltag aus Sicht der Fachkräfte (n = 65)

Über die konkreten Auswirkungen der Digitalisierung und die Nutzung von Social Media im beruflichen Alltag

Sowohl im Kontext dieser Umfrage als auch im Rahmen von Fortbildungen und Tagungen berichten Fachkräfte immer wieder, dass Jugendliche und junge Erwachsene immer weniger im öffentlichen Raum unterwegs sind und diese somit seltener erreichbar sind, da sie „*nur noch kurze Verweildauer und Aufenthalte*“ an verschiedenen Plätzen im öffentlichen Raum haben. Nicht nur das Treffverhalten, sondern auch ihr Freizeit- und Kommunikationsverhalten insgesamt haben sich verändert. Jugendliche sind (noch) mobiler und „*unsteter geworden*“, zunehmend in virtuellen Räumen unterwegs, halten den Kontakt zu Freunden und zu den Fachkräften vermehrt über Text- und Sprachnachrichten und „*führen kaum noch Telefonate*“. Diese Entwicklung hat mitunter dazu geführt, dass inzwischen die Mehrheit der Fachkräfte wie selbstverständlich Social-Media-Anwendungen als Kommunikationstool einsetzt: „*Ich arbeite erst seit sechs Jahren in der MJA – Social-Media-Anwendungen sind seitdem ein fester Bestandteil meiner Arbeit.*“

Die Veränderungen im beruflichen Alltag beginnen bei der Kontaktaufnahme mit den Adressat*innen vor Ort. Sie erfolgt zunehmend mithilfe von Social-Media-Anwendungen, insbesondere per *WhatsApp* und *Facebook*. Plattformen wie diese bieten vielfältige Kommunikationsformen und Kommunikationsmöglichkeiten. Dadurch sei eine „*schnellere und einfache Kontaktaufnahme möglich*“. Diese Form der Kommunikation wird vermehrt als „*lebensweltnah(er) und zeitgemäß(er)*“ beschrieben, als „*niedrigschwelliger Zugang zur Klientel*“. Gleichzeitig ermöglichen diese Dienste aus Sicht der Fachkräfte eine „*bessere*

Kontaktpflege“. Das „lockere Kontakthalten“ ist einfacher und niedrigschwelliger und „die Klienten*innen sind leichter und fast jederzeit erreichbar“. Betont wird in diesem Kontext die Arbeitserleichterung durch die gesteigerte Erreichbarkeit der Jugendlichen und jungen Erwachsenen. Dies wird auch bei der Planung, Koordinierung und Durchführung von Gruppenangeboten und/oder Aktivitäten sowie bei der Organisation von Veranstaltungen/Events im Gemeinwesen von den Fachkräften hervorgehoben. Mit überschaubarem zeitlichem Aufwand können auch größere Gruppen von jungen Menschen erreicht, aktiviert und beteiligt werden. Terminabsprachen sind leichter zu vereinbaren. Die Fachkräfte betonen zudem die vereinfachte Informationsweitergabe sowie die schnellere Verbreitung von Inhalten und Informationen in Bezug auf Öffentlichkeitsarbeit. Damit können eine „breitere Öffentlichkeit“ erreicht und eine „gute Öffentlichkeitsarbeit und Werbung für die Arbeit und den Träger“ ermöglicht werden. Als ein weiterer positiver Nebeneffekt wird (vereinzelt) darauf verwiesen, dass Kontakte zu „anderen“ Jugendlichen, die bislang nicht erreicht wurden, geknüpft werden konnten. Darüber hinaus gelang es, mithilfe dieser Kontakt- und Zugangsform Kontakte zu ehemaligen Adressat*innen wieder zu beleben, sowohl zu Jugendlichen, die erst „kurzfristig abgetaucht“ waren, als auch zu denjenigen, die bereits über einen längeren Zeitraum „verschollen“ waren. Eine Fachkraft schildert exemplarisch einen solchen Einzelfall und beendet ihre Schilderung mit den Worten: „Den hätten wir anders nicht mehr erreicht.“

Die gesteigerte Erreichbarkeit bietet allerdings nicht nur Vorteile, sondern birgt auch einige Herausforderungen und Risiken. Laut Aussagen der Fachkräfte gewöhnen sich junge Menschen schnell an diese Art der Kontakt- und Kommunikationsmöglichkeit und fordern vereinzelt eine höhere und ständige Verfügbarkeit und Erreichbarkeit seitens der Fachkräfte ein. Die „Erwartungen der Klientel, dass von Seiten der Fachkräfte sofort geantwortet werden muss“ setzt einige Mitarbeiter*innen unter Druck. Sie befürchten, dass sich Adressat*innen nicht ernst- bzw. „wahrgenommen“ fühlen, wenn die Anfrage nicht unmittelbar beantwortet wird: „Oft kann nicht alles beantwortet werden und geht dann unter – Klientel fühlt sich nicht mehr wahrgenommen.“ Oder: „Wenn man mal nicht erreichbar ist“, wird es von Jugendlichen gleich „negativ“ bewertet. Eine Fachkraft sieht insbesondere im Ausschalten bzw. Abschalten des Dienstgerätes nach Dienstschluss einen weiteren „Konflikt“, bezogen auf den Anspruch und die Forderung der Jugendlichen, die pädagogische Fachkraft immer und überall erreichen zu können. Die zunehmende Verlagerung der Kommunikation hat somit Auswirkungen auf die Gestaltung der Beziehung zu den Adressat*innen, die vermehrt über Social-Media-Kanäle gelebt wird. Dies kann jedoch auch negative Folgen haben und etwa zur „Abnahme an Face-to-Face-Kontakten“ führen. Durch die Fülle an Informationen und Anfragen kann die Fachkraft zusätzlich in Stress- und Konfliktsituationen geraten, die zu Überforderung und Ohnmacht bis hin zu einer Art „digitalem Burnout“ führen können. Die Nutzung von Social-Media-Anwendungen kann daher nicht nur arbeitsentlastend und erleichternd sein, sondern auch sehr „zeitintensiv und zeitaufwendig“ werden. Infolgedessen besteht eine zusätzliche Arbeitsbelastung und das Risiko oder die „Gefahr einer 24-stündigen Verfügbarkeit und Erreichbarkeit“. Einige Fachkräfte meinen dies gewährleisten zu müssen²⁴, manche wollen oder müssen dies auch, etwa durch den Einsatz von Ruf- und Dienstbereitschaften im Team (bei Krankheit, Urlaub etc.) oder auch am Wochenende. Dies

²⁴ Dieses subjektiv empfundene Gefühl kann sich u.a. aus der eigenen Überzeugung oder dem eigenen Anspruch speisen, dem Wunsch der Adressat*innen zu entsprechen sowie durch den Druck von Seiten der Kolleg*innen oder auch aus einer Dienstweisung des Arbeitsgebers entstehen.

wirft allerdings nicht nur arbeitstechnische und rechtliche Fragen²⁵, sondern auch fachliche Fragen auf, etwa in Bezug auf das Verhältnis von Nähe und Distanz oder auch auf die (klare) Trennung von Beruflichem und Privatem. Die permanente Erreichbarkeit setzt indes nicht nur die Fachkräfte, sondern auch die Adressat*innen selbst unter Druck. Denn auch sie stehen vor der Bearbeitungs- und Bewältigungsaufgabe der eingehenden Informationsflut.

Kritische Stimmen weisen hinsichtlich des Einsatzes und der Nutzung von Social-Media-Anwendungen auf „*Aspekte der Kontrolle*“ hin, denn je nach Einstellung des genutzten Dienstes, kann die Fachkraft erkennen, ob und wann eine Nachricht gelesen wurde. Damit ist die Vereinbarkeit mit dem Prinzip der Freiwilligkeit fraglich. Hinzu kam die Frage, ob bzw. inwiefern bereits die Kontaktaufnahme den Adressat*innen mehr schadet als nutzt: *„Führt es nicht zur Stigmatisierung, wenn sich die Klientel online mit uns in Verbindung setzt, unsere Veranstaltungen fleißig ‚liked‘ und kommentiert? Diese Informationen können von Dritten, bspw. von potenziellen Arbeitsgebern, aber auch von Straf- und Verfolgungsbehörden genutzt werden.“*

Des Weiteren kommt es sowohl im Chatgespräch mit Einzelnen als auch in Gruppenchats immer wieder zu Konflikten und Missverständnissen. Speziell in der Arbeit mit Gruppen und Cliques, wie in der Clubarbeit, beschreiben die Fachkräfte, dass Jugendliche seltener im *„Hier und Jetzt“* sind, da sie auch immer (gleichzeitig) auf diversen Internetplattformen unterwegs sind. Die Gruppenarbeit wird demnach vor allem dadurch erschwert, dass die Jugendlichen und jungen Erwachsenen häufig abgelenkt, anderweitig beschäftigt und infolgedessen weniger aufmerksam sind. Die geteilte Aufmerksamkeit wirkt sich häufig negativ auf gruppenspezifische Prozesse aus und kann zum Anlass von weiteren Konflikten werden. Die erhöhte Erreichbarkeit führt nicht zwangsläufig zur Zunahme, sondern u. U. auch zur Abnahme von Verbindlichkeit, denn Termine sind zwar schnell(er) vereinbart, allerdings auch schneller wieder abgesagt oder verschoben.

Die beschriebenen Widersprüche und Schwierigkeiten werden jedoch nicht von allen Fachkräften gleich eingeschätzt, geschweige denn geteilt. Eine Fachkraft sieht in der Nutzung von Social-Media-Anwendungen eine *„unproblematische Kontaktaufnahme“*, eine andere glaubt, dass es, wenn der Umgang geregelt ist, *„keine gravierende Herausforderung“* geben wird, und sie betont vielmehr die Erleichterung für den Arbeitsalltag. Diese Einschätzung basiert in der Regel auf eigenen Erfahrungen. Die persönliche Erfahrung bzw. Betroffenheit wird als Indiz für eine verminderte Gefahr interpretiert, denn: *„Mir persönlich ist noch nichts Negatives aufgefallen.“*

Nach erfolgreicher Kontaktaufnahme weist die Mehrheit der Fachkräfte darauf hin, dass *„alles Weitere dann aber persönlich“* besprochen und geklärt wird. Nur in einigen seltenen Fällen findet – vereinzelt und mit der Einschränkung *„nur wenn die Person bekannt ist“* oder es sich um eine *„Krisen- und Notfallsituation“* handelt – auch Beratung im Sinne einer Krisenintervention über Plattformen wie *WhatsApp* und *Facebook* statt.

²⁵ Es stellt sich bspw. die Frage, ob und wie die Dienst- und Rufbereitschaft als Arbeitszeit vergütet wird oder wie die Einteilung der Dienste innerhalb des Teams organisiert wird.

In der folgenden Tabelle werden die wesentlichen Aspekte über vermeintliche Vor- und Nachteile des Einsatzes und der Nutzung digitaler Medien in der Arbeit mit jungen Menschen, die von den Fachkräften benannt wurden, zusammengefasst:

Vorteile	Nachteile
<ul style="list-style-type: none"> • Bessere Erreichbarkeit (Jugendliche sind leichter und jederzeit erreichbar) • Lebensweltnah und niedrigschwellig („Wir sind da, wo sich die Jugendlichen aufhalten“, Medien als „Teil der Lebenswelt“) • Erleichtert Kontaktaufnahme und Kontaktpflege • Terminfindung und Terminabsprachen (Verbindlichkeit) • Erleichterung bei der Planung und Durchführung von Gruppenangeboten/-aktivitäten 	<ul style="list-style-type: none"> • Ständige Erreichbarkeit (Abgrenzung zwischen beruflicher und privater Nutzung) • Auswirkung auf Beziehungsqualität (Gefahr, dass Face-to-Face Kontakte abnehmen) • Abnahme von Verbindlichkeit (Termine werden nicht nur leichter zu-, sondern auch abgesagt) • Datenschutz, Datensicherheit nicht bzw. nur schwer zu gewährleisten • Phänomene wie Fake News, Hate Speech, Cybermobbing, Radikalisierung im Netz, Konflikte in Gruppen etc.

Tab. 3: Überblick über Vor- und Nachteile im Hinblick auf Auswirkungen des Einsatzes und der Nutzung von Social-Media-Anwendungen im Alltag aus Sicht der Fachkräfte (Eigene Darstellung)

Im Zusammenhang mit strukturell-organisatorischen Bedingungen verweisen manche Fachkräfte darauf, dass einige Träger verlangen, dass „Updates zu Hause gemacht werden müssen“, da in den Räumlichkeiten der Einrichtung kein WLAN-Netz zur Verfügung steht. Die klare und strikte Trennung zwischen beruflicher und privater Nutzung wird an dieser Stelle von Seiten des Trägers aufgeweicht bzw. infrage gestellt. Weitere Unklarheiten bezüglich Einsatz und Nutzung digitaler Medien tauchen auf, wenn es um Fragen der Versicherung des digitalen Endgerätes geht. Unklar ist oftmals, was passiert, wenn das Dienstgerät gestohlen wird, verloren geht oder defekt ist. Auch die Frage, ob, wie und wann die verschiedenen Datensätze auf dem Smartphone (Adressbuch, Nachrichten etc.) gespeichert und gesichert sind oder wie sie bei einem Wechsel von Mitarbeiter*innen oder Geräten zu löschen sind, ist nicht bei allen Einrichtungen oder Trägern geklärt.

Zusammenfassend bleibt festzuhalten, dass für die Mehrheit der Fachkräfte die Kontaktaufnahme und das Kontakthalten mit den Adressat*innen über Internetplattformen außer Frage steht und die Vorteile gegenüber den Nachteilen überwiegen. Mit Verweis auf das Konzept der Lebensweltorientierung und dem Anspruch, sich flexibel an aktuelle Entwicklungen und Trends anzupassen, ist das Präsentsein und das (gezielte) Aufsuchen vor Ort, in diesem Falle auf Onlineplattformen wie Facebook, für die große Mehrheit der Fachkräfte eine Selbstverständlichkeit. Um die Adressat*innen zu erreichen, sehen sie (bislang) keine Alternative zu den hier genannten Plattformen und Sozial-Media-Anwendungen.

3.6 Konzeptionelle Implementierung

Der Alltag der Fachkräfte ist zunehmend von Auswirkungen der Digitalisierung durchdrungen. Im Folgenden wird der Frage, wie sich diese Entwicklung innerhalb der Träger im Hinblick auf die konzeptionelle Implementierung²⁶ des Themas auswirkt, nachgegangen.

Mehr als die Hälfte der Träger (52 %) geben an, dass die Arbeit in und mit Social-Media-Anwendungen konzeptionell nicht verankert ist. Eine konzeptionelle Verankerung liegt bei acht der befragten Träger (32 %) zum Zeitpunkt der Befragung vor und ist bei drei Trägern (12 %) geplant.

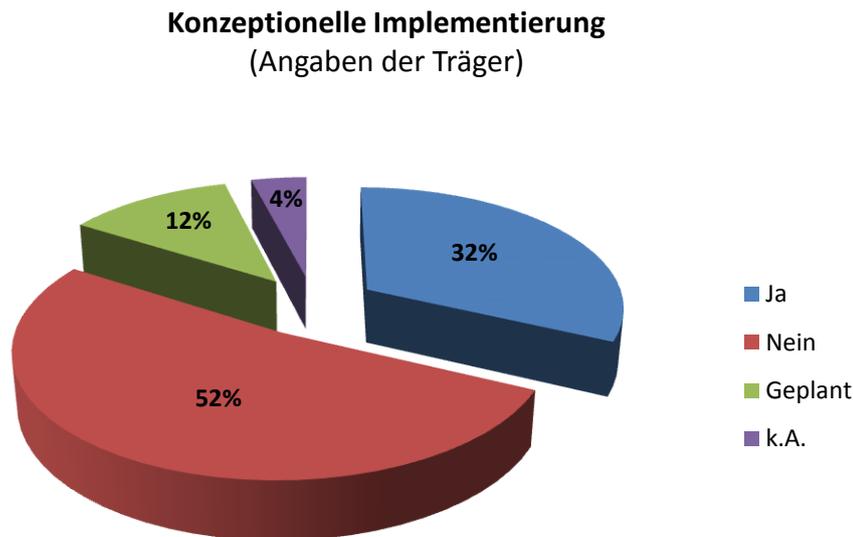


Abb. 13: Konzeptionelle Implementierung innerhalb der Träger von Einrichtungen der MJA (n = 25)

Um die Frage nach der konzeptionellen Verankerung und Einbettung zu konkretisieren, wurden weitere Daten zu den Rahmenbedingungen und internen Regelungen bei der Internetnutzung erhoben. Neben der Abfrage des zeitlichen Umfangs, den die Fachkräfte zur Verfügung gestellt bekommen, lag der Fokus auf der Existenz von fachlichen Standards oder Orientierungshilfen für die Mitarbeiter*innen, einem*r festen Ansprechpartner*in bzw. einer*m Social-Media-Beauftragten sowie auf technischen oder organisatorischen Maßnahmen zur Sicherstellung des Datenschutzes und der Datensicherheit oder auch zur Absicherung des Trägers und der Mitarbeiter*innen.

²⁶ Unter konzeptioneller Implementierung meinen wir das schriftliche Festhalten des Einsatzes und der Nutzung von Social-Media-Anwendungen und -diensten in der Arbeit durch die Aufnahme, Verankerung oder Einbettung in bestehende Konzeptionen.

3.6.1 Zeitlicher Umfang

Während sich die Diskussion in den Anfangsjahren der Digitalisierung mit der Frage, ob Online-Zeit auch Arbeitszeit sei, beschäftigte, ist dies inzwischen unumstritten. Unklar ist jedoch, in welchem Umfang die Fachkräfte der MJA online unterwegs sind bzw. sein dürfen, sollen oder müssen. Aus diesem Grund wurden die Träger von Einrichtungen MJA nach dem zeitlichen Umfang für den Einsatz und die Nutzung digitaler Medien befragt. Die große Mehrheit der Träger (76 %) gab an, ihren Mitarbeiter*innen keine speziellen zeitlichen Vorgaben zu machen. Während einige bestätigten, dass der Einsatz und die Nutzung bislang nicht geregelt sind oder bereits eingeführte „feste Zeiten“²⁷ wieder zurückgenommen wurden, gaben die meisten Vertreter*innen der Träger an, dass es „im Ermessensspielraum“ und in der Eigenverantwortung der jeweiligen Fachkraft liegt, die flexibel und nach Bedarf entscheiden soll und darf, wie viel Zeit aufzuwenden ist. Allerdings gab es auch Träger (12 %), die konkrete zeitliche Angaben formuliert haben. Demnach dürfen die Fachkräfte innerhalb einer Woche bei einem Stellenumfang von 100 % „maximal zwei Stunden“ oder auch „zehn bis 60 Minuten“ für die Nutzung digitaler Medien aufwenden. Ein Träger gab als Antwort „ca. 20 %“ an. Diese Angabe wurde nicht weiter konkretisiert; daher wird angenommen, dass es sich um 20 % des Arbeitsumfangs handelt. Bei einer Vollzeitstelle wären das umgerechnet circa sieben bis acht Stunden pro Woche. Die zeitlichen Angaben von Seiten der Träger ergeben somit ein relativ breites Zeitfenster. Die Fachkräfte der MJA genießen von Seiten der Träger demnach insgesamt große Gestaltungs- und Handlungsräume, wenn es um den zeitlichen Aufwand im Hinblick auf ihre Online-Aktivität geht.

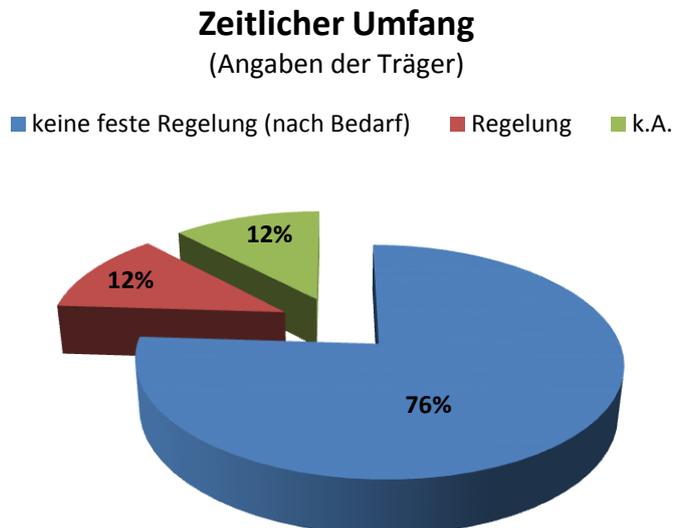


Abb. 14: Zeitlicher Umfang²⁸, der für die Internet- bzw. Social-Media-Nutzung zu Verfügung steht (n = 25)

Die Fachkräfte wurden nach dem zeitlichen Umfang der Online-Aktivität nicht explizit gefragt, sodass hier kein direkter Vergleich möglich ist. Allerdings kann aus dem vorliegenden Datenmaterial und den bereits gemachten Erfahrungen und Schilderungen aus

²⁷ Die Rücknahme der zunächst eingeführten „festen Online-Zeiten“ erfolgte meist aus Gründen mangelnder Praktikabilität.

²⁸ Die konkrete Fragestellung lautete: „Wie viel Zeit wird den Mitarbeiter*innen für den Einsatz und für die Nutzung digitaler Medien eingeräumt?“ (siehe Anhang S. 45)

Fachveranstaltungen abgeleitet werden, dass der zeitliche Umfang dieser Tätigkeit von Seiten der Fachkräfte anfangs häufig unterschätzt wurde und inzwischen für viele einen zeitlichen „Mehraufwand“ bedeutet. Die Schwierigkeit bei der subjektiven Einschätzung seitens der Fachkräfte, bezogen auf den zeitlichen Umfang, liegt darin, dass eine Sprach- oder auch Textnachricht häufig „nebenbei“ oder „zwischen durch“ geschrieben und gelesen oder auch gesprochen und gehört wird. Die Beantwortung dieser Frage gestaltet sich daher bezüglich der alltäglichen Arbeit und Praxis als äußerst schwierig, sodass der tatsächliche zeitliche Aufwand²⁹ leicht unterschätzt wird. („Das Schreiben einer Nachricht nimmt zwar nur wenige Sekunden ein, allerdings unterbricht man das bisherige Tun und ist kurzfristig abgelenkt ...“)

Inwieweit die Unterscheidung zwischen Offline- und Online-Aktivität der Fachkräfte aus fachlicher Sicht sinnvoll ist, soll und kann an dieser Stelle nicht weiter vertieft werden.

3.6.2 Social-Media-Handlungsleitlinien oder -Handlungsempfehlungen

Sowohl Träger als auch Fachkräfte wurden gebeten, Angaben über das Vorhandensein möglicher Richtlinien oder Handlungsempfehlungen (Guidelines, Leitlinien etc.) zum Umgang und zur Nutzung von Social-Media-Anwendungen für Mitarbeiter*innen, die schriftlich vorliegen und innerhalb des Trägers gelten, zu machen. Das Ergebnis zeigt, dass knapp die Hälfte der Einrichtungen (48 %) und der Fachkräfte (45 %) angeben, dass **keine** Handlungsempfehlung existiert. Jeweils ein Viertel der Träger kann die Existenz von Richtlinien (24 %) oder die Planung und Erstellung einer Richtlinie (24 %) bestätigen, während ein Träger (4 %) keine Angaben macht. Bei den Fachkräften geben 28 % der Befragten an, dass eine trägerinterne Handlungsrichtlinie bzw. Empfehlung vorliegt.

Insgesamt zeigen sich nur geringe Abweichungen zwischen den Angaben der Träger und denen der Fachkräfte. Kleinere Abweichungen sowie die Tatsache, dass mehr Fachkräfte als Träger diese Frage bejahen, lassen sich dahingehend interpretieren, dass teils mündliche und teils schriftliche Absprachen innerhalb eines Klein- bzw. Großteams existieren und von Fachkräften eigenständig erarbeitet wurden, diese jedoch auf Träger- bzw. Leitungsebene (noch) „nicht offiziell abgesegnet“ wurden. Rund 20 % der Fachkräfte wissen, dass Empfehlungen innerhalb des Trägers in Planung sind. Wer diese Empfehlungen erarbeitet und ob bzw. wie die Fachkräfte an der Erarbeitung beteiligt sind oder beteiligt werden, kann aufgrund der vorliegenden Daten nicht beantwortet werden.

²⁹ Im Rahmen eines Arbeitstreffens wurden einzelne Fachkräfte gebeten, darüber nachzudenken, wie viele Nachrichten sie bereits per *WhatsApp* geschrieben und versendet haben. Beim Nachschauen auf dem Messenger-Dienst zeigte sich bei den betreffenden Fachkräften eine große Diskrepanz zwischen ihrer subjektiven Einschätzung und der tatsächlichen Anzahl versendeter Nachrichten in der „persönlichen Statistik“.

Social-Media-Handlungsleitlinien oder -Handlungsempfehlungen

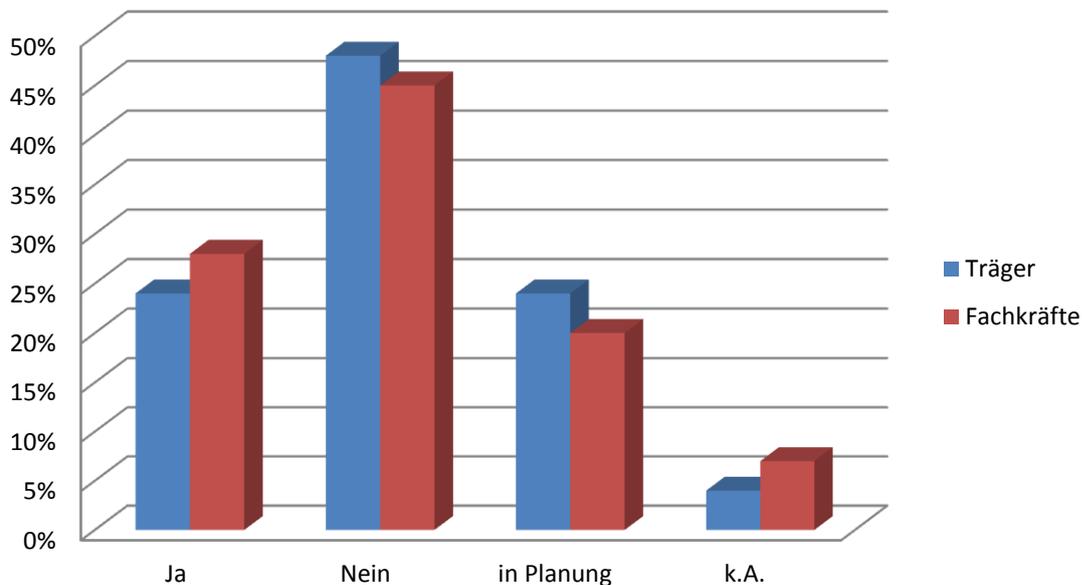


Abb. 15: Zur Existenz von Richtlinien und Empfehlungen zur Nutzung von Social-Media-Diensten³⁰

Die Ergebnisse der Umfrage zeigen weiter, dass die Mehrheit der Fachkräfte das Vorhandensein von klaren Regeln und Empfehlungen in Bezug auf die Nutzung befürwortet. Dies ist mit dem Wunsch und dem Anspruch verbunden, mehr Planungs- und Handlungssicherheit zu erhalten. Allerdings tauchen vereinzelt auch kritische Stimmen auf. Diese befürchten eine Art Bevormundung und Einmischung in die praktische Arbeit sowie eine eingeschränkte oder beschränkte Nutzung mancher Dienste und Plattformen. Sie präferieren, sofern die Erarbeitung unbedingt erforderlich ist, eine möglichst *„unkomplizierte, gering regulierte Nutzungsempfehlung“*, damit sie die derzeit existierende hohe Eigenverantwortung bzw. Eigenverantwortlichkeit sowie Handlungsfreiheit(en) im Umgang und in der Nutzung von Social-Media-Anwendungen nicht aufgeben müssen.

Interessanterweise werden die Empfehlungen, die bereits von Seiten der Träger vorliegen, von den Fachkräften sehr unterschiedlich bewertet. In den Fragebogen wurde nicht nur danach gefragt, ob Regeln und Empfehlungen existieren, sondern auch danach, ob sie inhaltlich bekannt und hilfreich sind. Die Antworten weisen ein breites Spektrum auf. Während einige Fachkräfte angeben, dass die vorliegenden Empfehlungen *„nicht allen bekannt“* und *„nur bedingt“* hilfreich sind, da demnach die Nutzung bestimmter Social-Media-Anwendungen (u. a. *WhatsApp*) *„offiziell“* nicht gestattet sind, bewerten andere Fachkräfte *„ihre“* Orientierungshilfe als *„hilfreich und nützlich“*. Die vorliegenden Handlungsempfehlungen und Richtlinien wurden von den Fachkräften insbesondere dann als *„hilfreich“* erlebt, wenn sie *„einen soliden Überblick über praxisrelevante Themen in Bezug auf den Umgang mit neuen Medien“* und einen *„Bezugspunkt und Anlass für Reflexion“* geben, wenn sie *„konkrete Vorgaben (keine Beratung auf Facebook)“* oder Hinweise in Bezug auf *„Datenschutz, Nutzungszeiten (Dienstzeit, Feiertage, etc.)“* beinhalten und *„als Konzeptpapier für einen pragmatischen Umgang mit neuen Medien“* nutzbar sind.

³⁰ Anmerkungen: k.A. steht hier bezogen auf Trägerebene für *„keine Angaben“* und bezogen auf Fachkräfte für *„keine Ahnung“*.

3.6.3 Social-Media-Beauftragte*r

Die Frage nach der Existenz von fachlich kompetenten Ansprechpartner*innen oder Social-Media-Beauftragten innerhalb des Trägers bzw. der Einrichtung wird von der großen Mehrheit verneint. Knapp zwei Drittel der Fachkräfte (63 %) und knapp die Hälfte der Träger (48 %) geben an, dass sie innerhalb der Einrichtung keine Social-Media-Ansprechpartner*innen haben. Lediglich ein Drittel der Fachkräfte und der Träger kann das Vorhandensein einer festen Ansprechpartnerin oder eines Ansprechpartners in diesem Bereich bestätigen. Weitere 12 % der Träger geben an, dass die Einrichtung und Bestellung einer*s Beauftragten für Social-Media in Planung ist.

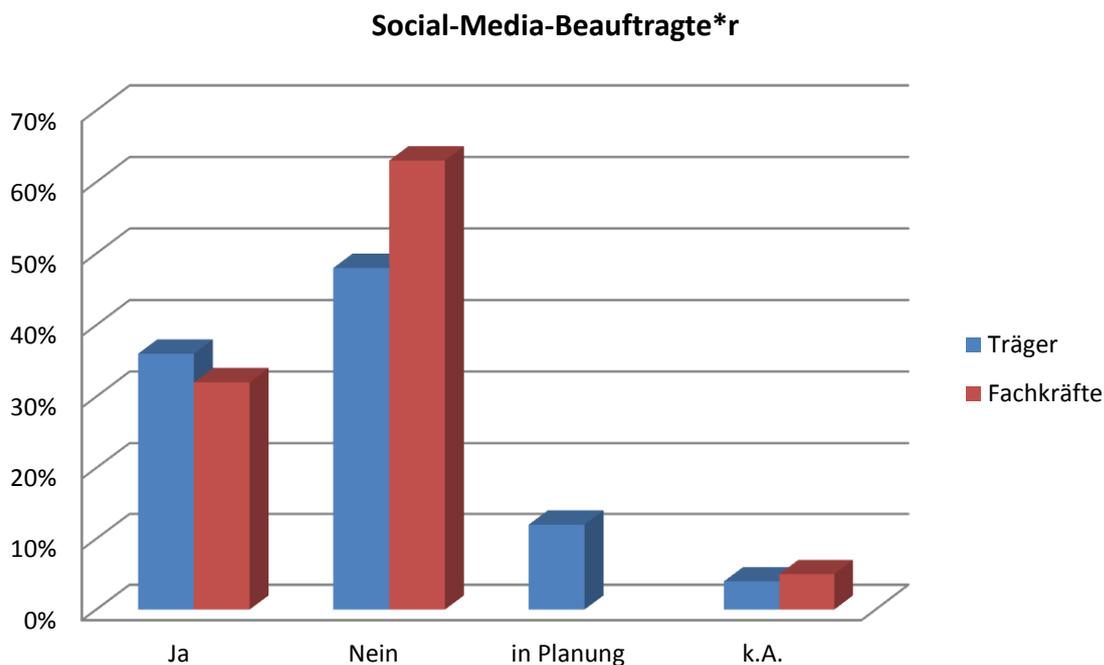


Abb. 16: Social-Media-Beauftragte*r³¹ bei Trägern von Einrichtungen der Mobilen Jugendarbeit

Unklar bleibt, welche fachlichen Voraussetzungen oder Qualifikationen die Ansprechpartner*innen bzw. Medien- oder Social-Media-Beauftragten mitbringen müssen und vorzuweisen haben. Aufgrund der gemachten Angaben lässt sich jedoch vorsichtig ableiten, dass es sich in der aktuellen Praxis bei den als Ansprechpartner*innen benannten Personen oftmals um „kompetent eingeschätzte und/oder erfahrene bzw. interessierte Fachkräfte“ oder auch um die*den „Datenschutzbeauftragte*n“ sowie um „Kollegen*innen aus der IT-Abteilung“ handelt. Ob innerhalb der Träger, die angeben, einen festen Ansprechpartner oder eine Ansprechpartnerin bestellt zu haben, auch eine Stellen- oder Tätigkeitsbeschreibung dieser Stelle vorliegt und dementsprechend Zuständigkeiten und Befugnisse der Betreffenden klar formuliert sind, wurde nicht explizit erfragt und kann somit nicht beantwortet werden.

³¹ „Haben Sie eine*n Social-Media-Beauftragte*n bzw. eine Ansprechpartnerin oder einen Ansprechpartner für Social Media?“

3.6.4 Datenschutz und Datensicherheit

Welche Vorkehrungen zur Einhaltung datenschutzrechtlicher Bestimmungen und zum Schutz der Daten werden seitens der Träger getroffen und umgesetzt? Während 16 % der Träger keinerlei Angaben machten, äußerte sich die Mehrheit der Träger (84 %) zu der Fragestellung.

Bei sechs der insgesamt 25 Träger (24 %) existieren bereits festgeschriebene fachliche Standards, Orientierungsempfehlungen und/oder Regeln im Umgang mit bestimmten Anwendungen, auch hinsichtlich datenschutzrechtlicher Bestimmungen. Darüber hinaus gibt es viele unterschiedliche betriebliche Angaben und Vorgaben. Während die einen ihren Mitarbeiter*innen eine inhaltliche Einweisung durch „den betrieblichen Datenschutzbeauftragten“³² geben, setzen andere auf schriftliche Dienstanweisungen und/oder interne Schulungen, um über Datenschutz und Datensicherheit zu informieren und aufzuklären. Ein Träger betont, dass es speziell einen „Sicherheitsbeauftragten“ gibt, „der regelmäßig mit allen Einrichtungen Schulungen durchführt“.

Interessanterweise erwähnen zwei Träger, dass die Steuerung (und Gewährleistung) der Datensicherheit und des Datenschutzes bei der IT-Abteilung verortet ist. Andere verwiesen auf die Gültigkeit und die Umsetzung der bereits vorhandenen und geltenden betrieblichen Datenschutzbestimmungen des Trägers und auf die Stelle des*der Datenschutzbeauftragten, der*die den „Datenschutz in allen Bereichen überprüft“.

Auffällig ist, dass sich manche Träger bei der Fragestellung ausschließlich auf den Datenschutz im Hinblick auf die Nutzung von Social-Media-Anwendungen beziehen. So führt etwa ein Träger aus, dass auf der Plattform Facebook „keine Online-Beratung“ stattfindet und die Privatsphäre-Einstellungen „höchstmöglich“ einzustellen sind. Ein Träger wies zusätzlich darauf hin, dass über Social-Media-Anwendungen „keine persönlichen Details“ mitgeteilt und ausgetauscht werden, und ein weiterer spricht davon, dass die Fachkräfte zu einer „vorsichtigen Nutzung des Smartphones“ aufgefordert sind. Dieser Umstand ist vermutlich der Tatsache geschuldet, dass im Rahmen der Umfrage der Fokus auf der Nutzung und dem Einsatz von Social Media lag. Es bleibt indes fraglich, ob die Nutzung der Anwendungen ohne die Angabe persönlicher Details – unabhängig von der Frage, was darunter konkret zu fassen ist – praktisch möglich ist bzw. praktiziert werden kann, denn das Geschäftsmodell kommerzieller Anbieter von Social-Media-Diensten basiert letztlich auf der Produktion von (persönlichen) Daten und Inhalten und ist ohne diese kaum vorstellbar und nutzbar. Offen bleibt auch, was sich konkret hinter einer „vorsichtigen Nutzung des Smartphones“ verbirgt. Dieser Hinweis zeigt sowohl eine gewisse Sensibilität als auch eine gewisse Verunsicherung seitens des Trägers. Im Zuge dessen taucht auch die Forderung nach „mehr Kontrolle seitens des Arbeitgebers“ auf, um zum einen zu sehen, was die Mitarbeiter*innen online machen, und zum anderen, um mithilfe von eingesetzter Filtersoftware³³ den Zugriff zu bestimmten Seiten (u. a. Online-Dating-Plattformen und Online-Spiele) zu blockieren.

Lediglich vier der Träger beziehen den Datenschutz und die Datensicherheit auf die Sicherung von und den Umgang mit personenbezogenen Daten insgesamt, und sie betonen, dass bei ihnen Daten von Adressat*innen auf internen und gesicherten Servern oder externen Festplatten gespeichert sind. Darüber hinaus ist für viele von Bedeutung, dass es für Mitarbeiter*innen und für Jugendliche getrennte Rechner gibt und diese wiederum mit

³² Im Zuge der Einführung der DSGVO müsste es korrekterweise „der*die Verantwortliche“ heißen, da viele freie Träger der Kinder- und Jugendhilfe nicht (mehr) zur Bestellung einer*s betrieblichen Datenschutzbeauftragten verpflichtet sind.

³³ Allerdings führt die eingesetzte Filtersoftware nicht selten dazu, dass auch Seiten blockiert werden, die für die Arbeit durchaus relevant und sinnvoll sind bzw. sein können.

Antivirenprogrammen und Firewall-Software gesichert sind und regelmäßig gewartet werden. Ein möglicher Grund für die Angaben liegt vermutlich darin, wie bereits angemerkt, dass der Fokus der Umfrage auf Social-Media-Anwendungen lag.

Die Angaben zeigen insgesamt, dass das Thema Datenschutz und Datensicherheit bei der Mehrheit der Träger von Einrichtungen der MJA, insbesondere bei kleineren Trägern, die keine eigene IT-Abteilung haben, bislang eher unzureichend bearbeitet wird. Ein Träger gibt an, dass *„ein allgemeiner Schutz der IT-Daten vorhanden ist ... Spezifisch für Social-Media-Daten (und -Anwendungen) gibt es dies noch nicht.“*

Allerdings werden auch bereits getroffene und umgesetzte Vorkehrungen von einigen Trägern selbstkritisch als *„verbesserungswürdig“* und als *„sicher zu wenig“* beschrieben. Insgesamt zeigen sich somit auf Trägerebene eine große Verunsicherung und (viele) offene bzw. ungeklärte Fragen im Bereich des Datenschutzes. Auch bei Trägern, die insgesamt gut aufgestellt sind, bleibt letztlich offen und fraglich, wie die Vorgaben und Richtlinien von den Mitarbeiter*innen im pädagogischen Alltag gelebt und eingehalten werden.

Technische und organisatorische Maßnahmen bezogen auf Verwaltung, Sicherung und Verschlüsselung von personenbezogenen Daten oder auch sichere Kommunikationstools für Mitarbeitende tauchen in diesem Kontext nicht auf.

3.7 Bedarfe und Herausforderungen

Welche (konkreten) Bedarfe und Herausforderungen die Fachkräfte und Träger von Einrichtungen MJA im Hinblick auf die Weiterentwicklung des Arbeits- und Handlungsfeldes im Zuge der Digitalisierung sehen, wird in diesem Abschnitt beleuchtet.

3.7.1 (Qualifikations-)Bedarfe und Herausforderungen aus Sicht der Träger

Im Hinblick auf mögliche Qualifizierungsbedarfe sind aus Trägersicht für die Mehrheit Wissen und Kenntnisse in den folgenden Bereichen erforderlich:

- Wissen über einen *„sinnvollen“* Einsatz und eine *„effektive“* **Nutzung von Social-Media-Anwendungen** unter Berücksichtigung der Chancen und Risiken. (*„sensibler Umgang“*, *„pädagogische Haltung im Umgang mit Social Media“*),
- **Informationen über die Vielfältigkeit des Angebots** und über *„neue Apps“* (technische Entwicklungen) sowie Wissen über (neue) Nutzungsmöglichkeiten,
- Wissen über **Datenschutz und Datensicherheit**, Schweigepflicht, Sicherheitsfragen, Hintergründe zu Vernetzung und Datenaustausch.

Darüber hinaus werden unterschiedliche Bedarfe benannt: Ein Träger plädiert für ein eher bedarfsorientiertes Qualifikationsangebot, das am *„Bedarf“* (z. B. Filmprojekt, YouTube-Kanal etc.) orientiert ist. Während ein anderer Träger die Frage auslagert und der Meinung ist, dass die Fachkräfte selbst Aussagen über den Qualifizierungsbedarf treffen sollen und müssen, äußert ein weiterer den Wunsch nach einer *„Infoveranstaltung zu rechtlichen Aspekten (inklusive Datenschutz) und zum konstruktiven Nutzen“*, und ein anderer fordert mehr *„Information über die Vielfältigkeit der Angebote und Hintergründe zur Vernetzung und des Datenaustauschs“*.

Ein Träger sieht im Kontext der Qualifizierungs- und Weiterbildungsangebote ein entscheidendes Problem im „*Mangel an Konzepten*“ und Erfahrungen: „*Es ist nach wie vor so, dass ein professioneller Einsatz mit allen Rahmenbedingungen wenig bekannt ist, speziell worauf zu achten ist. Also Grundlagen.*“

Interessanterweise sehen die Träger einen Qualifizierungs- und Schulungsbedarf im Hinblick auf Aufklärung und Sensibilisierung in erster Linie auf der Ebene der Mitarbeiter*innen sowie bei den Adressat*innen. Kaum bzw. nur vereinzelt sehen Träger auf der Ebene der Leitungs- und Führungskräfte einen zusätzlichen Qualifizierungsbedarf. Eine Trägervertretung ist der Ansicht, dass „*Führungskräfte – gut*“ aufgestellt sind, und sieht „*Gefahren*“ vor allem bei den Fachkräften und verweist „*auf Dienstanweisungen*“. Auch der Anspruch, „*ständig auf dem aktuellen Stand der Entwicklung zu sein*“, gilt aus Sicht der meisten Träger vor allem für die Mitarbeiter*innen.

Die größte Herausforderung ist aus Trägersicht in diesem Kontext die „*Einhaltung des Datenschutzes*“ und der Garantienpflicht sowie ein „*gewissenhafter Umgang*“ in der Nutzung von Social-Media-Anwendungen. Zu einem gewissenhaften Umgang zählen neben Fragen des „*Umfangs und der Intensität*“ auch die Fragen nach der „*eigenen Reflexion, der ständigen Erreichbarkeit, nach persönlicher Abgrenzung, hoher Flexibilität*“. Im Hinblick auf aktuelle Trends und neue Entwicklungen gilt es, einen Spagat zu leisten. Dabei geht es um das Wissen über neue Trends und Technologien, „*um nicht abgehängt zu werden*“, aber auch darum, der Versuchung zu widerstehen und „*nicht jeden ‚Furz‘ mitmachen*“ zu wollen oder zu müssen. Bezogen auf zeitliche Ressourcen braucht es aus Trägersicht ausreichend Zeit zur *effektiven Nutzung* von Social Media sowie für die kritisch-reflexive Auseinandersetzung mit der Frage: „*Was ist sinnvoll und was ist Zeitverschwendung?*“

Positiv an der Nutzung von Social-Media-Anwendungen werden die zusätzliche Zugangsmöglichkeit und die gesteigerte Erreichbarkeit für die Adressat*innen gesehen. Allerdings wird auch auf persönliche, rechtliche und fachliche Grenzen hingewiesen. Als weitere Herausforderungen werden gesteigerte Kosten genannt, die den Trägern entstehen.

Bezogen auf die Weiterentwicklung der MJA sehen zwei der Träger in der Erstellung von „*klaren Richtlinien und Verhaltensregeln*“ eine zentrale Herausforderung, der es sich zu stellen gilt. Als eine weitere Herausforderung stellt sich für Träger die Frage, wie die neuen Aufgaben und Anforderungen in die Arbeit integriert werden können, sodass die „*aufsuchende Arbeit im virtuellen Raum*“ sowie die „*Einzelfallhilfe kurz, bündig ggf. anonym*“ weiterentwickelt bzw. neu gestaltet werden können.

Während zwei der Träger von Einrichtungen MJA im Augenblick keine Herausforderungen sehen, ist hingegen ein anderer der Meinung, dass das Thema der Digitalisierung bzw. der Auswirkungen der Digitalisierung in Zukunft stärker ein „*Leitungsthema*“ wird bzw. werden sollte/müsste und es feste „*Ansprechpartner*innen*“ und „*transparente Vorgaben je nach Arbeitsfeld*“ braucht.

3.7.2 (Qualifikations-)Bedarfe und Herausforderungen aus Sicht der Fachkräfte

Als Voraussetzung für die Arbeit mit und in digitalen Medien sehen die Fachkräfte eine „*moderne, technisch zeitgemäße Hard- und Software-Ausstattung*“ bzw. das Vorhandensein „*funktionierender digitaler Endgeräte*“ (u. a. Smartphone, Laptop) und geeigneter Software (u. a. Sicherheits-, Antivirenprogramm) sowie einer „*guten*“ digitalen Infrastruktur (u. a. schnelles, freies WLAN). Auf professioneller Ebene braucht es aus Sicht der Fachkräfte mehr Informationen über den Datenschutz und die Datensicherheit, mehr fachlichen Austausch über den Einsatz von Social Media (sowohl trägerintern als auch trägerübergreifend) und mehr Fortbildungsmöglichkeiten zur Wissensaneignung in Bezug auf Chancen und Risiken des Einsatzes und der Nutzung. Zu den strukturellen Rahmenbedingungen, die sich Fachkräfte wünschen, zählen „*gute, handhabbare Vorgaben*“ bzw. „*klare, verständliche Richtlinien*“ sowie „*Regeln für den Umgang mit Datenschutz*“. Ein von mehreren Fachkräften formuliertes Anliegen sind einheitliche Absprachen über Verhaltensweisen und Umgangsformen mit Kolleg*innen, innerhalb des Teams und mit dem Arbeitgeber (Träger). Gleichzeitig fordern einige eine „*offizielle Erlaubnis vom Träger*“, die Plattformen und Social-Media-Anwendungen nutzen zu dürfen.

Zwar gibt es auch Fachkräfte, die bislang keinen (Qualifizierungs-)Bedarf und kaum neue Herausforderungen in der Digitalisierung sehen, allerdings ist die Mehrheit (95 %) anderer Meinung. Im Gegensatz zu den Trägern von Einrichtungen MJA wird der Bedarf an Qualifizierungs- und Weiterbildungsmaßnahmen indes nicht nur auf Ebene der Fachkräfte, sondern auch auf Leitungsebene gesehen. Neben Schulungen und Fortbildungen für Fach- und Leitungskräfte in den Bereichen Öffentlichkeitsarbeit/Social-Media-Marketing sowie Datenschutz/Datensicherheit nennen die Fachkräfte noch themen- und anlassbezogene Qualifizierungs- und Weiterbildungsbedarfe für eine professionelle Nutzung von Social-Media-Plattformen und -Anwendungen. Zu einer professionellen Nutzung gehören für die Fachkräfte – neben dem Wissen über das Mediennutzungsverhalten von Jugendlichen und jungen Erwachsenen – insbesondere Wissen in Bezug auf „*Selbstdarstellung und Kommunikation über soziale Netzwerke*“, Grundkenntnisse über technische Entwicklungen und Möglichkeiten (Einstellungen zum Schutz der Privatsphäre, alternative Dienste etc.), aber auch eine „*Erweiterung der IT-Kenntnisse*“ (sicheres Chatten, Verschlüsselungstechniken etc.) und Wissen über „*rechtliche Grundlagen*“ (Datenschutz, Urheberrecht, Strafrecht) sowie über die Grenzen und Möglichkeiten der Nutzbarkeit und Anwendbarkeit. Für manche Fachkräfte stellt sich, wie auch den Trägern, bezogen auf die vorhandenen zeitlichen Ressourcen die Kosten-Nutzen-Frage nach dem Motto: „*Was lohnt sich und was nicht?*“

Von Interesse ist zum einen mehr Wissen über Phänomene wie (Cyber-)Mobbing, Hate Speech oder auch über Konflikte und Diskriminierung im Netz und den Umgang damit im pädagogischen Alltag. („*Wie gehen wir in WhatsApp-Gruppen mit Mobbing um?*“; „*Wie agiert man professionell in WhatsApp-Gruppen?*“; „*Wie gehe ich mit Hass-Kommentaren oder Diskriminierungen um?*“; „*Werden diese durch uns gelöscht?*“; „*Wie schnell muss eine Löschung stattfinden?*“; „*Wie wehre ich mich gegen den Vorwurf der Zensur?*“; „*Wie distanzieren sich von ungewollten Inhalten, die aber noch keine Grenzen überschreiten?*“) Zum anderen geht es auch um Fragen nach gender- und milieuspezifischer Arbeit sowie nach neuen Formen und Angeboten der „*Online-Beratung*“ und „*Online- bzw. E-Beteiligung*“.

Hinsichtlich der Arbeit mit den Adressat*innen erwähnt eine Fachkraft die Notwendigkeit, gemeinsam mit den Adressat*innen schriftliche Vereinbarungen oder Verhaltensrichtlinien zum Umgang und zur Nutzung von Social-Media-Anwendungen zu erarbeiten. Gleichzeitig ist

in Bezug auf Datenschutz mehr Aufklärungs- und Sensibilisierungsarbeit zu leisten, um bei Jugendlichen und jungen Erwachsenen aufzuzeigen, dass ihre Daten einen „Wert“ darstellen und nicht für alle einsehbar sein sollten. Darüber hinaus soll ein Beitrag geleistet werden zur *„Schaffung eines Bewusstseins, bei der Klientel nicht permanent über Social Media erreichbar zu sein“* (bezogen auf die Fachkräfte) bzw. sein zu können und zu wollen.

Aus Sicht der Fachkräfte besteht die größte Herausforderung darin, einerseits *„laufend auf dem aktuellen Stand zu bleiben“* und andererseits *„konstant professionell zu bleiben“*. Ersteres bezieht sich vor allem auf die schnelle und permanente technische Entwicklung und zugleich auf die Beliebtheit und Verbreitung von App- und Anwendungstrends sowie auf die Kurz- und Schnelllebigkeit von Internetphänomen, die sich auch im Alltag zeigen (wie bspw. das Phänomen *„Pokémon Go“*). Bei Zweiterem handelt es sich eher um die Einhaltung und Gewährleistung von fachlichen Standards und Arbeitsprinzipien wie Freiwilligkeit, Vertraulichkeit und Transparenz, aber auch um die Kontaktaufnahme, den Aufbau und die Pflege einer professionellen Beziehungsgestaltung. Im Folgenden werden die beiden Aspekte mit Anmerkungen und Ausführungen der Fachkräfte weiter konkretisiert:

1. Technische Weiterentwicklung („auf dem Laufenden bleiben“)

- *„Welche Social-Media-Anwendungen werden von Jugendlichen genutzt?“*
- *„Wie merke ich, welche Plattform am beliebtesten ist? Was ist ‚in‘ und was ist ‚out‘?“*
- *„Wie bekomme ich ein Gespür für und Informationen über aktuelle Trends, Phänomene und technische Entwicklungen?“*
- *„Wie schaffe ich es mir technisches und „handwerksorientiertes“ Wissen sowie rechtliche Neuheiten anzueignen?“*

2. Professionelle Nutzung („konstant professionell bleiben“)

- *„Wie viel Social Media brauchen wir?“ „Wo sind die Grenzen?“ „Wann setze ich das Smartphone ein und wann kann es kritisch werden?“*
- *„Wie können bestimmte Plattformen auch im Bereich der Einzelfallhilfe, z.B. „Onlineberatung“ (besser) genutzt werden?“*
- *„Wie kann eine professionelle Nutzung von Social Media und ein professioneller Umgang mit digitaler Technik aussehen? Welche Kompetenzen und Wissensbestände über Möglichkeiten und Risiken sind diesbezüglich notwendig?“ Wie gehe ich mit der Masse an Anfragen um?“*
- *„Wie kann ich mich schützen (Digitaler Burnout, Sozialer Druck)?“*
- *„Wie kann das Internet bspw. in der genderspezifischen oder interkulturellen Arbeit (auch) gezielt eingesetzt und genutzt werden?“*
- *„Wie verhalte ich mich angesichts der Zuspitzung des Dilemmas Sozialer Arbeit zwischen „Nähe und Distanz“ durch Social-Media-Anwendungen?“*

Tab. 4: Konkrete Fragestellungen³⁴ der professionellen Fachkräfte(n = 65)

³⁴ Dabei handelt es sich lediglich um eine Auswahl, die aus Sicht der Autorin, die zentralen Aspekte - hinsichtlich der fachlichen Herausforderungen in der Nutzung von Social-Media-Anwendungen im Arbeitsalltag - aufzeigen.

Bezogen auf die professionelle Nutzung spielen zunehmend auch ethische und fachliche Fragen eine Rolle („Was tue ich da eigentlich?“; „Wie wirken sich der Einsatz und die Nutzung von Social-Media-Anwendungen auf Jugendliche (und auf Fachkräfte) sowie auf deren Beziehung aus?“; „Ist das Verhältnis von Nähe und Distanz neu zu verhandeln?“; „Inwiefern spielt Exklusion eine Rolle?“).

Insgesamt streben die Fachkräfte die eigene Kompetenzsteigerung, wie bspw. Wissen über die Funktionsweisen, Geschäftspraktiken und Strukturen der Angebote, sowie die Verbesserung der eigenen Handlungsfähigkeit und der Befähigung, die verschiedenen Plattformen und Angebote professionell zu nutzen bzw. nutzen zu können, an. Gleichzeitig formulieren die Fachkräfte das Anliegen und den Anspruch, für die Adressat*innen ein „attraktives Angebot“ bereitstellen zu wollen. Im Kontext von Öffentlichkeitsarbeit und Marketing werden als Ziele eine bessere Handhabung und die Nutzung der Tools betont, etwa um die Reichweite zu vergrößern und gezielt(er) Jugendliche und junge Erwachsene anzusprechen.

4 Zusammenfassung der zentralen Ergebnisse

Die vorliegenden Ergebnisse der landesweiten Umfrage zeigen, dass Prozesse der Digitalisierung bereits großen Einfluss und unmittelbare Auswirkungen auf das Arbeitsfeld der MJA sowie auf das (sozial-)pädagogische Handeln der Fachkräfte haben. Im Folgenden werden zentrale Ergebnisse der landesweiten Umfrage hinsichtlich der Ausgangssituation anhand von vier inhaltlichen Schwerpunkten zusammenfassend dargestellt: (1) technische Ausstattung, (2) Internetpräsenz und Nutzung von Social-Media-Anwendungen, (3) konzeptionelle Einbettung sowie (4) Bedarfe und Herausforderungen.

4.1 Technische Ausstattung und digitale Infrastruktur

Die technische Ausstattung mit digitalen Endgeräten und das Vorhandensein einer Art digitalen Infrastruktur gehören mittlerweile für die Mehrheit der Fachkräfte zum Standard. Dazu zählen neben einem Dienst-Smartphone, welches das Dienst-Handy weitestgehend abgelöst hat, eine schnelle Internetverbindung, ein hohes Datenvolumen und freies WLAN in der Einrichtung (und auch für Jugendliche und junge Erwachsene) sowie das Vorhandensein entsprechender Software (Sicherheits- und Schutzprogramme wie bspw. Antivirenprogramme). Eine technisch zeitgemäße Ausstattung ist (Grund-)Voraussetzung für die professionelle Arbeit mit dem Internet und im Internet und somit dringend erforderlich.

Neben der insgesamt sehr erfreulichen Ausstattung in den Einrichtungen MJA gibt es allerdings durchaus Träger, die den Fachkräften (noch) nicht das geeignete Arbeitsmaterial und die entsprechenden infrastrukturellen Rahmenbedingungen bereitstellen. Als Hauptgründe für eine schlechte oder mangelnde technische Ausstattung wurden zu hohe Kosten (in Bezug auf Geräte, Tarife/Verträge und Wartung) und zu große datenschutzrechtliche Bedenken angeführt.

Darüber hinaus ergaben sich kleinere Unstimmigkeiten, die es kritisch zu hinterfragen gilt. Die Vertreter*innen der Träger gaben einerseits übereinstimmend an, dass Einrichtungen MJA auf *WhatsApp* (100 %) präsent sind, obwohl nur drei Viertel ihrer Mitarbeiter*innen ein internetfähiges Dienst-Smartphone zur Verfügung steht. Demnach geht scheinbar ein Viertel davon aus, dass die Fachkräfte das zusätzliche Kontaktangebot entweder mit privaten Endgeräten bedienen oder auch mit einem gemeinsam zur Verfügung stehenden Dienstgerät – als Team oder auch in Absprache (im Wechsel) eine Einzelperson. Des Weiteren werden Fragen wie bspw. nach der Wartung und Verwaltung (Wechsel von Mitarbeiter*innen, Sicherheitsfragen etc.) oder nach der Versicherung der Geräte (bei Verlust, Diebstahl, Beschädigung) bisher nur in Ausnahmefällen verhandelt und diskutiert.

4.2 Internetpräsenz und Nutzung von Social-Media-Anwendungen

Die Internetpräsenz ist mittlerweile sowohl bei Trägern als auch bei Einrichtungen der MJA eine Selbstverständlichkeit und beschränkt sich bei Weitem nicht mehr nur auf die eigene Webseite (Träger/Einrichtung). Während die Internetpräsenz und -aktivität der Träger³⁵ allerdings nach wie vor mehrheitlich auf die eigene Webseite und auf *Facebook* begrenzt ist,

³⁵ An dieser Stelle gilt es zu Berücksichtigen, dass die professionellen Fachkräfte bei der medialen Präsenz der Träger eine große Rolle spielen (vgl. S. 11 ff.).

nutzen Einrichtungen der MJA darüber hinaus vermehrt auch *WhatsApp*, *YouTube* und *Instagram*. Die Mehrheit der Träger zielt mit der Internetpräsenz auf Öffentlichkeitsarbeit, die Schaffung einer Informations- und Serviceplattform sowie auf gesteigerte Transparenz und Erreichbarkeit. Für die Fachkräfte ist hingegen in erster Linie das Erreichen der Adressat*innen von Bedeutung. Der fachliche Austausch, die Klärung von organisatorischen Fragen und Terminabsprachen mit den Kolleg*innen sowie die Öffentlichkeitsarbeit werden von den Fachkräften über diese Tools und Plattformen zwar ebenfalls bedient, jedoch scheinen diese Nutzungsaspekte im direkten Vergleich eine eher untergeordnete Rolle zu spielen bzw. wurden hinsichtlich der Beschreibung über die Auswirkungen auf den Arbeitsalltag nicht oder kaum thematisiert. Die Mehrheit der Fachkräfte und Einrichtungen nutzt mindestens zwei Plattformen bzw. Social-Media-Dienste. Die am häufigsten genutzten Internetplattformen sind *Facebook* und *WhatsApp*. Im Hinblick auf die Arbeit mit Adressat*innen und den fachlichen Austausch mit Kolleg*innen dominiert *WhatsApp* inzwischen deutlich, wohingegen *Facebook* im Bereich der Öffentlichkeitsarbeit – sowohl im Hinblick auf Veranstaltungshinweise als auch auf Informationen über die Einrichtung (z. B. Bekanntgabe von Schließ- und Urlaubstagen, Vorstellung neuer Mitarbeiter*innen etc.) – nach wie vor relevant ist. Trotz datenschutzrechtlicher Bedenken, häufig fehlender Umgangs- und Nutzungsregelungen mit den Adressat*innen sowie nur bedingt vorliegender Orientierungshilfen und Richtlinien innerhalb der Träger fühlt sich die große Mehrheit der Fachkräfte beim Einsatz und in der Nutzung mit digitalen Medien und Social-Media-Anwendungen (handlungs-)sicher.

Während knapp die Hälfte der Träger die Auswirkungen der Digitalisierung auf den Arbeitsalltag insbesondere im Bereich der Kommunikation und in der gesteigerten Erreichbarkeit sieht, beschreibt die große Mehrheit der Fachkräfte die Veränderungen auf das pädagogische Arbeiten und Handeln auf unterschiedlichen Ebenen. Die Auswirkungen beschränken sich nicht nur auf die veränderten Zugangs- und Kommunikationsformen mit Adressat*innen hinsichtlich der Kontaktaufnahme und -pflege, sondern beziehen sich auch auf die Planung und Organisation von Gruppenangeboten, Events und Veranstaltungen im Gemeinwesen, die Vermittlung und Veröffentlichung von Informationen und auf die Öffentlichkeitsarbeit. Die Aussagen der Fachkräfte lassen die Schlussfolgerung zu, dass verschiedene Praktiken der Nutzung in und mit digitalen Medien zum Einsatz kommen.

Die Art und Weise der Nutzung variiert zum Teil stark und reicht von kurzen Terminanfragen und -absprachen über regelmäßige Kontakte zu Adressat*innen bezüglich Organisation und Planung von Gruppenangeboten und/oder Veranstaltungen bis hin zu kurzfristigen und krisenbedingten Online-Beratungen. Der konkrete Einsatz und die Nutzung von Social-Media-Anwendungen hängt bislang stark von der Bereitschaft und der Fähigkeit der jeweiligen pädagogischen Fachkraft ab und ist stark geprägt von trägerinternen Strukturen, von vorhandenen technischen und materiell-organisatorischen sowie personellen und strukturellen Rahmenbedingungen. Zusätzlich spielen die Relevanz und der Stellenwert des Themas auf Leitungs- und Führungsebene sowie das Interesse auf der Ebene der Mitarbeiter*innen bzw. innerhalb eines Teams eine entscheidende Rolle. Obwohl vereinzelt auch kritische Stimmen in Bezug auf Aspekte der Kontrolle und Sicherheit laut werden, überwiegen bei der Mehrheit der Fachkräfte die Vorteile. Der Wunsch nach festen und klaren Handlungsempfehlungen kollidiert zugleich mit dem Anspruch auf die Freiheit, die genutzten Plattformen und Dienste „*individuell nutzen und gestalten und nach den eigenen Vorstellungen und Kompetenzen gestalten zu können*“.

4.3 Konzeptionelle Implementierung und strategische Überlegungen

Zwar werden die Relevanz und der Stellenwert der Digitalisierung von der Mehrheit der Träger erkannt, allerdings spiegelt sich dies bislang nicht mehrheitlich in strategischen Überlegungen und in konkreten Maßnahmen zum Einsatz und zur Nutzung von digitalen Arbeitsprozessen oder auch in Bezug auf die konzeptionelle Einbettung wider. Bei den meisten Trägern sind die bereits umgesetzten internen Vorkehrungen in Bezug auf Datenschutz und Datensicherheit noch ausbaufähig. Einige Träger benennen zwar durchaus Verunsicherungen, jedoch führt dieser Umstand nicht immer dazu, dass das Thema vermehrt auf Leitungs- und Führungsebene gesetzt und angegangen wird. Somit zeigt sich eine Diskrepanz zwischen dem faktischen Anspruch oder auch dem Wunsch der Träger, die angenommenen Vorteile der Digitalisierung zu nutzen, und den tatsächlich geschaffenen Rahmenbedingungen und umgesetzten Maßnahmen, die zu einer professionellen Realisierung führen würden. Die vorliegenden Ergebnisse bestätigen darüber hinaus insofern die beschriebene Ausgangssituation als es sehr unterschiedliche Vorgaben und Vorschriften seitens der Träger gibt und sowohl eine konzeptionelle Einbettung als auch klare Regelungen für den Einsatz und die Nutzung von Social Media (bezogen auf Fachkräfte sowie auf Adressat*innen) bei der Mehrheit der Träger (noch) nicht vorliegen. Gleichzeitig ist der Anteil der Träger, die die Arbeit in und mit digitalen Medien bereits konzeptionell verankert haben, deutlich höher als zu Beginn der Umfrage vermutet. Darüber hinaus ist die Benennung eines festen Ansprechpartners oder einer Ansprechpartnerin oder einer*m Beauftragten für Social-Media-Anwendungen eher die Ausnahme.

4.4 Zentrale Herausforderungen

In Bezug auf die Bedarfe und Herausforderungen zeigt sich, dass es zwischen Fachkräften und Trägern trotz vieler Gemeinsamkeiten auch Unterschiede in der Einschätzung gibt.

Während sich Träger vor allem fachlich kompetente und ihr eigenes Handeln ständig reflektierende Fachkräfte wünschen, die auch innerhalb der Social-Media-Anwendungen geltende Rechts- und Datenschutzbestimmungen sowie fachliche Standards einhalten, fordern Fachkräfte zum einen eine moderne technische Ausstattung und zum anderen eine höhere Sensibilität sowie eine stärkere „*Öffnung der Träger*“ in diesem Bereich. Die gesteigerten Kosten, die durch die Anschaffung der digitalen Endgeräte und den damit einhergehenden laufenden Ausgaben (durch Tarife und Wartung) entstehen, stellen Träger der MJA durchaus vor größere finanzielle Herausforderungen. Diese führen in einigen Fällen auch zur Nicht-Bereitstellung und zur Nicht-Anschaffung von digitalen Endgeräten, die wiederum Voraussetzung für die Arbeit mit und in digitalen Medien ist. Der Datenschutz und die Datensicherheit sowie damit einhergehende Fragen der Umsetzung und Gestaltung sind hinsichtlich der Erstellung verlässlicher Rahmenbedingungen Themen des Trägers. In der alltäglichen Arbeit sind jedoch die Mitarbeiter*innen verstärkt mit datenschutzrechtlichen Fragen konfrontiert, die aus ihrer Sicht noch nicht ausreichend beantwortet oder abgedeckt sind. Der Bedarf an und die Notwendigkeit von Fort- und Weiterbildungsangeboten bestehen aus Sicht der Fachkräfte nicht nur auf Ebene der Mitarbeiter*innen und der Adressat*innen, sondern auch auf Leitungs- und Führungsebene. Weiterbildungsbedarfe werden vor allem im Bereich der professionellen Nutzung von Social-Media-Anwendungen, in Bezug auf Wissen und Informationen über Angebotsoptionen im Internet sowie hinsichtlich Nutzungsverhalten der Adressat*innen und rechtlicher Grundlagen gesehen.

Als zentrale Herausforderungen werden die klare Abgrenzung zwischen Beruflichem und Privatem genannt sowie der Spagat zwischen dem Anspruch, kontinuierlich „auf dem Laufenden zu bleiben“, indem das eigene Wissen über die Nutzung neuer Apps sowie über die Vielfältigkeit des Angebotsspektrums stets zu aktualisieren ist, und dem fachlichen Anspruch, bei der Nutzung „stets professionell“ zu bleiben.

5 Abschlussbetrachtung

Die vorliegenden Ergebnisse der Befragung von Mitarbeiter*innen und Trägern zur Digitalisierung in der Mobilen Jugendarbeit bestätigen eindrucksvoll, dass der Einsatz und die Nutzung von Social-Media-Anwendungen in den vergangenen Jahren vermehrt Einzug in das Arbeitsfeld gehalten und unmittelbare Auswirkungen auf den Arbeitsalltag der Fachkräfte hat. Die Folgen sind in allen vier Methodenbausteinen spürbar und sichtbar: in der aufsuchenden Arbeit, der individuellen Hilfe und Unterstützung, der Gruppen- und Cliquenarbeit und der gemeinwesenorientierten bzw. sozialraum- und infrastrukturbezogenen Tätigkeit sowie in den Querschnittsaufgaben (u. a. Öffentlichkeits- und Lobbyarbeit).

Einer der zentralen Ausgangspunkte war und ist das veränderte Treff- und Kommunikationsverhalten der Adressat*innen. Die Mehrheit der Fachkräfte berichtet, dass die Adressat*innen immer seltener im öffentlichen Raum, dafür vermehrt im digitalen Raum präsent und erreichbar sind. Dieser Befund sowie die hohe Bedeutung digitaler Medien im Alltag von Jugendlichen und jungen Erwachsenen wird von zahlreichen Studien untermauert (u. a. JIM-Studie 2018, Shell-Studie 2015, DIVSI-Studie 2016, BMFSFJ 2017).

Getreu dem Motto, „Die Jugendlichen und jungen Erwachsenen dort aufsuchen, wo sie sich aufhalten“, ist es für die meisten Fachkräfte mittlerweile ein fester Bestandteil der Arbeit, den Adressat*innen auch in virtuelle Räume zu folgen. Für die Mehrheit der Fachkräfte handelt es sich bei der virtuell-aufsuchenden Arbeit um eine lebensweltnahe, zeitgemäße und niedrigschwellige Methode, um in Kontakt mit den Adressat*innen zu kommen und zu bleiben. Die genutzten Plattformen und Dienste werden damit als Erweiterung bestehender Orte des Aufsuchens stets in Ergänzung und in Kombination zu bisherigen Methoden und Arbeitsweisen sowie in Verbindung mit den fachlichen Standards (insbesondere der Arbeitsprinzipien) und gesetzlichen Grundlagen verstanden. Gleichzeitig gilt es zu beachten, dass die genutzten Social-Media-Anwendungen und Plattformen größtenteils von kommerziellen Anbietern bzw. börsennotierten Unternehmen betrieben werden und somit als „halböffentliche“³⁶ Räume zu behandeln sind, denn die Betreiber der Plattformen geben Nutzungsbestimmungen und -bedingungen vor. Somit bietet der Einsatz und die Nutzung von Social-Media-Anwendungen nicht nur eine Vielzahl an Möglichkeiten zur Interaktion und Kommunikation mit sowie zur Beteiligung von Adressat*innen, sondern birgt neben diesen und weiteren Potenzialen auch Risiken und Gefahren, die eine kontinuierliche kritische und fachliche Auseinandersetzung zwingend erforderlich machen.

³⁶ Unter halböffentlichem Raum wird ein öffentlich „frei“ zugänglicher Raum verstanden, welcher nicht im Besitz der Allgemeinheit ist. Dieser ist somit zwar für alle zugänglich, dessen Nutzbarkeit wird allerdings über Regelungen der besitzenden Institution oder des Unternehmens (durch Hausordnung, Vorstrukturierung bei der Anmeldung und Funktionen) geordnet und gesteuert.

Trotz datenschutzrechtlicher Bedenken und fehlender Orientierungs- und Handlungsrichtlinien im Umgang mit digitalen Medien fühlt sich die Mehrheit der Fachkräfte sicher und setzt auf die virtuellen Zugangs- und Kontaktformen. Die Auswirkungen der bislang noch nicht ausreichend geführten fachlichen Auseinandersetzungen zeigen sich in einem breit gefächerten Spektrum von unterschiedlichsten Nutzungsweisen und -praktiken.

Während die Fachkräfte digitale Medien mittlerweile wie selbstverständlich im beruflichen Alltag einsetzen, fällt es vielen Trägern schwer, den Prozessen der Digitalisierung Einzug in die Arbeit und in Organisations(entwicklungs)prozesse zu gewähren. Zwar hat die Mehrheit der Träger die Relevanz und den Stellenwert des Themas erkannt, jedoch sind die daraus resultierenden oder geplanten Maßnahmen in Bezug auf technische Vorkehrungen und strategische Überlegungen über Chancen und Nutzen eines vermehrten Einsatzes digitaler Arbeitsprozesse sowie die fachliche Auseinandersetzung auf verschiedenen Ebenen noch eher verhalten und verbesserungswürdig.

Es zeigt sich, dass trotz aller Euphorie (oder Begeisterung) über die Potenziale des Einsatzes und der Nutzung von Social-Media-Anwendungen ein Unwohlsein und eine Unsicherheit sowohl auf Seiten der Fachkräfte als auch auf Seiten der Träger von Einrichtungen Mobiler Jugendarbeit spürbar ist. Aus diesem Grund wird abschließend auf notwendige Rahmenbedingungen verwiesen, die sich aus Sicht der LAG Mobile Jugendarbeit/Streetwork Baden-Württemberg e. V. aus den vorliegenden Ergebnissen der landesweiten Umfrage ableiten lassen. Voraussetzung für ein professionelles Handeln mit und in digitalen Medien sind entsprechende und geeignete Rahmenbedingungen, deren Bereitstellung in der Verantwortung der Träger und der Geldgeber liegt. Die folgenden Ausführungen orientieren sich an den vorliegenden fachlichen Standards und sind – bezogen auf die neuen Anforderungen zur Umsetzung einer virtuell-aufsuchenden Arbeit in der MJA – angepasst bzw. weiterentwickelt worden (vgl. Fachliche Standards 2001).

Strukturelle Rahmenbedingungen

Grundlage für die Arbeit in der MJA ist eine Beschreibung der Adressat*innen und ihrer Lebenswelten, für die das Angebot einer virtuell-aufsuchenden Arbeit eingerichtet wird bzw. werden soll. Dies setzt die Erstellung einer Art *Internet-Nutzungsanalyse* voraus, um eine Vorstellung über mögliche Bedarfe, verschiedene Nutzungspraktiken und infrastrukturelle Gegebenheiten zu erhalten. Die Arbeit in und mit digitalen Medien ist fachlich zu begründen und konzeptionell einzubetten.

Dazu benötigen die Fachkräfte fundierte Kenntnisse über die Lebenswelten und Lebensbedingungen der Adressat*innen sowie über deren Aufenthalts- und Trefforte, die um virtuelle Räume und Plattformen zu ergänzen sind. Eigenständiges, den besonderen Bedürfnissen der Adressat*innen angepasstes Handeln muss, unter Berücksichtigung des Vertrauens- und Datenschutzes, möglich und gewährleistet sein. Die regelmäßige Durchführung von Datenschutzbildungen und das Informieren über gesetzliche Änderungen wie bspw. im Zuge der EU-Datenschutz-Grundverordnung (DSGVO) und über rechtliche Grundlagen (Urheberrechte, Straftatbestände etc.) erscheinen vor diesem Hintergrund notwendig und fachlich angemessen. Den Fachkräften sind ausreichend zeitliche Ressourcen für die fachliche Auseinandersetzung und die kontinuierliche Weiterbildung zur Verfügung zu stellen. Gleichzeitig sind trägerintern gemeinsam mit den Fachkräften entsprechende Grundlagen und Richtlinien auszuhandeln bzw. zu entwickeln, die einen Handlungsrahmen für die notwendige Handlungssicherheit bieten.

Materiell-organisatorische und technische Rahmenbedingungen

Neben geeigneten Räumlichkeiten (Büro-/Aufenthalts-/Gruppen-/Beratungsräume) müssen moderne Kommunikations- und Arbeitsmittel wie Dienst-Smartphone, PC/Laptop und ein schneller Internetzugang (inkl. freies WLAN) zur Verfügung stehen. Das Vorhandensein eines zusätzlichen Rechners, speziell für Adressat*innen, erweist sich ebenfalls als hilfreich und sinnvoll.

Zusätzlich zur Hardware ist zum Schutz und zur Sicherheit digitaler Endgeräte entsprechende Software (u. a. Sicherheits- und Antivirenprogramm, Firewall) notwendig. Für die Klärung technischer Fragen und/oder Probleme sowie für die regelmäßige Wartung und die Durchführung von Updates hinsichtlich veränderter Nutzungsrichtlinien oder technischer Veränderungen sind feste und fachlich kompetente Ansprechpartner*innen (intern/extern) zur Verfügung zu stellen. Darüber hinaus braucht es ausreichende finanzielle und zeitliche Ressourcen für die Beschaffung und das Studium von relevanter Fachliteratur.

Personelle Rahmenbedingungen

Fachgerechtes und professionelles Handeln in und mit digitalen Medien verlangt sowohl ausreichende zeitliche Ressourcen für den fachlichen Austausch und die Reflexion als auch für die Evaluation des eigenen Handelns. Dies ist regelmäßig in Form von kollegialer Beratung, durch Mitarbeiter*innen-Besprechungen und im Rahmen von kompetenter Fachberatung und Superversion zu ermöglichen.

Die Teilnahme an der Fachdiskussion und an fortlaufender Qualifizierung ist unerlässlich. Dies verlangt von den Fachkräften – während der Arbeitszeit - den kontinuierlichen und bedarfsgerechten Besuch von Fachtreffen, Fachtagungen und Fortbildungen sowie den Kontakt zur LAG Mobile Jugendarbeit/Streetwork als Fachverband des Arbeitsfeldes. Seitens der Träger sind die Mitarbeiter*innen diesbezüglich im Rahmen der Dienstzeit freizustellen. Zusätzlich gilt es, die Teilnahme an Weiterqualifizierungs- und Fortbildungsangeboten auch für weniger technikaffine und/oder (digital-)interessierte Fachkräfte zu ermöglichen und zu fördern.

Ausblick

Sowohl Träger als auch Fachkräfte der MJA stehen vor der Herausforderung, sich an den Bedarfen der Adressat*innen und an aktuellen gesellschaftlichen Trends und Entwicklungen zu orientieren und bedarfsgerechte Angebote und Methoden zu entwickeln, um den Kontakt zu den Adressat*innen nicht zu verlieren und den Anschluss an aktuelle Entwicklungen nicht zu verpassen. Dabei ist es allerdings notwendig, die Angebote im Einklang mit den fachlichen Standards und den gesetzlichen Grundlagen zu halten. Die Einhaltung und Umsetzung der in den fachlichen Standards formulierten Arbeitsprinzipien schließt bestimmtes Nutzungsverhalten aus – beispielsweise ein Beratungsangebot auf diversen kommerziell betriebenen Plattformen –, da das Prinzip der Vertraulichkeit und der Verschwiegenheit nicht oder nur schwer zu gewährleisten ist. Neben der Erhebung von personenbezogenen Daten kommt es bei diesen Diensten zur Weiterverarbeitung/-vermittlung von personen-bezogenen Daten in Drittstaaten – und das meist ohne Einverständnis oder informierte Einwilligung der betreffenden Personen. Die Folgen der von den Mitarbeiter*innen der MJA mit initiierten Datenproduktion und des Datenverkehrs sind kaum absehbar und nicht kalkulierbar.

Daher plädiert die LAG Mobile Jugendarbeit/Streetwork Baden-Württemberg e. V. sowohl aus fachlicher als auch aus rechtlicher Sicht für eine erhöhte Sensibilität in puncto Datenschutz und Datensicherheit und fordert Fachkräfte zu einer Datensparsamkeit in der Kommunikation und der Vernetzung mit Adressat*innen auf kommerziell betriebenen Kanälen und Plattformen auf. Im Zuge dessen sind ein vermehrter fachlicher Austausch und eine kritische Auseinandersetzung über die professionelle Nutzung sowie über datenschutzrechtliche Aspekte anzustreben. Darüber hinaus braucht es auf Leitungs- und Führungsebene (noch) mehr Verständnis für den Nutzen und die Potenziale digitaler Kommunikations- und Arbeitsprozesse und mehr Interesse für das Thema der Digitalisierung sowie für die entsprechenden Anliegen und Bedarfe der Fachpraxis und der Adressat*innen.

In den kommenden Jahren wird sich zeigen, welche Social-Media-Anwendungen und -Dienste und welche technische Entwicklungen und Errungenschaften sich durchsetzen und wie sich Gesellschaft und Politik dazu verhalten werden. Eines steht mit ziemlicher Sicherheit fest: Die technische bzw. technologische Entwicklung wird auch künftig weiter voranschreiten und Auswirkungen auf die Gesellschaft haben. Diese gesellschaftlichen Veränderungen werden die Felder der Sozialen Arbeit immer wieder aufs Neue (heraus-)fordern. Daher sind sie aufmerksam zu verfolgen und durch einen kontinuierlichen, prozesshaften und fachlichen Diskurs kritisch-reflektiert zu begleiten. Künftig wird es vermehrt darum gehen, die positiven Errungenschaften und Möglichkeiten bzw. Potenziale der Digitalisierung unter Berücksichtigung der Risiken und Gefahren zu diskutieren und einen fachlichen Beitrag zur weiteren Gestaltung des Einsatzes und der Nutzung von Social-Media-Anwendungen im beruflichen Kontext von MJA zu liefern. Dazu ist es zwingend erforderlich, dass das Thema der Digitalisierung im Kontext Sozialer Arbeit vermehrt an Hochschulen und Universitäten gelehrt und verhandelt wird.

Der nun vorliegende Auswertungsbericht soll eine erste Grundlage für den weiteren Fachdiskurs von Theorie und Praxis im Hinblick auf die Weiterentwicklung des Arbeitsfeldes Mobile Jugendarbeit im Zuge der Digitalisierung schaffen. Die Gewährleistung und Einhaltung der hier beschriebenen Rahmenbedingungen sind somit ein wichtiger Bestandteil hinsichtlich der Qualitätssicherung in der MJA und ein erster Schritt, um den beschriebenen Herausforderungen und Anforderungen fachlich angemessen zu begegnen.

6 Anhang

6.1 Fragebogen

I. Zum Einsatz von Social Media in der Mobilen Jugendarbeit Fragebogen für Fachkräfte Mobiler Jugendarbeit

Nutzt ihr Social Media Anwendungen ³⁷ und Plattformen in der Arbeit mit den Klienten/innen bzw. der Klientel?			
<input type="radio"/> Ja <input type="radio"/> Nein			
Nutzt ihr Social Media Anwendungen und Plattformen für den fachlichen Austausch mit Kollegen/innen und/oder Kooperationspartner?			
<input type="radio"/> Ja <input type="radio"/> Nein			
Falls ja –			
<input type="radio"/> Für Organisatorisches (Terminabsprachen, etc.) <input type="radio"/> Inhaltliches (fall- oder themenbezogenes, etc.)			
Nutzt ihr Social Media Anwendungen und Plattformen gezielt für Öffentlichkeitsarbeit im Gemeinwesen?			
<input type="radio"/> Ja <input type="radio"/> Nein			
Welche Social Media Anwendungen/Plattformen nutzt ihr in der Arbeit? (<i>Bitte nach der zutreffenden Zeile ein x setzen, z.B. Facebook X</i>)			
	Klienten/innen	Kollegen/innen	Öffentlichkeitsarbeit
Facebook			
WhatsApp			
Instagram			
Snapchat			
YouTube			
Sonstige Plattformen			
Welche (technische) Ausstattung stellt dir dein Arbeitgeber zur Verfügung?			
<input type="radio"/> Dienst-Handy <input type="radio"/> Dienst-Smartphone <input type="radio"/> Telefon <input type="radio"/> Tablet <input type="radio"/> Laptop <input type="radio"/> Rechner <input type="radio"/> WLAN <input type="radio"/> Drucker/Scanner/Fax <input type="radio"/> Sonstiges:			
Verfügt ihr über Verhaltensvereinbarungen, Regeln oder Empfehlungen mit den Klienten/innen? (Wie verhalte ich mich z.B.in einer WhatsApp-Gruppe? Welche Inhalte werden gepostet? Wie gehe ich mit Konflikten um?)			
<input type="radio"/> Ja <input type="radio"/> Nein			
Wie fühlt ihr Euch im Umgang und in der Nutzung mit diesen Anwendungen und Plattformen?			
Sicher	Eher sicher	unsicher	

³⁷ Social Media Anwendungen meint u.a. Soziale Netzwerke, Instant Messenger Dienste , Videoplattformen.

<p>Habt ihr in der Arbeit mit Social Media Anwendungen bereits negative Erlebnisse und Erfahrungen (bezüglich eines Beitrags, Posts, Kommentare, etc.) gesammelt?</p> <ul style="list-style-type: none"><input type="radio"/> Ja<input type="radio"/> Nein <p><i>Falls ja:</i></p> <p>Welche Erfahrungen waren das und wie seid ihr damit umgegangen?</p>
<p>Welche Themen und Fragen beschäftigen Euch im pädagogischen Alltag rund um den Einsatz und die Nutzung von Social Media?</p>
<p>Gibt es innerhalb des Trägers eine/n konkrete/n Ansprechpartner/in für das Thema Social Media?</p> <ul style="list-style-type: none"><input type="radio"/> Ja<input type="radio"/> Nein <p><i>Falls ja:</i></p> <p>Wo ist die Stelle angesiedelt (Leitungsebene, Ebene der Mitarbeitenden, IT-Abteilung, Bereich Presse & Öffentlichkeit)?</p>
<p>Verfügt der Träger über Richtlinien / Regelungen / Empfehlungen zum Umgang mit Social Media im beruflichen Kontext (Social Media Guideline, Social Media Policy, Verhaltensrichtlinien, Orientierungshilfe, etc.)?</p> <ul style="list-style-type: none"><input type="radio"/> Ja<input type="radio"/> Nein<input type="radio"/> (in Arbeit, geplant) <p><i>Falls ja (was?):</i></p> <p>Ist diese Empfehlung auch allen Mitarbeiter/innen bekannt?</p> <p>Ist diese Empfehlung hilfreich und nützlich?</p> <p><i>Falls nein:</i></p> <p>Ich fände es gut, wenn mein Träger solche Richtlinien gemeinsam mit den Mitarbeitenden angehen würde?</p> <ul style="list-style-type: none"><input type="radio"/> Ja<input type="radio"/> Nein
<p>Was braucht es aus deiner Sicht um professionell mit und im Internet arbeiten und handeln zu können? Welche Rahmenbedingungen sind diesbezüglich erforderlich?</p>
<p>Welche Auswirkungen hat der Einsatz von Social Media Anwendungen auf die bisheriger Arbeit Mobiler Jugendarbeit? (Welche Veränderungen fallen Euch auf?) Welche Herausforderungen ergeben sich aus Eurer Sicht für die Mobile Jugendarbeit?</p>
<p>Bei welchen Themen und Herausforderungen seht ihr Fortbildungs- und Weiterqualifizierungsbedarf?</p>
<p>Wünsche, Anmerkungen und Kommentare:</p>

II. Zum Einsatz von Social Media Anwendungen in der Mobilen Jugendarbeit

Fragebogen für Träger Mobiler Jugendarbeit

Welche Relevanz und Bedeutung hat das Thema „Einsatz und Nutzung digitaler Medien“ in der Einrichtung?

- Hoch
- Mittel
- Niedrig

Wo und wie sind Sie als Träger im Internet präsent?

- Homepage/eigene Website
- Facebook
- Instagram
- Twitter
- Blogs
- Sonstiges:

Wer ist für die Inhalte und Gestaltung verantwortlich?

- Leitungs- oder Bereichsebene
- Verwaltung
- Ebene der Mitarbeiter/innen
- Weitere Angaben möglich:

Was wollen Sie im Ihrer Internetpräsenz erreichen?

- Transparenz schaffen
- Öffentlichkeitsarbeit
- Steigerung der Erreichbarkeit
- Mehr Beteiligungsmöglichkeiten
- Förderung von Austausch und Kommunikation
- Spenden-Akquise (Fundraising)
- Informations- und Serviceplattform
- Mitarbeiter/innen-Akquise
- Sonstiges:

Welche Auswirkungen hat der Einsatz und die Nutzung von Social Media Anwendungen innerhalb des Trägers?

Wo sind ihre Mitarbeitenden im Internet unterwegs?

- Facebook
- WhatsApp
- Snapchat
- Instagram
- Youtube
- Weiß nicht

Welche Ausstattung stellen Sie ihren Mitarbeiter/innen in der MJA zur Verfügung?

- Dienst-Smartphone
- Dienst-Handy
- Telefon
- Tablet
- Laptop
- Rechner
- WLAN
- Scanner
- Drucker
- Sonstiges ...

Wie viel Zeit wird den Mitarbeitenden für den Einsatz und die Nutzung digitaler Medien eingeräumt?	
Ist das Thema konzeptionell verankert und/oder schriftlich festgeschrieben? Wie können und dürfen die Fachkräfte digitale Medien einsetzen?	
<input type="radio"/> Ja <input type="radio"/> Nein	
Kommentar:	
Haben Sie das Gefühl, dass Sie rund um das Thema der Digitalisierung gut aufgestellt sind?	
<input type="radio"/> Ja <input type="radio"/> Nein <input type="radio"/> Weiß nicht	
Was gibt Ihnen Sicherheit ...?	Was verunsichert Sie ...?
Zum Thema Datenschutz und Datensicherheit haben wir folgende Vorkehrungen getroffen	
Verfügt der Träger über eine/n Social-Media-Beauftragte/n oder eine Person, die/der für Fragen rund um das Thema ansprechbar ist?	
<input type="radio"/> Ja <input type="radio"/> Nein <input type="radio"/> In Planung <input type="radio"/> Sonstige Anmerkungen:	
Gibt es für die Fachkräfte verbindliche Richtlinien, Verhaltensregeln oder Empfehlungen im Einsatz und in der Nutzung digitaler Medien?	
<input type="radio"/> Ja <input type="radio"/> Nein <input type="radio"/> In Planung <input type="radio"/> Sonstige Anmerkungen:	
Welche Herausforderungen ergeben sich aus Ihrer Sicht für die Träger und das Arbeitsfeld MJA?	
Wo sehen Sie Fortbildungs- und Weiterqualifizierungsbedarfe?	

6.2 **Abkürzungsverzeichnis**

Abb.	Abbildung
Abt.	Abteilung
App	Application (engl.); Anwendung-Software für mobile Endgeräte
BAG	Bundesarbeitsgemeinschaft
bezgl.	bezüglich
BW	Baden-Württemberg
bspw.	beispielsweise
bzw.	beziehungsweise
ca.	circa
DSGVO	Datenschutzgrundverordnung
etc.	et cetera
e. V.	eingetragener Verein
FB	Facebook (Social-Media-Plattform)
ggf.	gegebenenfalls
inkl.	inklusive
IT	Informationstechnologie
k. A.	keine Angaben (o. auch keine Ahnung – siehe Vermerk in der Fußnote)
LAG	Landesarbeitsgemeinschaft
LAK	Landesarbeitskreis
MJA	Mobile Jugendarbeit
s. o .	siehe oben
SW	Streetwork
Tab.	Tabelle
u.a.	unter anderem
usw.	und so weiter
vgl.	vergleiche
VK	Vollzeitkraftstelle
WA	WhatsApp (Messenger Dienst)
z. B.	zum Beispiel
z. T.	zum Teil

6.3 Abbildungsverzeichnis und Tabellen

Abbildungen

Abb. 1:	Stellenwert und Relevanz von digitalen Medien und Social-Media innerhalb der Träger (n = 25)	S. 6
Abb. 2:	Selbsteinschätzung der Träger zur Aufstellung beim Thema der Digitalisierung (n = 25)	S. 7
Abb. 3:	Medien- und Geräteausstattung von Einrichtungen der Mobilen Jugendarbeit	S. 10
Abb. 4:	Internetpräsenz und -aktivität der Träger von Einrichtungen der Mobiler Jugendarbeit	S. 11
Abb. 5:	Ziele der Internetpräsenz und -aktivität aus Sicht der Träger (n = 25)	S. 13
Abb. 6:	Internetpräsenz und -aktivität von Einrichtungen der Mobilen Jugendarbeit	S. 14
Abb. 7:	Ziele der Internetpräsenz und -aktivität aus Sicht der Fachkräfte	S. 15
Abb. 8:	Genutzte Internetplattformen und Social-Media-Anwendungen	S. 16
Abb. 9:	Social-Media-Nutzungsvereinbarungen mit den Adressat*innen	S. 17
Abb. 10:	Selbsteinschätzung der Fachkräfte zur Handlungssicherheit im Umgang mit Social-Media-Anwendungen	S. 18
Abb. 11:	Auswirkungen der Digitalisierung auf den Arbeitsalltag aus Sicht der Träger	S. 19
Abb. 12:	Auswirkungen der Digitalisierung auf den Arbeitsalltag aus Sicht der Fachkräfte	S. 20
Abb. 13:	Konzeptionelle Implementierung innerhalb der Träger von Einrichtungen der Mobilen Jugendarbeit	S. 24
Abb. 14:	Zeitlicher Umfang der Social-Media-Nutzung	S. 25
Abb. 15:	Handlungsrichtlinien oder Empfehlungen zur Nutzung von Social-Media-Anwendungen (Angaben der Träger)	S. 27
Abb. 16:	Social-Media-Beauftragte*r	S. 28

Tabellen

Tab. 1:	Überblick über sicherheitsgebende und verunsichernde Aspekte bezgl. der Digitalisierung aus Sicht der Träger (Eigene Darstellung)	S. 8
Tab. 2:	Übersicht über die Zuständigkeiten für die Internetpräsenz innerhalb der Einrichtungen (Träger: n = 25)	S. 12
Tab. 3:	Überblick über Vor- und Nachteile im Hinblick auf Auswirkungen des Einsatzes und der Nutzung von Social-Media-Anwendungen aus Sicht der Fachkräfte (n = 65)	S. 23
Tab. 4:	Konkrete Fragestellungen der professionellen Fachkräfte	S. 33

Herausgeberin:

Landesarbeitsgemeinschaft Mobile Jugendarbeit/Streetwork Baden-Württemberg e.V.
Servicestelle
Heilbronner Str. 180
70191 Stuttgart
www.lag-mobil.de

Für weitere Fragen und Bestellungen
Servicetelefon: 0711 1656222
E-Mail: servicestelle@lag-mobil.de

Projektleitung und Autorin:
Christiane Bollig

Umschlaggestaltung:
Jan Trutzel

Unterstützt durch



Baden-Württemberg

MINISTERIUM FÜR SOZIALES UND INTEGRATION

Erscheinungsjahr: 2019

