

Akzeptanzniveau digitaler Kommunikation

in der ambulanten Straffälligenarbeit

Ergebnisse einer Befragung von über 200 Proband*innen und
über 50 Bewährungshelfer*innen in Mecklenburg-Vorpommern

Transformation von Kommunikation

- Digitalisierung als sozialer Wandelprozess
 - gesamtgesellschaftliche Durchdringung der Mediatisierung (Megatrend)
 - veränderte Identitätsbildung und Ausbildung sozialer Beziehungen
 - erfahrungsbasiertes Mediennutzungsverhalten und Erwartungshaltungen (u.a. Zeitperspektive, Prosument)
 - Chancen (z.B. Beteiligung) und Risiken (z.B. Cybermobbing)
- An-/Herausforderungen der digitalen Kommunikation
 - Wissensdefizit von Führungskräften und Mitarbeitern bilden oftmals eine große Blockade (z.B. Vorurteile, Medienkompetenz)
 - Digitalisierung ist keine Technologie, sondern eine komplett neue Denk- und Vorgehensweise (gesamtorganisatorische Aufgabe)
 - iteratives Vorgehen und erfahrungsbasiertes Lernen vielfach unzureichend (Angst vor Fehlern blockieren)

Kommunikation in der Bewährungshilfe

- Konzepte und Umsetzungen sind analog geprägt
- Qualitätsstandards / Leitlinien geben keinen Hinweis auf Fachprozesse im digitalen Kontext

Wird der Proband abgeholt wo er steht?

dig.Kom. in der Bewährungshilfe (BRD)

- fokussiert Dokumentationssysteme (Fachverfahren) und Datenschnittstellen
- SoPart® BwH APP: WebAccess für BwH und Terminübermittlung an PB
- Baden-Württemberg: Entwicklung einer APP inkl. Probandenbefragung
 - 74 % würden eine APP nutzen
 - 79 % würden eine Kalender-, Erinnerungs- und Einladungsfunktion nutzen
 - 47 % würden Sprachmitteilungen nutzen
 - 27 % würden Video-Chat-Funktion nutzen
 - *Rechercheanfrage zum Forschungsdesign / Rohdaten ohne Rücklauf*

*Gauss-LVS mbH (<https://www.gauss-lvs.de/produkte/sopart-justiz/verfahren-bei-den-sozialen-diensten-der-justiz/478-bwh-web-2-bwh-web-2.html>)
** CEP Vortrag im Juni 2019 (<https://www.cep-probation.org/wp-content/uploads/2019/06/Severine-Hausman.pdf>)

dig.Kom. in der Bewährungshilfe (International)

- Apps (Nordirland, Schweden, Niederlande)
- Videokonferenz (Schweden)
- Onlineberatung (Schweiz)
- Pager – Funkmeldeempfänger (USA)
- Kiosk-Reporting (USA)
- Self-Service Portale (Nordirland)

Forschungsmotivation

- Exploration eines bundesweit nicht systematisch untersuchten Handlungsfeldes
- Probanden
 - technische Ausstattung und Ausstattungsparameter
 - Verfügbarkeit und Nutzung ausgewählter digitaler Kommunikationsmittel
 - Akzeptanz- und Einstellungsmerkmale digitaler Kommunikation im Kontext der Bewährungs-/Führungsaufsicht
- Bewährungshelfer
 - Medienerfahrung und dienstliches Mediennutzungsverhalten
 - Haltung zur digitalen Kommunikation im dienstlichen Kontext
 - Anwendungsakzeptanz ausgewählter Kommunikationselemente

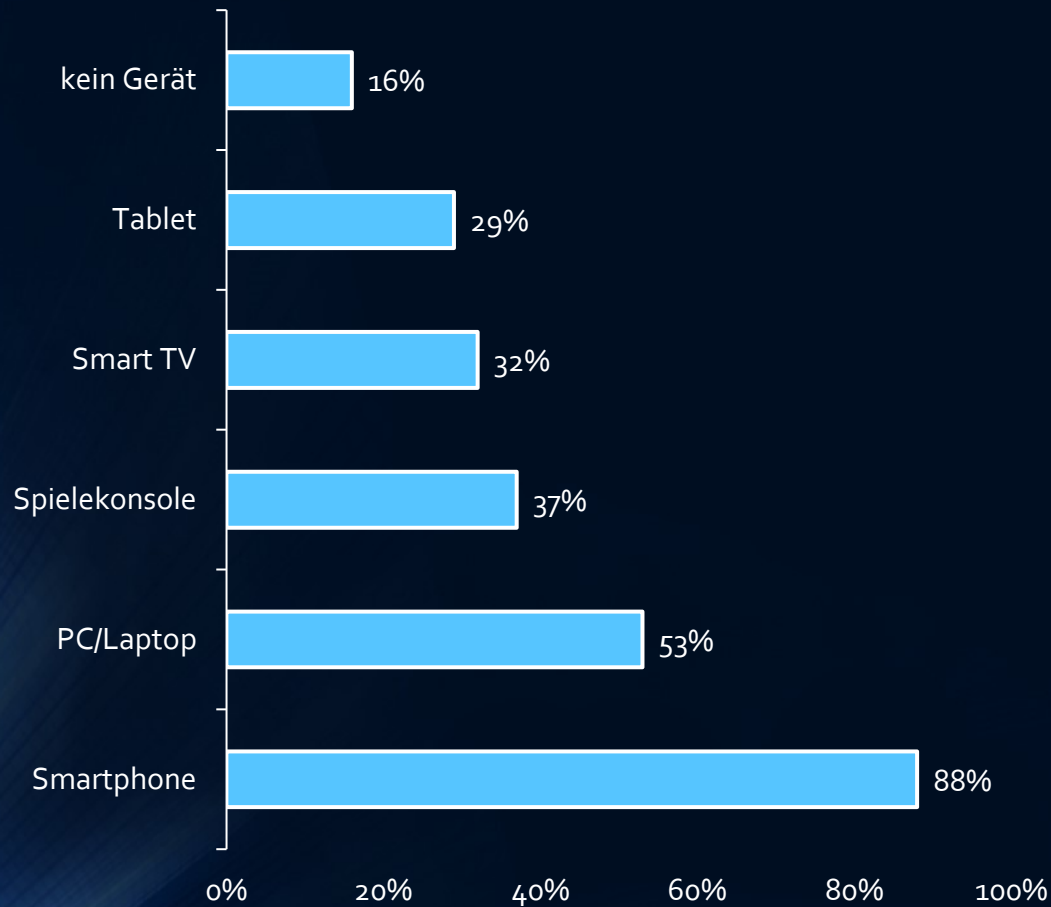
Forschungsdesign

	Probanden	Bewährungshelfer
Personenkreis	unterstellt in Bewährungs- oder Führungsaufsichtsverfahren	hauptamtlich tätig
Methode	standard. Fragebögen (34 Fragen)	standard. Fragebögen (32 Fragen)
Stichprobe	n = 231	n = 57
Rücklaufquote	33%	76%

Befragung von **Proband*innen**

SICHTWEISEN DER ADRESSATEN

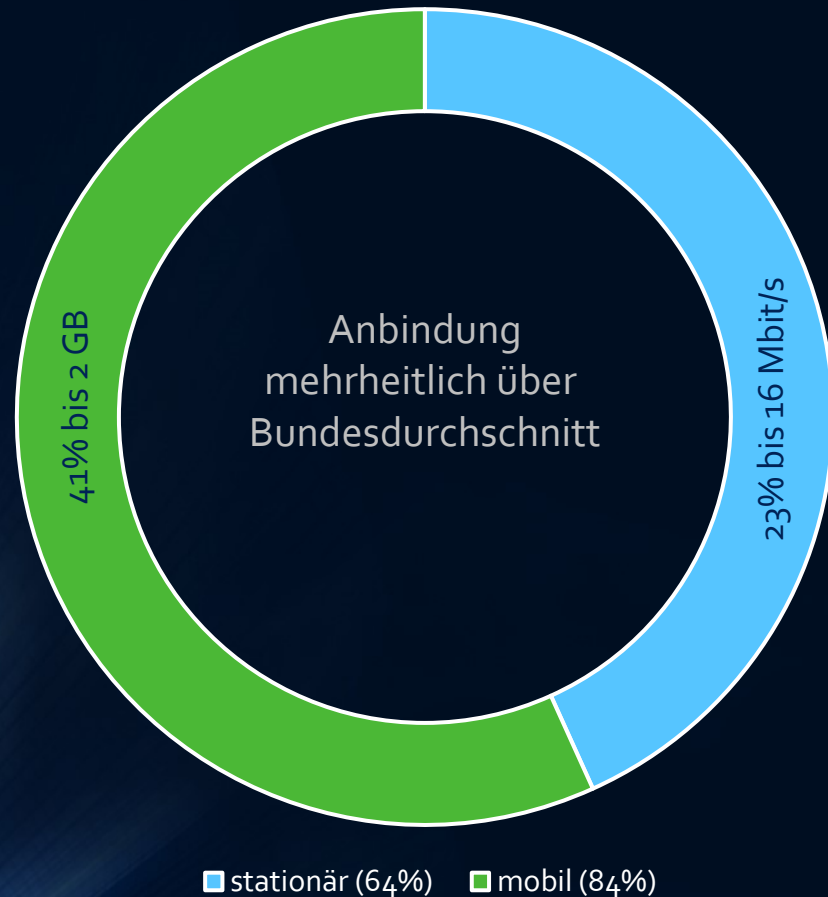
Verfügbarkeit - internetfähiges Endgerät



88% Smartphone
Zielgruppendifferenz

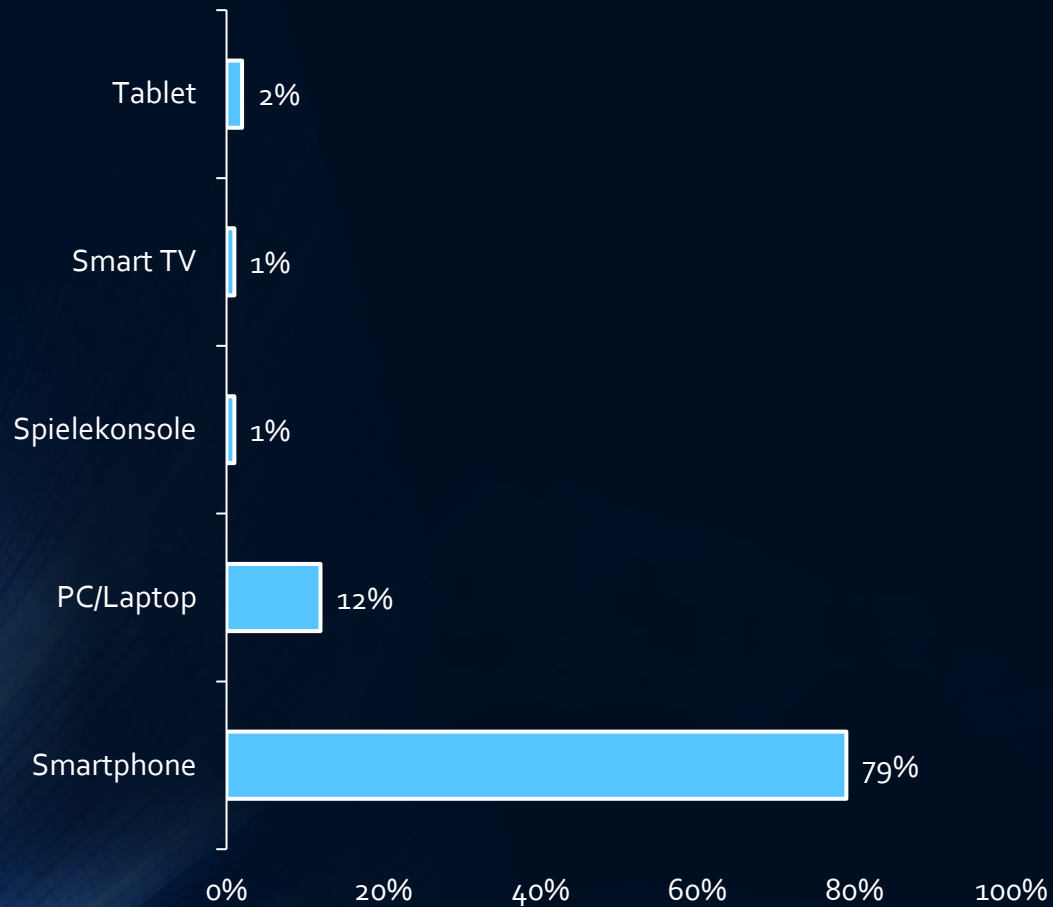
16%
digital abgehängt
Teilhabledilemma

Internetanbindung



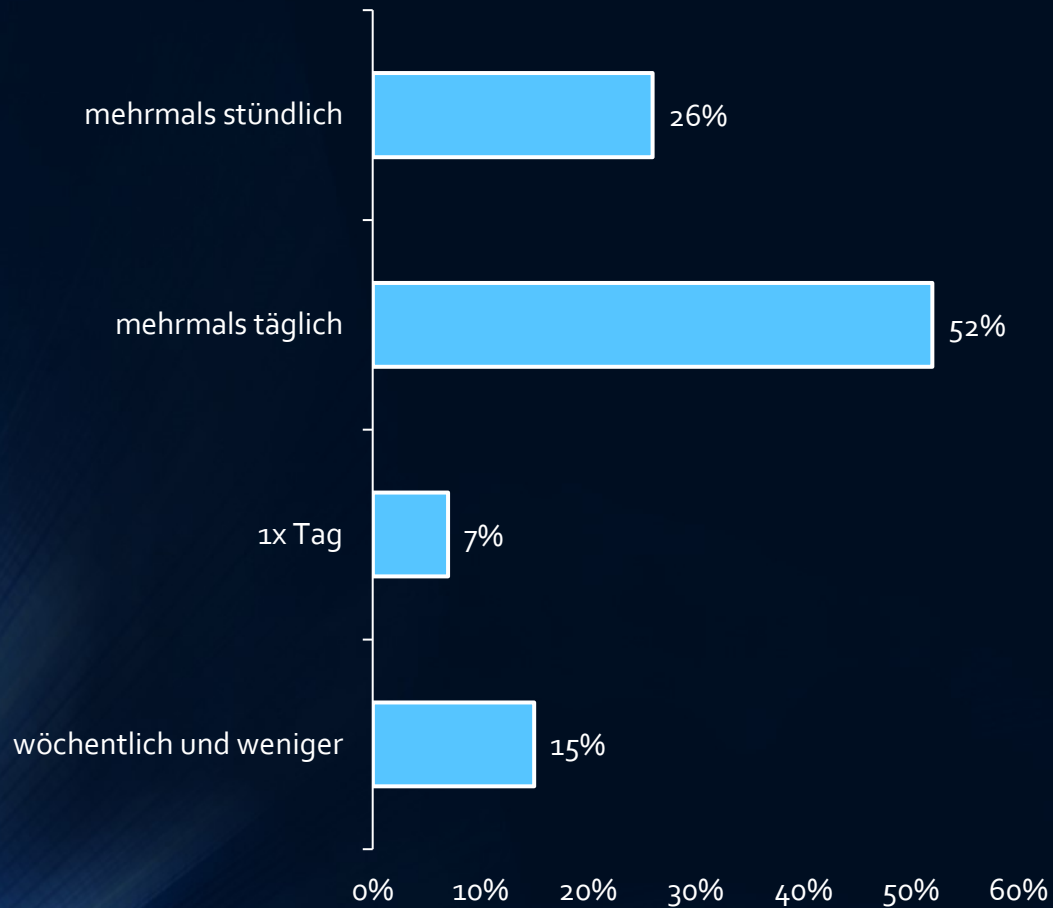
89%
verfügen über
Internetanbindung

Nutzungspräferenz - Endgerät



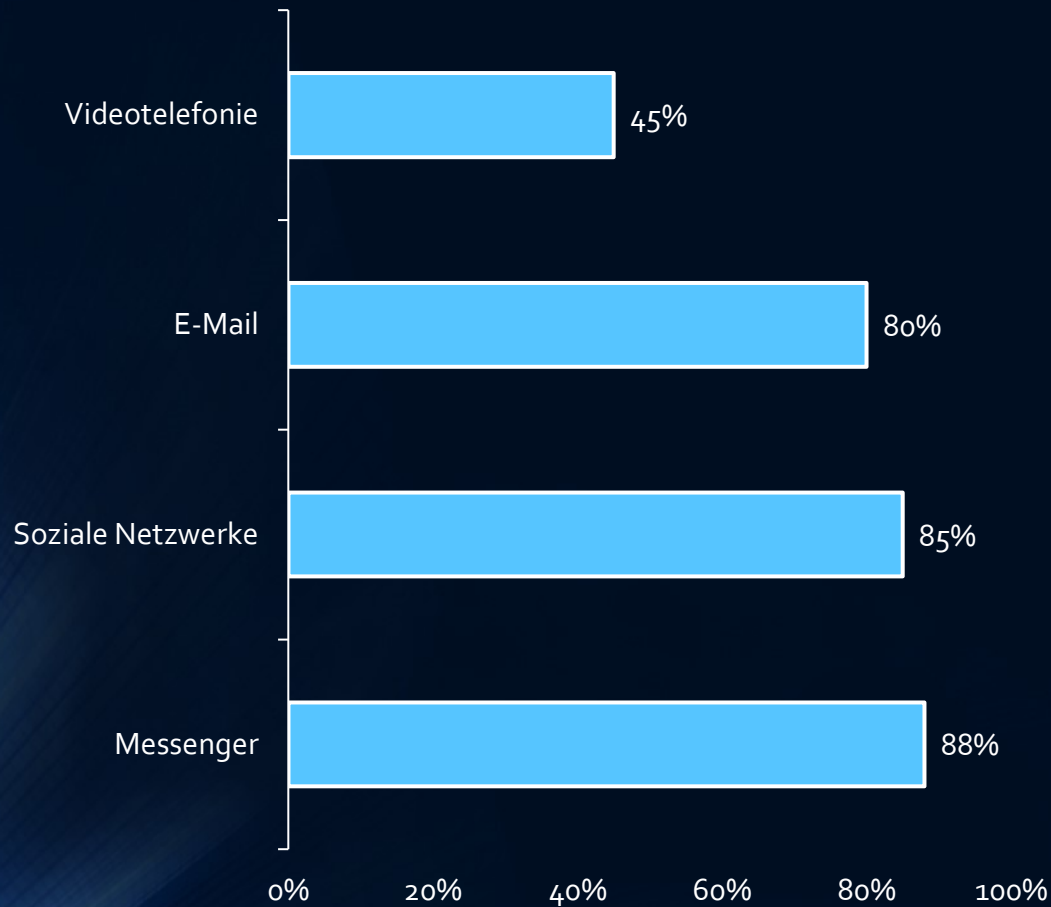
**mobile
Internetnutzung
dominiert**

Nutzungsintensität - Internet



**Verkürzung
der Zeitperspektive**

Erfahrungen mit Kommunikationslösungen

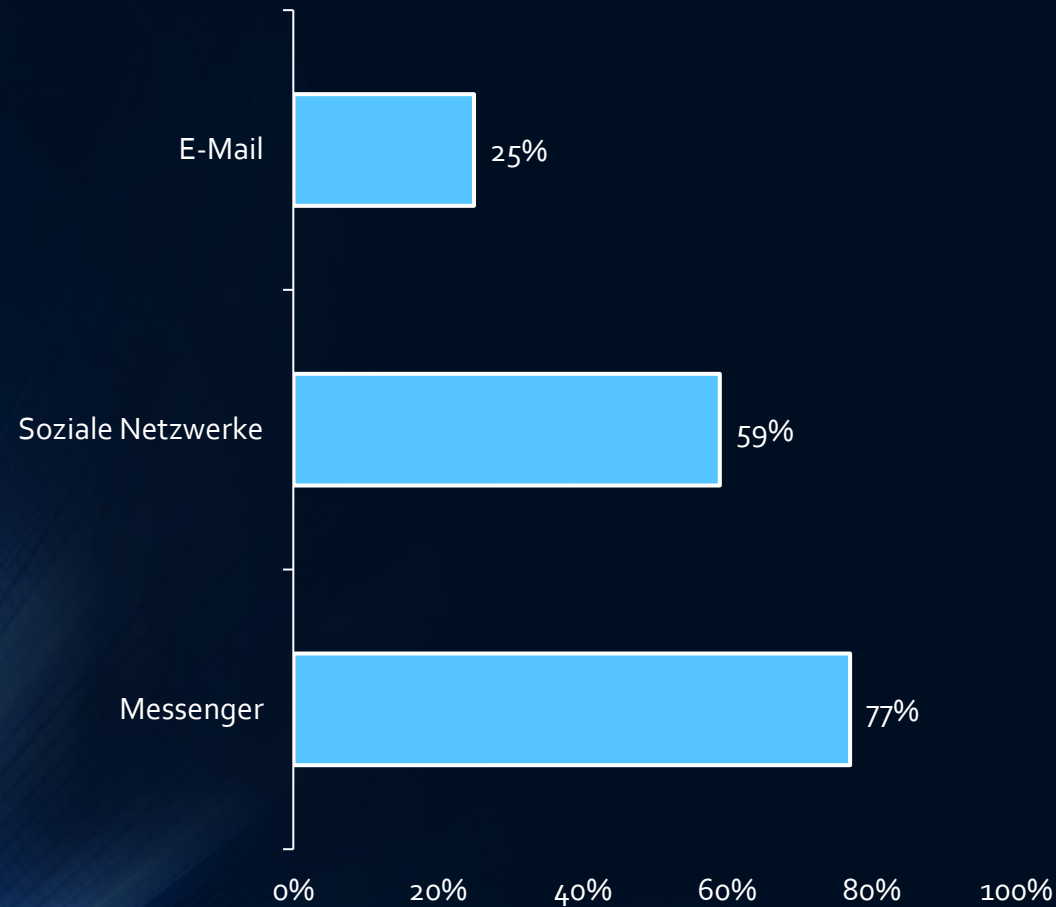


94% WhatsApp

63% Facebook

52% Youtube

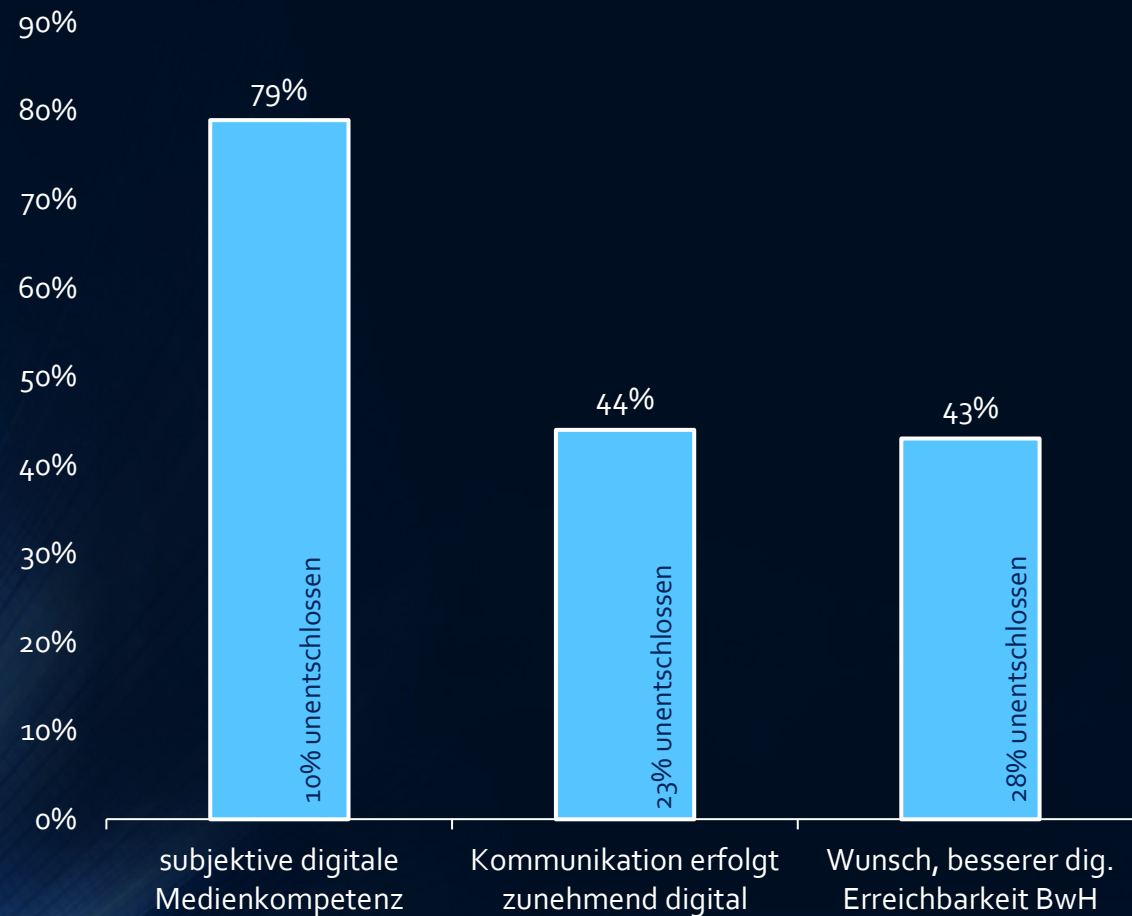
Kenntnisnahme neuer Nachrichten (binnen 1h)



45%
via Messenger
unmittelbar

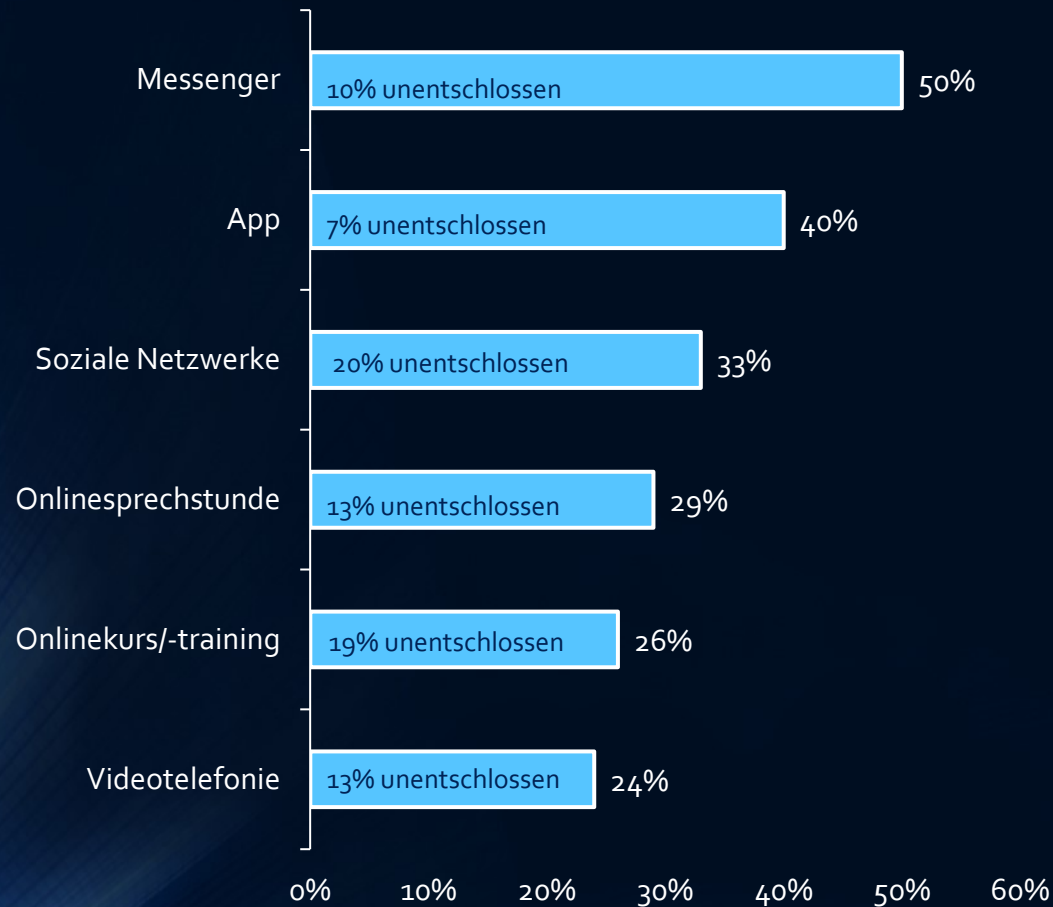
78% leeren
Briefkasten
täglich

Kommunikationsverhalten



**Transformation
von
Kommunikation,
Informationskonsum**

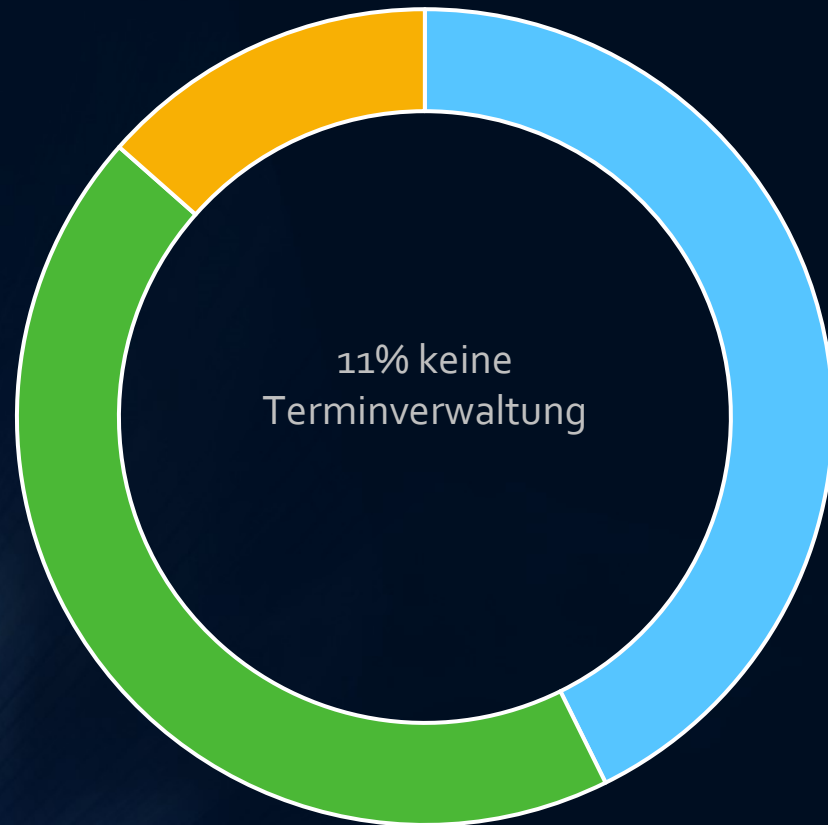
Akzeptanz von Kommunikationslösungen



Präferenz des
„Bekanntes“

Aktivierungspotential
durch Unentschlossene

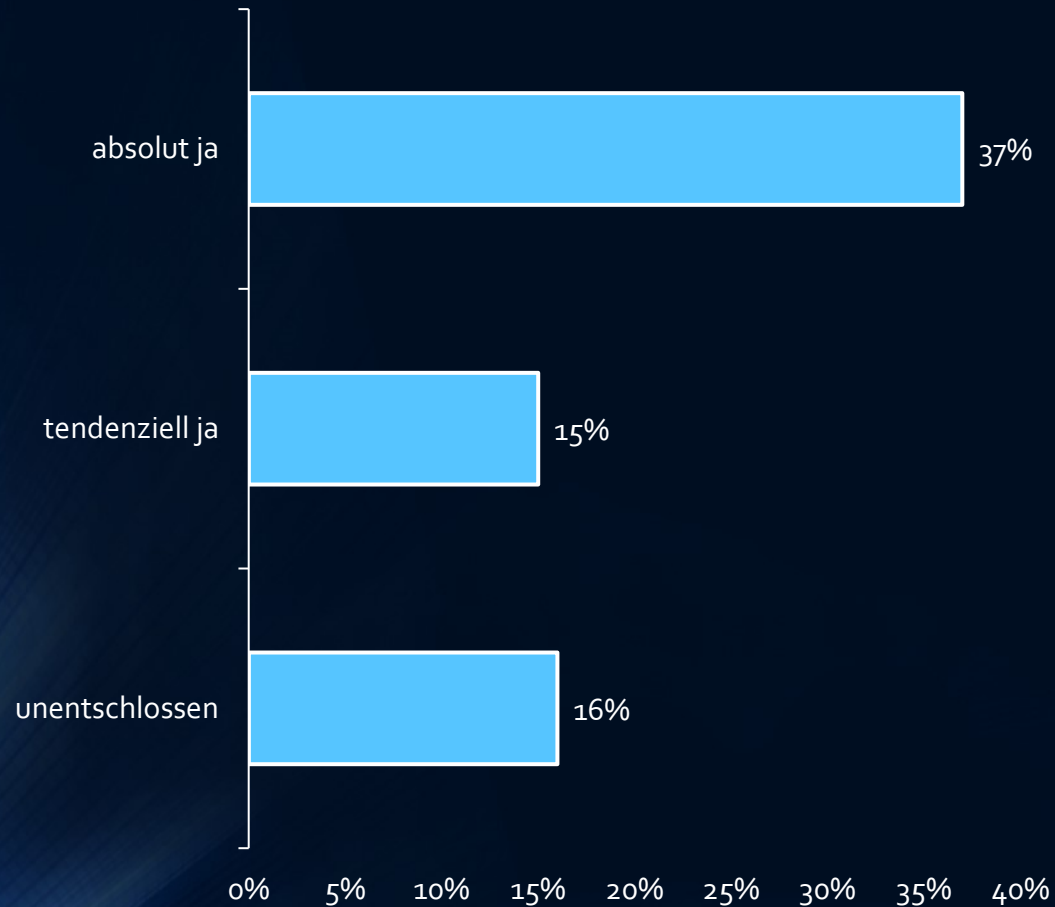
Terminverwaltung



■ nur analog (38%) ■ hybrid (39%) ■ nur digital (12%)

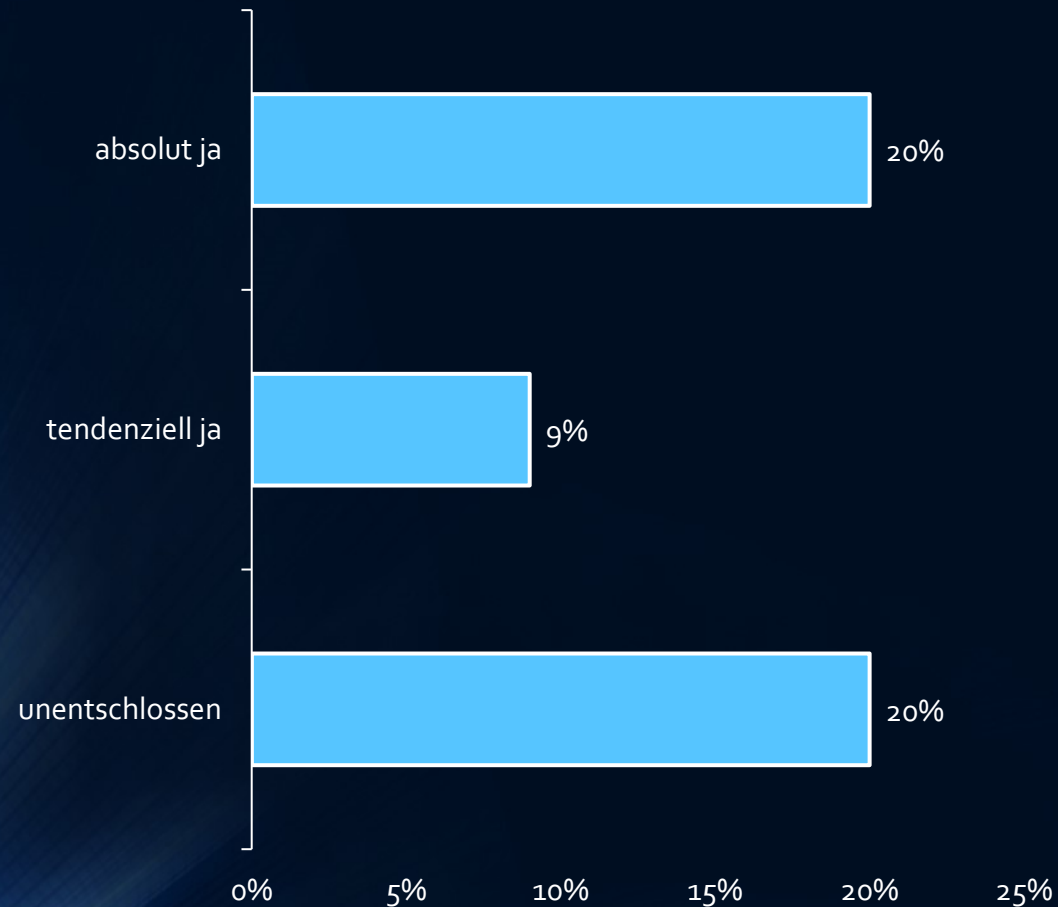
51%
digitale
Terminverwaltung

Akzeptanz digitaler Termingestaltung



52%
Bereitschaft

Bedenken bzgl. Datenschutz

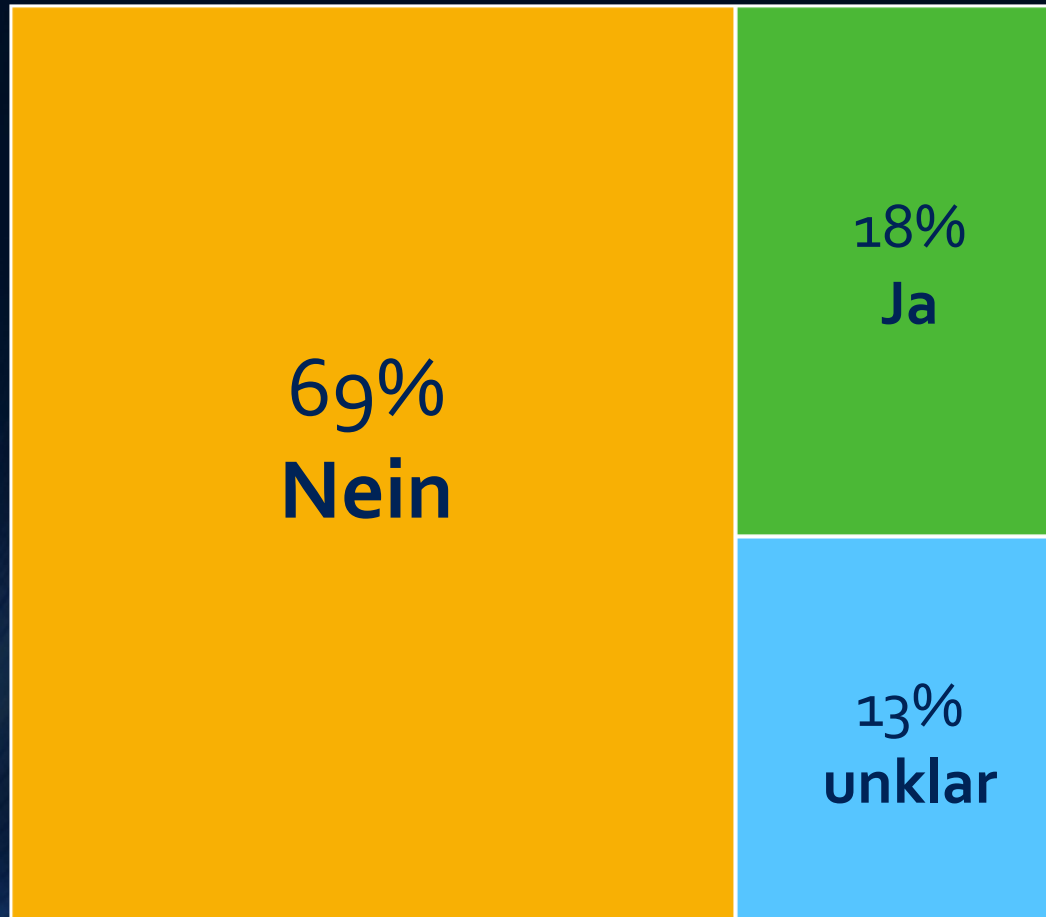


29%
„Bedenkenträger“

Unkenntnis der rechtlicher
Anforderungen an IT-Betrieb?

Bewusstsein ggf. intensiverer
Kommunikationsqualität?

Ersatz für das persönliche Gespräch



**Soziale Arbeit
„lebt“ durch
zwischenmenschliche
Interaktion**

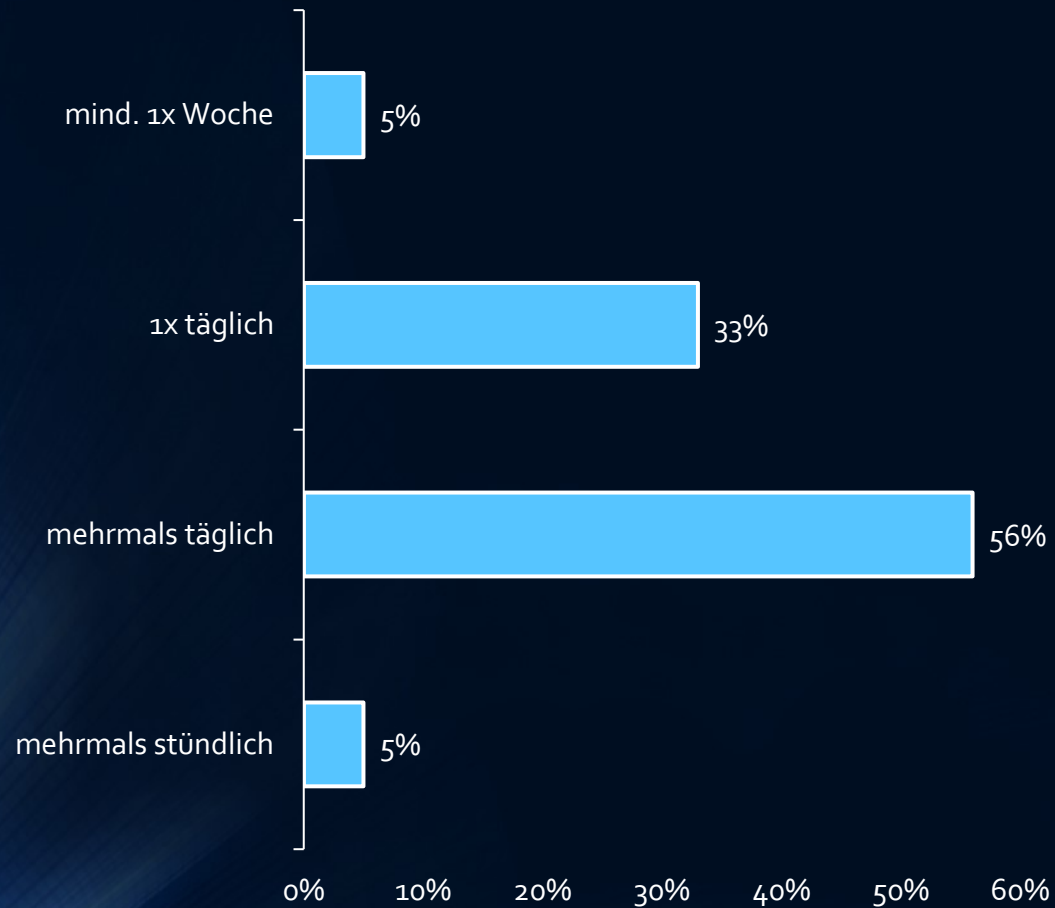
Fazit Probandenbefragung

- Probanden sind mehrheitlich technisch gut ausgestattet
 - infrastrukturelle Voraussetzungen vorhanden
 - keine substantielle Abweichung vom Bevölkerungsdurchschnitt
- Forderung nach und Akzeptanz von digitaler Kommunikation
 - Auswahl geeigneter Kommunikationskanäle entscheidend
- digitale Kommunikation ist Komplementärleistung
 - Blended Counseling (Kombination analog/digital) wirkungsvoll

Befragung von **Bewährungshelfer*innen**

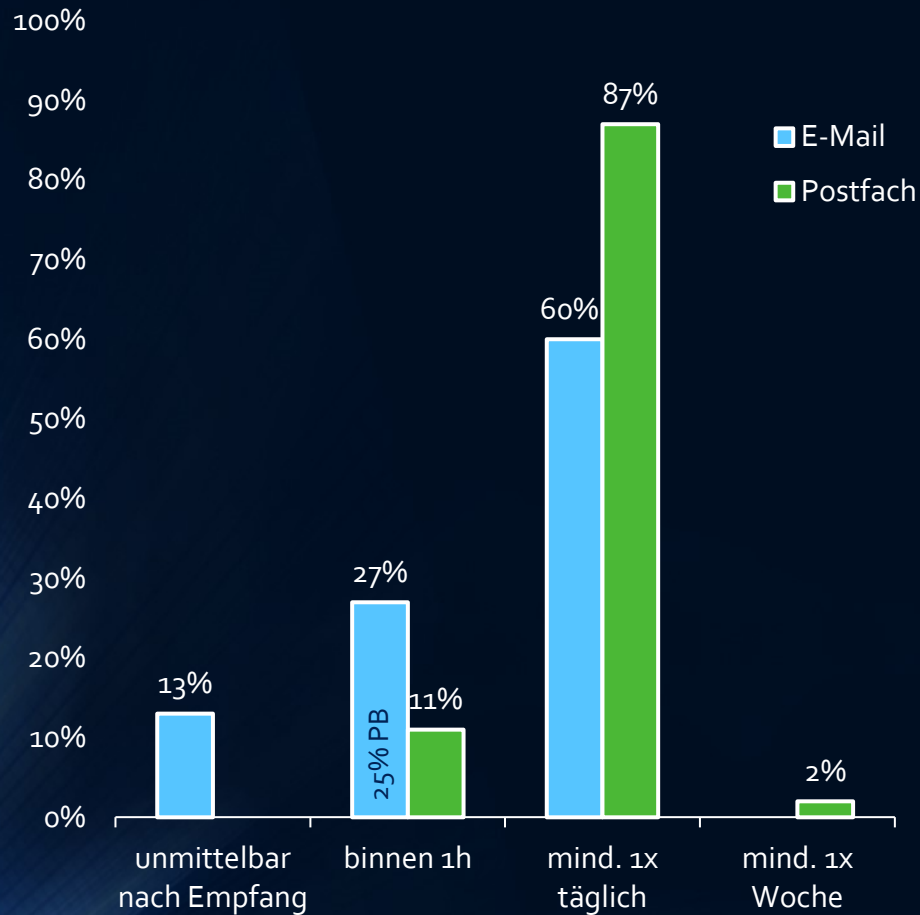
SICHTWEISEN DER PROFESSIONELLEN AKTEURE

dienstliche Internetnutzung



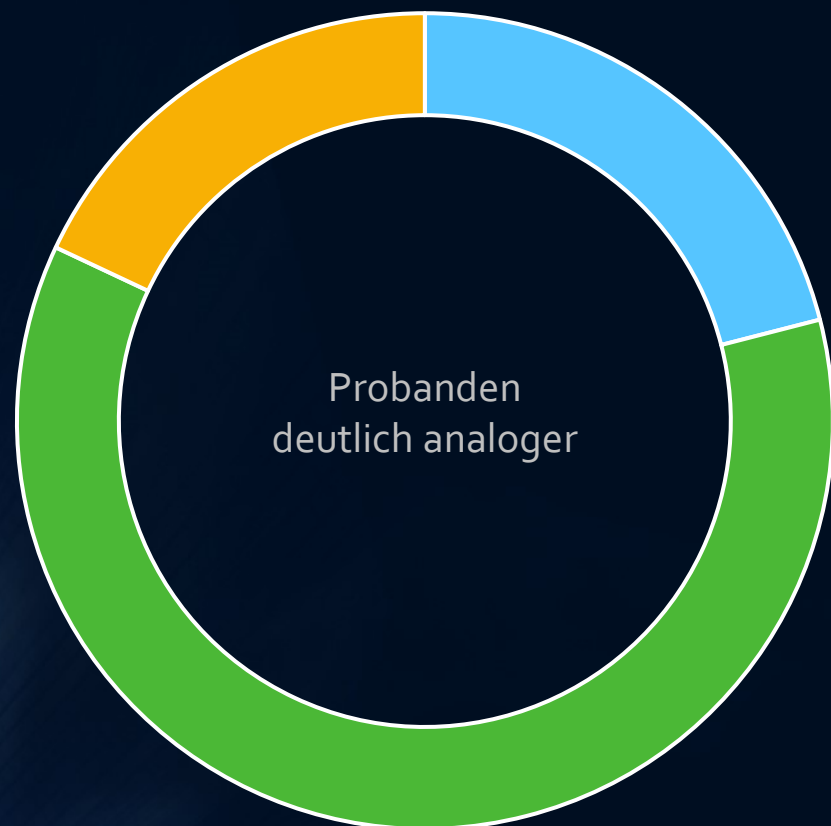
**etabliertes
Arbeitsinstrument**

Informationskonsum E-Mail vs. Postfach



**E-Mail profitiert
von Unmittelbarkeit**

Terminverwaltung

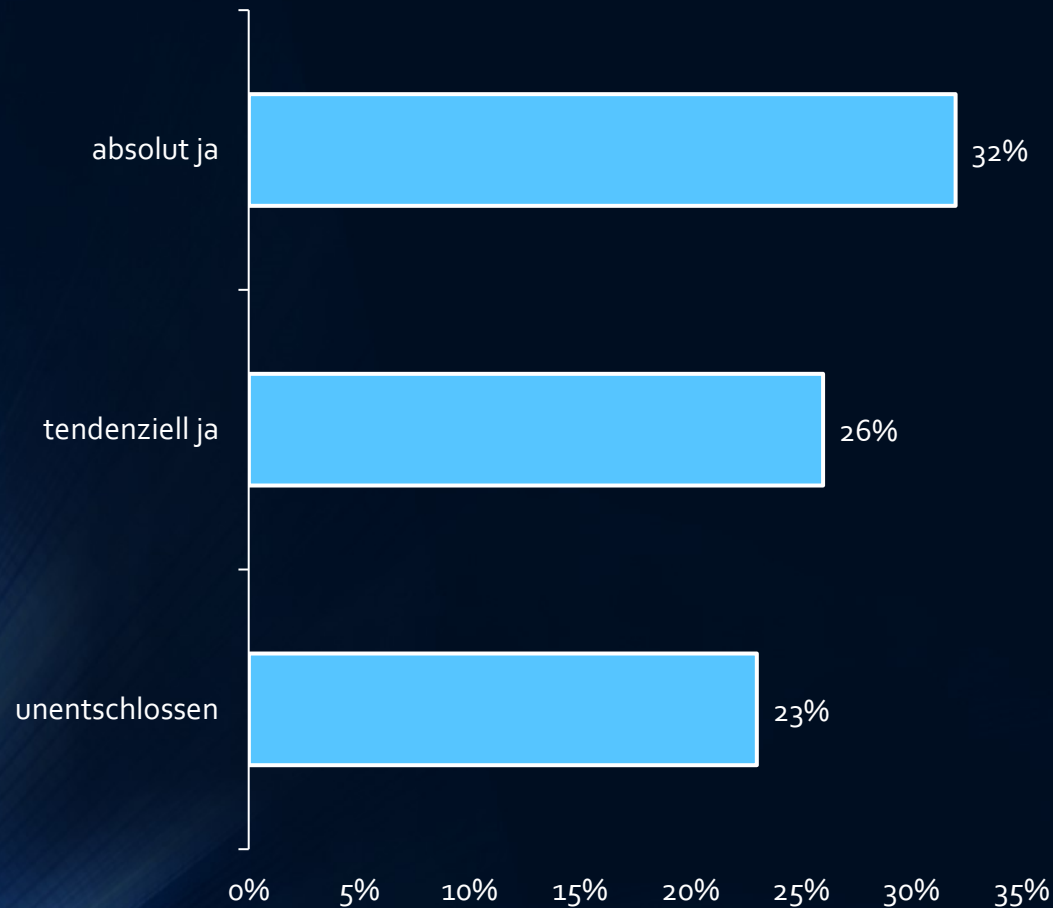


■ nur analog (21%) ■ hybrid (61%) ■ nur digital (18%)

79%
digitale
Terminverwaltung

51% der Probanden

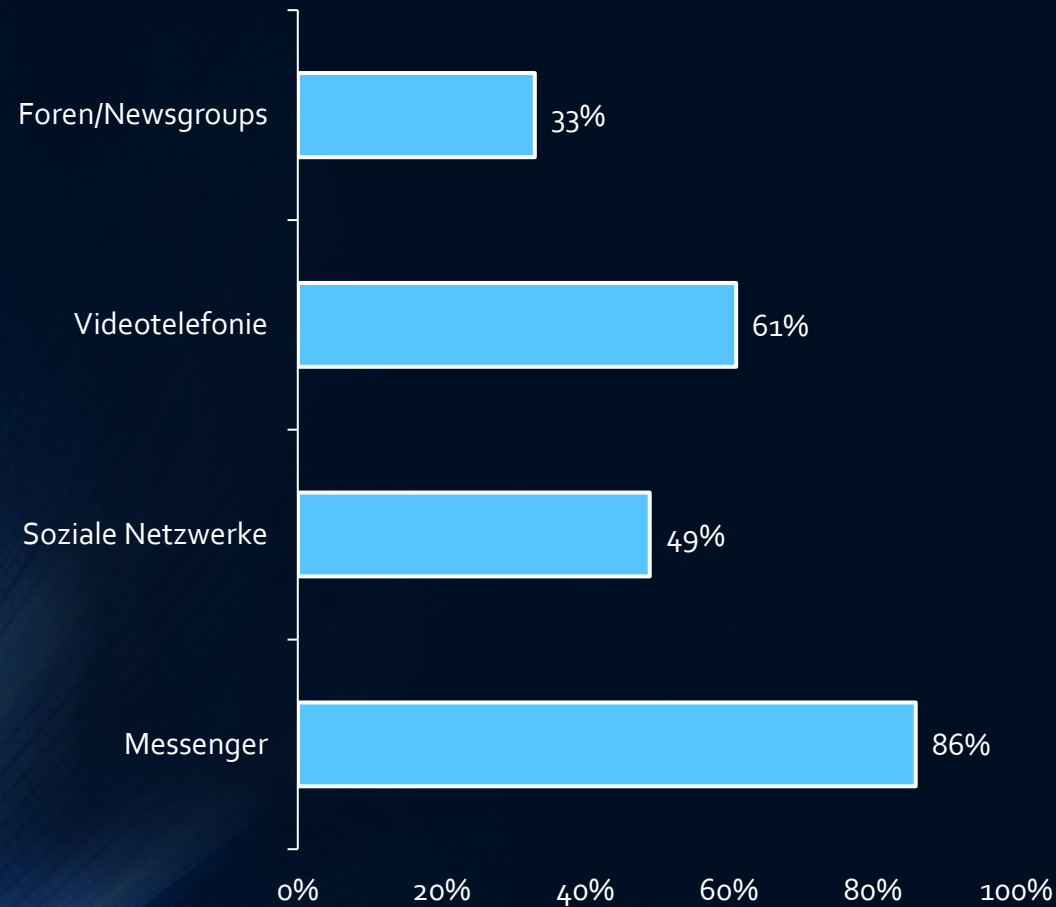
Akzeptanz digitaler Termingestaltung



58%
Bereitschaft
(Probanden 52%)

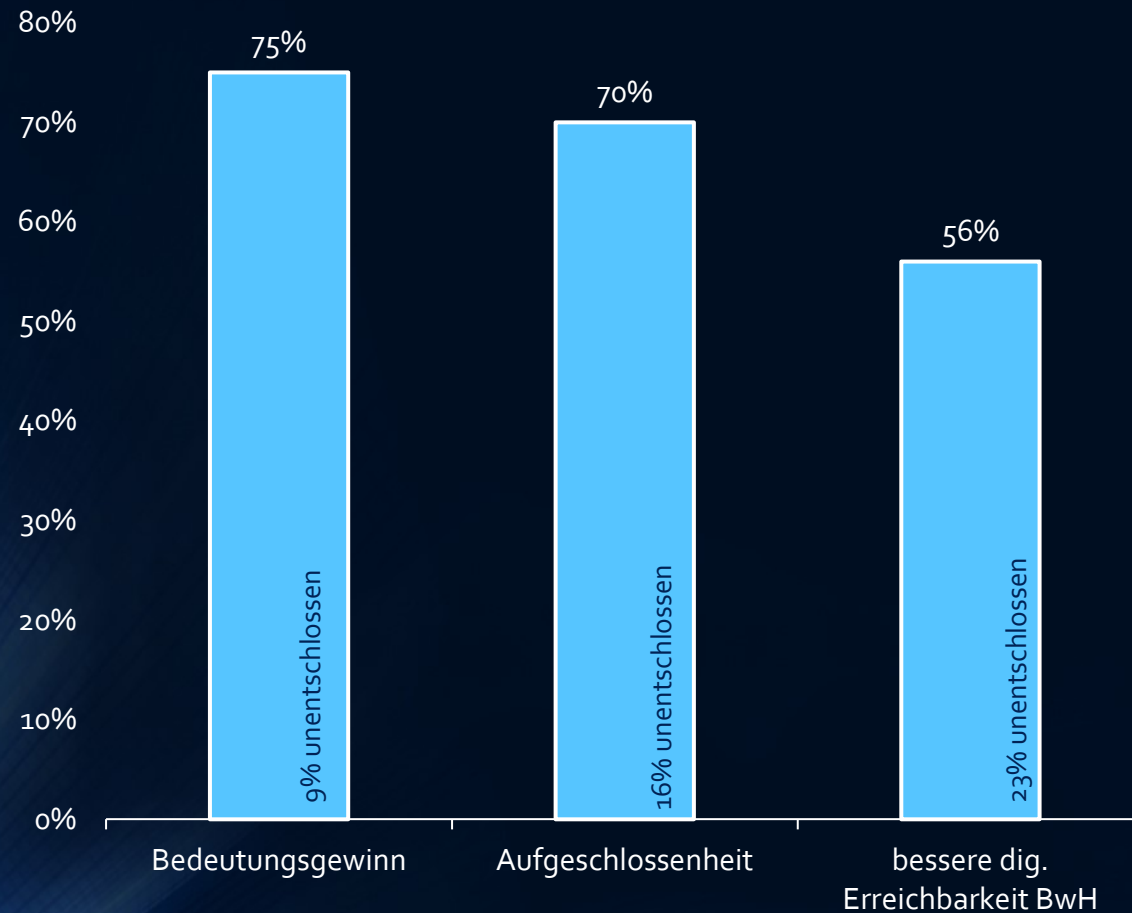
**digitale Terminkoordinierung
vereinfacht Prozesse**
(Bestätigung von 58%)

Erfahrungen mit Kommunikationslösungen (privat)



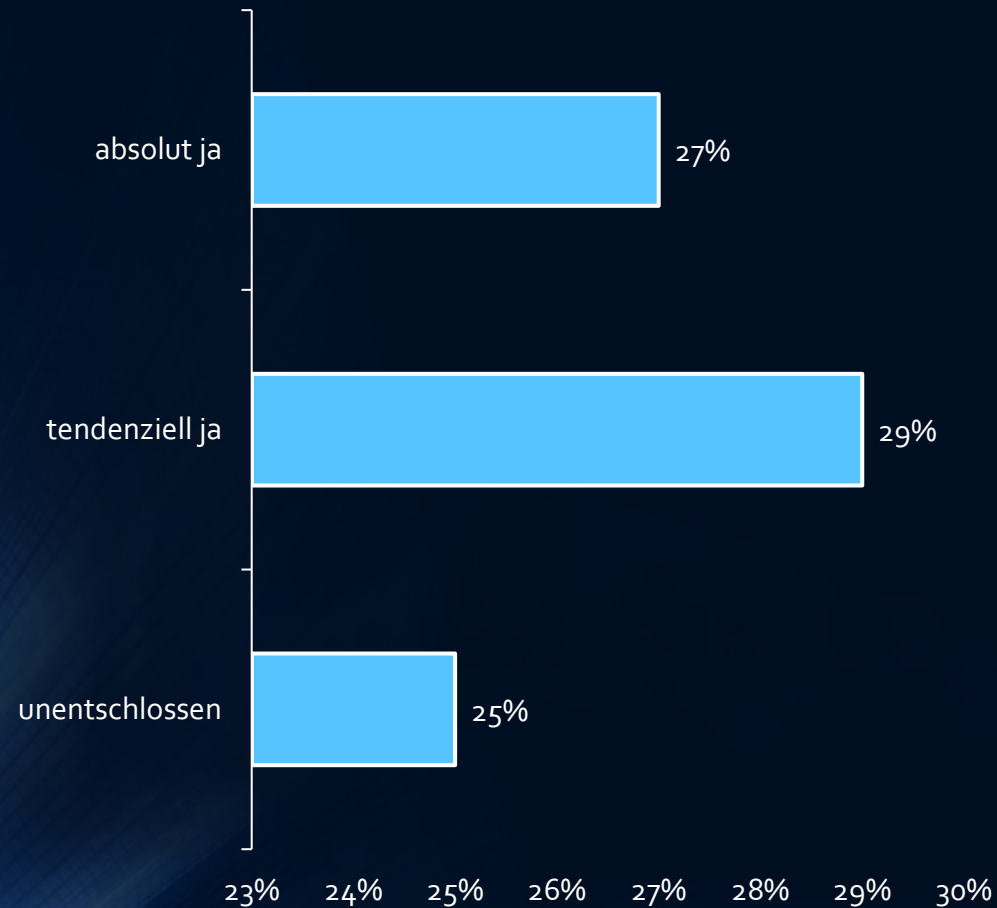
80%
erachten sich als
medienkompetent

Einschätzungen zu digitalen Kommunikation



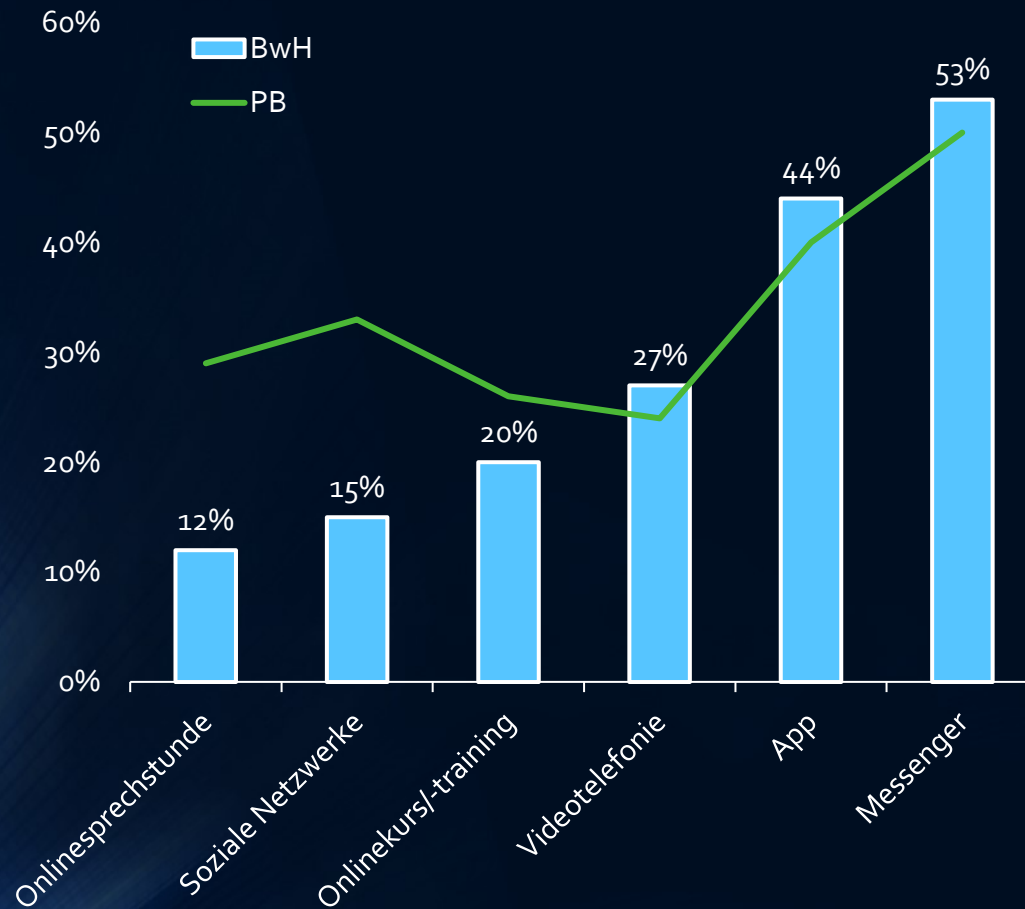
**Einsicht und
Offenheit für
digitale
Innovationen**

Gleichwertigkeit analoger/digitaler Erreichbarkeit



56%
**Erreichbarkeit
digital gleichwertig**

Akzeptanz von Kommunikationslösungen



Präferenz des
„Bekanntes“

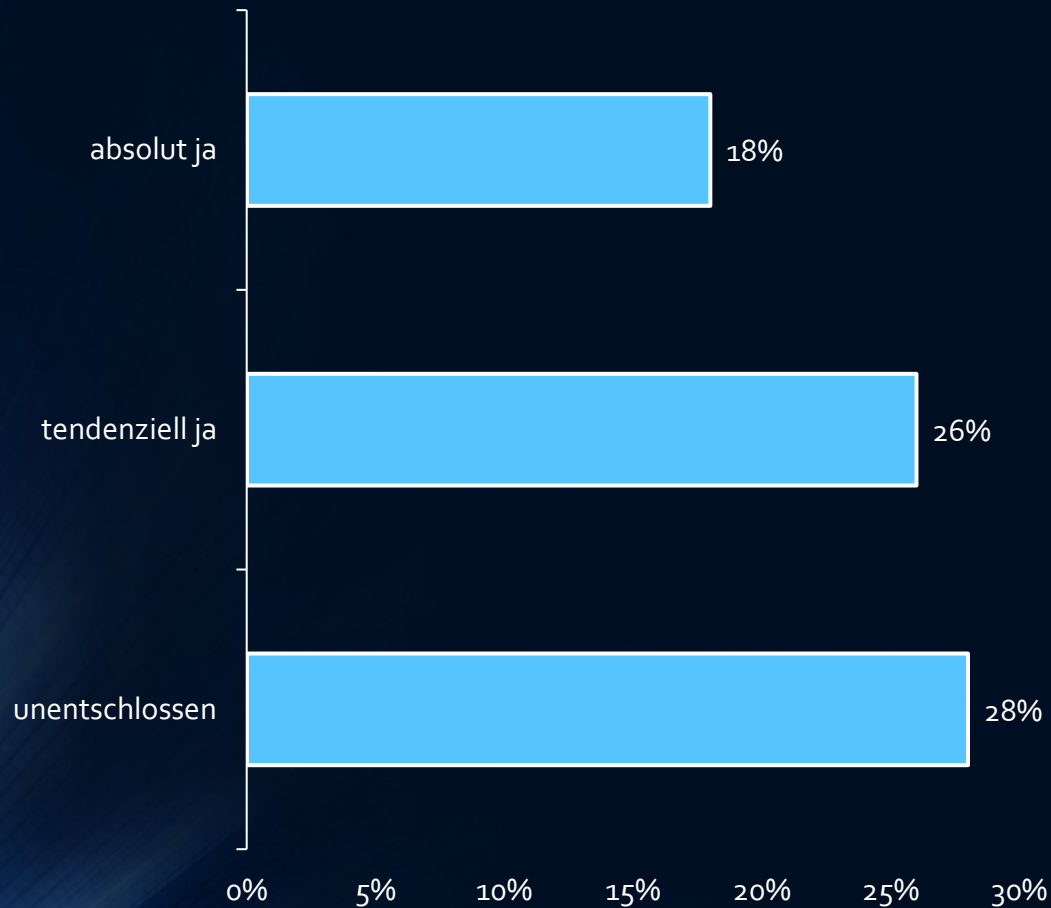
mögliche Einsatzbereiche



**65% für
ausgewählte
Einsatzbereiche**

primär für
informationsvermittelnde
Szenarien vorstellbar

datenschutzrechtliche Bedenken



44%

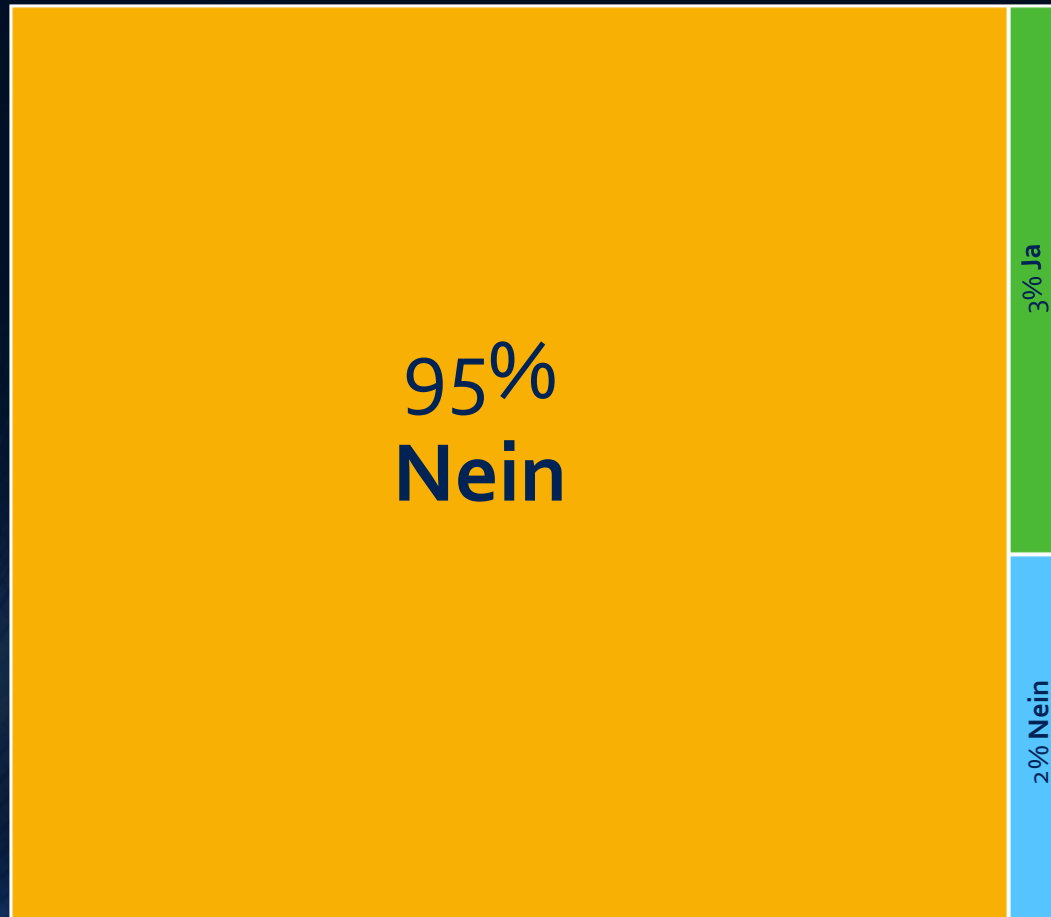
„Bedenkenträger“

(Probanden 29%)

professionsethische Verantwortung?
(Datenschutz = Integration?)

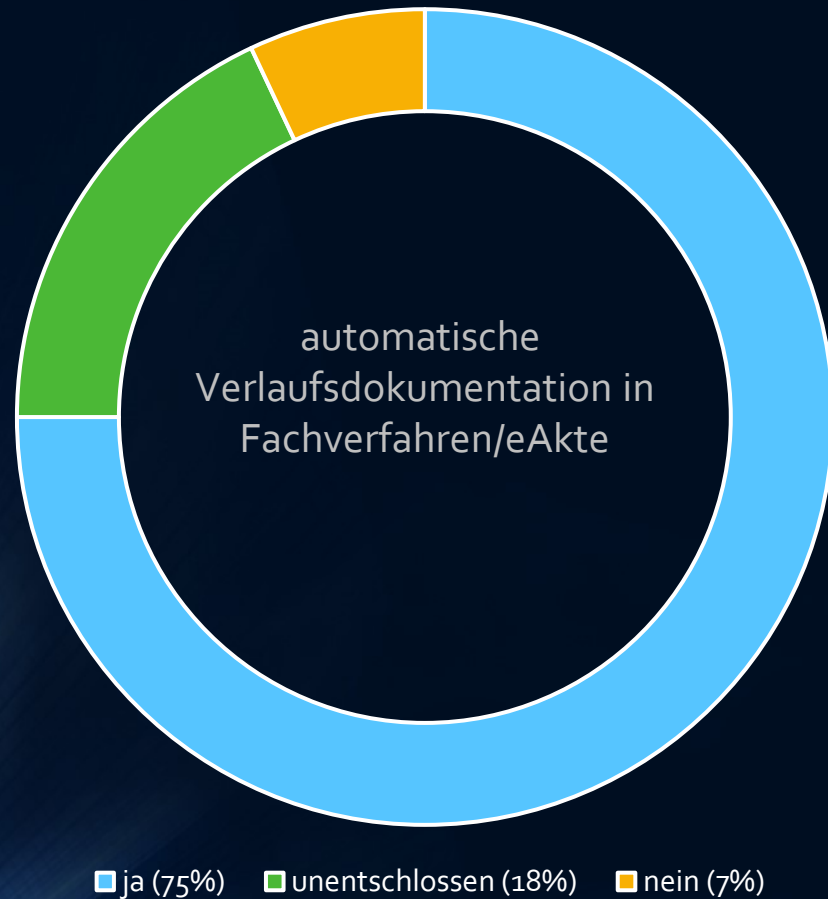
Datenschutz als das
„unbekannte Schreckgespenst“

Ersatz für das persönliche Gespräch



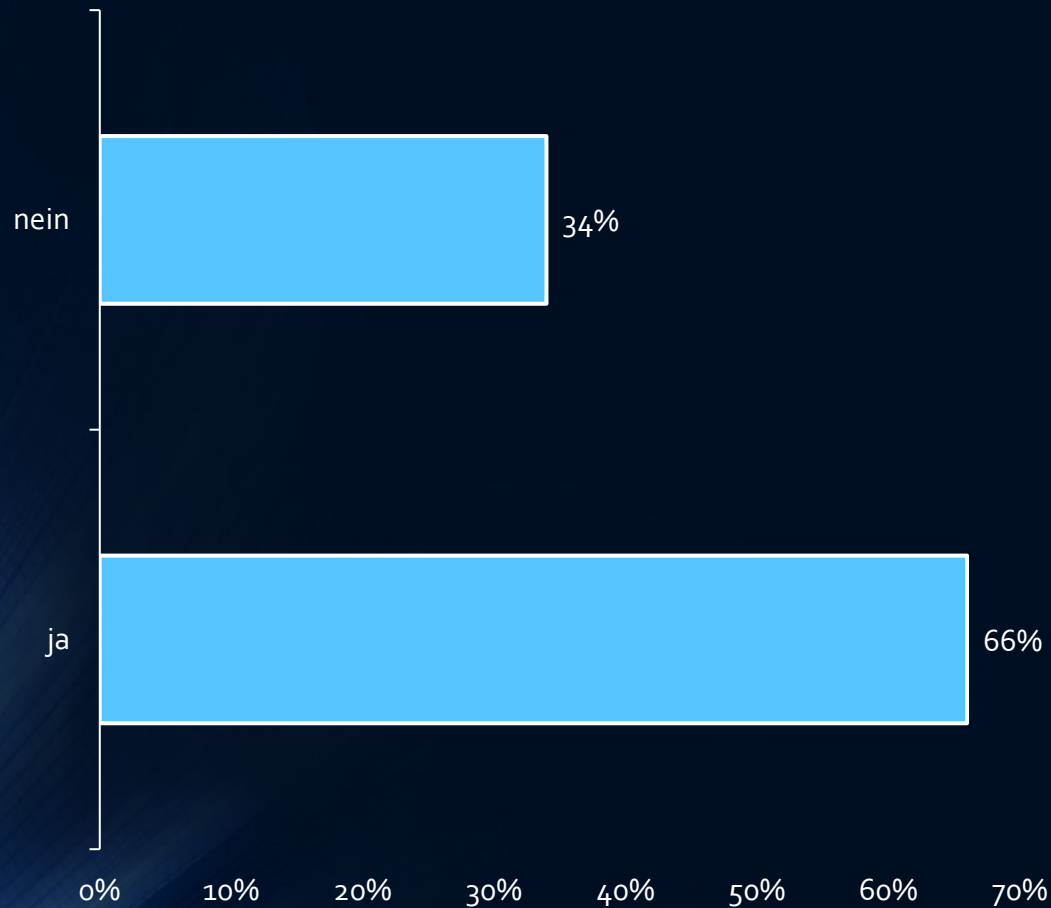
professionelles
Selbstverständnis

Dokumentation digitaler Kommunikation



**integrative
technische Konzepte
erforderlich**

Nutzung im mobilen Kontext?



**Technische Mobilität als
Mehrheitsforderung**

**Tablet & Smartphone
präferierte Endgeräte**
(Laptop ca. 1/3)

Fazit Bewährungshelferbefragung

- Bewährungshilfe muss technologischer Innovation aktiv begegnen
- „kritische Masse“ innovationsbereiter Bewährungshelfer (und Probanden) gegeben
 - Fortbildungsmaßnahmen unerlässlich und gefordert
- Einsatz digitaler Kommunikation (derzeit) für ausgewählte Bereiche tragfähig
- Digitalisierungstrend wird Arbeitsfeld der Bewährungshilfe verändern
 - Technologie wird Bewährungshelfer nicht ersetzen
 - ABER: Technologie wird ein komplementäres Arbeitsinstrument werden

Digitalisierungsprozess



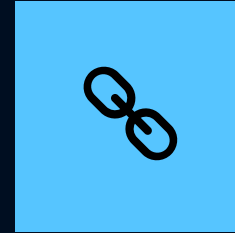
FORSCHUNG

Wissen erlangen



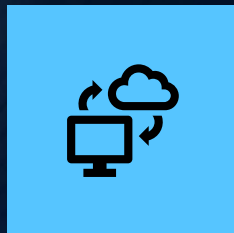
PLANUNG

Vision, Mission, Strategie



PROZESSE

analysieren, modellieren



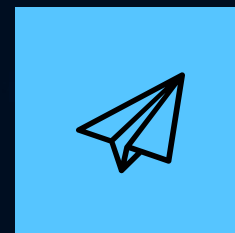
DIGITALISIERUNG

techn. Lösungen



KOMPETENZ

Fortbildung



MANAGEMENT

Innovation

Wissen,

1. was Sie tun.
2. warum Sie es tun.
3. wie Sie es tun.
4. womit Sie es tun.
5. vermitteln.
6. weiterentwickeln.

Danke für Ihre Aufmerksamkeit

Digitale Innovationen sozial gestalten!

Jan Winkler

janwinkler.eu