

# 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 (gesamtdorganisatorische 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

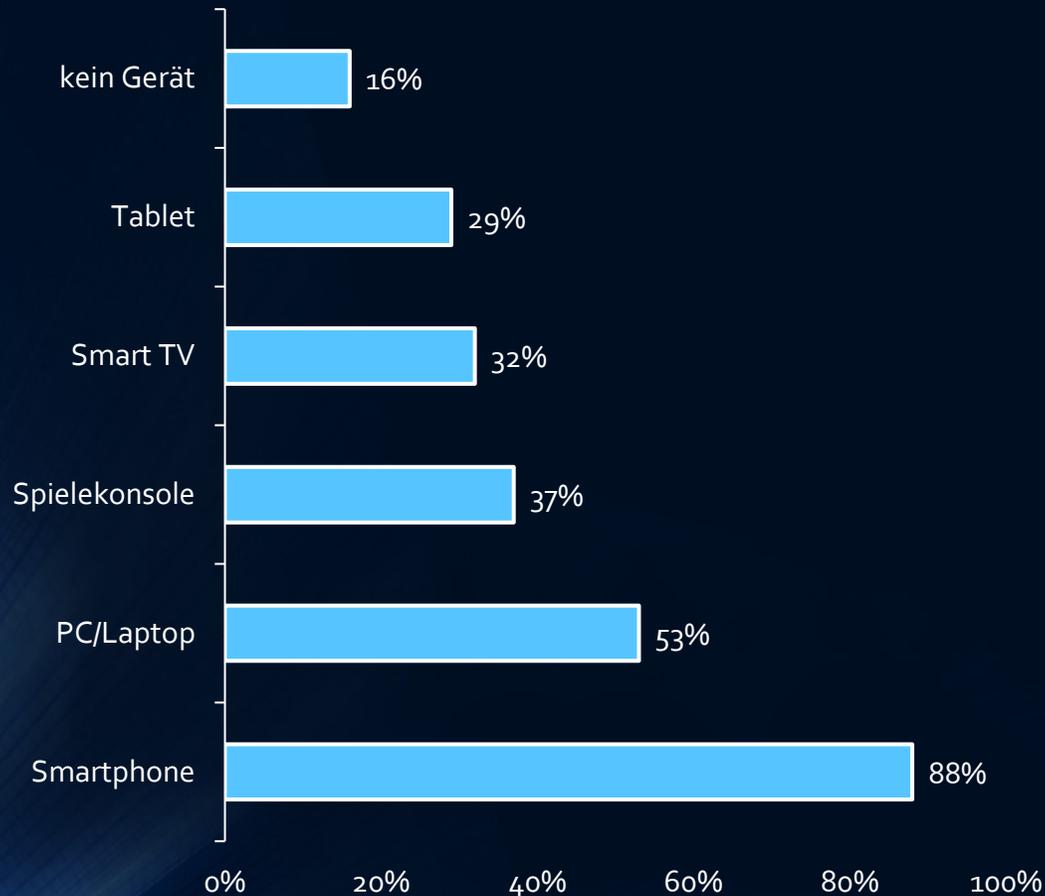
# Forschungsdesign

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

# Befragung von **Proband\*innen**

SICHTWEISEN DER ADRESSATEN

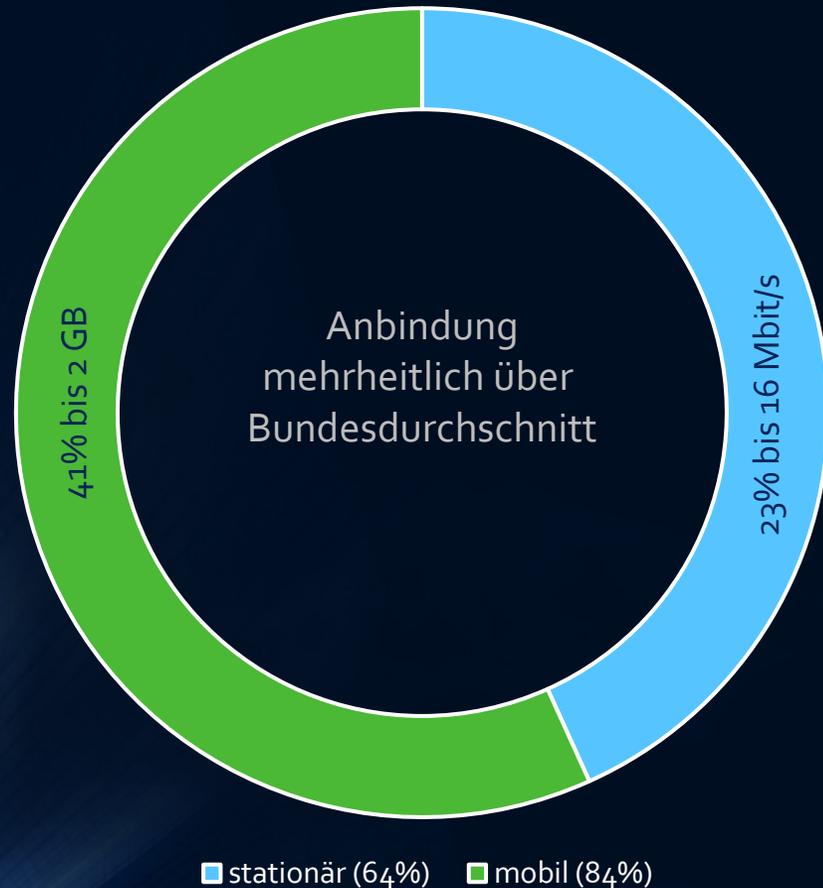
# Verfügbarkeit - internetfähiges Endgerät



**88% Smartphone**  
Zielgruppendifferenz

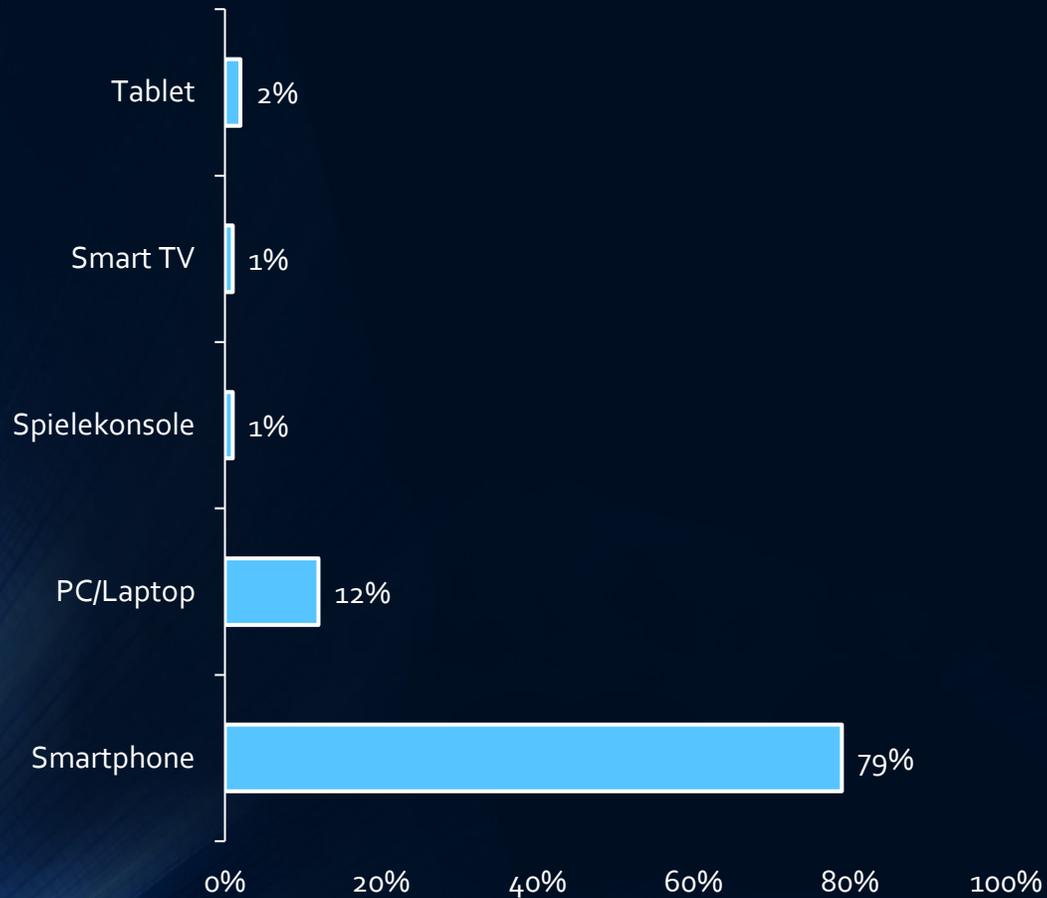
**16%**  
**digital abgehängt**  
Teilhabledilemma

# Internetanbindung



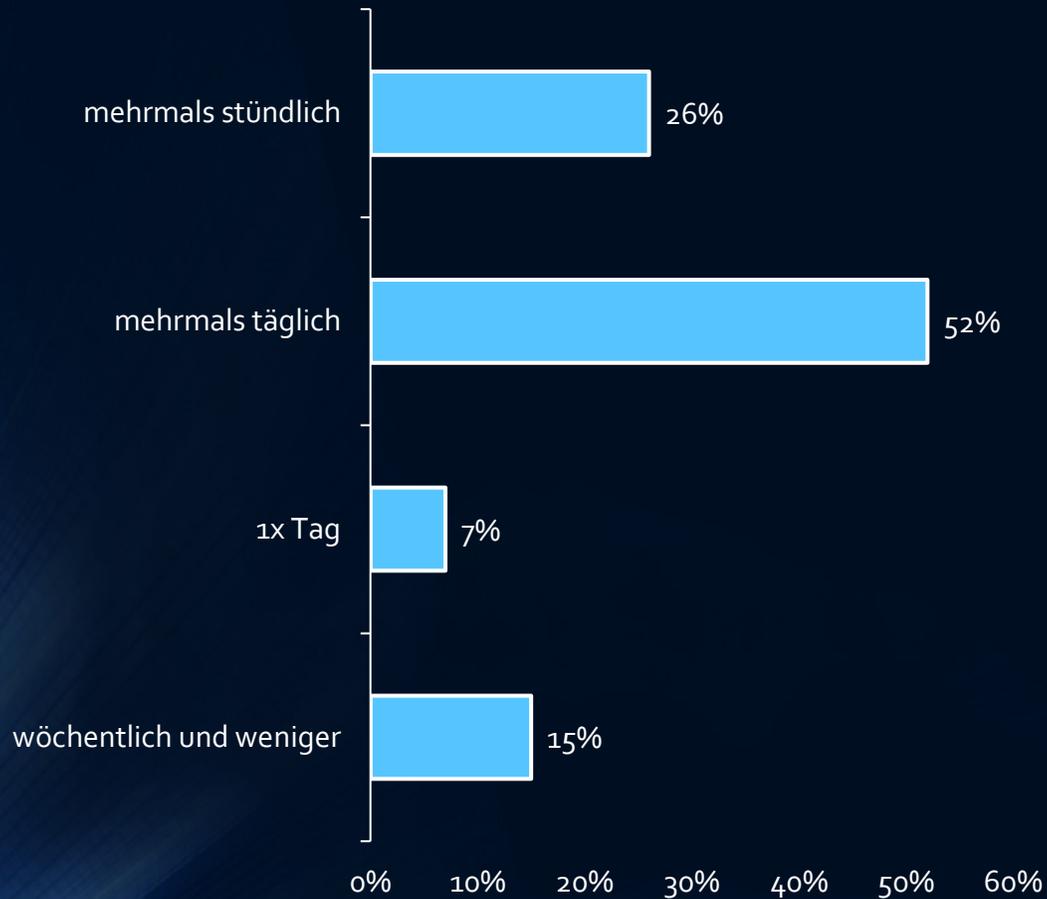
89%  
verfügen über  
Internetanbindung

# Nutzungspräferenz - Endgerät



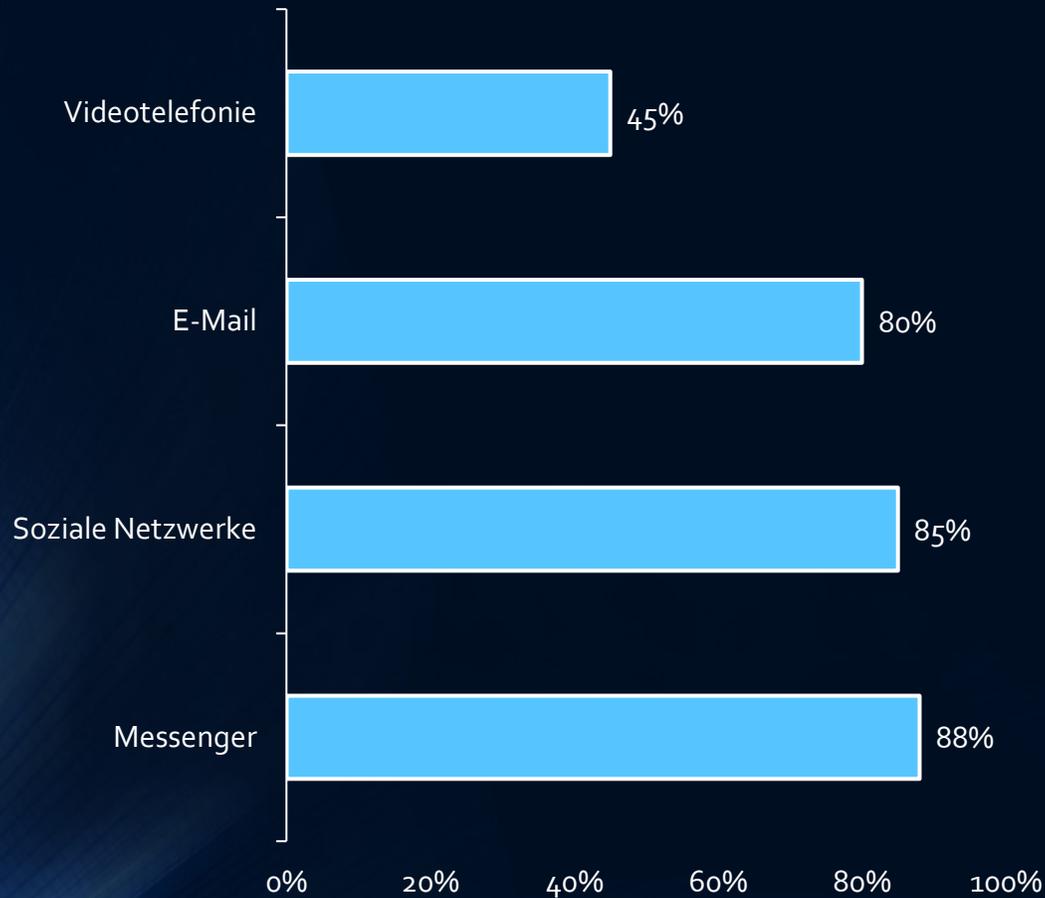
**mobile  
Internetnutzung  
dominiert**

# Nutzungsintensität - Internet



**Verkürzung  
der Zeitperspektive**

# Erfahrungen mit Kommunikationslösungen

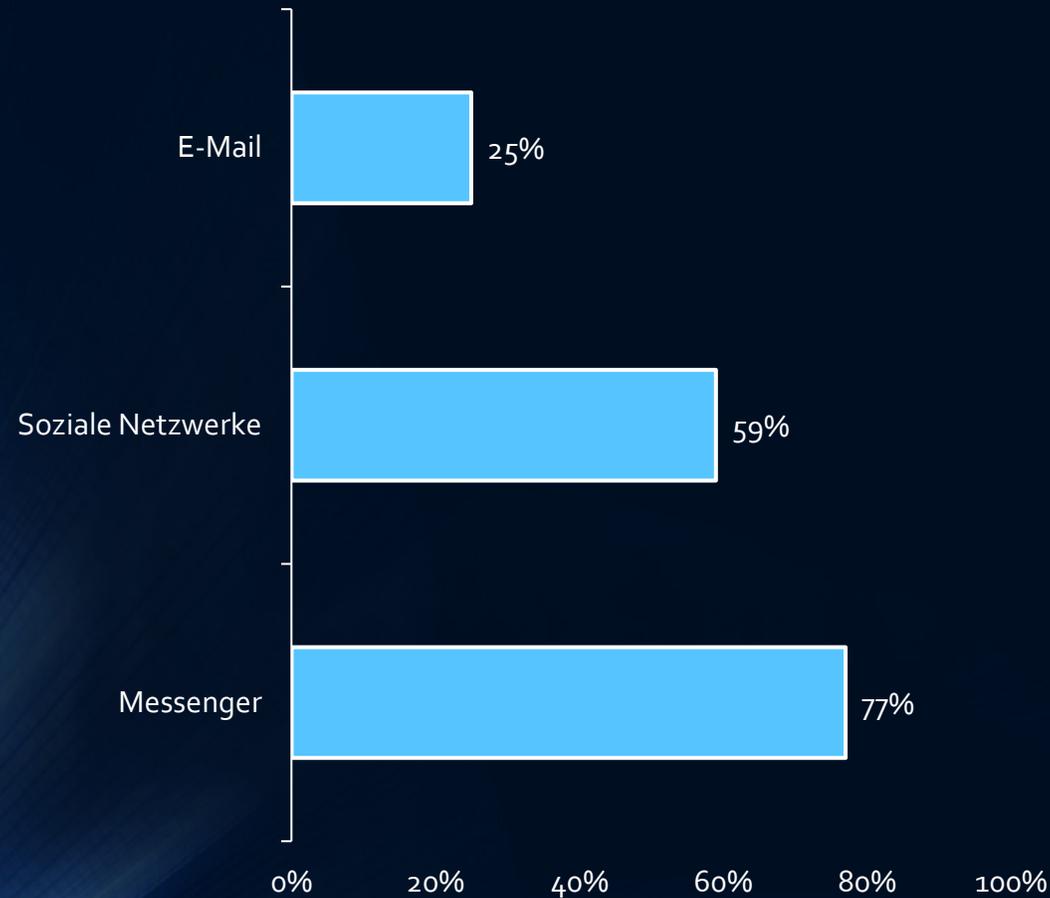


**94% WhatsApp**

**63% Facebook**

**52% Youtube**

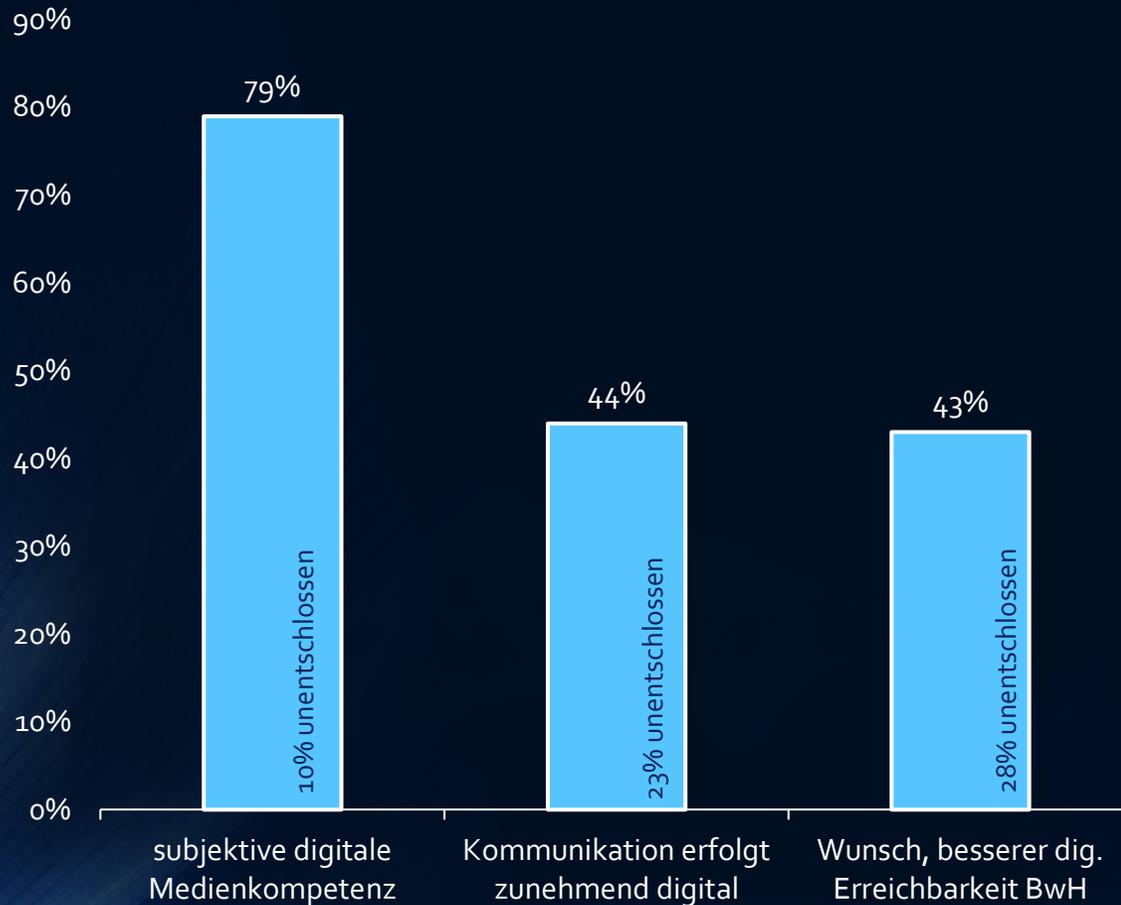
# Kenntnisnahme neuer Nachrichten (binnen 1h)



**45%**  
**via Messenger**  
**unmittelbar**

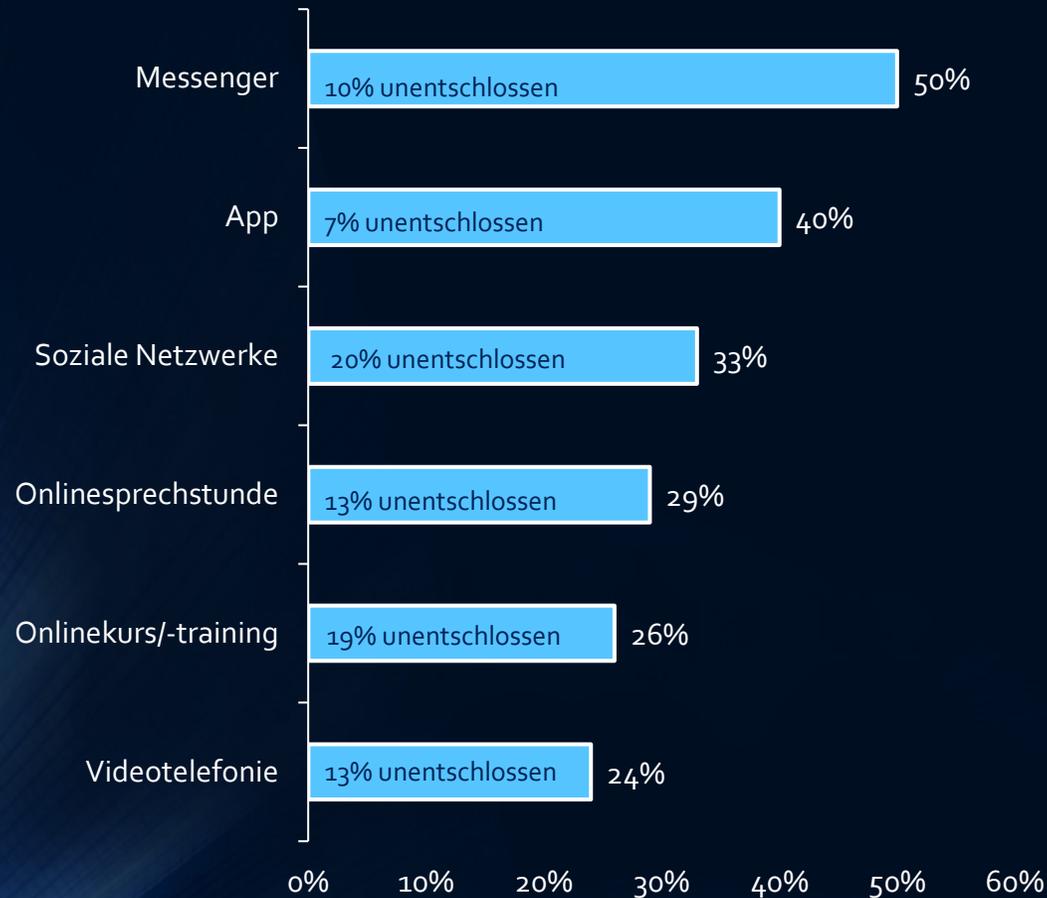
**78%** leeren  
Briefkasten  
täglich

# Kommunikationsverhalten



**Transformation  
von  
Kommunikation,  
Informationskonsum**

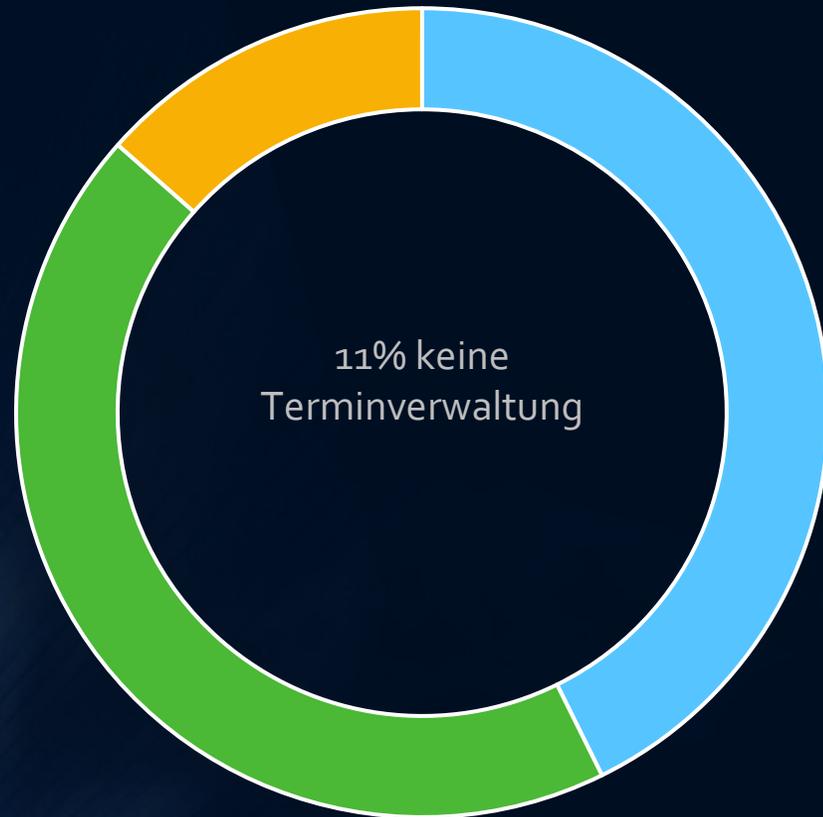
# Akzeptanz von Kommunikationslösungen



Präferenz des  
„Bekanntens“

Aktivierungspotential  
durch Unentschlossene

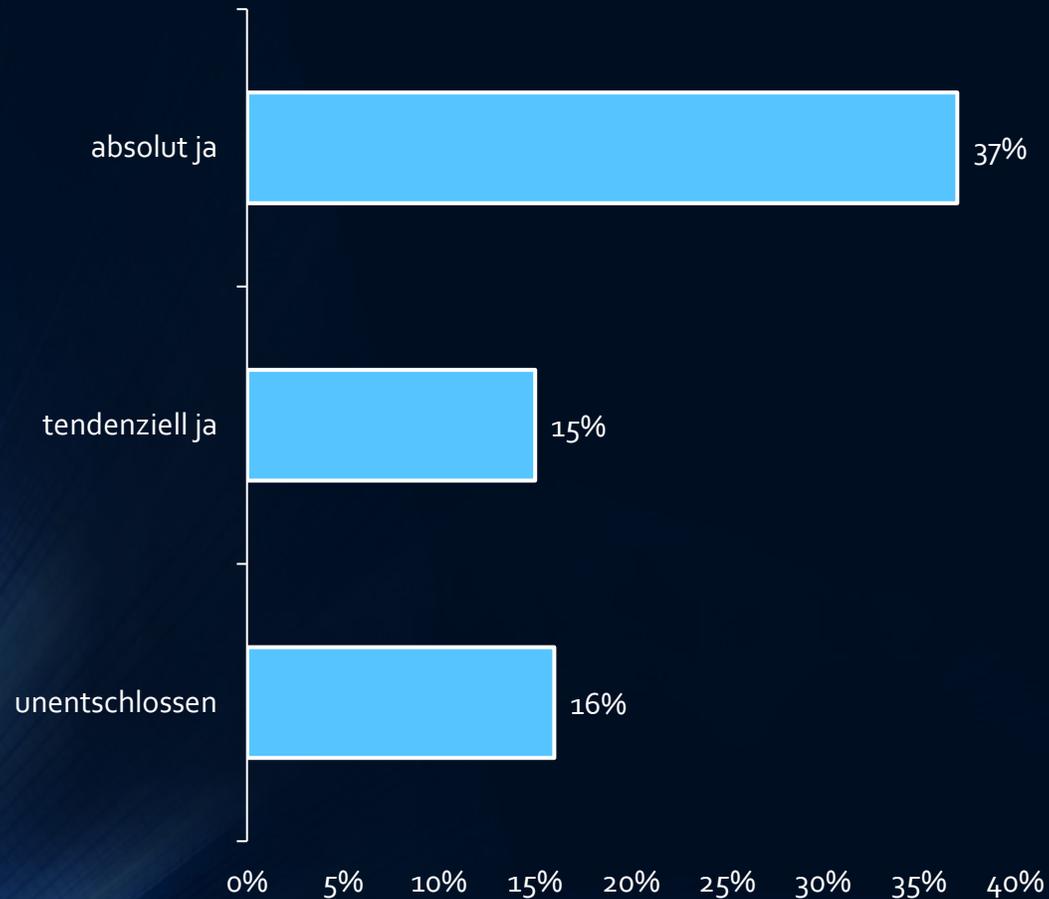
# Terminverwaltung



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

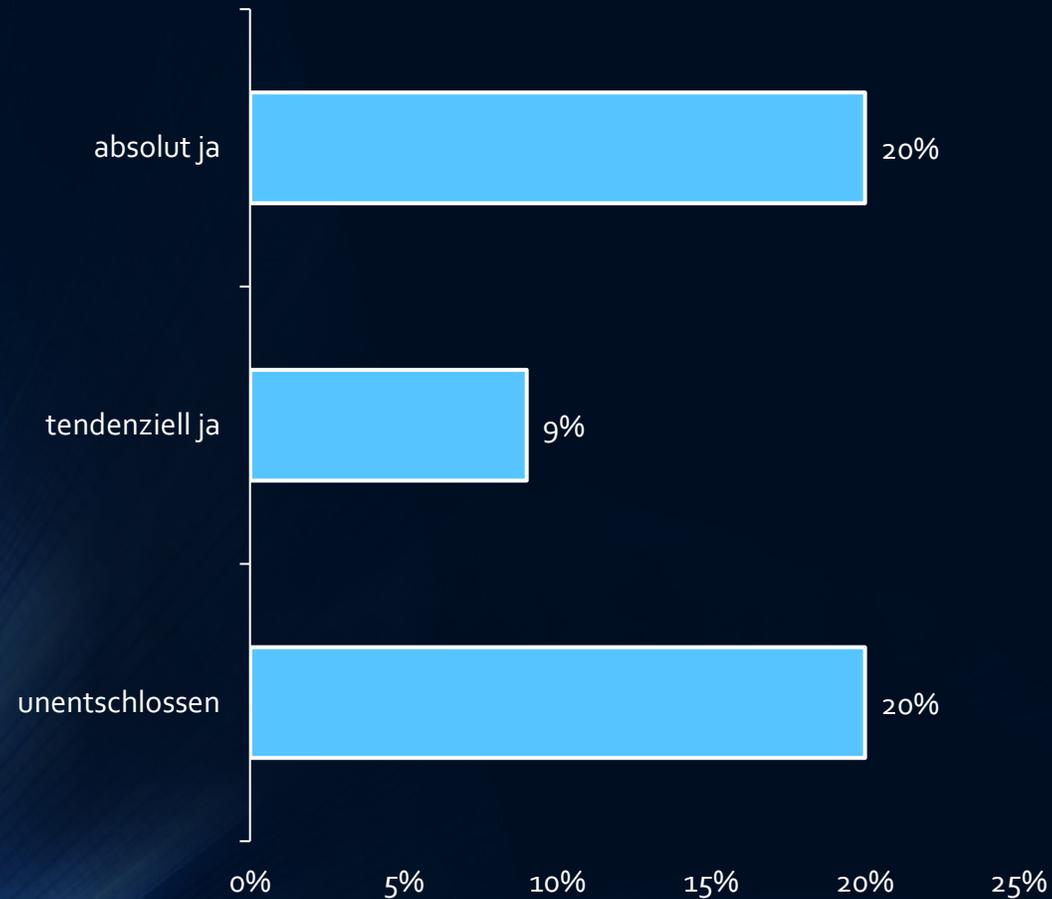
**51%**  
**digitale**  
**Terminverwaltung**

# Akzeptanz digitaler Termingestaltung



**52%**  
**Bereitschaft**

# Bedenken bzgl. Datenschutz

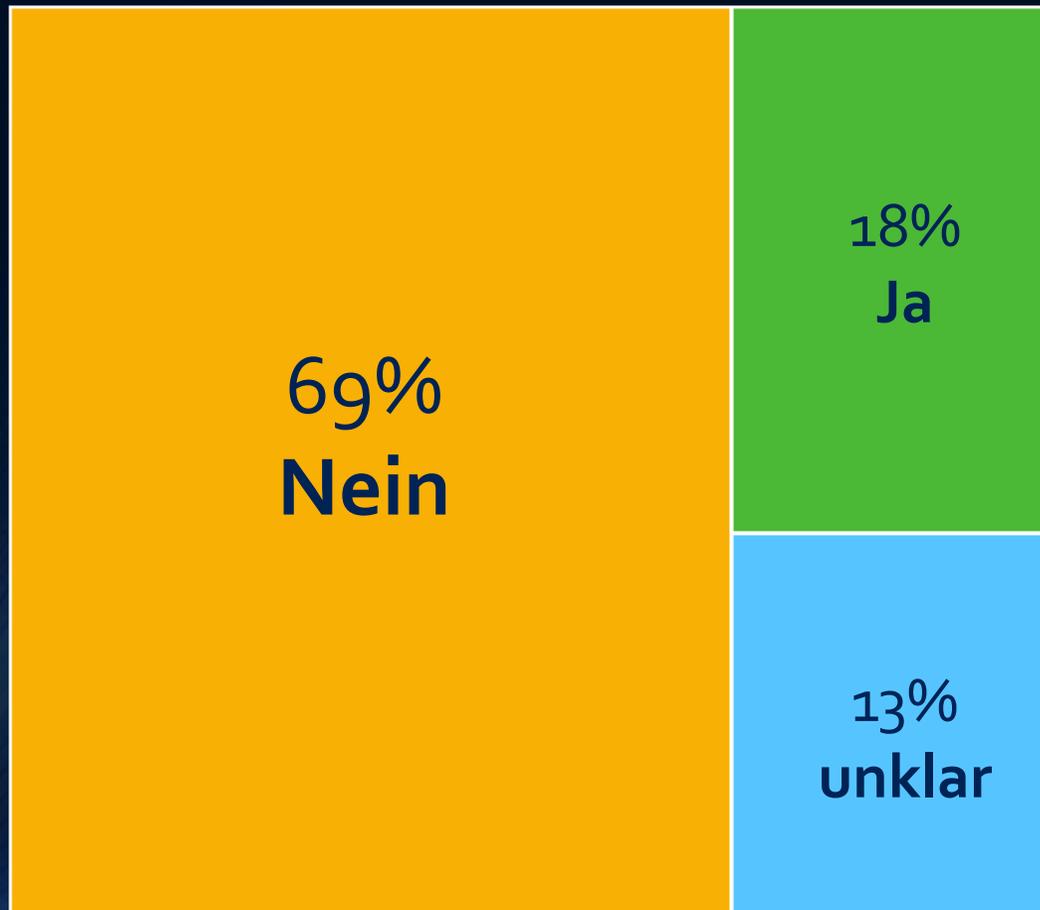


**29%**  
„Bedenkenträger“

Unkenntnis der rechtlicher  
Anforderungen an IT-Betrieb?

Bewusstsein ggf. intensiverer  
Kommunikationsqualität?

# Ersatz für das persönliche Gespräch



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

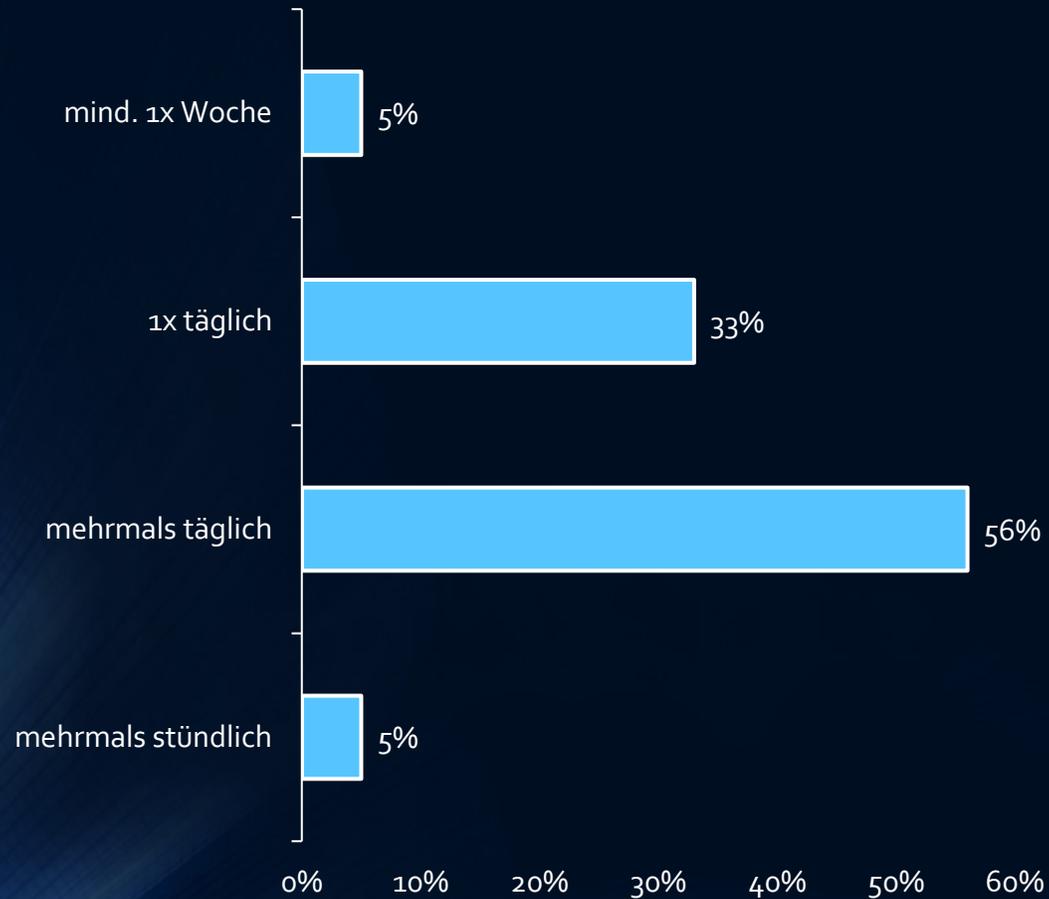
# Fazit Probandenbefragung

- 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**

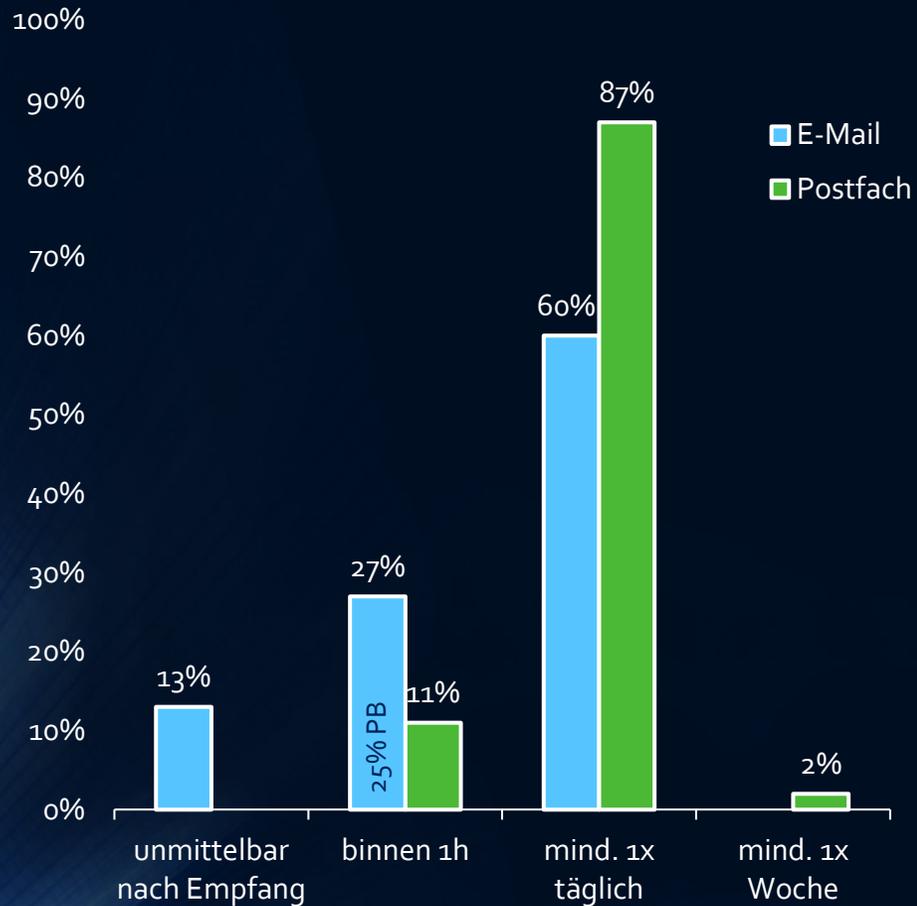
SICHTWEISEN DER PROFESSIONELLEN AKTEURE

# dienstliche Internetnutzung



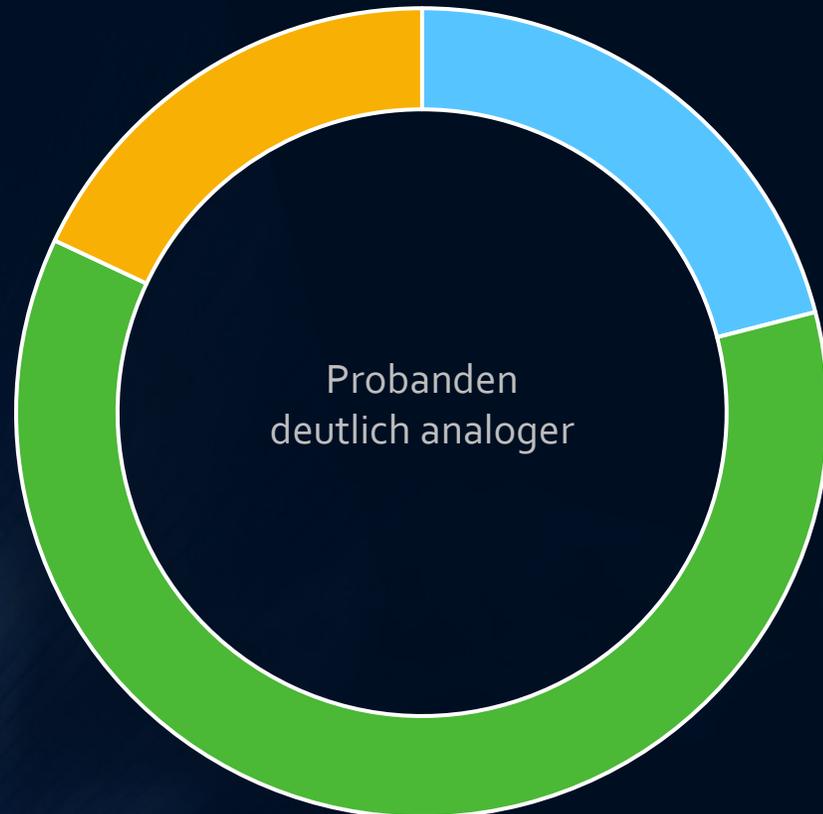
**etabliertes  
Arbeitsinstrument**

# Informationskonsum E-Mail vs. Postfach



**E-Mail profitiert  
von Unmittelbarkeit**

# Terminverwaltung

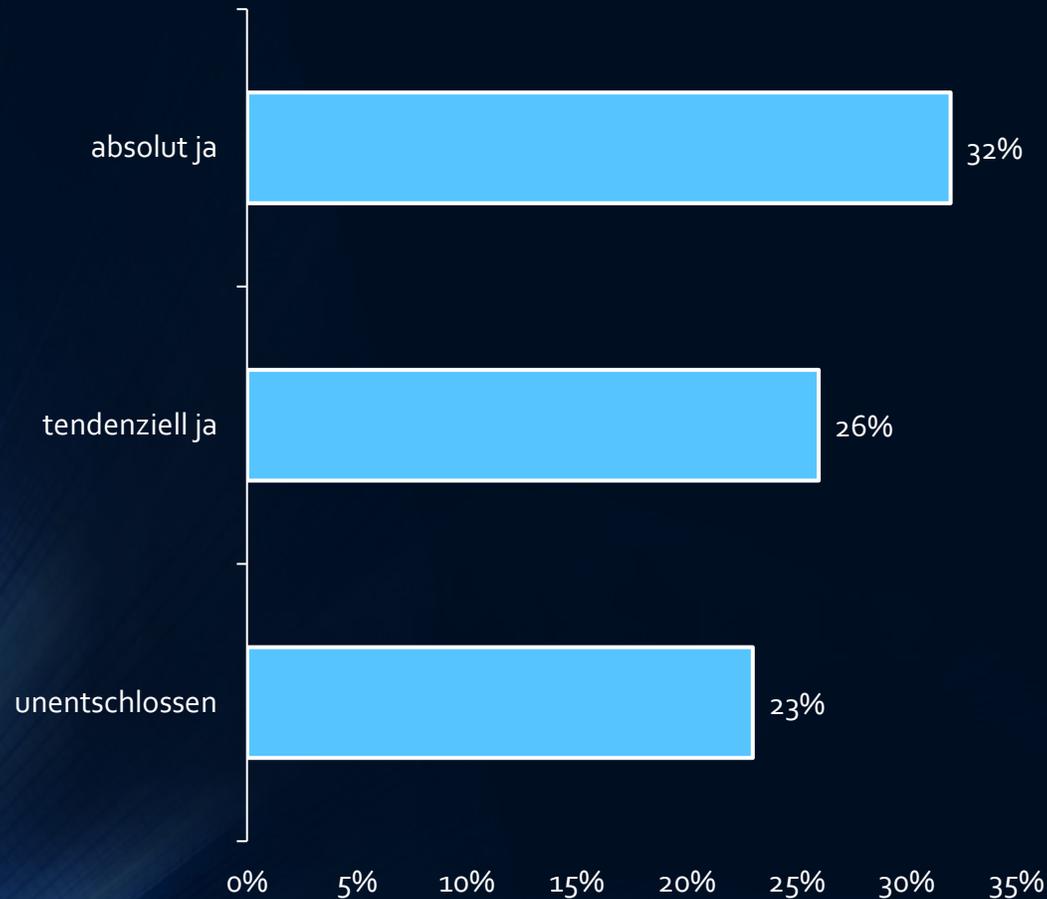


■ nur analog (21%) ■ hybrid (61%) ■ nur digital (18%)

**79%**  
**digitale**  
**Terminverwaltung**

*51% der Probanden*

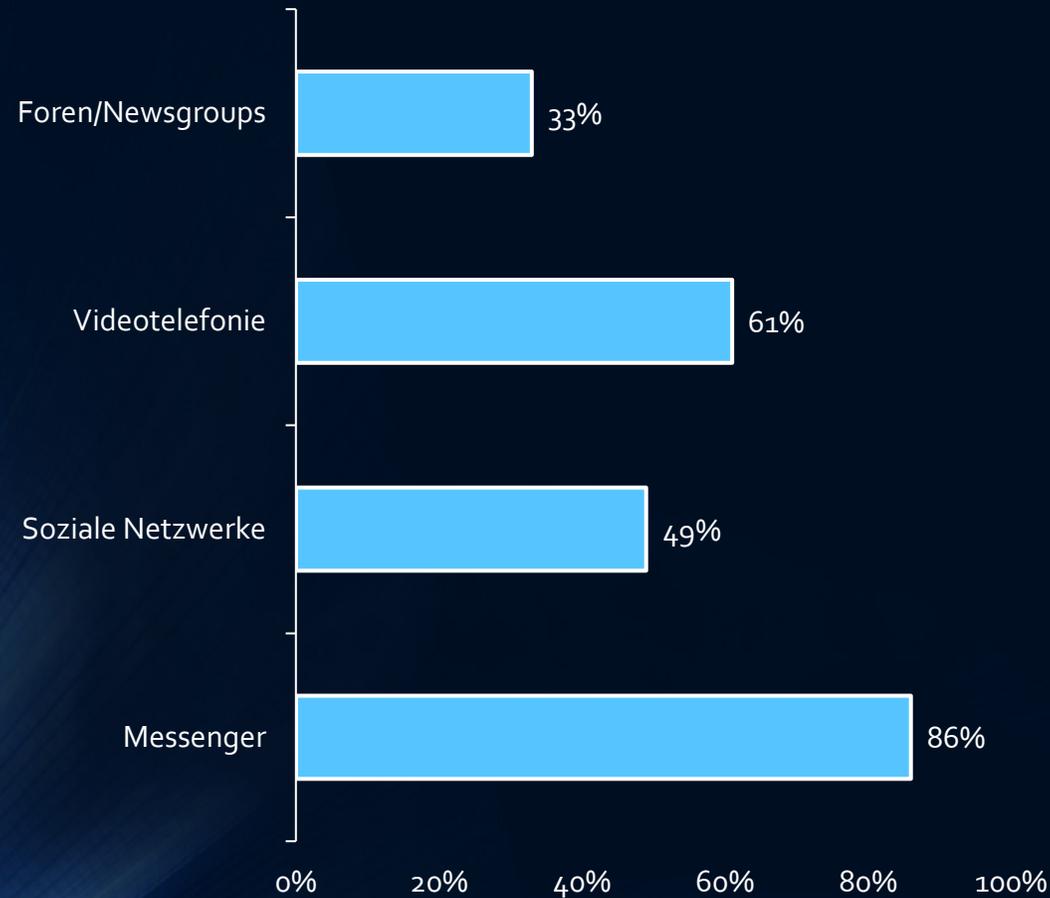
# Akzeptanz digitaler Termingestaltung



**58%**  
**Bereitschaft**  
(Probanden 52%)

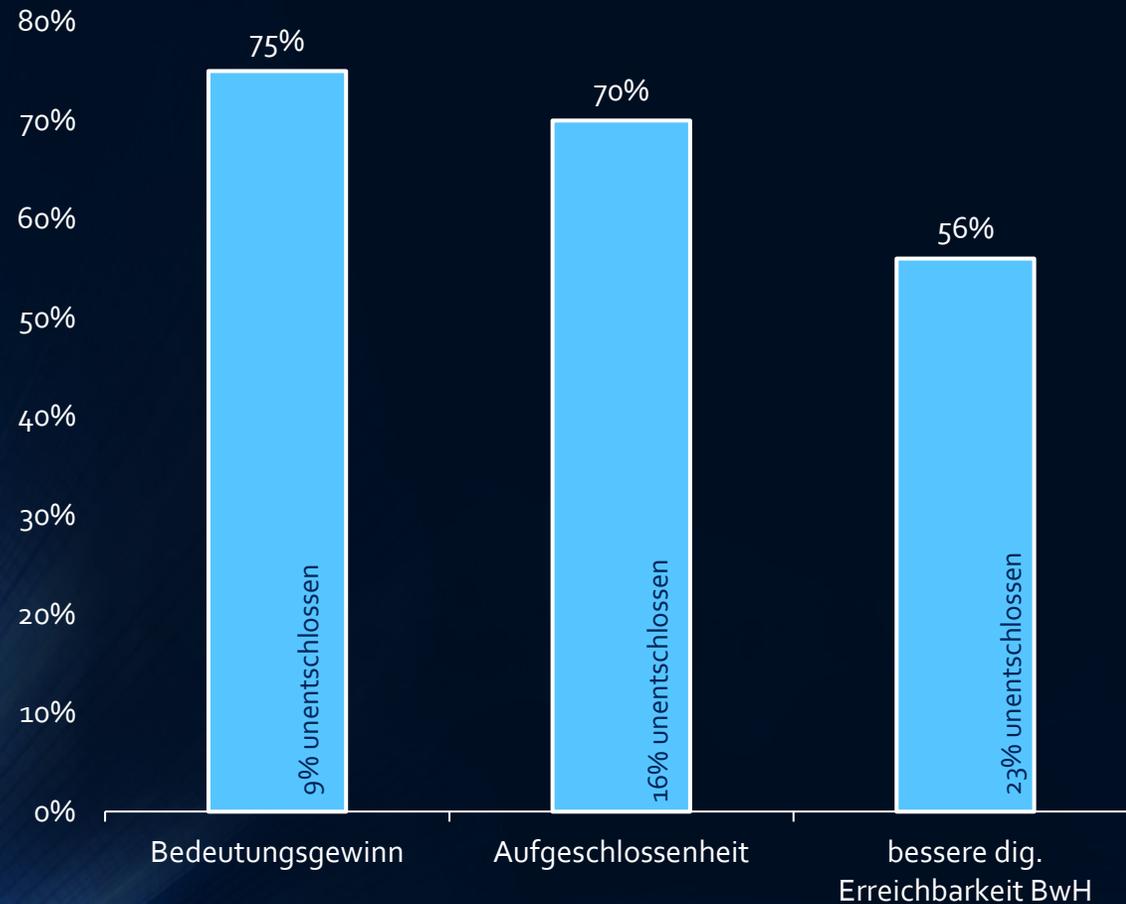
**digitale Terminkoordinierung  
vereinfacht Prozesse**  
(Bestätigung von 58%)

# Erfahrungen mit Kommunikationslösungen (privat)



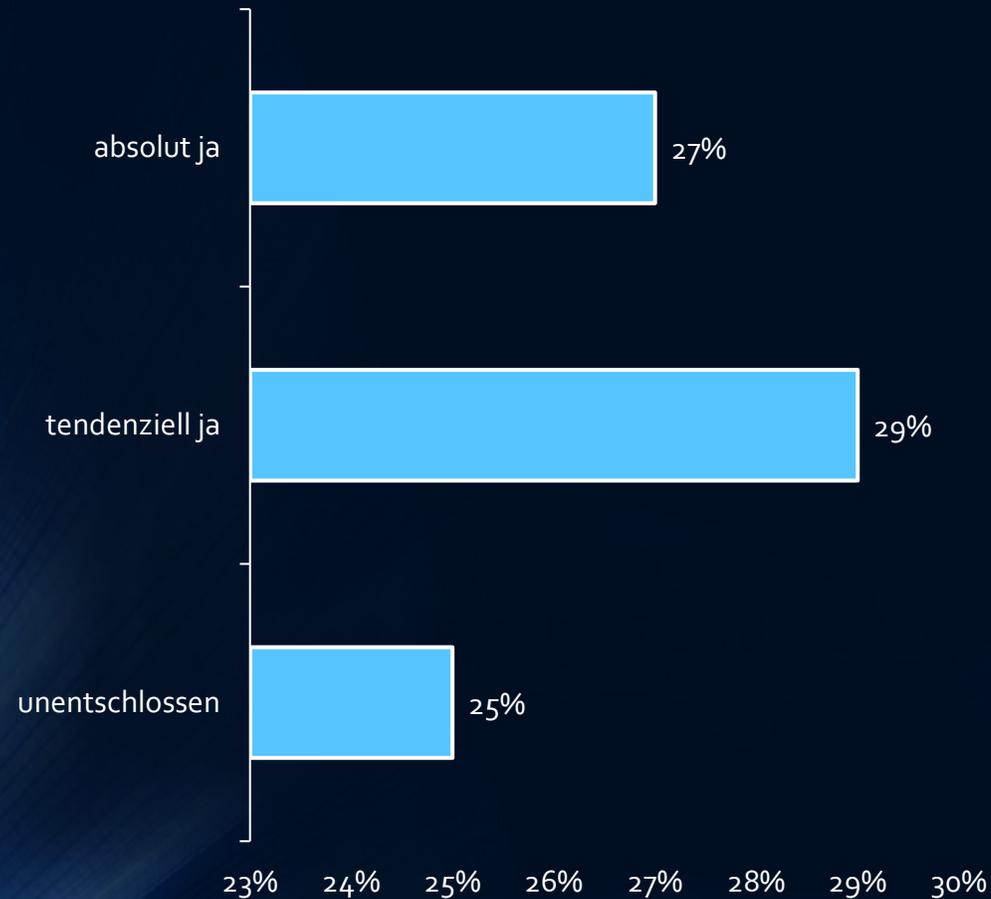
**80%**  
erachten sich als  
medienkompetent

# Einschätzungen zu digitalen Kommunikation



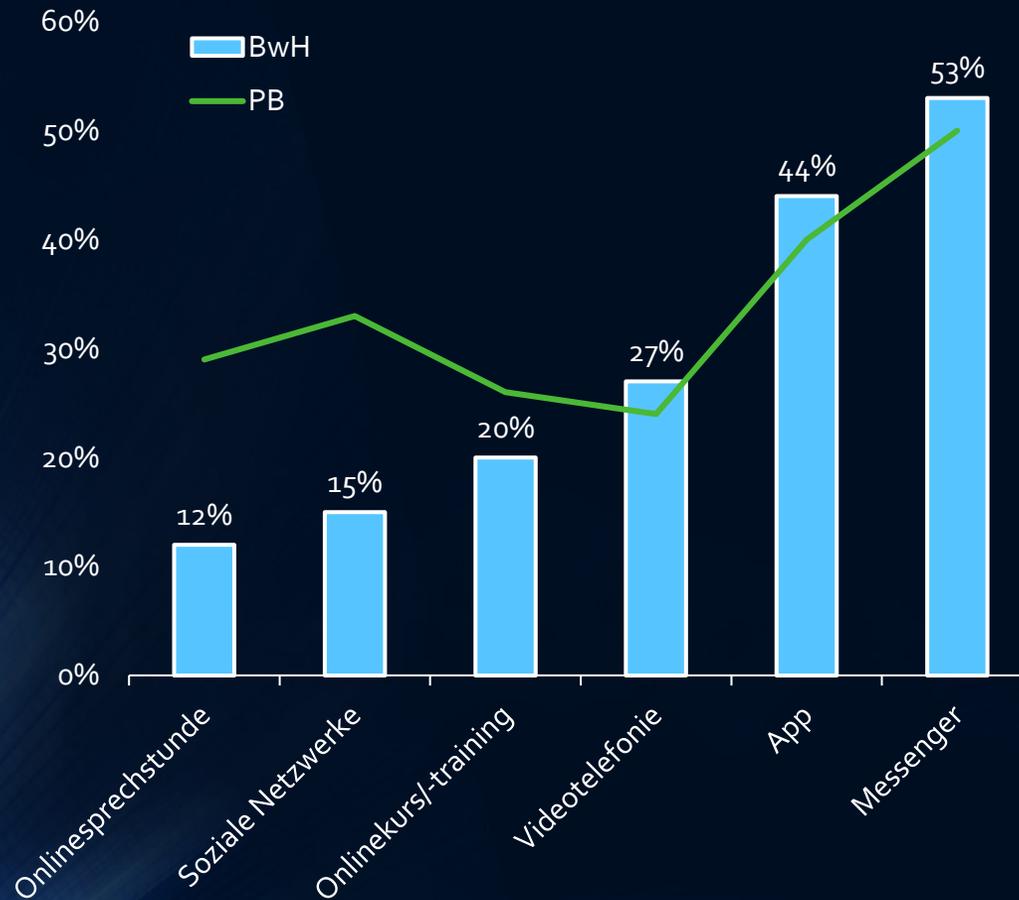
**Einsicht und  
Offenheit für  
digitale  
Innovationen**

# Gleichwertigkeit analoger/digitaler Erreichbarkeit



**56%**  
**Erreichbarkeit  
digital gleichwertig**

# Akzeptanz von Kommunikationslösungen



Präferenz des  
„Bekanntes“

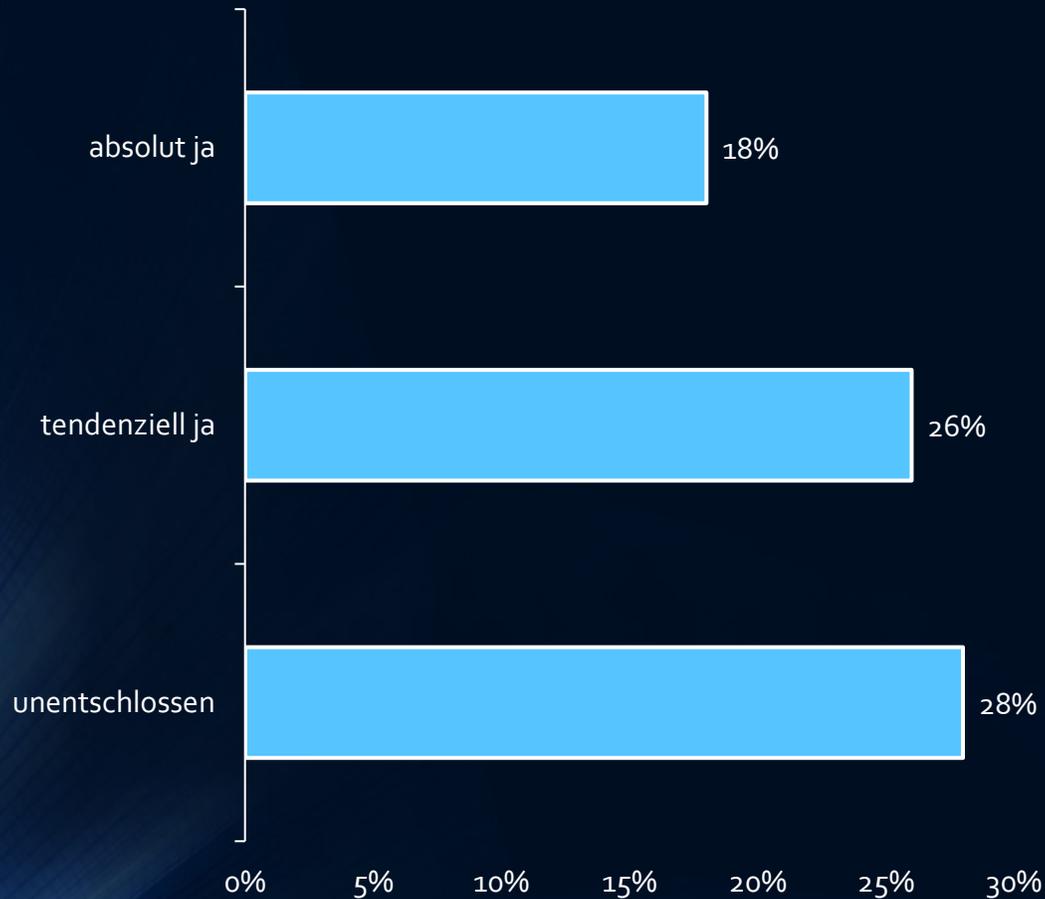
# mögliche Einsatzbereiche



**65% für  
ausgewählte  
Einsatzbereiche**

primär für  
informationsvermittelnde  
Szenarien vorstellbar

# datenschutzrechtliche Bedenken



44%

„Bedenkenträger“

(Probanden 29%)

professionsethische Verantwortung?  
(Datenschutz = Integration?)

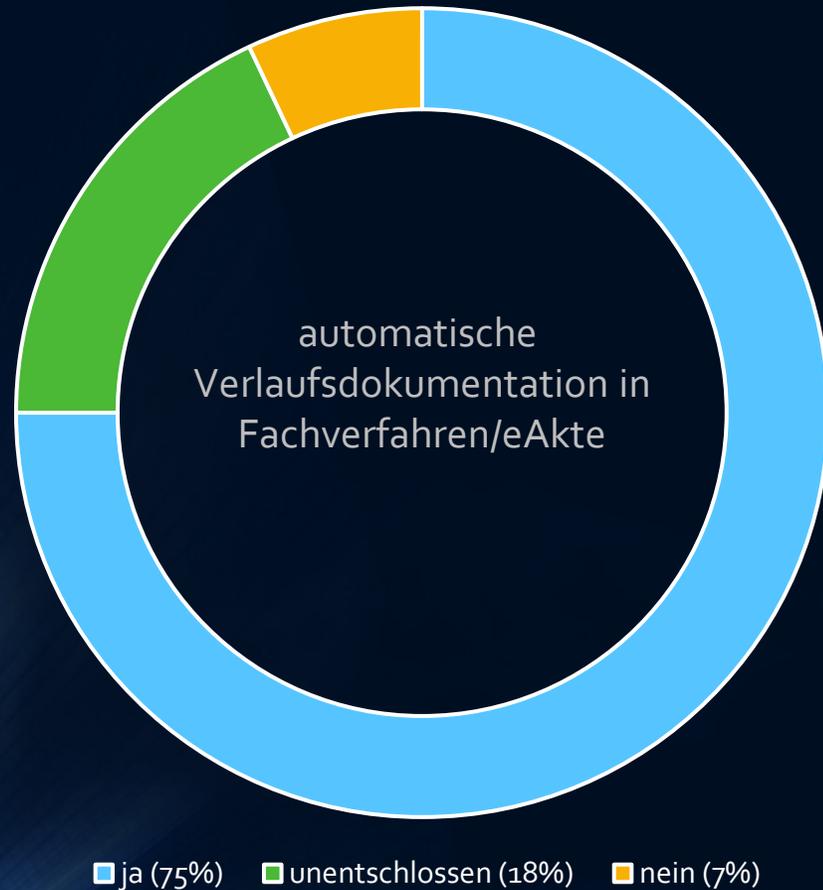
Datenschutz als das  
„unbekannte Schreckgespenst“

# Ersatz für das persönliche Gespräch



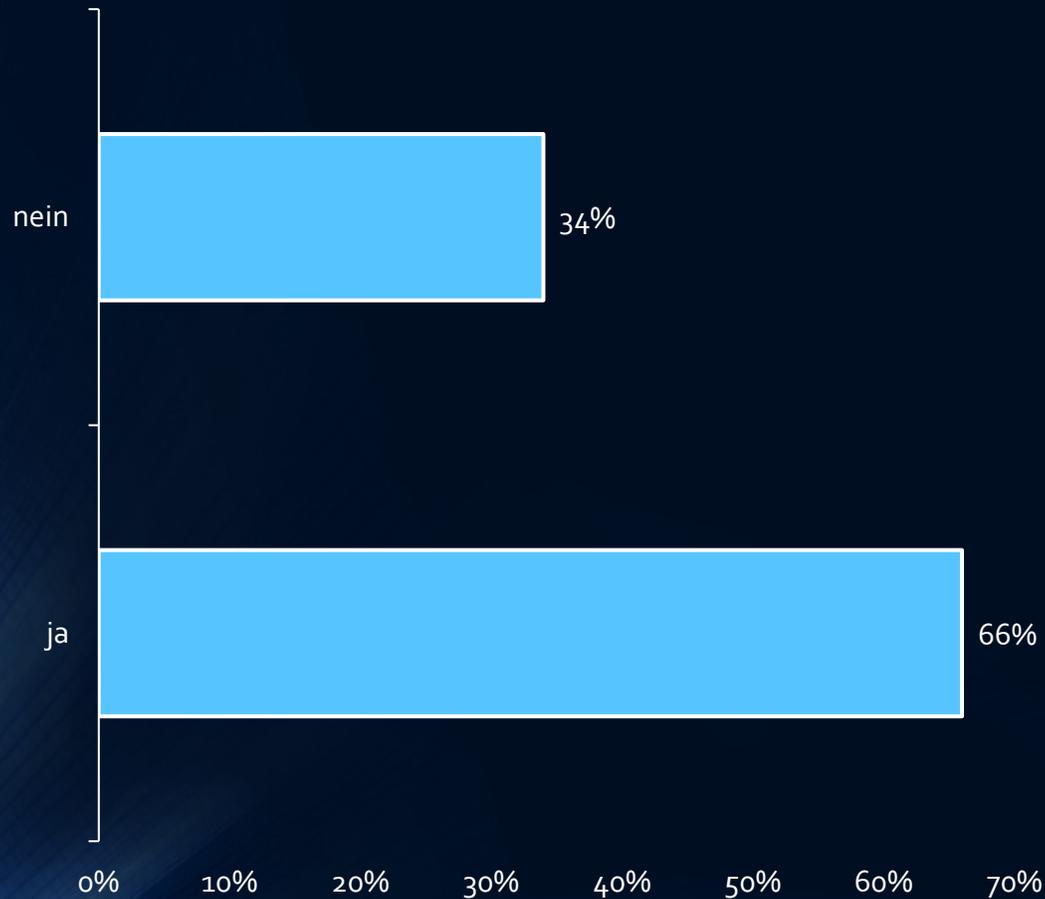
professionelles  
Selbstverständnis

# 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



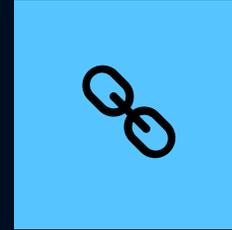
## FORSCHUNG

Wissen erlangen



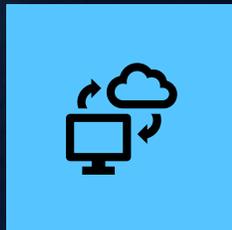
## PLANUNG

Vision, Mission, Strategie



## PROZESSE

analysieren, modellieren



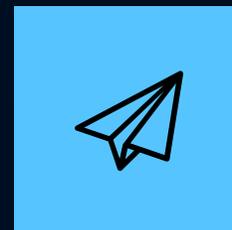
## DIGITALISIERUNG

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