

Kurzfassung

Die Digitalisierung hat mittlerweile auf sämtliche Bereiche des alltäglichen Lebens Einfluss, somit auch auf das Erleben von Zeit, Raum und soziale Beziehungen. Jugendliche sind davon besonders betroffen, da sie bereits mit den Auswirkungen aufwachsen und sich ein Leben ohne technologische Entwicklungen nicht mehr vorstellen können. Somit nehmen Soziale Medien eine wichtige Rolle im Heranwachsen von jungen Menschen ein, vor allem im Austausch mit Gleichaltrigen. Dies hat auch Auswirkungen auf die Gestaltung von Offener Jugendarbeit. Sie orientiert sich an der Lebenswelt der Adressat_innen und findet in dieser nun Soziale Medien, virtuelle Räume und neue Umstände vor, die es bisher so nicht gegeben hat. Aufgrund des Selbstverständnisses der Offenen Jugendarbeit ergibt sich der Auftrag, sich ebenfalls mit Sozialen Medien zu beschäftigen und die Jugendlichen in der Online-Welt aufzusuchen. Die Offene Jugendarbeit begibt sich damit jedoch in ein Spannungsfeld. Einerseits sind die Fachkräfte der Sozialen Arbeit der Verschwiegenheitspflicht und dem Schutz der Daten ihrer Adressat_innen verpflichtet. Andererseits erscheinen Soziale Medien für diese Tatsache als nicht allzu förderlich. Um der Orientierung an der Lebenswelt der Jugendlichen jedoch nachzukommen, sollten sich die Fachkräfte den damit einhergehenden Herausforderungen stellen, da Soziale Medien auch Chancen für die Arbeit mit Jugendlichen liefern. Deshalb will diese Forschungsarbeit die Forschungsfrage „Welche Chancen und Herausforderungen bieten Soziale Medien in der Offenen Jugendarbeit am Beispiel von Instagram und WhatsApp?“ beantworten.

Durch eine ausführliche Literaturrecherche und Expert_inneninterviews mit Datenschutzexperten, Fachkräften der Sozialen Arbeit und Jugendlichen aus der Offenen Jugendarbeit, zeigen die Ergebnisse, dass die Herausforderungen mit Datenschutz, Datensicherheit und Big Data nicht einfach verschwinden. Durch die richtig gesetzten Maßnahmen können die darin liegenden Risiken jedoch minimiert werden. Außerdem entstehen viele Chancen, die mit den Prinzipien der Offenen Jugendarbeit einhergehen: Erhöhung der Partizipation, neue Formen von Zugang und Kontakt für die Beziehungs- und Netzwerkpflege, Öffnung von neuen Räumen, Entstehung von neuen Projekten. Außerdem erhöhte sich die Reichweite in der Weitergabe von Informationen, da auch Jugendliche, welche in der Einrichtung nicht anwesend sind, erreicht werden können. Der Einsatz von Sozialen Medien bietet daher eine Ergänzung für die realweltliche Jugendarbeit, von welcher Gebrauch gemacht werden sollte.

Abstract

Today digitization has an impact on every aspect of everyday life, including the experience of time, space and relationships. Particularly young people experience that, as they are already growing up with it. Thus, social media plays an important role in the adolescence of young people, especially in the exchange with peers. Subsequently, the design of open youth work is also affected by this. The content orientation is usually towards the addressees' lives, in which social media, virtual spaces and new circumstances can be found now. Due to the self-conception of open youth work, the task arises to also deal with social media and to address young people in the virtual space. However, this step cannot be done so easily. On the one hand, social work professionals are obliged to maintain confidentiality and protect the data of their addressees. On the other hand, social media is not perceived as the safest place to contribute to this fact. Nonetheless, in order to fulfill the task that comes along with orientation towards the addressees' lives, social workers should face the challenges, since social media also provides opportunities for work with young people. Therefore, this research project aims to answer the following research question "Which opportunities and challenges arise in regard to social media in open youth work using the example of Instagram and WhatsApp?"

Through an extensive literature review and expert interviews with data protection experts, social work professionals and young people as addressees of open youth work, the results show that the challenges with data protection, data security and Big Data do not simply disappear. However, the risks involved can be minimized by taking the right measures. In addition, many opportunities are created that go hand in hand with the principles of open youth work: Increased participation, new forms of access and contact for maintaining relationships and networks, opening up new spaces and the creation of new projects. In addition, the range of passed on information increases, since young people who are not present in the institution can also be reached. The use of social media therefore offers a supplement to real-world youth work, which is an opportunity that should be taken

**Chancen und Herausforderungen von Sozialen Medien in der Offenen
Jugendarbeit am Beispiel von Instagram und WhatsApp**

MASTERARBEIT

Zur Erlangung des akademischen Grades
Master of Arts in Social Sciences

Fachhochschul-Studiengang:
“Soziale Arbeit, Sozialpolitik & -management“
Management Center Innsbruck

Betreuerin:
FH-Prof. DSA Dr. Andrea Trenkwalder-Egger

Verfasserin:
Magdalena Meindlhumer, BA

18.2.2020

Inhaltsverzeichnis

INHALTSVERZEICHNIS.....	I
ABKÜRZUNGSVERZEICHNIS	III
<u>1 EINLEITUNG.....</u>	<u>1</u>
<u>2 EINFÜHRUNG INS THEMA.....</u>	<u>4</u>
2.1 DEFINITION VON DIGITALISIERUNG	4
2.2 DEFINITION VON MEDIATISIERUNG.....	5
2.3 DEFINITION VON SOZIALEN MEDIEN	6
2.3.1 DEFINITION VON SOCIAL WEB UND SOZIALEN MEDIEN	7
2.3.2 GATTUNGEN VON SOZIALEN MEDIEN	8
2.3.3 FUNKTIONEN UND PRAKTIKEN VON SOZIALEN MEDIEN.....	10
2.3.4 DIE PLATTFORM INSTAGRAM.....	11
2.3.5 DER INSTANT-MESSENGER WHATSAPP	14
2.4 JUGENDLICHE UND SOZIALE MEDIEN	15
2.5 VERÄNDERUNGEN DER KONZEPTION VON RAUM	20
<u>3 MEDIATISIERUNG IN DER OFFENEN JUGENDARBEIT</u>	<u>23</u>
3.1 VERSUCH EINER VERORTUNG DER OFFENEN JUGENDARBEIT	23
3.2 DIE ZWEI ZENTRALEN AUSPRÄGUNGSFORMEN DER OFFENEN JUGENDARBEIT	25
3.2.1 MOBILE JUGENDARBEIT	25
3.2.2 STANDORTBEZOGENE JUGENDARBEIT:.....	27
3.3 LEBENSWELTORIENTIERTE SOZIALE ARBEIT	28
3.3.1 BESCHREIBUNG DES KONZEPTES.....	29
3.3.2 STRUKTUR- UND HANDLUNGSMAXIMEN DER LEBENSWELTORIENTIERTEN SOZIALEN ARBEIT.....	32
3.4 SOZIALRAUMORIENTIERUNG UND DIE ERWEITERUNG UM DEN VIRTUELLEN RAUM	34
3.5 DIGITALE JUGENDARBEIT	35
3.6 CHANCEN UND HERAUSFORDERUNGEN IN DER VERWENDUNG VON SOZIALEN MEDIEN IN DER OFFENEN JUGENDARBEIT.....	36
3.6.1 CHANCEN IN DER VERWENDUNG VON SOZIALEN MEDIEN IN DER OFFENEN JUGENDARBEIT	37
3.7 HERAUSFORDERUNGEN IN DER NUTZUNG VON SOZIALEN MEDIEN IN DER JUGENDARBEIT.....	41
3.7.1 DAS AUSBALANCIEREN VON NÄHE UND DISTANZ	41
3.7.2 DIE HERAUSFORDERUNG VON BIG DATA	42
3.7.3 DIE HERAUSFORDERUNG IN BEZUG AUF DEN DATENSCHUTZ	46
3.7.4 FAZIT.....	50
<u>4 MEDIENKOMPETENZ</u>	<u>51</u>
4.1 DEFINITION DER MEDIENKOMPETENZ.....	51
4.2 ANFORDERUNGEN AN SOZIALARBEITER_INNEN IM RAHMEN DER MEDIATISIERUNG.....	52
<u>5 FORSCHUNGSDESIGN</u>	<u>54</u>

5.1	ÜBERBLICK ZUM FORSCHUNGSDESIGN	54
5.1.1	BESCHREIBUNG UND BEGRÜNDUNG DES FORSCHUNGSDESIGNS	54
5.1.2	BESCHREIBUNG UND BEGRÜNDUNG DES SAMPLINGS	55
5.2	FORSCHUNGSPROZESS	56
5.2.1	VORBEREITUNGEN FÜR DIE DATENERHEBUNG	56
5.2.2	DATENERHEBUNG	57
5.2.3	DATENAUSWERTUNG	58
5.3	VERTIEFENDE DARSTELLUNG DES FORSCHUNGSPROZESSES	58
5.3.1	BEGRÜNDUNG DER METHODE	58
5.3.2	BESCHREIBUNG DER METHODE	60
5.3.3	BESCHREIBUNG DER AUSWERTUNG: QUALITATIVE INHALTSANALYSE	62
6	<u>ERGEBNISDARSTELLUNG</u>	65
6.1	EINZELFALLDARSTELLUNGEN	65
6.1.1	DARSTELLUNG INTERVIEW DATENSCHUTZEXPERTE	65
6.1.2	DARSTELLUNG LEITUNGSPERSON L1	66
6.1.3	DARSTELLUNG MITARBEITERIN SA1	68
6.1.4	DARSTELLUNG REGINA FISCHER, LEITERIN VON JAM – JUGENDARBEIT MOBIL	69
6.1.5	DARSTELLUNG JASMIN KIRCHMAYR, SOZIALARBEITERIN IM JAM-RUM	71
6.1.6	DARSTELLUNG DER DREI JUGENDLICHEN	72
6.2	ZUSAMMENFÜHRUNG DER ERGEBNISSE	73
6.2.1	SOZIALE MEDIEN	73
6.2.2	CHANCEN	77
6.2.3	HERAUSFORDERUNGEN	81
6.2.4	MEDIENKOMPETENZ	87
6.2.5	LEBENSWELTORIENTIERUNG: NUTZUNG DER SOZIALEN MEDIEN AUS SICHT DER JUGENDLICHEN	90
7	<u>DISKUSSION DER ERGEBNISSE</u>	92
7.1	AUSSAGEKRAFT DER ERGEBNISSE	92
7.2	REFLEXION DER METHODE	92
7.3	FORSCHUNGSETHISCHE ASPEKTE	93
7.4	THEORIE- UND PRAXISZUSAMMENHANG	94
8	<u>RESÜMEE</u>	104
9	<u>HANDLUNGSEMPFEHLUNGEN</u>	107
	<u>LITERATURVERZEICHNIS</u>	111
	<u>ANHANG</u>	123

Abkürzungsverzeichnis

BMFSFJ	Bundesministerium für Familie, Senioren, Frauen und Jugend
BMFJJG	Bundesministerium für Jugend, Familie, Frauen und Gesundheit
bOJA	Bundesweites Netzwerk Offene Jugendarbeit
DGS	Deutsche Gesellschaft für Soziologie
DIVI	Deutsches Institut für Vertrauen und Sicherheit im Internet
DSG	Datenschutzgesetz
DSGVO	Datenschutzgrundverordnung
EU	Europäische Union
JAM	Jugendarbeit Mobil
JAMES	Jugend, Aktivitäten, Internet – Erhebung Schweiz
JIM	Jugend, Internet, Medien
MPFS	Medienpädagogischer Forschungsverbund Südwest
OECD	Organisation for Economic Co-operation and Development
POJAT	Plattform Offene Jugendarbeit Tirol

1 Einleitung

Die Digitalisierung hat Auswirkungen in vielerlei Hinsicht: Durch neue Erfindungen, technische Lösungen und Ergänzungen hat sie Einfluss auf jegliche Bereiche des alltäglichen Lebens, wie zum Beispiel Kommunikation, Arbeitswelt, Finanzmarkt, Kunstbetrieb, Warenverkehr, Geschäftsmodelle und somit auch auf Kultur und Gesellschaft. Dadurch ändern sich auch Wahrnehmungen von Zeit, Raum und sozialen Beziehungen. Es ist Menschen möglich, ständig oder in kürzester Zeit erreichbar zu sein. Die Auseinandersetzung mit dem eigenen Selbst und anderen findet nicht mehr nur in der realen Welt, sondern auch im virtuellen Raum statt. So können Menschen rund um die Uhr miteinander verbunden sein, egal, wo auf der Welt sie sich befinden. Dahingehend ist es auch möglich, dass Beziehungen im virtuellen Raum beginnen, dort stattfinden und auch dort wieder beendet werden. Kinder und Jugendliche, die von Anfang an mit neuen technologischen Entwicklungen und somit neuen Möglichkeiten der Auseinandersetzung mit sich selbst und anderen konfrontiert sind, erleben diese Entwicklungen anders – für sie sind sie normal. Menschen, die bereits älter sind, haben hier meist einen anderen Zugang. Für sie ist es möglich, Vergleiche zu ziehen, da sie ein Leben ohne bzw. mit weniger technologischen Lösungen und Entwicklungen kennen. Deshalb werden Kinder und Jugendliche oft „Digital Natives“ (DIVSI 2012, 55ff.) genannt. Das Gegenstück hierzu bilden die „Digital Immigrants“ oder „Digital Outsiders“ (ebd.).

Auch auf die Soziale Arbeit hat die Digitalisierung maßgeblich Einfluss. Durch sie ändern sich Problemlagen der Adressat_innen, Art und Weise der Durchführung von sozialarbeiterischen Prozessen und generell die „Rahmenbedingungen“, in welchen sie stattfinden (vgl. Kutscher, Ley, Seelmeyer 2016, 3). Als Beispiel können hier die Digitalisierung von Falldokumentation und Planungen von Hilfeprozessen, die Weitervermittlung von Daten und die Verwaltung, welche über unterschiedliche Portale und Server läuft, oder auch die Nutzung von „Sozialen Medien“ in der Kommunikation entweder mit Adressat_innen oder mit Kolleg_innen genannt werden.

Dies gilt auch für die Offene Jugendarbeit. Da sie sich aufgrund ihrer Prinzipien und zugrunde gelegten Theorien inhaltlich an der Lebenswelt der Adressat_innen ausrichtet, muss sie die neuen Entwicklungen in ihrer Arbeit aufnehmen und sich konzeptionell und inhaltlich danach ausrichten. Hier findet sie sich jedoch in einem Spannungsfeld wieder: Einerseits wird es ihr von den Adressat_innen auferlegt, sich mit dem Internet zu beschäftigen und in Sozialen Medien präsent zu sein, da dies ein Ort geworden ist, in dem sich Jugendliche tagtäglich aufhalten. Andererseits bieten vor allem Soziale Medien

nicht den sichersten Ort für Jugendliche, um Informationen und vor allem sensible Themen mit den Sozialarbeiter_innen auszutauschen. Für die Sozialarbeiter_innen stellt dies ein besonderes Risiko dar, da sie normalerweise einer Verschwiegenheitspflicht unterstellt sind. Hinzu kommt der Diskussionspunkt „Big Data“, da durch jegliche Art von Interaktion, und wenn dies nur das etwas längere Betrachten eines Beitrags verglichen zu einem anderen sein mag, auf Soziale Medien eigentlich Daten produziert werden.

Die einfachste Lösung wäre hier, sich als Soziale Einrichtung dem Internet zu verweigern und auf bisherige ‚altmodische‘ Strategien zu setzen. Dies wäre jedoch lebensweltfern und würde am Auftrag, sich auch mit lebensweltlichen Themen der Jugendlichen auseinanderzusetzen vorbeigehen. Von diesem Dilemma ausgehend, stellt sich nun die Frage, wie Soziale Medien in Einrichtungen genutzt werden können, um die Chancen, die mit der Verwendung entstehen, bestmöglich zu nutzen, und mit den Herausforderungen, die mit Sozialen Medien einhergehen, reflektiert umzugehen und Risiken zu minimieren.

Mit dieser Ausgangslage haben sich bereits einige Autor_innen beschäftigt. Es gibt Ausarbeitungen zur Verwendung von Facebook in der Arbeit mit jugendlichen Adressat_innen (vgl. Alfert 2013, 2016; Fuchs, Goldoni 2013). Neue Konzepte wie die „vireale Sozialraumaneignung“ (Ketter 2014) und die „virtuell-aufsuchende Jugendarbeit“ (Bollig, Keppeler 2015) wurden erstellt und genau beschrieben. Da sich jedoch durch die Digitalisierung alles sehr schnell ändert, haben sich auch die Sozialen Medien, in welche sich Jugendliche begeben, gewechselt. Mittlerweile sind es Instagram und WhatsApp, die am häufigsten genutzt werden

Da das Spannungsfeld auch hier bestehen bleibt, soll in dieser Forschungsarbeit folgende Forschungsfrage beantwortet werden:

Welche Chancen und Herausforderungen bieten Soziale Medien, im engeren Sinne Instagram und WhatsApp, in der Offenen Jugendarbeit?

Das Ziel der Forschung ist es, einerseits noch einmal zu beleuchten, warum sich die Offene Jugendarbeit mit Sozialen Medien auseinandersetzen muss. Andererseits sollen für Instagram und WhatsApp Chancen und Herausforderungen aufgezeigt werden, um auch ausloten zu können, ob sich eine Online-Präsenz der Einrichtung rentiert und worauf geachtet werden muss.

Um diese Forschungsfrage zu beantworten wurde neben einer ausführlichen Literaturrecherche, eine qualitative Forschung anhand von Expert_inneninterviews mit

Datenschutzexperten, sowie mit Fachkräften der Sozialen Arbeit und jugendlichen Adressat_innen aus zwei Offenen Jugendarbeitseinrichtungen angelegt. Die Auswertung erfolgte anhand der Inhaltsanalyse, deren Ergebnisse letztendlich in Handlungsempfehlungen einfließen.

Somit gestaltet sich der Aufbau der Arbeit wie folgt: Zu Beginn steht eine Einführung in die Thematik mit Definitionen der Grundbegriffe, wie Digitalisierung, Mediatisierung und Soziale Medien. Darauf folgend wird die Phase der Jugend beleuchtet und welche Rolle Soziale Medien hier spielen. Dahingehend wird auch kurz die Veränderung der Wahrnehmung von Raum beleuchtet. Im nächsten Kapitel wird ein Blick auf die Offene Jugendarbeit geworfen, wobei die Arbeitsprinzipien, Wirkungsdimensionen und die zwei Ausprägungsformen in Österreich, die mobile und die standortbezogene Jugendarbeit, im Fokus stehen. Auch die Lebensweltorientierung und die Sozialraumorientierung werden hier in den Blick genommen, da die Offene Jugendarbeit auf diesen basiert. Die Chancen und Herausforderungen von Instagram und WhatsApp bilden das darauffolgende Kapitel. Hier wird aus theoretischer Sicht ein Blick auf die neue Datenschutzgrundverordnung (DSGVO) und das weitreichende Thema ‚Big Data‘ geworfen. Am Ende steht dann das Kapitel zur Medienkompetenz, die sozusagen als ‚Entschärfung‘ für die Spannung in diesem Feld ausgemacht werden kann.

An den theoretischen Teil schließt die empirische Forschung an. Zu Beginn wird das Forschungsdesign genauer dargelegt. Danach werden die Ergebnisse dargestellt, zusammengeführt und letztendlich diskutiert. Hierin befindet sich die Auswertung und Interpretation der Ergebnisse, wobei zuletzt ein Zusammenhang zwischen Theorie und Praxis hergestellt wird. Durch die Zusammenschau der Ergebnisse werden nach einem kurzen Resümee aus diesen beiden Teilen am Ende Handlungsempfehlungen für die Praxis abgeleitet.

2 Einführung ins Thema

In dieser Einführung werden die grundlegenden Entwicklungen und Begriffe dieser Masterarbeit und in deren Kontext die Forschungsfrage beantwortet werden soll, definiert und festgelegt. Zu Beginn steht die Definition der Digitalisierung, da sie der Motor für die Mediatisierung, welche im zweiten Kapitel beschrieben wird, ist. Danach werden Soziale Medien, als Teil der Mediatisierung, genauer betrachtet und vor allem Instagram und WhatsApp in ihrer Funktionsweise näher beschrieben, da sie als Praxisbeispiele in dieser Arbeit behandelt werden. Als letztes Kapitel steht eine Einführung in Überlegungen zu Veränderungen der Wahrnehmung von Raum.

2.1 Definition von Digitalisierung

Der Begriff der „Digitalisierung“ (Kreidenweis 2018) ist ein sehr weit verbreiteter Begriff, unter welchem viele Entwicklungen in allen von Menschen beeinflussten Bereichen zusammengefasst werden. Da es wichtig ist, solche Begriffe zumindest ansatzweise begreifbar zu machen, versucht Kreidenweis (2018) in seinem Lexikoneintrag eine sehr grundlegende Unterscheidung zu veranschlagen. Er definiert die Digitalisierung im „technischen“ und im „gesellschaftspolitischen“ Sinne: Technisch gesehen geht es um das Umwandeln von analogen Signalen (wie zum Beispiel Tönen, Farben, Messwerten) in den Binärcode, welcher durch die Werte „0“ und „1“ hergestellt wird und von Computern bearbeitbar und lesbar ist. Gesellschaftspolitisch gesehen ist der Begriff ein bereichsübergreifender Wandel, welcher Arbeit, Freizeit, Konsum, Mobilität, soziale Beziehungen und viele weitere Bereiche umfasst (vgl. Kreidenweis 2018).

So wird also deutlich, dass der Begriff Digitalisierung bereits zwei Bedeutungen in sich vereint. Hinzu kommt, dass eine inkonsequente Verwendung des Begriffes in der Literatur stattfindet, indem andere Begriffe für die Beschreibung des gleichen Phänomens verwendet werden (vgl. Beranek et al. 2018, 10). Auch Kreidenweis (2018) erwähnt hierzu Synonyme wie „Digitaler Wandel“ und „Digitale Transformation“ und greift im selben Absatz noch die sogenannten „4.0-Begriffe“, wie zum Beispiel „Arbeit 4.0“, „Industrie 4.0“, „Soziale Arbeit 4.0“ und „Sozialwirtschaft 4.0“, auf. Er fügt hinzu, dass es sich hier zwar um Digitalisierungsphänomene handelt, aber diese Begriffe nicht genau definiert werden und darin oft weitere Phänomene der Modernisierung gefasst werden, die nicht ausschließlich durch die Digitalisierung erklärt werden können (vgl. Kreidenweis 2018). Ähnlich findet man auch bei Beranek, Hammerschmidt, Hill und Sagebiel (2018) eine inkonsequente Verwendung mit einem anderen Begriff, nämlich mit dem der

„Mediatisierung“ (Krotz 2007) als Synonym für die Digitalisierung (vgl. Beranek et al. 2018, 10).

2.2 Definition von Mediatisierung

Krotz (2012) definiert im „Konzept der Mediatisierung“ (37) einen sogenannten „Metaprozess“ (Krotz 2007, 27ff.), in welchem der „Ausgangspunkt“ (ebd., 30) für Veränderungen in der Gesellschaft, vor allem in Kommunikation, Alltag und sogar Kultur, im Wandel der Medien liegt (vgl. ebd.). Dieser Metaprozess der Mediatisierung kann ver-schränkt gesehen werden mit anderen Metaprozessen, wie der Ökonomisierung, Individualisierung und Modernisierung (vgl. Krotz 2012, 51). Die Digitalisierung wird ebenfalls mitgedacht: Sie bildet in diesem Kontext den Motor für den Wandel der Medien. Sie ist es, die Medien verändert, andere Angebote und Nutzungsweisen stellt und eine neue „computergestützte Infrastruktur“ (ebd.) für das Übermitteln, Transformieren und Speichern von Daten entstehen lässt (vgl. ebd.). Deshalb sind es nicht mehr die Massenmedien, die in diesem Metaprozess im Fokus stehen, sondern eine „computergesteuerte digitale Infrastruktur“, die diesen antreibt (vgl. Krotz 2016, 19f.).

Diese computergesteuerte digitale Infrastruktur besteht aus Medien, die von Menschen je nach ihrem kulturellen und gesellschaftlichen Hintergrund unterschiedlich genutzt werden (vgl. Krotz 2016, 21). Die Medien selbst unterteilt Krotz in drei „Grundtypen“ (ebd., 22) in Bezug auf die Prozesse der Kommunikation, die mit ihnen stattfinden: Erstens gibt es Medien noch immer im Sinne von Massenmedien. Es wird auf der einen Seite Information produziert, mithilfe von „Kommunikaten“ (Krotz 2007, 90) übermittelt, und getrennt von der Produktion wird diese Information aufgenommen. Zweitens passiert Kommunikation als „interaktives Handeln“ (Krotz 2016, 22) zwischen Mensch und Hard- oder Software wie beispielsweise beim Internetsurfen, Computerspielen oder Lesen von E-Books. Die Kommunikation findet also zwischen Computer und Mensch statt, wobei der Computer den Rahmen und die Bedingungen für den Verlauf der Kommunikation festlegt. Der dritte Typ ist der Austausch zwischen Menschen, also „interpersonale medienvermittelte Kommunikation“ (Krotz 2007, 90), welche über Medien stattfindet (vgl. Krotz 2016, 22). Werden diese Typen nun auch noch miteinander kombiniert, entstehen komplexere Formen von Kommunikation, wie es zum Beispiel beim „Social Web“ (Ebersbach, Glaser, Heigl 2016) der Fall ist, und noch viele mehr (vgl. Krotz 2016, 23).

Der derzeitige „Medienwandel“ (Krotz 2016, 23) findet auf vielfacher Ebene statt: Es entstehen neue Medien, es entwickeln sich bereits bestehende Medien weiter und es

kommt zu einem „Übergang“ von getrennt analogen Medien zu einer „digitalen Infrastruktur“ (ebd.). Die Gründe hierfür liegen in Veränderungen von Techniken und Geschäftsmodellen, wie zum Beispiel in der Fotoindustrie oder Film- und Musikbranche. Weiters zählen hierzu die Etablierung von neuen Formen der interaktiven bzw. interpersonellen medienvermittelten Kommunikation, wie zum Beispiel mit SMS, WhatsApp, Instagram, Facebook, Skype und viele mehr (vgl. Krotz 2016, 25).

Dieser Wandel der Medien ist aber nicht der eigentliche Gegenstand der Mediatisierungsforschung. Es geht vielmehr um die Frage, die:

„[...] nach dem Wandel von Kommunikation und darauf bezogen auf der Mikroebene nach dem Wandel der Menschen und ihres Alltags und ihrer sozialen Beziehungen, auf der Mesoebene nach dem Wandel von Parteien und Unternehmen, Organisationen und Institutionen und auf der Makroebene nach dem Wandel von Politik und Wirtschaft, von Sozialisation, Gesellschaft und Kultur fragt. Diese Wandlungsprozesse im Kontext des Wandels der Medien sind im Konzept der Mediatisierung explizit mitgedacht.“ (Krotz 2012, 37).

Zusammengefasst ist Mediatisierung ein Metaprozess, der in vielen Bereichen tiefgreifende Auswirkungen auf die Gestaltung des Lebens hat. Krotz (2012) geht hier sogar soweit, dass eine „Mediatisierung kommunikativen Handelns“ (51) stattfindet, wodurch nicht nur soziale Beziehungen, sondern auch die Art und Weise von alltäglichen Erfahrungen, die Identitätsbildung und die Sicht auf die Welt beeinflusst werden (vgl. Krotz 2007, 38). Somit kann Mediatisierung als „Metaprozess sozialen Wandels“ (ebd.) verstanden werden. Helbig (2017) schreibt hierzu: „Das Internet und vor allem der mobile Zugang sind Charaktermerkmale des gegenwärtigen Mediatisierungsschubs. Sie haben Einfluss auf Kommunikations- und Handlungspraxen, auf die Sozialisation und die Auseinandersetzung mit gesellschaftlichen Werten und Normen und auf das soziale und kulturelle Miteinander“ (Helbig 2017, 134).

2.3 Definition von Sozialen Medien

Krotz gibt in seinen Ausführungen zur Mediatisierung das Social Web als einen Typen von Medien an. Auf diesen wird hier nur kurz eingegangen. Der Fokus liegt auf den Sozialen Medien, wofür die Definition des Social Web als Vorlage dient. Dafür wird die Definition von Taddicken und Schmidt (2017) herangezogen, welche aus kommunikations- bzw. sozialwissenschaftlicher Sicht arbeiten. Nach der Definition wird noch auf Gattungen und Funktionen Sozialer Medien eingegangen. Am Ende werden Instagram und

WhatsApp näher beleuchtet. Da die Forschungsfrage auf ihre Verwendung in der Offenen Jugendarbeit abzielt, werden sie in ihren Funktionsweisen kurz vorgestellt.

2.3.1 Definition von Social Web und Sozialen Medien

Die Definition des „Social Web“ nach Ebersbach, Glaser und Heigl (2016) basiert auf der Definition des Begriffs der „Social Software“ nach Hippner (2006). Der folgende Abschnitt konzentriert sich allerdings auf die Definition des Social Web nach Ebersbach et al., da sich auch Taddicken und Schmidt darauf beziehen:

„Das Social Web besteht aus:

- *(im Sinne des WWW) webbasierten Anwendungen,*
 - o *die für Menschen*
 - o *den Informationsaustausch, den Beziehungsaufbau und deren Pflege, die Kommunikation und die kollaborative Zusammenarbeit*
 - o *in einem gesellschaftlichen oder gemeinschaftlichen Kontext unterstützen, sowie*
- *den Daten, die dabei entstehen und*
- *den Beziehungen zwischen Menschen, die diese Anwendungen nutzen“ (Ebersbach et al. 2016, 31).*

Wird diese Definition genauer betrachtet, kann gesagt werden, dass der soziale Aspekt zwar mitgenommen wird, der Diskussionspunkt bzw. die Begriffe an sich den Blick auf die technischen Aspekte lenken und diese als Ausgangspunkte dienen. Der Begriff der Sozialen Medien tut dies nicht. Laut Taddicken und Schmidt (2017) betont die Formulierung Soziale Medien beide Seiten: „So hebt er zum einen über den Medienbegriff die Funktionalitäten und technischen Infrastrukturen hervor, verweist zum anderen aber auch auf die sozialen Funktionen bzw. Praktiken, die sich aus der Nutzung für die Menschen ergeben“ (Taddicken, Schmidt 2017, 8). Dabei stellt die Technik, im Speziellen das Web 2.0, die technischen Voraussetzungen und „ökonomischen Rahmenbedingungen“ zur Verfügung, aber erst durch die Nutzung dieser durch Menschen werden sie ‚sozial‘. Noch weiter gedacht, zeigt der Begriff die Distanz zu den üblichen Massenmedien auf (vgl. ebd.).

Somit definieren Taddicken und Schmidt Soziale Medien als

„[...] Sammelbegriff für Angebote auf Grundlage digital vernetzter Technologien, die es Menschen ermöglichen, Informationen aller Art zugänglich zu machen und davon ausgehend soziale Beziehungen zu knüpfen und/oder zu pflegen“ (Taddicken, Schmidt 2017, 8).

Unter „Informationen aller Art“ ist auch mitzudenken, dass es sich dabei auch um Inhalte handelt, die von den Nutzer_innen selbst hergestellt und veröffentlicht werden. Es geht hier um den sogenannten „user-generated content“ (OECD 2007), der kennzeichnend für Soziale Medien ist. Das zweite Kennzeichen sind eben soziale Beziehungen, die entweder neu geknüpft, gepflegt oder wieder aufgenommen werden können. Im Vordergrund steht also die soziale Kommunikation und Interaktion der Nutzer_innen (vgl. Taddicken, Schmidt 2017, 4). Es kann hier auch vom sogenannten „Mitmach-Netz“ gesprochen werden, in dem es jedem, der Zugang hat, möglich ist zu partizipieren – egal zu welchem Zeitpunkt, von welchem Ort aus und größtenteils unabhängig von finanziellen Mitteln (vgl. Stüwe, Ermel 2019, 147). Hinzu kommt jedoch, dass diese Beziehungen oder Interaktionen sozusagen „verdatet“ (Taddicken, Schmidt 2017, 5) und in Algorithmen eingeflochten werden, um personalisierte Werbung einzuspielen oder Handlungsverhalten der Personen vorherzusagen (vgl. ebd., 4f.).

Letztendlich tragen Soziale Medien auch zur Umstrukturierung der Wahrnehmung von Öffentlichkeit bei. Durch die Zugänglichkeit und Sichtbarkeit von Informationen jeglicher Art für einen großen Kreis an Personen müssen Themen wie Privatsphäre und informationelle Selbstbestimmung immer wieder neu diskutiert werden. Weiters sind Inhalte ständig und für viel längere Zeit verfügbar, als bisher (vgl. ebd., 5).

2.3.2 Gattungen von Sozialen Medien

Die „Gattungen“ in die Taddicken und Schmidt Soziale Medien einteilen, belaufen sich auf vier unterschiedliche: „Plattformen“, „Personal Publishing“, „Instant Messaging/Chat“ und „Wikis“ (Taddicken, Schmidt 2017, 9-13). Sie werden teilweise in Unterkategorien eingeteilt, welche hier kurz genannt, aber nicht genau beschrieben werden. Es wird nur auf jene eingegangen, welche für diese Arbeit relevant sind.

Bevor diese Einteilung genauer gezeigt wird, muss jedoch noch gesagt werden, dass sie vor zwei Problemen steht: Erstens können die einzelnen Angebote nicht klar den Gattungen zugeordnet werden, da sich in der Angebotsstruktur vieles überschneidet.

Zweitens ist die Digitalisierung so schnelllebig, dass jede Kategorisierung dem Risiko unterläuft, schnell zu veralten (vgl. ebd., 9). Dennoch sollte eine Gliederung versucht werden, da sie zumindest eine Orientierung gibt.

Unter der ersten Gattung von Plattformen sind Softwares zu verstehen, welche die gleichen, infrastrukturellen Vorgaben im Sinne der Kommunikation für die Nutzer_innen aufweisen. Sie lassen sich in drei Kategorien aufteilen: „(soziale) Netzwerkplattformen“, „Diskussionsplattformen“ und „UGC-Plattformen“ (Taddicken, Schmidt 2017, 10-11). Bei sozialen Netzwerkplattformen steht vor allem das deutlich machen von Beziehungen im Rahmen eines persönlichen Profils im Vordergrund. Die Kommunikation und die Verbreitung von Inhalten findet dabei in einem selbst gesetzten Rahmen statt, zum Beispiel indem Informationen nur für zugestimmte Kontakte veröffentlicht werden. Diskussionsforen sind Plattformen, auf denen sich Nutzer_innen zu bestimmten, vorgegeben oder selbstgewählten Themen austauschen können. In UGC-Plattformen geht es hauptsächlich um das Generieren und Verbreiten von ‚user-generated-content‘ (UGC). Vor allem hier ist es schwierig, eine Abtrennung zu anderen Plattformen zu machen, da es auch hier möglich ist, zu bestimmten Themen in den Kommentaren zu diskutieren oder eine Registrierung mit dem Anlegen eines persönlichen Profils notwendig ist, um die Plattform zu nutzen. Generell fokussieren sich solche Arten von Plattformen auf unterschiedliche Medien, zum Beispiel Fotos, Videos oder Audiodateien. Hierzu gehören zum Beispiel Instagram, YouTube oder Soundcloud (vgl. ebd., 10f.).

Die nächste Gattung ist das Personal Publishing. Hier liegt der Fokus auf dem Veröffentlichlichen von Inhalten, wobei die einzelnen Autor_innen bzw. Urheber_innen im Vordergrund stehen. Hier bekommen vor allem auch Menschen ohne professionelle Kenntnisse die Möglichkeit, Inhalte herzustellen und zu verbreiten. Hier wird zwischen „Weblogs“, „Microblogging-Dienste“, „Podcasts“ und „Videocasts“ unterschieden (Taddicken, Schmidt 2016, 11-13). Weblogs sind eigene Websites, auf denen Inhalte geteilt werden können und vereinen dabei Diskussionsforum und Merkmale einer Homepage in einem. Das Micro-Blogging wird anhand von Twitter erklärt: Im Rahmen zeichnmäßig limitierter Posts wird auf Nachrichten von Personen, denen man folgt, Bezug genommen. Diese sozialen Medien stellen den sozialen Moment in den Vordergrund; die eigene Person rückt im Vergleich zu anderen sozialen Netzwerkplattformen in den Hintergrund (vgl. ebd. 11f.).

Instant Messaging bzw. Chats sind die dritte Gattung. Durch sie wird eine „synchrone Kommunikation“ (ebd., 12) zwischen Nutzer_innen in der Form von Textnachrichten

ermöglicht, wobei mittlerweile auch Bilder und Videos gesendet werden können. Die beiden Gattungen unterscheiden sich jedoch in der Gestaltung des „Kommunikationsraums“ (ebd.): Das Chatten funktioniert über einen eigenen „Raum“ (ebd.), welcher von mehreren Personen betreten werden kann. Bei Instant Messaging müssen sich die Personen zuerst gegenseitig als Kontakte akzeptieren, bevor sie miteinander kommunizieren können. Mittlerweile ist es jedoch so, dass es viele Angebote gibt, die Überschneidungen darstellen bzw. aus dem Konzept der SMS heraus entstanden sind, wie zum Beispiel WhatsApp oder Snapchat (vgl. ebd., 12f.). Aus dem Konzept der SMS heraus entstanden meint, dass für WhatsApp Telefonnummern bekannt sein müssen, um miteinander kommunizieren zu können, die Kommunikation jedoch über das Internet läuft. Dabei kann eine Kommunikation nur gestartet werden, wenn die Telefonnummer im Kontaktbuch des Smartphones gespeichert ist. Zu antworten ist jederzeit möglich, auch wenn die Nummer nicht gespeichert ist (vgl. Thiel 2018, 601).

2.3.3 Funktionen und Praktiken von Sozialen Medien

Neben den Gattungen formulieren Schmidt und Taddicken (2016) für Soziale Medien „Funktionen“ (24) und „Praktiken“ (29) aus, welche hier kurz vorgestellt werden. Sie sind ein Versuch von vielen, Soziale Medien nach unterschiedlichen Merkmalen einzuteilen (vgl. ebd., 25).

„Funktionen“ von Sozialen Medien werden bei Schmidt und Taddicken als „Handlungsoptionen, die durch die Medientechnologie eröffnet oder nahegelegt werden“ (ebd., 24) verstanden. Dazu gehören sieben verschiedene Funktionen, die je nach Situation den Nutzer_innen zur Verwendung nahegelegt werden: Erstellen, Veröffentlichen, Kommentieren, Annotieren, Weiterleiten, Abonnieren und Vernetzen (ebd., 24-29). Da der Rahmen dieser Masterarbeit begrenzt ist, kann nicht näher auf sie eingegangen werden. Es werden jedoch die genauen Funktionen von Instagram und WhatsApp beschrieben, da dies zur Beantwortung der Forschungsfrage notwendig ist.

Egal um welche Funktionen es sich jedoch handelt, sie fließen alle in drei Praktiken mit ein, die von Sozialen Medien unterstützt werden und „die sich auch in anderen Situationen stellen und auf zentrale Entwicklungsaufgaben verweisen, die Menschen in zeitgenössischen Gesellschaften bewältigen müssen“ (ebd., 31f.). Diese sind das „Identitätsmanagement“, das „Beziehungsmanagement“ und das „Informationsmanagement“ (ebd., 32f.).

Unter Identitätsmanagement werden alle „Nutzungsweisen“ (ebd., 32) verstanden, die es Menschen ermöglichen, anderen Informationen über sie selbst zugänglich zu machen. Dadurch wird indirekt etwas über die Persönlichkeit oder Identität einer Person preisgegeben. Diese Selbstdarstellung beinhaltet gleichzeitig Einhalten von rollenbezogenen, kulturellen, subkulturellen oder gesellschaftlichen Normen und Erwartungen, welche die Art und Weise der Inszenierung der eigenen Persönlichkeit regeln. Somit gehört zum Identitätsmanagement automatisch auch eine Auseinandersetzung mit sich selbst, wenn etwas in Sozialen Medien etwas kommuniziert wird (vgl. ebd., 32).

Beziehungsmanagement beinhaltet alle Aktionen, entweder um Kontakte zu pflegen oder neue Kontakte aufzubauen. Da sich Menschen in immer flexibler werdenden und individuell gestaltbareren Beziehungen befinden, werden Soziale Medien in dieser Hinsicht immer wichtiger. Durch sie können außerdem Beziehungen sichtbar gemacht werden, was Menschen hilft, ihren Platz in der Gesellschaft zu verfestigen (vgl. ebd., 33).

Zu Informationsmanagement werden alle Nutzungsweisen gezählt, die mit der Erstellung, Filterung, Auswahl, Bearbeitung, dem Teilen und Weiterverbreiten von Informationen jeglicher Art zu tun haben. Sie alle helfen den Nutzer_innen sich in der Welt zurechtzufinden. Spannend jedoch ist, dass Soziale Medien einerseits für die Fülle an Informationen verantwortlich sind, was sie somit zu einem Helfer in der Orientierung in dieser Informationsfülle macht, jedoch auch zu einem ihrer Antreiber (vgl. ebd., 33).

Sowohl Instagram als auch WhatsApp leisten einen Beitrag in diesen Praktiken. Da sie derzeit zu den am meisten verwendeten Sozialen Medien zählen und sie auch in den beiden Einrichtungen verwendet werden, die für diese Arbeit beforscht wurden, werden sie hier nun näher vorgestellt.

2.3.4 Die Plattform Instagram

Taddicken und Schmidt weisen Instagram explizit unter der Gattung der UGC-Plattformen aus (vgl. Taddicken, Schmidt 2017, 11), da Instagram hauptsächlich über das Teilen von Bildern oder Videos funktioniert. Meiner Meinung nach lässt sich Instagram jedoch auch als soziale Netzwerkplattform eingliedern, da ein persönliches Profil erstellt werden muss und Inhalte teilweise nur über eine Anfrage zugänglich sind, wenn das Konto auf „privat“ eingestellt ist, die Inhalte zugänglich sind. Außerdem kann es auch als ein Microblogging-Dienst angesehen werden, da Blogger_innen die Seite nutzen, um ihre Inhalte auch dort zu verbreiten, teilweise auch mit Links zu ihren eigenen Blogs bzw.

Websites. Auf Instagram würde man diese Blogger_innen auch Influencer_innen nennen. Instagram ist auch sehr stark ökonomisch beeinflusst. Es werden Werbungen von Firmen geschaltet, Influencer_innen gehen Kooperationen mit Unternehmen ein und nutzen ihre Community als potentielle Käufer_innen. Hierauf kann in dieser Arbeit jedoch nicht näher eingegangen werden, da dies den Rahmen sprengen würde.

An dieser Stelle sollen nun kurz die Funktionen von Instagram aufgezeigt werden, damit noch klarer wird, wie es funktioniert, und damit später im empirischen Teil dieser Arbeit keine Missverständnisse entstehen. Die Funktionen stehen Nutzer_innen zur Verfügung, sobald die App heruntergeladen wurde und die Registrierung der Person entweder mit E-Mail Adresse, Telefonnummer oder Verbindung mit dem Facebook-Konto stattgefunden hat. Nachdem sich die Person einen Benutzernamen zurechtgelegt und ein kurzes Profil erstellt hat, kann mit der Nutzung begonnen werden. Als Quelle für die hier genannten Funktionsweisen diente das offizielle Help-Center von Instagram:

- Fotos oder Videos erstellen und veröffentlichen: Die Funktion, auf der Instagram grundsätzlich basiert, ist die des Teilens von Fotos und Videos. Diese sogenannten „Beiträge“ können auch mit „Effekten“ oder „Filtern“ bearbeitet oder mit „Bildunterschriften“ oder „Standorten“ ergänzt werden. Ein Beitrag kann auch mehrere Fotos oder Videos enthalten und sie können auch in anderen Sozialen Netzwerken geteilt werden. Weiters können andere Personen entweder im Bild oder Video „markiert“ bzw. in der Bildunterschrift bzw. im „Kommentar-Thread“, also in der Liste an Kommentaren unter einem Bild oder Video „erwähnt“ werden. Auch der oder die Nutzer_in selbst kann in anderen Beiträgen markiert oder erwähnt werden. Selbst wenn er oder sie eine Person geblockt hat, ist dies immer noch möglich.
- Direct Messaging: Die Funktion des „Direct Messaging“ beinhaltet das Senden von Nachrichten, Fotos, Videos, Standorten, Hashtags, Profilen oder Beiträgen direkt an eine andere Person oder auch Gruppe, sodass die Öffentlichkeit nicht mitliest. Es geht also um private Chats. Außerdem können „selbstlöschende Fotos und Videos“ gesendet werden. Wenn Personen die Direct Message ansehen, löscht sich das Foto oder Video nach einigen Sekunden selbst und wird nicht gespeichert. Weiters können über Instagram „Videochats“ geführt werden.
- Stories: Eine sogenannte „Story“ auf Instagram ist entweder ein Foto oder ein Video, welches sowohl im „Feed“, als auch im Profil gepostet wird, jedoch nach

24 Stunden wieder verschwindet. Sie können über Direct Messages geteilt werden, in Story-Highlights für längere Zeit gespeichert und für die Öffentlichkeit zugänglich gemacht werden. Normalerweise werden sie im eigenen Story-Archiv, wo sie für die Öffentlichkeit nicht zugänglich sind, jedoch abgespeichert. Weiters gibt es die Funktion von „Live-Videos“, welche in den Stories gepostet werden können. Über diese Art von Videos wird der oder die Nutzer_in in Echtzeit mit seinen oder ihren Follower_innen sozusagen verbunden.

- Feed: „Der Instagram-Feed ist ein Ort, an dem du Beiträge teilen und mit Personen und Dingen interagieren kannst, die dir wichtig sind.“ Wenn Instagram geöffnet wird, oder der Feed aktualisiert wird, werden ganz oben die Beiträge angezeigt, bei denen Instagram selbst glaubt, dass sie den oder die Nutzer_in am meisten interessiert. Dazu gehört auch, dass Instagram Vorschläge macht zu Profilen, die dem oder der Nutzer_in gefallen könnten.

Neben den Nutzer_innen lebt Instagram von Werbung. Auch sie wird in Stories und im Feed angezeigt, wobei Instagram mitbestimmt, welche Werbung gezeigt wird. Hierfür werden Aktivitäten der Nutzer_innen analysiert, die sowohl auf Instagram als auch Facebook getätigt werden. Weiters erwartet Instagram auch, dass der Zugriff auf die Kamera, Kontakte oder Fotos der Smartphones der Nutzer_innen bestätigt wird.

Die Nutzer_innen können miteinander auf unterschiedlichste Weise auf Instagram interagieren. Sie können Fotos und Videos im Feed mit „Gefällt mir“ markieren oder kommentieren, auf Stories mit Nachrichten oder anderen „Quick-Reactions“ wie Smileys reagieren, sich Nachrichten senden, sich gegenseitig in Beiträgen markieren oder Beiträge von einander teilen. Außerdem gibt es „Umfrage-Tools“ oder „Frage-Tools“, die es Follower_innen erlauben darauf zu reagieren, indem sie abstimmen oder antworten. Diese Dinge nutzen zum Beispiel auch sogenannte Influencer_innen, um ihre Reichweite zu steigern und dadurch auch die Community wachsen zu lassen (vgl. Diehl 2019).

Grundsätzlich können Nutzer_innen nicht beeinflussen, was Instagram von ihnen speichert. Jedoch haben sie darauf Einfluss, welche Personen Zugriff auf ihr Profil haben. In den „Privatsphäre-Einstellungen“ bei Instagram kann ein Profil auf privat oder öffentlich gestellt werden. Öffentlich bedeutet, dass die Inhalte für alle zugänglich sind. Privat bedeutet, dass nur Personen, deren Anfrage von dem oder der Nutzer_in zuvor bestätigt wurde, die Inhalte des Profils sehen können (vgl. Instagram 2020).

2.3.5 Der Instant-Messenger WhatsApp

Wie bereits oben erwähnt, hat sich WhatsApp als Instant-Messenger aus der Funktion der SMS heraus entwickelt und funktioniert über das Internet des Smartphones. Nach dem Download von WhatsApp auf das Smartphone, muss eine Telefonnummer angegeben werden, um die App benutzen zu können. Zur vollständigen Nutzung von WhatsApp gehört die Synchronisierung der App mit dem Kontaktbuch, welche die Nutzer_innen selbst bestätigen müssen. Danach kann sofort mit der Nutzung der Funktionen von WhatsApp begonnen werden. Als Quelle für die folgende Aufzählung diente ebenfalls die offizielle Website von WhatsApp (WhatsApp 2020b), mit Ausnahme der letzten beiden Punkte:

- Senden von Nachrichten: Da WhatsApp über die Internetverbindung funktioniert, können Nachrichten ohne SMS-Gebühren versendet werden. Sie sind laut WhatsApp Ende-zu-Ende verschlüsselt, was bedeutet, dass WhatsApp und andere Dritte diese Nachrichten nicht mitlesen können.
- Senden von Fotos und Videos: Neben den Textnachrichten können auch Fotos oder Videos an die Telefonkontakte gesendet werden. Entweder wurde WhatsApp der Zugriff auf die Fotos auf dem Smartphone oder auf die Kamera erlaubt, sodass direkt in WhatsApp neue Fotos oder Videos gemacht werden können.
- Sprachnachrichten: Neben Textnachrichten können auch Sprachnachrichten gesendet werden. Über einen Fingertipp können Nachrichten mit WhatsApp aufgenommen und versendet werden.
- Dokumente: Über WhatsApp können auch Dokumente von bis zu 100MB geteilt werden, wie zum Beispiel PDFs, Word-Dokumente, PowerPoint-Präsentationen oder Excel-Tabellen.
- Telefonieren: Außerdem können über WhatsApp Sprach- und Videoanrufe getätigt werden. Dies wird ebenfalls über die Internetverbindung abgewickelt. Auch hier verspricht WhatsApp, nicht mitzuhören und Gespräche Ende-zu-Ende zu verschlüsseln.

- Gruppenchats: Über WhatsApp können Gruppenchats erstellt werden, um mit mehreren Menschen gleichzeitig in Kontakt zu sein. Hier können Textnachrichten, Fotos, Videos, Sprachnachrichten und Dokumente gesendet, aber auch Gruppen-Telefonate geführt werden.
- WhatsAppWeb oder WhatsAppDesktop: WhatsApp kann auch als App für den Computer heruntergeladen werden, um dort Unterhaltungen fortzuführen.
- Broadcast-Nachrichten: Mit der Broadcast Funktion können Listen mit Kontakten erstellt werden, die alle gleichzeitig dieselbe Nachricht erhalten. Die kontaktierten Personen können darauf mit Nachrichten reagieren, landen aber damit nicht in einem Gruppenchat, sondern kommunizieren in einem Einzelchat mit der Person weiter (WhatsApp 2020c).
- Status-Updates: Mit den Status-Updates passt sich WhatsApp an Instagram oder Snapchat an. Es können Fotos, Videos oder Texte gepostet werden, welche nach 24 Stunden wieder verschwinden (vgl. Klicksafe 2020).
- Lesebestätigung: WhatsApp verfügt über die Funktion der Lesebestätigung, das heißt, Sender_innen erhalten durch zwei kleine blaue Häkchen in der rechten Ecke der eigenen Nachricht die Information, dass Empfänger_innen die Nachricht gelesen haben. Diese Funktion kann jedoch in den Einstellungen ausgeschaltet werden (vgl. WhatsApp 2020d).

2.4 Jugendliche und Soziale Medien

Im Hinblick auf die Verwendungsweisen Informations-, Beziehungs-, Identitätsmanagement wird ersichtlich, dass Digitalisierung und Mediatisierung auf das Leben in vielerlei Hinsicht einen Einfluss haben. Vor allem Jugendliche sind davon betroffen, da sie mit Sozialen Medien aufwachsen und dadurch vielen neuen Chancen und Herausforderungen gegenüberstehen, die es im bisherigen Heranwachsen von Menschen so nicht gegeben hat. Hier soll nun genauer erörtert werden, welche Rolle Soziale Medien im Heranwachsen von Jugendlichen haben.

Die weit verbreitete und unverzichtbare Nutzung von Sozialen Medien bei Jugendlichen kann mit vielen Studien belegt werden (vgl. MPFS 2018; Education Group 2019; Suter, Waller, Bernath, Külling, Willemse, Süß 2018; Institut für Jugendkulturforschung 2018;

Albert, Hurrelmann, Quenzel 2019 u.v.m.). Hier soll ein kurzer Blick auf die oberösterreichische Studie geworfen werden, für welche Jugendliche im Alter von 11-18 Jahren befragt wurden (vgl. Education Group 2019):

Die Ergebnisse zeigen, dass fast allen befragten Jugendlichen ein Handy bzw. Smartphone zur Verfügung steht. Die häufigsten Apps, die benutzt werden, sind WhatsApp, Instagram, Snapchat gefolgt von Facebook mit nur mehr 25% und Youtube mit 22% (vgl. Education Group 2019, 84). Die häufigsten Funktionen, die auf den Smartphones benutzt werden, sind WhatsApp, Fotografieren und die Nutzung von YouTube oder ähnlichen Kanälen. Danach kommen das Telefonieren und Internet surfen (vgl. ebd., 98). Selfies verschickt bzw. ins Internet gestellt werden nur von 23% der Jungen und 37% der Mädchen (vgl. ebd., 99). Bei der Frage nach der konkreten Nutzung von Social Media Kanälen wird jedoch sichtbar, dass 88% der Jugendlichen, die Internet zur Verfügung und ein Profil in den Online-Communities haben, Freunden und Bekannten folgen, die sie persönlich kennen. Mehr als die Hälfte kommentieren Fotos und Videos, folgen Prominenten, Stars, Youtuber_innen, E-Gamer_innen und Blogger_innen und posten selbst Fotos und Videos (vgl. ebd. 85).

In der deutschen „JIM-Studie 2018“ wird ein sehr ähnliches Bild gezeichnet (vgl. MPFS 2018) und auch die Schweizer „JAMES-Studie“ weist vergleichbare Ergebnisse auf (vgl. Suter et al. 2018). Auch die Shell-Studie weist darauf hin, dass vor allem für die Kommunikation Soziale Medien unverzichtbar geworden sind (vgl. Albert et al. 2019, 30).

Die weit verbreitete Verwendung von Sozialen Medien ist nicht verwunderlich, da sie in vielen Bereichen die Entwicklung in der Jugendphase auch ergänzen können. Sie ist eine Phase, die nicht nur durch körperliche Veränderungen gekennzeichnet ist, sondern auch von Persönlichkeitsentwicklung, Identitätsfindung, kritischem Hinterfragen und Beobachten und durch das Suchen eines Platzes in der Gesellschaft geprägt ist (vgl. Richter 2011, 28). Hier haben „kulturelle, ökonomische, soziale und ökologische Faktoren“ (Hurrelmann, Quenzel 2016, 9) einen Einfluss, was sich auch in der Nutzung von Sozialen Medien widerspiegelt (vgl. Süss 2018, 26). Diese können genutzt werden, um die Entwicklungsaufgaben, die mit dieser Phase einhergehen, zu bewältigen. Oerter und Dreher (2008) verstehen unter diesen unter anderem den Aufbau von reiferen Beziehungen zu Gleichaltrigen beider Geschlechter, die Übernahme von Geschlechterrollen, die Akzeptanz des Körpers und seiner effektiven Nutzung, emotionale Unabhängigkeit zu Eltern bzw. anderen Erwachsenen, Vorbereitungen auf Ehe, Familie, berufliche Karriere, Erstreben und Erwerbung verantwortlichen Sozialverhaltens und den Aufbau eines

eigenen Wertesystems, an dem sich das eigene Verhalten orientiert (vgl. Oerter, Dreher 2008, 281).

Für die Identitätsfindung, Persönlichkeitsentwicklung und der Aufbau eines eigenen Wertesystems können zum Beispiel „soziale Vergleichsprozesse“ (Süss 2018, 40) bezüglich der Inhalte in Sozialen Medien stattfinden. Themen zu Geschlecht, Ehe, Partnerschaft, Erziehung, Lebensstil usw. werden über Soziale Medien geliefert und Jugendliche setzen sich damit auseinander (vgl. Süss 2018, 40f). Dadurch können eigene Werte und Normen durch Soziale Medien entwickelt, hinterfragt oder stabilisiert werden (vgl. Richter 2011, 28).

Heute bedeutet Jung-sein gleichzeitig auch Schüler-sein, was ebenfalls Folgen für die Identitätsausbildung hat. Jugendliche verbringen länger Zeit mit Gleichaltrigen (vgl. Münchmeier 2005, 819f.). In den Erfahrungen und im Austausch mit Gleichaltrigen fühlen sich Jugendliche als gebraucht und dazugehörig, und erfahren somit hier ihre Identität (vgl. Thiersch 2014, 65). Dabei ersetzen die Gleichaltrigen auch weitestgehend politische Parteien und die Kirche als richtungsweisende Instanzen. Die Rolle der organisierten, öffentlichen Gemeinschaften tritt in den Hintergrund und ein „mehr oder weniger loser Freundeskreis“ gewinnt an Bedeutung (vgl. Richter 2011, 28). Dahingehend muss die Jugend jedoch aus einer „transnationalen Perspektive“ (Sander, Witte 2015, 730) betrachtet werden. Durch Soziale Medien sind Jugendliche sowohl Konsument_innen als auch Produzent_innen „global vernetzter Kommunikationszusammenhänge und weltweiter Informationsflüsse“ (ebd.), wodurch sich „Erfahrungswelt und Handlungsräume“ (ebd.) maßgeblich erweitern. Es entstehen neben den im realweltlichen Raum existierenden Gemeinschaften auch welche im virtuellen Raum (vgl. Sander, Witte 2015, 730).

Somit haben Jugendliche auch ihr „Gesellungsverhalten“ (Bollig, Keppeler 2015, 101) verändert. Einer der Gründe liegt in der Verdrängung aus dem öffentlichen Raum, da sie als störend wahrgenommen werden, und sich deshalb im öffentlichen Raum nicht mehr als Gruppe aufhalten können. In die Veränderung hineinspielen könnte jedoch auch die neue Mobilität, die durch Soziale Medien entsteht. Jugendliche können sich online organisieren und flexibler Treffpunkte ausmachen, sodass sie nicht mehr auf fixe Treffpunkte angewiesen sind. Ein „Habitus des ‚Permanent-Unterwegs-Seins‘“ (ebd.) entsteht (vgl. ebd.). Dadurch werden, sowohl durch virtuelle als auch realweltliche Räume, „kurzweilige Formen juveniler Gesellung“ (Sander, Witte 2015, 730) geschaffen, die von Wirtschaft sowie Sozialem und Kulturellem beeinflusst werden (vgl. ebd.).

Zusammengefasst kann hier gesagt werden, dass für Jugendliche das Beisammensein mit Gleichaltrigen einen wichtigen Beitrag zur Entwicklung leistet und für die Organisation dessen Soziale Medien eine große Rolle spielen. Behnisch (2014) nennt das Kontakt halten bzw. pflegen die „Aktivierung eines Netzwerkes“ (10), welches einen Beitrag zum Autonomiestreben der Jugendlichen leistet (vgl. ebd.). Letztendlich gehört hier auch dazu, dass Medien generell Teile von Gruppierungen sind, und sich Jugendliche so über gemeinsame Interessen zusammenfinden und ein Zugehörigkeitsgefühl gestärkt wird (vgl. Süß 2018, 39f).

Für die Jugendphase muss aber an dieser Stelle generell festgehalten werden, dass sie nicht mehr in einem Modell gefasst werden kann, da sie sich bezüglich Bildungsweg, Herkunft, Geschlecht, Sozialraum immer weiter differenziert (vgl. Münchmeier 2005, 817). Aufgrund der im 20. Jahrhundert gestarteten Modernisierungsprozesse profitiert die Jugend zwar von Demokratisierungsprozessen, Bildungsreformen und erhöhter Chancengleichheit, gleichzeitig sind Jugendliche jedoch mit längeren Ausbildungszeiten, Unsicherheiten auf dem Arbeitsmarkt, Vervielfachung in Wertesystemen und Lebensmustern sowie erhöhter Nachfrage in Selbstständigkeit und Flexibilität konfrontiert (vgl. Münchmaier 2005, 817). Vor allem schlägt sich hier die Ausdifferenzierung des Bildungssystems nieder, welches auf ökonomischen Prinzipien basiert und vor allem den privilegierteren Jugendlichen im transnationalen Kontext viele Möglichkeiten eröffnet (vgl. Sander, Witte 2011, 665f.). Generell kann also gesagt werden, die Globalisierung verfestigt die Unterschiede zwischen Arm und Reich (vgl. ebd., 666). Dadurch steigen auch die Risiken von „individueller Benachteiligung und gesellschaftlicher Exklusion“ an (Wächter 2017, 460). Jugend wird also immer mehr zu einer „spannungsreichen, riskanten Lebensphase von hoher biographischer Ungewissheit“ (Wächter 2017, 460).

Solche „Ausgrenzungsmechanismen“ (Wagner, Eggert 2013, 28) können sich mit Sozialen Medien verfestigen (vgl. ebd.). Die Art und Weise, wie Medien in Kommunikation und Interaktion genutzt werden, hängt von Bildung sowie Erfahrungen und Unterstützung aus dem Umfeld ab. Nur diejenigen, die ausreichend Wissen haben, können aber das Potential des Internets mit seinen Beteiligungschancen vollends nutzen. Fehlt es an Wissen im Umgang mit Sozialen Medien, besteht das Risiko einer Reproduktion von „sozialer Ungleichheit“ (vgl. ebd., 38f.). Diese Tendenz wurde im deutschsprachigen Raum unter dem Diskurs des „Digital Divide“ genauer unter die Lupe genommen (vgl. Helbig 2017, 135). Dabei wurde letztendlich eine Ungleichheit im zweifachen Sinne ausgemacht: Einerseits gibt es Unterschiede in der Wahl der Angebote, andererseits

werden die gleichen Angebote unterschiedlich genutzt. Die Art und Weise, wie das Internet genutzt wird, kann also nicht unabhängig vom sozialen Kontext einer Person betrachtet werden. Er repräsentiert eher die „Verwirklichungspotentiale unterschiedlicher Motive und Interessen“ der Jugendlichen im virtuellen Raum (vgl. Iske, Klein, Kutscher, Otto 2007, 84). Letztendlich entscheidet die kompetente Verwendung von Sozialen Medien über den Zugang zu Wissen und Chancen der Partizipation (vgl. Sander, Witte 2015, 731).

Hinzu kommt, dass Jugendliche oft überschätzt werden. Sie werden meist als „Digital Natives“ bezeichnet, im Unterschied zu „Digital Immigrants“ oder „Digital Outsiders“ (vgl. DIVSI 2012, 55ff.). Durch diese Bezeichnung könnte man meinen, dass Jugendliche, weil sie mit Sozialen Medien aufwachsen, sich von vorneherein mit ihnen auskennen und Expert_innen in deren Nutzung sind (vgl. Bollig, Keppeler 2015, 96). Obwohl Soziale Medien zwar mittlerweile zur Lebenswelt der Jugendlichen dazugehören, zeigen sich trotzdem Unterschiede in der Art der Nutzung und Ausstattung (vgl. BMFSFJ 2013, 177). Wie bereits oben erwähnt, hängt die Ausschöpfung des Potentials des Internets vom „kulturellen, sozialen und ökonomischen Kapital“ (Bollig, Keppeler 2015, 97) ab, das Jugendliche in ihrer Lebenswelt vorfinden (vgl. BMFSFJ 2013, 55).

Weiters muss hier noch erwähnt werden, dass Jugendliche durch die weite Verbreitung von Sozialen Medien zu deren Nutzung gezwungen werden, obwohl sie nicht davon begeistert sind. Sie riskieren sonst, etwas zu verpassen oder ausgeschlossen zu werden. Vor allem sozial benachteiligte Jugendliche sind hiervon betroffen (vgl. Bollig, Keppeler 2015, 95). Außerdem entsteht für Jugendliche auch der Druck, ständig erreichbar sein zu müssen bzw. auf Nachrichten so schnell wie möglich zu antworten, was als anstrengend erlebt wird. Freundschaften werden immer mehr als Managementaufgabe wahrgenommen und bedeuten Arbeit (vgl. BMFSFJ 2017, 277).

Zusammengefasst kann also gesagt werden, dass durch die Nutzung von Sozialen Medien für die Jugendlichen Unterstützung im Heranwachsen ausgemacht werden kann, jedoch gewisse Hürden und Herausforderungen dabei beachtet werden müssen. Es soll auch nicht unerwähnt bleiben, dass in Soziale Medien Erfahrungen jeglicher Art mit Cybermobbing, Hate Speech, Shaming und Trollen gemacht werden können (vgl. Stüwe, Ermel 2018, 154ff.) und auch Themen wie Big Data und Datenschutz (siehe Kapitel 3.7.2 und 3.7.3) sollten von den Jugendlichen reflektiert werden. Die Lösung kann jedoch nicht sein, Soziale Medien nicht mehr zu benutzen. In diesem Fall ist der richtige Weg die Förderung der Medienkompetenz. Diese wird kurz in Kapitel 4 beleuchtet.

2.5 Veränderungen der Konzeption von Raum

Durch die immer weiter greifende Mediatisierung ändern sich jedoch nicht nur Kommunikation, Beziehungen, die Bildung von Identität oder das Informationsmanagement. Auch Raum wird anders wahrgenommen. Im Kontext des Internets wird oft vom ‚virtuellen Raum‘ oder auch dem ‚Cyber Space‘ gesprochen. Es entsteht ein weiterer Raum, in welchem sich Menschen aufhalten können und welchem Bedeutung zugeschrieben wird.

Aus kommunikationswissenschaftlicher Sicht führt Hartmann (2017) aus, dass Raum und Zeit nicht unabhängig voneinander gedacht werden können. In der Wissenschaft ist dies zwar oft der Fall, da entweder in Richtung Raum oder in Richtung Zeit gedacht wird. Jedoch kommt erst durch die Zeit die „Dynamik“ in den Raum (vgl. Hartmann 2017, 374). Hartmann beschreibt hierzu zwei Konzepte, die Raum und Zeit vereinen: die „time-space compression“ von Harvey (1989) und die „time-space distancing“ von Giddens (1990). Grundsätzlich können beide als „Entgrenzungsannahmen“ klassifiziert werden (vgl. Hartmann 2017, 374). Bei Harvey kommt es zu einem Ineinanderfallen von Raum und Zeit, indem die Zeit Raumbeschränkungen auflöst. Somit bekommen die Menschen innerhalb kürzester Zeit mehr mit als üblich, was aufgrund der neuen Technologien möglich ist. Bei Giddens hingegen entfernen sich Raum und Zeit immer mehr voneinander. Beziehungen, zum Beispiel, können über größere Distanzen hinweg aufrechterhalten oder lokale Geschehnisse von weit entfernten Ereignissen beeinflusst werden. Somit findet eine Loslösung zwischenmenschlichen Lebens von zeitlichen und räumlichen Kontexten statt. Giddens beschreibt diesen Prozess als „Entbettung“ (vgl. ebd., 375).

Auch in der Soziologie wird mit einem „Synthese-Konzept“ (Löw, Sturm 2019, 15) gearbeitet, welches die „räumliche und zeitliche Kontextualität der Ereignisse und Sachverhalte betont, die Raum wie Zeit praktisch und/oder diskursiv bewusst werden lässt“ (ebd.), um das Prozesshafte und Dynamische festzuhalten. Dabei wird seit dem 20. Jahrhundert von zwei Konzepten ausgegangen: dem „Behälterraum“ (ebd.) und dem „Beziehungsraum“ (ebd.) Bei ersterem ist der Raum leer und wird mit Dingen, Menschen oder auch Eigenschaften gefüllt. Er wird „von außen nach innen“ (ebd.) konzipiert. „Von innen nach außen“ (ebd.) konzipiert werden hingegen Beziehungsräume. Den Ausgangspunkt bilden Gegenstände, die da sind und in Beziehung zu einander gesetzt werden, wie zum Beispiel „Dinge, Tätigkeiten, Menschen, Institutionen, Normen und Regeln oder Weltbilder“ (ebd.). Laut Löw und Sturm entsteht daraus auch eine gesellschaftliche Struktur: Durch das Verständnis von Raum als „(An)Ordnung von Lebewesen und sozialen Gütern an Orten“ (ebd.) wird klar gemacht, dass Räume sowohl eine praktische

Anordnung als auch eine „gesellschaftliche Ordnung“ (ebd.) darstellen. Diese Ordnung gehe dem Verhalten und Handeln voran, jedoch sei sie auch eine Folge davon. „Räumliche Strukturen“ entstehen demnach, sobald die Gestaltung von Räumen sowohl in Regeln einfließt, als auch durch Ressourcen gesichert ist. Somit gibt es für „gesellschaftliche Strukturen“ (ebd.) sowohl politische, ökonomische, rechtliche und dergleichen, als auch zeitliche und räumliche Strukturen (vgl. Löw, Sturm 2019, 15).

Tully bezeichnet das Raumkonzept in Bezug auf Löw als „relationales Konzept“ (Tully 2009, 13). Gleichzeitig zieht er hierfür Giddens (1988) heran, welcher Raum „regionalisiert“, also ihn nicht nur verortet, sondern zu bestimmten Zeitpunkten mit „sozialen Funktionen“ (Tully 2009, 13) verankert (vgl. Giddens 1988, 177ff.). Die Lokalisierung von Räumen erfährt aber zunehmend eine Auflösung. Lernen fand früher in Schulen, Studieren in Universitäten statt, gearbeitet wurde in der Fabrik oder am Hof (vgl. Tully 2009, 14). Heute kann von zuhause aus mithilfe von Fernstudien oder Online-Kursen studiert bzw. gelernt werden, mithilfe des Home-Office muss für die Arbeit nicht einmal das Haus verlassen werden.

Auch andere Entwicklungen der modernen Gesellschaft tragen hierzu bei: Das Leben wird dynamischer, Wege zu Arbeit, Schule, Freunde und Familie werden weiter (vgl. Tully 2009, 12f.). Es entsteht eine „Multilokalität von Handlungen“ (ebd., 14), welche nach einer „Vernetzung“ (ebd.) verlangt. Die Lösung hierfür bilden unterschiedlichste Technologien, um den Handlungsspielraum zu erweitern (vgl. ebd.).

Somit müssen die „konkreten Erfahrungsräume“ (Tully 2009, 12), vor allem von Jugendlichen, um die der „virtuellen Räume“ (ebd.) erweitert werden. Sie können als „erweiterte Erfahrungsräume“ (Sander, Witte 2015, 730) gesehen werden. Hierfür gibt es unterschiedliche Zugänge in der Literatur: Klaus, Hipfl und Scheer sprechen in ihrem Sammelband von sogenannten „Identitätsräumen“ (2004, 9ff.). Angela Tillmann geht vom „Identitätsspielraum“ (Tillmann 2009, 183) bzw. von „realen und virtuellen Handlungs- und Gestaltungsspielräumen“ (ebd., 180) aus. Von „Multioptionsräumen“ spricht hingegen Daniela Ahrens (2009, 27).

Die Wahrnehmung von Raum ändert sich als durch den virtuellen Raum auf unterschiedliche Weise. An dieser Stelle muss festgehalten werden, dass der virtuelle Raum den realen Raum nicht ersetzt. Er dient als Ergänzung zu realweltlichen Erfahrungen, und muss deshalb mitgedacht werden. Ahrens hält dies in Bezug auf soziale Beziehung fest: Beziehungen, die online gelebt werden, ersetzen realweltliche Beziehungen nicht,

sondern ergänzen sie (vgl. Ahrens 2009, 27f.). Und letztendlich ist es so, dass Jugendliche selbst nicht mehr zwischen online und offline unterscheiden; für sie gehen beide Räume mittlerweile ineinander über (vgl. Bollig, Keppeler 2015, 95).

Eckardt (2019) geht in diesem Punkt sogar noch weiter: Von der Bedeutung der Virtualität ausgehend, also dass es eine „eigene Realität in den Medien gibt“, macht er klar, dass ein Festhalten an der Trennung von online und offline keinen Sinn mehr macht, da mit den neuen Medien eine solche Unterscheidung irrelevant ist. Ansonsten wäre der Begriff der Virtualität „sinnentleert“. Für ihn ist klar, dass Virtualität „als gesellschaftliche Dimension im Allgemeinen und speziell auf Sozialraum bezogen als ein spezifischer Aspekt in der Konzeption von gesellschaftlicher Wahrnehmung, Interpretation und (technologischem) Handeln gesehen werden“ muss (vgl. Eckardt 2019, 245).

Jugendliche nutzen Sozialen Medien tagtäglich und halten sich somit in diesem neuen Raum, dem virtuellen Raum, auf. Hier passiert Identitätsmanagement, Beziehungsmanagement und Informationsmanagement. Dadurch wird ihre reale Welt ergänzt und somit ist der virtuelle Raum Teil ihrer Lebenswelt geworden. Dies hat auch Folgen für die Offene Jugendarbeit. Die Gründe dafür werden im nächsten Kapitel erläutert.

3 Mediatisierung in der Offenen Jugendarbeit

In diesem Kapitel wird versucht zu zeigen, warum und inwiefern sich die Offene Jugendarbeit mit Sozialen Medien beschäftigen sollte. Hierzu ist aber vorerst nötig, die Offene Jugendarbeit genauer zu definieren und theoretische Grundlagen, wie die Lebensweltorientierung und die Sozialraumorientierung näher zu beschreiben. Von dieser Definition ausgehend wird kurz aufgezeigt, warum eine Digitale Jugendarbeit, welche im letzten Kapitel 3.5 definiert wird, notwendig ist.

3.1 Versuch einer Verortung der Offenen Jugendarbeit

Die „Jugendarbeit“ (Lindner 2011, 669) an sich ist eines der vielen Handlungsfelder der Sozialen Arbeit. Neben dem Bereich Schule, Ausbildungsstätte bzw. Arbeit und dem Bereich der Familie bildet sie einen wichtigen Bestandteil in der Begleitung von Heranwachsenden. Da sie sich nicht auf Defizite oder Probleme fokussiert, unterscheidet sie sich grundlegend von anderen Handlungsfeldern der Sozialen Arbeit (vgl. Lindner 2011, 669).

Aufgrund des Masterarbeitsthemas wird nun auf die „offene Jugendarbeit“ (Deinet, Sturzenhecker 1998, 13), die einen Teilbereich der Jugendarbeit darstellt, näher eingegangen. Historisch zu verorten ist sie im 19. Jahrhundert, wo sie in den sechziger Jahren sozusagen als Protestbewegung startete und sich seit den siebziger und achtziger Jahren als kommunales, öffentlich finanziertes Angebot etabliert hat (vgl. ebd.). Im Gegensatz zur „verbandlichen“ (Lindner 2011, 671) Jugendarbeit, in der es um selbstorganisierte Vereine, ehrenamtliche Mitglieder und eine bestimmte Wertorientierung, zum Beispiel in Sport, Religion oder Politik geht (vgl. ebd.), ist für die offene Jugendarbeit das „Prinzip der Offenheit“ wegweisend (vgl. Deinet, Sturzenhecker 1998, 15). Anstatt von Mitgliedschaftserklärungen und der Anbindung jener, die dazupassen, geht es hier um eine Jugendarbeit, die der „Gesamtheit der jungen Generation“, vor allem aber Jugendlichen mit schwächerem Bildungsniveau, einen „Zugang zu ihren Angeboten und Einrichtungen“ verschaffen will (vgl. ebd.). Außerdem ist sie nicht verbindlich, da auch das Prinzip der „Freiwilligkeit“ und der „Niederschwelligkeit“ für sie wegweisend sind (vgl. Deinet 2017, 462).

Obwohl sich dieses Prinzip der Offenheit nicht radikal umsetzen lässt, (vgl. Deinet, Sturzenhecker 1998, 13ff.), da durch die Orientierung an einer Zielgruppe, eine andere höchstwahrscheinlich ausgeschlossen wird (vgl. Deinet 2017, 462) orientiert sich die Offene Jugendarbeit noch immer daran. Dies gilt nicht nur gegenüber der Zielgruppe,

sondern auch gegenüber Inhalten. Sie orientiert sich an den Anliegen und Themen, die die Jugendlichen mitbringen (vgl. Deinet 2017, 462).

Durch aktuelle gesellschaftliche Entwicklungen bleiben Kinder und Jugendliche länger in der Schule. Darin liegt auch die Frage der Zukunftsfähigkeit der Offenen Jugendarbeit, da sich die Frage stellt, ob sie neben einem solchen Schulsystem existieren kann (vgl. Deinet 2017, 463). Im Jahr 2005 hat die Offene Jugendarbeit versucht, ihren Platz im informellen Bildungssektor zu verfestigen, da die Ergebnisse der PISA-Studie das klassische Schulsystem nicht gut dastehen ließen. Somit gewann die informelle Bildung wieder an Relevanz, wobei die Offene Jugendarbeit einen Beitrag dazu leisten kann (vgl. Lindner 2011, 674).

Die Offene Jugendarbeit hat neben diesen „Arbeitsprinzipien“ (bOJA 2017, 41) wie Niederschwelligkeit, Offenheit und Freiwilligkeit auch noch einige andere. Dazu zählen folgende: Eine „akzeptierende Grundhaltung“ (POJAT 2016, 9) gegenüber den Jugendlichen ist notwendig, sodass sie sich einerseits ernst genommen fühlen, andererseits Konfrontationen und Grenzziehungen mit Wertschätzung vorgenommen werden können (vgl. ebd.). Die „Partizipation“ wird in Form der Beteiligung an der Gestaltung von Prozessen und damit einhergehend auch die Förderung in Selbstorganisation und Artikulierung von eigenen Interessen gesehen (vgl. POJAT, 9; bOJA 2017, 42). Das „Parteiliche Mandat“ in dessen Sinne Partei für die Jugendlichen in der Öffentlichkeit ergriffen wird, um deren Aufgaben, Interessen, Bedürfnisse, Lebenswelten, Potentiale und vor allem Rechte zu thematisieren, aber auch „Machtverhältnisse“ (vgl. bOJA 2017, 43) in der Gesellschaft aufzuzeigen, ist ebenfalls ein Arbeitsprinzip (vgl. POJAT 2016, 9). „Beziehungskontinuität“ wird gesehen als beständige Beziehung zwischen Fachkräften und Jugendlichen, die als belastbar gilt, vor allem, wenn Jugendliche Grenzen übertreten, Konsequenzen aufgezeigt werden müssen und persönliche Weiterentwicklungen den Jugendlichen angeboten werden sollen (vgl. POJAT 2016, 8). Zuletzt zählt auch „Intersektionalität“, in der „soziale Zuweisungen“ durch Geschlecht, Hautfarbe oder gesellschaftliche Position in der professionellen Beziehung berücksichtigt und auf daraus resultierende Ungleichheiten eingegangen wird (vgl. POJAT 2016, 9) zu den Prinzipien der Offenen Jugendarbeit.

Aus diesen Arbeitsprinzipien heraus ergeben sich auch die „Wirkungsdimensionen“ (bOJA 2017, 32) der Offenen Jugendarbeit, die nicht als einzeln dastehen, sondern ineinandergreifen. Hierzu gehört die Unterstützung in der „Entwicklung der Identität“ (bOJA 2017, 35ff.), die „Erweiterung der Handlungskompetenz“ (ebd., 33f.) vor allem

neben Schule bzw. Ausbildungsstätte in Form von „informellem Lernen“ (ebd.) und der Etablierung von „nicht-formalisierten Bildungsprozessen“ (ebd.) sowie die „Bewältigung des Alltags“ (ebd., 37) in Form von Beratungen (vgl. ebd.). Außerdem zählen die „Vertretung der Interessen“ (ebd., 39) im sozialpolitischen Sinne in Form einer „Sprachrohrfunktion“ (POJAT 2016, 7) für die Jugendlichen in der Öffentlichkeit, aber auch die „Partizipation“ (bOJA 2017, 40f.) der Jugendlichen, welche gesetzlich und in Beteiligungsprozessen an öffentlichen Entscheidungen verankert ist (vgl. ebd.) auch dazu. Zum letzten Punkt gehört auch das Bereitstellen von Möglichkeiten und Ressourcen, um Jugendlichen „gesellschaftliche Teilhabe“ (POJAT 2016, 7) zu ermöglichen und dadurch Chancengleichheit und soziale Gerechtigkeit zu fördern (vgl. ebd.).

Die hier ausgeführten Prinzipien und Wirkungsdimensionen bilden jedoch nur einen Teil dessen, woran sich die Offene Jugendarbeit sonst noch orientiert (vgl. bOJA 2017, 44f). Die Basis jedoch für all dies bildet einerseits der oder die „Jugendliche als ganze Person“ (POJAT 2016, 8) mit seinen oder ihren Stärken, Schwächen, Potentialen und Grenzen, mit Sozialraum und System, in welchen sie oder er sich als Person befindet. Andererseits können, aus theoretischer Sicht, die „Lebensweltorientierung“ (Thiersch, Grunwald 2016, 24) und die Sozialraumorientierung (Deinet, Krisch 2013, 312) als „Querschnittsmaterie der Arbeitsprinzipien“ (POJAT 2016, 8) gesehen werden (vgl. ebd.). Auf diese beiden theoretischen Konzepte wird in Kapitel 3.3 und 3.4 noch näher eingegangen.

3.2 Die zwei zentralen Ausprägungsformen der Offenen Jugendarbeit

In der Offenen Jugendarbeit gibt es zwei „zentrale Ausprägungsformen“ (bOJA 2017, 46), in deren Kontext Sozialarbeiter_innen und Jugendliche miteinander zu tun haben (vgl. ebd.). Unter Ausprägungsform wird die Form, wie Arbeitsprinzipien, Ziele und Zielgruppen in der Praxis zusammenwirken, verstanden (vgl. ebd.). In Österreich haben sich die „mobile Jugendarbeit“ und die „standortbezogene Jugendarbeit“ als Zusammenwirkungsformen herausgebildet, (vgl. bOJA., 46ff.; POJAT 2016, 10f.), welche hier vorgestellt werden.

3.2.1 Mobile Jugendarbeit

Als „sozialpädagogisches Konzept“ (Keppeler, Specht 2011, 959) widmet sich „mobile Jugendarbeit“ (ebd.) der sozialen Ausgrenzung und allen Problemen, die damit für

Jugendliche einhergehen (vgl. ebd.). Die Fachkräfte wenden sich diesen Jugendlichen zu, indem sie diese in ihrer eigenen Umwelt aufsuchen (vgl. ebd.). Diese Umwelt bilden meist cliquen- oder gruppenähnliche Strukturen in einem vordefinierten (Stadtteil-)Gebiet (vgl. bOJA 2017, 47). Wichtig ist dabei, dass sich die Fachkräfte an den Lebenswelten der Adressat_innen orientieren, da sie sozusagen als Gäste in deren Welt eintreten (vgl. ebd.). „Kurz-, mittel- und längerfristige Unterstützung“ (ebd.) wird im Rahmen von „Streetwork“, „Einzelfallhilfe“, „Gruppenarbeit“ und „Gemeinwesenarbeit“ (vgl. ebd.) geboten, welche hier kurz näher beleuchtet werden:

Streetwork:

Bei der „Streetwork“ (Keppeler, Specht 2011, 961) an sich geht es um „eine spezifische Zugangsform aufsuchender und nachgehender Arbeit, wobei sich der Zugang nicht auf die Straße begrenzt“ (ebd.). Vielmehr geht es darum, dass Fachkräfte Jugendlichen auf öffentlichen Plätzen, wie Parks, Schulhöfen, Einkaufszentren, Bahnhöfen und dergleichen begegnen und Kontakt aufnehmen. Leitend für die Kontaktaufnahme sind vermutete Nöte, Konflikte und Probleme der Jugendlichen (vgl. ebd.).

Bei Streetwork in der mobilen Jugendarbeit handelt es sich neben dem „city- oder szenenzentriertem Streetwork-Konzept“ hauptsächlich um das „stadtteilbezogene Streetwork-Konzept“ (ebd.). Hier wird mit Jugendlichen des Stadtteils Kontakt aufgenommen, Kontakt gehalten und dadurch die Möglichkeit geschaffen, sich über Entwicklungen im Stadtteil beständig „einen Überblick zu verschaffen“ (vgl. ebd.).

Hier spielen auch die digitalen Medien eine Rolle, um mit Jugendlichen in Kontakt zu treten und diesen zu halten. „Virtuelle Jugendarbeit“ bzw. „virtuelle Streetwork“ können solche Konzepte genannt werden (vgl. ebd., 962).

Einzelfallhilfe:

Jugendliche tragen, nachdem ein gewisses Maß an Vertrauen vorhanden ist, unterschiedliche Problemlagen und Themen an die Sozialarbeiter_innen heran. Wie bereits oben erwähnt, kann es sich dabei um Probleme aus den verschiedensten Bereichen handeln, die auch zu notwendigen Behördengängen führen können, weil es sich um psychisch kranke, drogenabhängige oder „delinquent handelnde“ (ebd.) Jugendliche handeln kann. Durch fachliches Know-How, unter Einbezug der „Clique“ (ebd.) des oder der Jugendlichen, falls vorhanden und möglich, und, falls notwendig, unter Einbezug anderer Fachleute, kann den oder der Jugendlichen im Beratungsprozess umfangreich geholfen werden (vgl. ebd.).

Gruppenarbeit:

Die „Clique“ (ebd.) ist für Jugendliche ein wichtiger Bezugspunkt: „[...] so sind Cliques heute Orte jugendlicher Selbstorganisation, Selbstfindung und Lebensbewältigung“ (Keppeler, Specht 2011, 963). Hinzu kommt, dass das „Ausleben jugendkulturellen Eigensinns“ (ebd.) oft in der Öffentlichkeit stattfindet. Da es zur Aufgabe der Offenen Jugendarbeit gehört, die Jugendlichen in ihrem Entwicklungsprozess zu unterstützen, wird es ihnen im Rahmen von erlebnis-, sport- oder freizeitpädagogischen Angeboten ermöglicht, sich selbst neu zu erfahren, sich an unterschiedlich zu bewältigenden Aufgaben zu versuchen und neue Handlungskompetenzen zu erlernen (vgl. Keppeler, Specht 2011, 963).

Gemeinwesenarbeit:

Das Leben von Jugendlichen ist durch Konflikte mit Erwachsenen und auch mit Bewohner_innen des Stadtteils geprägt. Deshalb ist ein weiteres Konzept der mobilen Jugendarbeit die Gemeinwesenarbeit. Durch ein Büro für die Sozialarbeiter_innen im Stadtteil mit vorhandenen Räumlichkeiten, die hauptsächlich den Jugendlichen zur Verfügung stehen, ist eine Anlaufstelle geschaffen, die es ebenfalls ermöglicht, mit Bewohner_innen und anderen Kooperationspartnern in Kontakt zu kommen (vgl. Keppeler, Specht 2011, 963f.). Von hier aus werden „Aktionen“ (ebd., 963) gestartet, die darauf abzielen, „das soziale Klima im Gemeinwesen zu verbessern oder zu Formen produktiver Bewältigung sozialer und politischer Konflikte zu gelangen“ (ebd.).

3.2.2 Standortbezogene Jugendarbeit:

Bei der „standortbezogenen Jugendarbeit“ handelt es sich vor allem um „Jugendzentren“, „Jugendtreffs“ oder „Jugendräume“, die Jugendlichen zur Verfügung gestellt werden (vgl. POJAT 2016, 10). Sie sind niederschwellig zugänglich und können zu bestimmten Öffnungszeiten von den Jugendlichen freiwillig in Anspruch genommen und mitgestaltet werden. Das fachliche Personal steht den Jugendlichen zur Verfügung und öffnet durch die Einrichtung Räume auf „vier Ebenen“ (vgl. ebd.):

Beziehungsraum: Den Jugendlichen wird Raum gegeben, um sich außerhalb der Schule, der Arbeit oder des Elternhauses zu entwickeln. Die Beziehungen zwischen Sozialarbeiter_innen und Jugendlichen und auch unter den Jugendlichen bilden den Fokus in diesem Rahmen. Der Umgang miteinander ist respektvoll, frei von Gewalt, offen, klar, verbindlich und kontinuierlich (vgl. ebd.).

Freiraum/Freizeitraum: Eine weitere Möglichkeit ist die Gestaltung der Freizeit, entweder durch standortbezogene Angebote, wie zum Beispiel Tonanlage, Tischfußball, Küche, oder durch flexible Angebote, zum Beispiel Ausflüge, Workshops oder Kochabende, welche auf die Wünsche und Bedürfnisse der Jugendlichen abgestimmt werden (vgl. ebd.).

Unterstützungsraum: In der Einrichtung wird auch Unterstützung in Form von Gesprächen, Informationen, Beratungen, Begleitungen und Vermittlungen angeboten (vgl. ebd.).

Erfahrungsraum: In der Einrichtung wird den Jugendlichen außerdem auch Raum gegeben, sich selbst besser kennenzulernen. Da sie bei Projekten, Aktivitäten und Veranstaltungen mitreden und mitarbeiten dürfen, können sie sich selbst entfalten und ihre eigenen Ressourcen entdecken (vgl. ebd.).

Wo sich standortbezogene und mobile Jugendarbeit grundlegend unterscheiden, ist der Aspekt des Aufsuchens in der mobilen Jugendarbeit, welcher bei der standortbezogenen nicht vorhanden ist. Keppeler und Specht bringen hier die Begriffe der „Komm-Struktur“ und der „Geh-Struktur“ ein (vgl. Keppeler, Specht 2011, 960). Die standortbezogene Jugendarbeit lädt die Jugendlichen ein, zu ihr zu kommen. Die mobile Jugendarbeit geht zu den Jugendlichen hin, wobei die mobile Jugendarbeit jedoch auch eine Anlaufstelle besitzt. Diese Anlaufstelle ist wichtig, um einerseits den Jugendlichen in Beratung und Begleitung Anonymität und Privatsphäre zu bieten (vgl. POJAT 2016, 11). Andererseits kann sie genutzt werden, um Projekte und Veranstaltungen mit Jugendlichen zu gestalten und durchzuführen.

3.3 Lebensweltorientierte Soziale Arbeit

Einen maßgeblichen Beitrag zur Theoriebildung der Lebensweltorientierung leistet Hans Thiersch (vgl. Lambers 2015, 107). Hier wird die Beschreibung des Konzeptes der Lebensweltorientierten Sozialen Arbeit und deren damit einhergehenden Struktur- und Handlungsmaximen vorgenommen, wobei diese Beschreibung sehr allgemein gehalten wird. Der Grund liegt genau im hier beschriebenen Konzept: Die Einrichtungen bzw. die Sozialarbeiter_innen richten sich an den Lebenswelten der Jugendlichen aus. Da diese sehr unterschiedlich aussehen können bzw. auch die Gruppen, in denen sich Jugendliche aufhalten, sich immer weiter ausdifferenzieren, kommen Einrichtungen bzw. Sozialarbeiter_innen mit dem Prinzip der Offenheit in Konflikt, da der Einlass der einen Gruppe in die Einrichtung gleichzeitig den Ausschluss der anderen Gruppe bedeuten könnte (vgl. Köngeter 2016, 130).

3.3.1 Beschreibung des Konzeptes

Die „Lebensweltorientierte Soziale Arbeit“ (Grunwald, Thiersch 2016, 24) ist ein „Theoriekonzept“ (ebd., 28) der Sozialen Arbeit (vgl. ebd.) und wird von Grunwald und Thiersch so definiert:

„Das Konzept betont, dass der Ausgang aller Sozialen Arbeit in den alltäglichen Deutungs- und Handlungsmustern der Adressat_innen und in ihren Bewältigungsanstrengungen liegt, dass – zum zweiten – dieser Alltag in Bezug auf seine Stärken, seine Probleme und seine Ressourcen im Horizont des Projekts Sozialer Gerechtigkeit verstanden und im Hinblick auf einen gelingenderen Alltag stabilisiert, verändert und neu strukturiert werden muss und dass – zum dritten – Soziale Arbeit von hier aus ihre wissenschaftlich, insbesondere sozial-wissenschaftlich gestützten institutionellen und methodischen Konzepte entwirft“ (Grunwald, Thiersch 2016, 24).

Einen wichtigen Bezugspunkt in der Theorie bilden der Alltag bzw. die „Lebenswelt“ (Thiersch, Grunwald, Köngeter 2012, 184) der Adressat_innen der Sozialen Arbeit. Sie werden hier näher beschrieben, da dadurch auch die Aufgaben der Offenen Jugendarbeit klarer werden.

Wird der Alltag betrachtet, dann werden vor allem seine Strukturen, die in ihm vorhandenen „Eigensinnigkeiten“ und „Probleme“ und deren „heutige gesellschaftliche Bedeutung“ (ebd., 32) in den Blick genommen (vgl. ebd.). Denn Alltag und Lebenswelt bilden die „basale Voraussetzung“ (ebd.) allen Lebens (vgl. ebd.), wobei der Alltag die Lebenswelt bestimmt (vgl. Thiersch et al. 2012, 183). Im Alltag finden Erfahrungen und Gestaltungen des Lebens statt, in denen Menschen ihre „primären Aufgaben, ihr Selbstverständnis, ihre Identität“ (Thiersch, Grunwald 2016, 32.) erleben (vgl. ebd., 31-32).

Als Ziel der Theorie, wie oben in der Definition ersichtlich, kann der gelingendere Alltag genannt werden. Um zu verstehen, was genau mit dem Begriff ‚Alltag‘ gemeint ist, soll er nun noch etwas genauer betrachtet werden. Denn mit ihm gehen laut Grunwald und Thiersch eine „Alltäglichkeit“ (ebd., 33), „Alltagswelten“ (ebd., 34) und eine „Ambivalenz“ (ebd., 34) einher (vgl. ebd., 33-35).

Als Alltäglichkeit verstehen Grunwald und Thiersch eine „spezifische Form des Weltverhältnisses, des Zugangs zur Wirklichkeit“ (ebd., 33). Der Mensch wird nicht an seinen

Fähigkeiten festgemacht, sondern wird in einer Wirklichkeit betrachtet, die Einfluss auf ihn hat und mit der er sich beschäftigt. Sie ist allgemein gültig, weil sie direkt vom Menschen als solche erfahren wird. Sie ist ganzheitlich und zeigt sich in „Deutungs- und Handlungsmustern“ der Menschen (ebd.). Weiters zeigt sie sich in den Strukturen von „erlebter Zeit“, „erlebtem Raum“ und „erlebten sozialen Bezügen“ (Thiersch et al. 2012, 183). Deren Art und Weise von „Zusammenspiel“ (Thiersch, Grunwald 2016, 33.) zeigt dem jeweiligen Menschen, dass es seine „Welt“ (ebd.) ist. In ihr passiert ein Ineinandergreifen von Erfahrungen und „Bewältigungsmustern“ (ebd.), die letztendlich zur Bewältigung von Aufgaben des alltäglichen Lebens notwendig sind. Real wird diese Wirklichkeit in den Alltagswelten der Menschen, also in den unterschiedlichen Bereichen des Lebens, zum Beispiel in Familie, Freundesgruppe, Arbeit, Ausbildung, im Rechtswesen oder im Konsum (vgl. ebd., 33-34).

Die Menschen werden in diesem Konzept nicht als Personen, welche die gesellschaftlichen Strukturen repräsentieren, betrachtet. Sie werden in den „alltäglichen Verhältnissen“ (Thiersch et al. 2012, 183) gesehen, von welchen sie einerseits beeinflusst und bestimmt werden, welche sie andererseits jedoch auch bestimmen und gestalten können (vgl. ebd.). Hier wird die Ambivalenz des Alltags ersichtlich: Aufgrund von „Erledigungsdruck“ (Thiersch, Grunwald 2016, 34) im Alltag werden routinierte Handlungen eingeübt, um sicheres und produktives Handeln zu gewährleisten (Thiersch et al. 2012, 183). Gleichzeitig entsteht durch dieses Handeln jedoch eine „Borniertheit“ (ebd.) im Alltag, die es für den Menschen schwierig macht, sich weiterzuentwickeln (vgl. ebd.). Alltäglichkeit ist somit geprägt von stabilen Mustern, die sich zur Alltagsbewältigung eingespielt haben, jedoch genauso geprägt von Hoffnung und Kampf, um ein gerechteres Leben zu erreichen (vgl. Grunwald, Thiersch 2016, 34f.).

Zuallerletzt kann gesagt werden, dass Alltagswelt und Alltäglichkeit auch Bedingungen von außerhalb unterworfen sind. In ihnen schlagen sich aus der Geschichte entstandene, politische und gesellschaftliche Bedingungen nieder, welche Herausforderungen bilden, die wiederum innerhalb der eigenen Erfahrungen und Bewältigungsaufgaben in Angriff genommen werden müssen. Somit kann Alltäglichkeit auch als „Schnittstelle des Subjektiven und des Objektiven“ angesehen werden (vgl. ebd., 35).

In ihrer jeweiligen Alltäglichkeit, mit ihren jeweiligen Bedingungen und Ressourcen, leben also die Menschen ihr Leben und erlernen das „Muster ihrer Lebensführung, ihre Identität“ (ebd., 35). Diese kann davon zeugen, dass ein Mensch sein Leben gut bewältigen kann. Jedoch kann sie auch davon zeugen, dass sich ein Mensch in der

Bewältigung seines Lebens schwertut. Im Alltag können Ressourcen nicht ausreichen, es kann als anstrengend erfahren werden und eine Unstrukturiertheit der Verhältnisse von Zeit und Raum und komplizierte soziale Beziehungen führen zu einer Aneignung von Mustern, welche für den Menschen selbst und die Gesellschaft „unzumutbar“ (ebd.) sind (vgl. ebd., 35).

Durch das Rekonstruieren der Verhältnisse der Adressat_innen in Verbindung mit den Möglichkeiten und Aufgaben der Sozialen Arbeit, werden die „Spannungen“ (ebd., 24) hergestellt, welche für dieses Konzept kennzeichnend sind. Somit wird auf die Lebenswelt der Adressat_innen sowie auf die Möglichkeiten innerhalb der jeweiligen Institutionen und Konzepte Bezug genommen (vgl. ebd., 38). Dem Auftrag, „Soziale Gerechtigkeit in den Erfahrungen und Bewältigungsmustern heutiger Alltagsverhältnisse zu realisieren“ (ebd., 37), wird dabei jederzeit mitgedacht (vgl. ebd.).

Die Lebensweltorientierte Soziale Arbeit agiert dabei in den „Strukturen der Lebenswelt“ (Thiersch et al. 2012, 186). In der „erfahrenen Zeit“ (ebd., 187) agiert sie in Hinblick auf die Gegenwart und die in ihr verankerten Bewältigungsaufgaben (vgl. ebd.). Für Jugendliche passiert dies hauptsächlich in der „Gleichaltrigenkultur, in der Heranwachsende sich ihres Lebensstils und ihrer Möglichkeiten vergewissern“ (ebd., 187). Der „erfahrene Raum“ (ebd.) der Adressat_innen wird ebenfalls gesehen. Auch Jugendliche werden in diesem Kontext betrachtet. Die Soziale Arbeit agiert hier im Zeichen von „Aneignung“ und „Milieubildung“ und versucht, festgefahrene Strukturen von Räumen wieder zu öffnen (mehr dazu in Kapitel 3.4). Weiters müssen die „sozialen Bezüge“ (ebd.) der Adressat_innen in den Blick genommen werden. Für Jugendliche sind dies, zum Beispiel, Freunde und Familie (vgl. ebd.).

In Bezug auf diese drei strukturgebenden Größen agiert die Soziale Arbeit in besonderer Beachtung der „alltäglichen, eher unauffälligen Bewältigungsaufgaben“ (ebd.). Damit ist zum Beispiel die „pädagogische Strukturierung elementarischer Regeln im Umgang mit Raum, Zeit, mit anderen und mit sich“ gemeint (vgl. ebd.). Außerdem arbeitet sie ihre Unterstützung so aus, dass sie auf „Hilfe zur Selbsthilfe, Empowerment und Identitätsarbeit“ (ebd.) abzielt. Und letztendlich versucht sie auch auf die gesellschaftlichen Rahmenbedingungen zu reagieren (vgl. ebd., 188). Mit dem „Prinzip Einmischung“ (ebd., siehe Kapitel 3.3.2) hat sie sich selbst beauftragt, sozialpolitisch aktiv zu werden und sich für die Adressat_innen bei Politik und in der Öffentlichkeit einzusetzen (vgl. ebd., 188).

Damit so eine Arbeit gelingen kann, ist es notwendig, die Adressat_innen in den von ihnen angewandten Bewältigungsformen des Alltags, ohne jegliche Verurteilung anzuerkennen (vgl. ebd., 40). Basierend hierauf passiert die „Verhandlung“ (ibd., 41) zwischen zwei Parteien, die sich in ihren Alltäglichkeiten und Bewältigungsformen gegenseitig anerkennen. In der Verhandlung geht es also nicht darum, das Problem der einen Partei mithilfe der anderen zu lösen, sondern darum, Lösungen miteinander auszuhandeln (vgl. ebd.). Das „Handlungsrepertoire“, welches aus dieser Verbindung gestaltet wird, basiert auf „Vertrauen“, „Niedrigschwelligkeit“, „Zugangsmöglichkeiten“ und „gemeinsamen Konstruktionen von Hilfsentwürfen“ (Thiersch et al. 2012, 175). Eine Voraussetzung hierfür ist, dass sich die beiden Parteien vertrauen, ein Nutzen hinter der Verhandlung und der darauffolgenden Arbeit gesehen wird und der Wille, etwas zu verändern, geweckt wurde (vgl. Grunwald, Thiersch 2016, 41).

Für diese „Philosophie“ von Arbeit wurden sogenannte „Struktur- und Handlungsmaximen“ (ibd. 42ff.) festgelegt. Sie bilden eine „allgemeine Matrix“ (ibd., 42) für die unterschiedlichsten Handlungsfelder der Sozialen Arbeit (vgl. ebd.).

3.3.2 Struktur- und Handlungsmaximen der Lebensweltorientierten Sozialen Arbeit

Thiersch hat diese Maximen bereits im Jahr 1990 im 8. Jugendbericht für die Jugendhilfe in Deutschland ausformuliert (vgl. Thiersch, Grunwald 2016, 42; BMJFFG 1990). Seither fließen sie in Konzepte von Institutionen und Angeboten mit ein, welche auf der Lebensweltorientierung basieren. Wie bereits erwähnt, sieht die Offene Jugendarbeit die Lebensweltorientierung als Querschnittsmaterie ihrer Arbeit. Die hier folgenden Maximen spiegeln sich in deren Arbeitsprinzipien und Wirkungsdimensionen wieder.

Einmischung:

Das „Prinzip der Einmischung“ (Thiersch, Grunwald 2016, 42) beinhaltet die Position der Sozialen Arbeit innerhalb der Sozialpolitik. Mit dem Prinzip ist ein „kontinuierliches Mitmischen“ (ibd.) gemeint. Wie bereits erwähnt, sind Alltagsverhältnisse von Adressat_innen gesellschaftlich bedingt. Durch die ständige Einflussnahme auf Gesellschaft und Politik versucht die Soziale Arbeit im Zuge der Sozialen Gerechtigkeit, Missstände innerhalb jener aufzuzeigen und sich hierin einzumischen. Die Rede ist hier von mangelnden Ressourcen, Ungleichheiten, Exklusion, Familienarmut, Kinderarmut, Ausbildungsarmut und anderen Themen (vgl. ebd., 42f.).

Prävention:

Innerhalb des „Prinzip der Prävention“ (ebd., 43.) gibt es zwei unterschiedliche Formen. Bei der „primären Prävention“ (ebd.) handelt es sich um das Erzeugen von Strukturen zur Bewältigung des Alltags und seinen einhergehenden „normalen“ Herausforderungen. Die „sekundäre Prävention“ (ebd.) meint das Abfangen von Krisen, die aufgrund der Lebensumstände der Adressat_innen vorhersehbar sind (vgl. ebd., 43f.).

Alltagsnähe:

Der Alltag der Adressat_innen bietet den Ausgangspunkt innerhalb der „Maxime der Alltagsnähe“ (ebd., 44), was sich sowohl auf „das Verständnis der Adressat_innen“ (ebd.) als auch auf die Planung der Hilfe auswirkt. Wie sich Hilfe gestaltet, hängt von der Lebenswelt der Adressat_innen ab. Maßnahmen, die zum „Eigensinn“ der Lebenswelt beitragen, haben Vorrang zu jenen, die neue Strukturen außerhalb der bisherigen Lebenswelt bilden. Dazu gehört auch, dass Projekte beispielsweise innerhalb von Jugendszenen oder „regionalen Sozialräumen“ gestaltet werden (vgl. ebd., 44).

Regionalisierung:

Die räumliche Dimension der Lebenswelt wird im „Prinzip der Regionalisierung“ (ebd., 44) aufgenommen. Der Fokus liegt auf den „sozialen Raumerfahrungen“, welche durch physische Orte, Zugehörigkeiten zu Kulturen und Ethnien, aber auch durch unterschiedliche Lebensphasen auftreten. Es wird eine Mitgestaltung des Sozialraums durch die Soziale Arbeit gefordert. Angebote sollen präsent und dezentralisiert vorhanden und das Integrieren von Hilfe auch flexibel innerhalb der unterschiedlichen Alltagsverhältnisse innerhalb des Sozialraums möglich sein (vgl. ebd., 44f.).

Integration:

Innerhalb der „Maxime der Integration“ (ebd., 45) geht es in der aktuelleren Diskussion mittlerweile um „Inklusion“ (ebd., 45). Hier gilt die „prinzipielle Gleichheit“ (ebd., 45) für alle und die Anerkennung von Unterschiedlichkeit. In der Lebensweltorientierung geht es vor allem darum, dass alle eine Bewältigung des Alltags innerhalb unterschiedlicher sozialer Bedingungen leben, und dass dies anzuerkennen und gleichwertig ist, egal wie sich der Alltag ausbildet und wie er bewältigt wird (vgl. ebd., 45f.).

Partizipation:

„Partizipation als Prinzip“ (ebd., 46) basiert auf Inklusion und Menschen- bzw. Bürgerrechten und versucht, die „Umgangsregeln der Demokratie“ auch im Kontext der Sozialen Arbeit zu verwirklichen. Die Bewältigung des Alltags und das Ziel, selbsttätig und

selbstbestimmt zu handeln sind dabei der Zielpunkt der Lebensweltorientierten Sozialen Arbeit. Dies soll vor allem durch Verhandlungen zwischen Adressat_innen und Sozialarbeiter_innen über die Hilfestellung ermöglicht werden. Durch strukturelle Hürden innerhalb der Sozialen Arbeit ist dies aber nicht immer bzw. nicht vollends möglich (vgl. ebd., 46).

Da sich die Lebensweltorientierte Soziale Arbeit mit der Lebenswelt bzw. dem Alltag der Adressat_innen beschäftigt, müssen hier mittlerweile auch die Bewältigungsaufgaben und Eigensinnigkeiten innerhalb des Alltags, welche mit Sozialen Medien einhergehen, von den Sozialarbeiter_innen in den Blick genommen werden. Jugendliche erfahren neue Problemlagen und neue Möglichkeiten durch Soziale Medien, was Einfluss auf die Gestaltung ihres Lebens hat. Dies stellt Sozialarbeiter_innen vor die Aufgabe, sich ebenfalls mit Sozialen Medien zu beschäftigen. Dies birgt einige Herausforderungen, bringt jedoch auch einige Chancen für ihre Arbeit mit. Dazu in Kapitel 3.6 mehr.

3.4 Sozialraumorientierung und die Erweiterung um den virtuellen Raum

Thiersch spricht in einer seiner Maximen von Regionalisierung. Sein Anliegen ist es, dass die Soziale Arbeit auch die Gestaltung des Sozialraums in den Blick nimmt. Da sich Jugendliche durch Soziale Medien nicht nur in realen Räumen, sondern auch in virtuellen Räumen aufhalten, wird hier kurz der Sozialraum bzw. Sozialraumorientierung erklärt und warum sich die Offene Jugendarbeit um die Perspektive auf den virtuellen Raum erweitern soll.

In der Sozialen Arbeit wird ein „Sozialraum“ (Früchtel, Budde 2017, 845) als eine Vereinigung aus „sozialen Prozessen“ (ebd.) und „geographischen Orten“ (ebd.) angesehen. In diesem kommen sowohl Besitz- als auch Machtverhältnisse durch die Positionierung eines Menschen im Sozialraum zum Vorschein, welche durch Prozesse der An- und Enteignung entsteht (vgl. ebd.). Dabei ist der Sozialraum „durch gesellschaftliche Verhältnisse“ gekennzeichnet, wodurch „Handlungsräume“ eingeschränkt oder erweitert werden können (vgl. Deinet, Krisch 2013, 312).

Gleichzeitig ist das Konzept des Sozialraums auch mit einer „humanökologischen Perspektive“ versehen. Die soziale Umwelt spielt im Leben der Menschen eine maßgebliche Rolle, da Chancen und Möglichkeiten von diesen Verbindungen entweder begrenzt oder erweitert werden. Die sozialraumorientierte Soziale Arbeit fokussiert sich deshalb auf

Prozesse, in welchen die Raumkonstruktion mit ihren einhergehenden Konsequenzen, Intentionen und Plänen, sowie an ihr beteiligte Akteure sichtbar werden (vgl. ebd.). Das Ziel der sozialraumorientierten Sozialen Arbeit ist es, „geschützte Räume ohne dysfunktionale Be- und Ausgrenzungen zu organisieren, Räume zu öffnen, Handlungsspielräume und Nutzungsmöglichkeiten von und für Adressat_innen Sozialer Arbeit zu steigern, indem deren Gestaltungswille ernst genommen wird“ (ebd.).

Wie in Kapitel 2.5 beschrieben, werden Sozialräume nun durch virtuelle Räume erweitert. Auch Ketter sieht im Handeln von Jugendlichen online eine „Nutzung, Aneignung und Produktion von Sozialräumen“ (Ketter 2019, 299). Ihr Argument ist die Tatsache, dass es sich auch im Internet, auch wenn mit der Hilfe von Technik geschaffen, um soziale Prozesse handelt (vgl. ebd., 300). Ihr ist es ein Anliegen, die Trennung zwischen realem und virtuellem Handeln aufzuheben, weshalb sie für die Umschreibung vom „Konglomerat der Sozialräume“ (ebd., 301) das Attribut ‚vireal‘ verwendet (vgl. ebd.).

Laut ihr wird es Zeit, dass sich die Jugendarbeit um den „Aspekt der medialen Raum(de)konstruktion“ (ebd., 302) ergänzt und modifiziert, weshalb sie für die Methode der „Virealen Sozialraumaneignung“ (Ketter 2019, 302) plädiert. Sie bietet Jugendlichen an, sich mit ihrem eigenen Selbst und ihrer Umwelt auseinanderzusetzen und in ihren Handlungen zu unterstützen (vgl. ebd.). Dabei kommen vier unterschiedliche Methoden zum Einsatz: Jugendarbeit im und mit dem Internet, Mobile Jugendmedienbildung, digitale Jugendbildung bzw. Cyberwork (vgl. Ketter 2019, 303-306), virtuell-aufsuchende Jugendsozialarbeit und Jugendarbeit (Bollig, Keppeler 2015).

3.5 Digitale Jugendarbeit

Die Veränderungen, die Digitalisierung und Mediatisierung für die Lebenswelt und den Alltag der Adressat_innen mit sich bringen, sind mittlerweile in der Offenen Jugendarbeit zu erkennen. Deshalb hat auch die Europäische Kommission (2018) darauf reagiert und eine Definition für die Form der „Digitalen Jugendarbeit“ veröffentlicht. „Digital Youth Work“ bedeutet:

„Digital youth work means proactively using or addressing digital media and technology in youth work. Digital youth work is not a youth work method – digital youth work can be included in any youth work setting (open youth work, youth information and counselling, youth clubs, detached youth work, etc.). Digital youth work has the same goals as youth work in general, and using digital media and technology in youth work should always support these goals. Digital youth work

can happen in face-to-face situations as well as in online environments – or in a mixture of these two. Digital media and technology can be either a tool, an activity or a content in youth work” (European Commission 2018, 7).

Somit wird klar, dass es bei Digitaler Jugendarbeit um die Implementierung neuer Zugänge, Themen und Handlungsweisen geht, die immer noch die Ziele der Offenen Jugendarbeit und damit der Lebensweltorientierung und Sozialraumorientierung verfolgt. Es geht um keine grundlegende Veränderung der Jugendarbeit, sondern um Ergänzung jener mit digitalen Medien, also mitunter Sozialen Medien. Mit dieser Ergänzung der täglichen Arbeit der Sozialarbeiter_innen gehen aber nicht nur Chancen, sondern auch Herausforderungen einher.

3.6 Chancen und Herausforderungen in der Verwendung von Sozialen Medien in der Offenen Jugendarbeit

In den vorangegangenen Kapiteln wurde nun erläutert, dass aufgrund des Selbstverständnisses der Offenen Jugendarbeit es notwendig ist, dass sich Einrichtungen der Offenen Jugendarbeit den Sozialen Medien zuwenden. Dahingehend werden in diesem Kapitel nun die Chancen, aber auch die Herausforderungen, die mit der Verwendung von Sozialen Medien einhergehen, erarbeitet, um ein differenzierteres Bild zu schaffen. Konkret erarbeitet werden diese an den Beispielen von Instagram und WhatsApp.

Hier muss hinzugefügt werden, dass sich zu diesen beiden Beispielen keine wissenschaftliche Literatur finden lässt. Jedoch gibt es wissenschaftliche Artikel, die sich der Nutzung von Facebook in der Offenen Jugendarbeit widmen (Alfert 2013, 2015; Fuchs, Goldoni 2013). Deren Ideen wurden für dieses Kapitel herangezogen und auf Instagram sowie WhatsApp übertragen. Außerdem wurde das Konzept der „virtuell-aufsuchenden Jugendarbeit“ (Bollig, Keppeler 2015) herangezogen. Hierbei handelt es sich zwar um eine Form der mobilen Jugendarbeit, allerdings wurden auch diese Ideen betrachtet, um sie generell für die Offene Jugendarbeit zu übernehmen.

Somit teilt sich dieses Kapitel in die Chancen und in die Herausforderungen von Sozialen Medien auf. Diese zielen auf die Verwendung der Sozialen Medien durch die Sozialarbeiter_innen in den Einrichtungen und auf die damit einhergehenden Themen ab. Für die Chancen von Instagram werden neue Formen des Zugangs und des Kontakts, erhöhte Reichweite und erhöhte Partizipation thematisiert. Und auch für WhatsApp wurden Chancen bezüglich Kontaktaufnahme und Informationsverbreitung ausfindig gemacht.

3.6.1 Chancen in der Verwendung von Sozialen Medien in der Offenen Jugendarbeit

Wie bereits erwähnt, gibt es in der wissenschaftlichen Literatur wenige Befunde zu WhatsApp, weshalb hier auf Internetquellen Bezug genommen wird. Außerdem werden von der Autorin beobachtete Praxisumsetzungen herangezogen. Begonnen wird mit den Chancen von Instagram. Im zweiten Kapitel werden die Chancen von WhatsApp beleuchtet.

3.6.1.1 Die Chancen von Instagram

Wie Instagram genau funktioniert, wurde bereits in Kapitel 2.3.4 näher betrachtet. Es ist derzeit eines der am meisten benutzten Sozialen Medien von Jugendlichen (vgl. hierzu Kapitel 2.4). Durch das Anlegen eines Profils auf Instagram für die Mitarbeiter_innen einer Einrichtung entstehen neue Möglichkeiten der Erreichbarkeit und Zugänglichkeit sowohl auf der Seite der Jugendlichen als auch der Mitarbeiter_innen. Außerdem erhöht sich durch die Nutzung von Instagram die Verbreitung von Informationen und im Umkehrschluss die Beteiligung von Jugendlichen in Meinungsumfragen und Entscheidungsprozessen.

Neue Form von Kontakt und Zugang

Als erster Aspekt im Sinne einer erweiterten Form des Kontaktes oder Zugangs soll hier der öffentliche Auftritt der Einrichtung genannt werden. Bisher höchstwahrscheinlich über eine Homepage öffentlich aufgetreten und nur über einen Link erreichbar, kann sie nun über ein Instagram-Profil noch einfacher für die Jugendlichen zugänglich gemacht werden. Über Soziale Medien kann eine Einrichtung über sich und ihre Tätigkeiten informieren, zeigen, für welche Zielgruppen sie Ansprechpartnerin ist und welches professionelle Selbstverständnis sie verfolgt (vgl. Alfert 2013, 91). Auf Instagram kann dies zum Beispiel im Info-Feed, in Story-Highlights oder generell auf Fotos im allgemeinen Feed festgehalten werden. Weiters können Informationen und Neuigkeiten über vergangene, zukünftige oder zum Zeitpunkt des Postings stattfindende Veranstaltungen, Änderungen im Tagesgeschehen der Einrichtung und vieles ohne großen Aufwand mehr zeitnah, unkompliziert und schnell geteilt werden (vgl. Fuchs, Goldoni 2013, 120). Der erste Zugang bzw. die erste ‚Bekanntheit‘ mit der Einrichtung zeigt sich dadurch niederschwellig und ist informativ und spannend, wenn sie dementsprechend gestaltet wird.

Außerdem kann Instagram zur Verbreitung von generellen Informationen dienen. Es können tagesaktuelle Informationen geteilt werden, wie zum Beispiel Zeitungsartikel,

YouTube- oder Fernsehbeiträge (vgl. Fuchs, Goldoni 2013, 122). Weiters können sowohl Informationen geteilt werden, die den Sozialraum der Jugendlichen betreffen, als auch Neuigkeiten zu jugendpolitischen oder gesundheitspräventiven Themen (vgl. ebd.) und Informationen zu virtuellen Unterstützungssystemen und anderen Online-Angeboten (vgl. Bollig, Keppeler 2015, 104f.). Letztendlich können auch Themen angesprochen werden, die zur Medienkompetenz der Jugendlichen beitragen (vgl. Alfert 2015, 80). Da sich die Einrichtung selbst auf Instagram präsentiert und selbst mit Sozialen Medien beschäftigt, erscheint dieses Thema Jugendlichen potentiell näher als vorher. Außerdem wird das Behandeln von solchen Themen durch einen Post oder eine Story weniger aufdringlich empfunden (vgl. Alfert 2013, 93) als durch direktes Ansprechen oder Thematisieren in der Einrichtung. Aus eigener Beobachtung wurde auch wahrgenommen, dass Sozialarbeiter_innen der mobilen Jugendarbeit in den Stories von Instagram die Jugendlichen wissen lassen, wo sie sich gerade auf den Straßen in der Umgebung befinden und sind somit für die Jugendlichen leichter auffindbar.

Dass Jugendliche der Instagram-Seite der Einrichtung folgen, wird den Sozialarbeiter_innen der Einrichtung in ihrem eigenen Instagram Profil angezeigt. Dadurch besteht die Möglichkeit, den Jugendlichen ebenfalls zu folgen. Erlauben die Jugendlichen den Zugriff auf das Profil, wenn es nicht von vorneherein öffentlich ist, können die Sozialarbeiter_innen dieses einsehen und dadurch Informationen über die Jugendlichen einholen (vgl. Fuchs, Goldoni 2013, 122), entweder über Fotos, Kommentare, Stories oder den Info-Feed des Profils. Doch es können nicht nur Informationen eingeholt werden, sondern es kann auch Präventionsarbeit geleistet werden. Durch das Sichtbarwerden der Profile von Jugendlichen für die Sozialarbeiter_innen können diese den Jugendlichen auch Feedback zu deren Selbstdarstellung und Selbstbild (vgl. ebd., 120) auf Instagram geben. Dabei können Sozialarbeiter_innen durch ihre Anwesenheit in Instagram auch auf dritte Personen, die sich auffällig verhalten und Jugendliche belästigen, aufmerksam und dadurch entsprechende Schritte gegen diese eingeleitet werden (vgl. ebd., 126).

Eine weitere Form des Zugangs und Kontakts stellt sich über die Direct Messages dar, welche sich Sozialarbeiter_innen und Jugendliche senden können. Über diesen Chat sind die Einzelpersonen direkt zugänglich, ohne dass jemals eine Telefonnummer ausgetauscht wurde. Dies bietet ebenfalls eine niederschwellige Kontaktgelegenheit für die Jugendlichen (vgl. Fuchs, Goldoni 2013, 120). Der Austausch über das Chat-Portal muss jedoch als Ergänzung angesehen werden (vgl. Bollig, Keppeler 2015, 104). Solange es sich um rein sachliche Informationen handelt, zum Beispiel um die

Öffnungszeiten der Einrichtung, sind solche Chat-Gespräche unbedenklich (vgl. Bollig, Keppeler 2015, 105).

Trotzdem bieten Soziale Medien auf vielfältige Weise die Möglichkeit, Beziehungen zu gestalten, aufzunehmen, aufrechtzuerhalten oder zu intensivieren (vgl. Alfert 2013, 92; Fuchs, Goldoni 2013, 123). Eine weitere Form der Beziehungsarbeit benennen Fuchs und Goldoni: das Kommentieren. Wobei es unter den von ihnen Befragten hierzu unterschiedliche Meinungen gibt: Einerseits sehen sie sich nicht berechtigt, die lebensalltäglichen Geschehnisse der Jugendlichen online zu kommentieren. Andererseits gibt es das Argument, dass Jugendliche sich darüber bewusst sind, dass die Sozialarbeiter_innen sich ebenfalls auf ihren Profilen aufhalten können (vgl. Fuchs, Goldoni 2013, 124).

Erhöhte Reichweite und Beteiligung

Wie bereits oben erwähnt, bieten Soziale Medien die Möglichkeit, Informationen ohne hohe Kosten und auch im gewissen Sinne weitreichender zu verbreiten, als im realen Leben. Wird zum Beispiel spontan in der Einrichtung gekocht, kann dies in Instagram gepostet werden. Dadurch werden nicht nur die Jugendlichen, die gerade in der Einrichtung und vielleicht noch deren Freunde, die angerufen werden können, erreicht, sondern auch Jugendliche, die nicht vor Ort sind oder einer anderen Clique als die anwesenden Jugendlichen angehören. Zusätzlich können so auch Jugendliche, die schon lange nicht mehr in der Einrichtung waren oder außerhalb davon schon lange nicht mehr angetroffen wurden, oft noch erreicht werden (vgl. Fuchs, Goldoni 2013, 120).

Zur erhöhten Reichweite in Bezug auf die Verteilung von Informationen, kommt die erhöhte Reichweite in Meinungsumfragen und bei Mitbestimmungen in Entscheidungen zu Projekten oder Ausflügen hinzu (vgl. Fuchs, Goldoni 2013, 124; Alfert 2013, 93), wodurch sich auch die Beteiligung erhöht. Auf Instagram können in Stories unterschiedliche Tools installiert werden, die entweder zur Abstimmung zu einem Thema verhelfen oder das Sammeln von Vorschlägen zu bestimmten Themen unterstützt. Auch die Kommentarfunktion kann hierfür genutzt werden (vgl. Alfert 2016, 80). Diskussionen in den Kommentaren zu Beiträgen können in die Planung zu Projekten miteinbezogen werden (vgl. Fuchs, Goldoni 2013, 123). Auch jugendpolitische Themen können den Jugendlichen so näher gebracht und Feedback dazu eingeholt werden (vgl. Fuchs, Goldoni 2013, 12). Diese Informationen können einen Beitrag zur Lobbyarbeit leisten (vgl. Bollig, Keppeler 2015, 106), indem zum Beispiel mithilfe von Instagram erhobene Meinungsumfragen mit in die Diskussion genommen werden. Letztendlich können die Jugendlichen so

auch für Themen begeistert und sogar zum selbstbestimmten Handeln in den unterschiedlichsten Kontexten animiert werden (vgl. Fuchs, Goldoni 2013, 124).

3.6.1.2 Die Chancen von WhatsApp

WhatsApp kann, auch wenn es keine Plattform wie Instagram, sondern ein Instant-Messenger ist (siehe Kapitel 2.3.5) in der Offenen Jugendarbeit einen Beitrag leisten, um Jugendliche zu erreichen und Kontakte zu halten. Außerdem kann es als eine Form des Erstkontaktes mit der Einrichtung dienen und zur effektiven und weiten Informationsverbreitung beitragen.

Kontaktaufnahme via WhatsApp

Eine der beforschten Einrichtungen, das „JAM – Jugendarbeit Mobil“ in Innsbruck Ost, weist auf der eigenen Homepage¹ aus, dass die Mitarbeiter_innen unter anderem über WhatsApp erreichbar sind. Dies ist für Jugendliche eine gute Möglichkeit, um über WhatsApp einen Erstkontakt mit der Einrichtung bzw. den Mitarbeiter_innen herzustellen. Wenn die Jugendlichen zum Beispiel Fragen zur Einrichtungen haben, bevor sie dort erscheinen wollen, können sie die Mitarbeiter_innen ohne Hürde einfach erreichen. WhatsApp kann aber auch generell als Kommunikationsmittel funktionieren, um mit Sozialarbeiter_innen bzw. Jugendlichen in Kontakt zu bleiben.

Informationsverbreitung über Gruppen bzw. Broadcast

WhatsApp besitzt neben der normalen Chat-Funktion auch eine Gruppenfunktion bzw. seit geraumer Zeit eine Broadcast-Funktion (siehe Kapitel 2.3.5). Somit können entweder Gruppen mit den Jugendlichen bzw. Broadcastlisten erstellt werden, um, zum Beispiel, Informationen zu Projekten, Veranstaltungen oder Neuigkeiten zu verbreiten (vgl. Saferinternet 2019). Im Gegensatz zu Instagram gibt es hier die Möglichkeit der Verge-
wisserung, dass Nachrichten gelesen werden: Entweder indem um eine Reaktion der Jugendlichen gebeten wird, oder über die Lesebestätigung (vgl. Kapitel 2.3.5) sofern Jugendliche diese bei sich selbst aktiviert haben.

3.6.1.3 Fazit

Zusammenfassend kann gesagt werden, dass sowohl Instagram als auch WhatsApp neue Möglichkeiten des Kontakts, des Zugangs, der Kommunikation und letztendlich der

¹ Siehe: <http://jugendarbeit-mobil.at/wp/team/> Zuletzt: 28.11.2019.

Vernetzung bieten, und dies in einem niedrigschwelligen Sinne. Durch die erhöhte Reichweite kann weitaus zeit- und auch ressourcensparender gearbeitet werden, da zum Beispiel Zeit und Geld für die Gestaltung, Verteilung und den Druck von Flyern für eine bevorstehende Veranstaltung wegfallen. Außerdem kann damit gerechnet werden, dass mehr Jugendliche online gestellte Inhalte sehen, da aufgrund der starken Verbreitung von Smartphones und der hohen Anzahl an Nutzer_innen von Instagram und WhatsApp etwas zeit- und vor allem ortsunabhängig veröffentlicht werden kann (vgl. Alfert 2016, 79). Fuchs und Goldoni gehen hier sogar soweit, dass sie beispielsweise die Verwendung von Facebook als „Beziehungs- und Netzwerkpflge“ (Fuchs, Goldoni 2013, 130) bezeichnen.

3.7 Herausforderungen in der Nutzung von Sozialen Medien in der Jugendarbeit

Die Herausforderungen, die hier behandelt werden, entstehen hauptsächlich durch die Verwendung von Sozialen Medien im Kontext von Einrichtungen der Offenen Jugendarbeit. Das bedeutet, es handelt sich um strukturelle Herausforderungen bzw. um Bedingungen, die Soziale Medien vorgeben, und mit welchen vor allem Sozialarbeiter_innen zum Schutz ihrer Adressat_innen und auch sich selbst umgehen lernen müssen. Deshalb steht zu Beginn die strukturelle Herausforderung des Ausbalancierens von Nähe und Distanz im Sinne des Verhaltens von Sozialarbeiter_innen im Netz und der Trennung von Beruflichem und Privatem. Im zweiten Kapitel wird das Thema Big Data genauer betrachtet, und was dies im Kontext von Instagram und WhatsApp bedeutet. Das letzte Unterkapitel bildet der Datenschutz. Hier wird die neue Datenschutz-Grundverordnung (DSGVO) kurz aufgegriffen und auf die Datenschutzrichtlinien von Instagram und WhatsApp eingegangen und deren datenschutzrechtliche Problemlagen genauer betrachtet.

3.7.1 Das Ausbalancieren von Nähe und Distanz

Die Einführung von Sozialen Medien in den Arbeitsalltag von Sozialarbeiter_innen bringt strukturelle Herausforderungen mit sich. Damit ist erstens das Ausbalancieren von Nähe und Distanz beziehungsweise das Ausdiskutieren des „Rollenverständnis[ses]“ (Fuchs, Goldoni 2013, 127) der Sozialarbeiter_innen in den Sozialen Medien gemeint. Denn treten Sozialarbeiter_innen online auf, haben sie, wie oben beschrieben, oft auch Zugang zu den Profilen der Jugendlichen selbst. Hier ist es wichtig, auszuhandeln, inwieweit sich Sozialarbeiter_innen den Jugendlichen online nähern dürfen (z.B. Beiträge kommentier-

en, liken). Fuchs und Goldoni bringen hier die Schlagworte „Erkennen von Grenzen“ und „sich als Gast fühlen“ ein. Sie betonen, dass es wichtig ist, gemeinsam mit den Jugendlichen zu besprechen, inwieweit sich die Sozialarbeiter_innen online auf deren Profilen einbringen dürfen, und dass dies immer wieder neu diskutiert werden sollte (vgl. Fuchs, Goldoni 2013, 125).

Zweitens sind Grenzen nicht nur bei den Jugendlichen zu beachten, sondern auch bei den Sozialarbeiter_innen, und zwar im Sinne der Trennung von Beruflichem und Privatem. Nicht nur in der realweltlichen Jugendarbeit ist dies von Nöten, sondern auch online müssen diese Bereiche getrennt voneinander gehandhabt werden (vgl. Fuchs, Goldoni 2013, 127). Da die Gefahr besteht, dass die Sozialarbeiter_innen 24 Stunden für die Jugendlichen erreichbar sind, wenn sie ein Profil auf Instagram oder WhatsApp besitzen, muss auch hier festgelegt werden, wann genau sie tatsächlich erreichbar sind (vgl. Fuchs, Goldoni 2013, 127; Bollig, Keppeler 2015, 108). Die Empfehlung ist, dass Sozialarbeiter_innen nur während ihrer Dienstzeiten für die Jugendlichen erreichbar sind (vgl. ebd.), auch wenn dadurch Anfragen nicht zeitnah beantwortet werden können (vgl. Fuchs, Goldoni 2013, 127).

Neben dieser strukturellen Herausforderung, die sich aufgrund konkreter Schritte meist gut lösen lässt, gibt es auch Herausforderungen, die aufgrund äußerlicher Umstände in die Einrichtung getragen werden. Damit sind vor allem die Herausforderungen gemeint, welche Big Data und der Datenschutz mit sich bringen.

3.7.2 Die Herausforderung von Big Data

Bevor auf die Herausforderungen von Big Data eingegangen wird, soll das Thema an sich noch einmal genauer betrachtet werden. Deshalb stehen zu Beginn des Kapitels die Definition von Big Data und die Bereiche, welche beeinflusst werden. Danach wird ein genauer Blick auf Instagram und WhatsApp geworfen und was im Sinne von Big Data beachtet werden muss, wenn sie in der Offenen Jugendarbeit verwendet werden.

3.7.2.1 Definition von Big Data

Nach Radtke und Litzel (2019) umfasst der Begriff Big Data zwei Bereiche: Einerseits beschreibt er die rapide steigende Menge an Daten, die ständig über technische Geräte jeglicher Art produziert werden. Andererseits werden damit auch technologische Entwicklungen benannt, die Lösungen für Unternehmen bieten, damit sie diese riesige Menge an Daten zu ihrem Vorteil verarbeiten können. Vor allem „unstrukturierte

Daten“ (Radtke, Litzel 2019) aus sozialen Netzwerken machen dabei einen großen Teil der Datenmenge aus (vgl. ebd.). Dazu gehören zum Beispiel Texte, Bilder, Videos, Tweets und Blogs (vgl. Bitkom 2015, 14). Den Rest der Datenmenge bilden „strukturierte“ und „semistrukturierte“ Daten (vgl. Luber, Litzel 2017). Strukturierte Daten sind jene, die ein gewisses Format besitzen, wodurch sie sich von vorneherein in bestimmte Strukturen einordnen lassen. Semistrukturierte Daten sind zum Beispiel E-Mails, die durch Sender_in, Empfänger_in und Betreff eine gewisse Struktur aufweisen, der Inhalt als Text jedoch ohne Struktur vorhanden ist (vgl. ebd.).

Genauer charakterisiert wird Big Data mit „vier Facetten“ (vgl. Bitkom 2015, 13). Dazu zählen „Volume“, „Variety“, „Velocity“ und „Analytics“. Unter „Volume“ fällt die „Datenmenge“, also die Zahl an Daten, die einem Unternehmen zur Verfügung stehen. „Variety“, also „Datenvielfalt“, summiert die Art von Daten, die verfügbar sind. „Velocity“ bezeichnet die Geschwindigkeit, in welcher Daten verarbeitet und ausgewertet werden. Und „Analytics“ umfasst letztendlich die unterschiedlichen Methoden, mit welchen Daten analysiert werden, um „zur möglichst automatisierten Erkennung und Nutzung von Mustern, Zusammenhängen und Bedeutungen“ beizutragen (vgl. Bitkom 2015, 13f.).

So komplex wie sich der Bereich von Big Data darstellt, so komplex sind auch die Daten, die erhoben bzw. produziert werden können. Sie können nicht nur in unstrukturierte, semistrukturierte und strukturierte Daten, sondern auch nach ihrem Ursprung eingeteilt werden. Die Unterscheidung wurde von Experten der OECD vorgeschlagen (OECD 2014, 5):

- „provided data“: Diese Daten sind mit Absicht hergestellte Daten, bei welchen bewusst sein sollte, dass sie erstellt wurden, z.B. beim Posting in Sozialen Medien, beim Kaufen mittels Kreditkarte oder beim Ausfüllen von Eingabemasken online.
- „observed data“: Dies sind „Beobachtungs- oder Metadaten“ (Gapski 2018, 81), die bereits von anderen beobachtet wurden. Sie entstehen entweder im Moment der Erstellung oder werden weitergesendet. Sie können auch unbewusst erzeugt werden, wie etwa Material einer Überwachungskamera oder Zeit- und Ortsangabe bei einem Posting in Sozialen Medien.
- „derived data“: Dies sind Daten, die mithilfe von anderen Daten berechnet werden. Sie lassen bereits die Herstellung von Klassifizierungen und Mustern zu, welche später für „predictive purposes“ genutzt werden können. Beispiele hierfür sind die Berechnung der Kundenrentabilität aufgrund der Besuche und Klicks auf

einer Website bzw. die Erfassung von Eigenschaften von gewinnbringenden Kunden für die Weiterverwendung jener in der nächsten Datenkategorie.

- „inferred data“: Diese Daten sind Produkte von „probability-based analytic processes“. Sie werden berechnet, um Muster zu erstellen und um, zum Beispiel, Kaufverhalten, Risikoverhalten oder Lebenserwartung zu berechnen bzw. vorherzusagen. Dies passiert ohne das Wissen jener Personen, welche die Daten erster Ordnung zur Verfügung gestellt haben.

Diese Einteilung der Daten lässt auf unterschiedliche „Bewusstseitsgrade“ (Gapski 2018, 82) ihrer Herstellung schließen, was auch in der Praxis sichtbar wird. Konzepte des Datenschutzes und auch von Bildungsprogrammen beziehen sich hauptsächlich auf Daten der ersten und zweiten Ordnung, wobei sich die Technologien von Big Data hauptsächlich auf die Daten der dritten und vierten Ordnung spezialisieren (vgl. Broemel, Trute 2016, 52). Auch die Reflexion dieser Thematik bezieht sich hauptsächlich auf die Daten der ersten Kategorie, zum Beispiel bezogen auf diskriminierende Postings oder generell die Herangehensweise, dass sich vor allem Jugendliche bewusst überlegen sollten, was genau sie posten (vgl. Gapski 2018, 82). Letztendlich ist aber die Reflexion der gesamten Thematik wichtig, vor allem, wenn sich auch Sozialarbeiter_innen in ihrem Arbeitsalltag an der Produktion von Daten beteiligen.

3.7.2.2 Anwendungsbereiche von Big Data

Bei Big Data geht es nicht nur um die Sammlung und Auswertung von Daten aus dem Internet oder Sozialen Medien. Zu Big Data gehört auch die „Vernetzung“ und das Interagieren von Maschinen und Dingen. (vgl. Gapski 2018, 82f.). Die digitalen Sensoren, die in diesem Bereich zum Einsatz kommen, helfen, die Datafizierung voranschreiten zu lassen, die Welt zu vermessen und zu quantifizieren, was wiederum Daten liefert, die ebenfalls ausgewertet werden können (vgl. ebd., 83f.). Und auch das „Maschinelle Lernen“ (Luber, Litzel 2016) gehört zu Big Data: Computer, die auf Algorithmen basieren, werden mit Daten gespeist, welche sie analysieren und sie zu einer Lösung kommen lassen. „Es wird quasi künstliches Wissen aus Erfahrungen generiert“ (Luber, Litzel 2016), wo wir uns eigentlich in einem Teilbereich der Künstlichen Intelligenz befinden (vgl. ebd.).

Diese Ausführung ist jedoch eine besonders ‚techniklastige‘ Einteilung von Big Data. Niels Brügger greift die Einteilung nach Alexander Filipovic (2014) auf und ergänzt sie

in seinem Beitrag mit weiteren Beispielen. Die folgende Aufschlüsselung bezieht sich auf den Beitrag von Niels Brügger (vgl. Brügger 2015, 51-62).

Laut den beiden Autoren entstehen durch Big Data weitere „Umwelten“, in denen sich Menschen zurecht finden müssen, wie „Datenökonomie“, „Überwachung“, „Vorhersagestrukturen“ und „Manipulation“ (Brügger 2015, 52). Mit ersterem ist gemeint, dass sich Unternehmen durch die Sammlung und Analyse von Daten einen Vorteil an Informationen schaffen, der gleichzeitig zu einem Wettbewerbsvorteil führt. Folgend kann gesagt werden, dass daraus eine „radikale Ökonomisierung aller Lebensäußerungen“ (ebd.) entsteht, weil jedes „Gefällt mir“, jeder Kontakt, Kauf oder Reise zu Geld gemacht werden kann. Als Beispiel für zweiteres, die Überwachung, könnte eine Autoversicherung genannt werden, die aufgrund der Überwachung des Fahrstils einer Person und dessen Auswertung entweder höher oder niedriger ausfällt. Dies ist letztendlich auch ein Eingriff in die Privatsphäre der Autobesitzer_innen. Würden diese aber ihre Privatsphäre schützen und die Überwachung nicht zulassen, würde Misstrauen aufkommen durch die Frage, ob die Autobesitzer_innen etwas zu verbergen hätten. Drittens wird unter „Vorhersagestrukturen“ verstanden, dass aufgrund von Daten Vorhersagen über „zukünftige Handlungen“ stattfinden können. Hiermit ist nicht nur Kaufverhalten gemeint. Solche Strukturen werden mittlerweile auch in der Bekämpfung von Kriminalität verwendet (vgl. Gapski 2018, 86f.). Als letztes nennt Filipovic bzw. Brügger die Möglichkeit der Manipulation durch Big Data. Vor allem Emotionen spielen hier eine große Rolle. Als Beispiel nennt Brügger die Auswertung der Emotionen von Kund_innen, bevor sie für ein Kaufgespräch angerufen werden. Aufgrund der Auswertung wissen die Verkäufer_innen, welche Verkaufsstrategie sie anwenden müssen, um die Kund_innen zu einem Kauf zu bewegen (vgl. Brügger 2015, 52f.).

Anhand dieser Szenarien wird klar, dass es immer mehr zu unseren Lebensrealitäten dazugehört, dass Computer und Maschinen mittels Sensoren Daten senden und mitkommunizieren (vgl. Gapski 2018, 80), ohne dass wir diese Entwicklungen aufhalten könnten, geschweige denn dass sie uns wirklich bewusst sind bzw. überhaupt bewusst sein können. Da sich Jugendliche viel in Sozialen Netzwerken aufhalten und, wie bereits oben erwähnt, vor allem unstrukturierte Daten aus Sozialen Medien für Unternehmen interessant sind, welche nun auch Sozialarbeiter_innen produzieren, wirft das nächste Kapitel noch einmal einen genaueren Blick auf Facebook, Instagram und WhatsApp, da sich genau bei diesen drei Anbietern eine Besonderheit ergibt.

3.7.2.3 Big Data bei Facebook, Instagram und WhatsApp

Die Besonderheit bei Facebook, Instagram und WhatsApp besteht in deren Zugehörigkeit zu einem einzigen Unternehmen. Facebook hat im April 2012 Instagram (vgl. Der Standard 2012) und im Februar 2014 WhatsApp (vgl. Paukner 2014) gekauft und übernommen. Somit stehen einem Konzern Daten über Millionen von Nutzer_innen aus zwei Sozialen Netzwerken und einem Instant Messenger zur Verfügung. Folgend kann davon ausgegangen werden, dass die Berechnung und Erstellung von ‚derived data‘ und ‚inferred data‘ und dadurch der Einsatz von predictive analytics leichter stattfindet (vgl. Klicksafe 2019), als bei anderen Unternehmen, die sich vorher vielleicht sogar Datensätze zukaufen mussten.²

Daraus ist zu schließen, dass vor allem die Verwendung von Facebook, Instagram und WhatsApp in ein und derselben Einrichtung gut überlegt sein sollte, vor allem, wenn alle drei Accounts auf die gleiche E-Mail-Adresse bzw. gleiche Telefonnummer laufen. Es wird dadurch einfacher, Daten zu verknüpfen und auf die gleiche Person zurückzuführen. Für dieses Dilemma gibt es jedoch keine zufriedenstellende Lösung. Das einzige, was getan werden kann, ist die Verminderung von Datenpreisgabe und die ständige Reflexion darüber.

3.7.3 Die Herausforderung in Bezug auf den Datenschutz

Eine weitere Herausforderung ist die des Datenschutzes, und zwar aus mehrseitiger Sicht. Dieses Kapitel widmet sich unterschiedlichen Datenschutzregelungen, die Sozialarbeiter_innen von unterschiedlichen Institutionen auferlegt werden. Begonnen wird mit dem Datenschutz im Sozialbereich, wobei hier bereits die neue EU-übergreifende Datenschutzgrundverordnung miteinbezogen wird. Danach werden die Datenschutzregelungen von Instagram und WhatsApp genauer betrachtet. Die Problemlagen mit dem Datenschutz sind nicht strikt von den Problemlagen mit Big Data trennbar, weshalb hier Überschneidungen auftreten werden.

3.7.3.1 Datenschutz und Sozialbereich – Datenschutzgrundverordnung

In Bezug auf den Datenschutz im Sozialbereich wird davon ausgegangen, dass sich die Sozialarbeiter_innen in ihrem Selbstverständnis so sehen, dass sie die Pflicht haben,

² Wie und welche Daten Instagram und WhatsApp an Facebook senden, wird sehr genau in ihren Datenschutzrichtlinien beschrieben. Verfügbar unter www.instagram-helpcenter.com bzw. unter www.whatsapp-datenschutzrichtlinie.com (letzter Zugriff am 28.11.2019).

die Daten der Adressat_innen zu schützen und einer Verschwiegenheitspflicht unterliegen. Die Einrichtung an sich unterliegt jedoch der neuen Datenschutz-Grundverordnung (DSGVO)³, die seit 25. Mai 2018 rechtskräftig ist. Sie löst die Datenschutzrichtlinie 95/46/EG ab und bildet nun die Basis für das allgemeine Datenschutzrecht in der gesamten EU und in Österreich, wo sie „unmittelbar anwendbar“ (Österr. Datenschutzbehörde o.A.) ist und durch das österreichische Datenschutzgesetz (DSG) nur ergänzt wird (vgl. ebd.). Sie gilt nicht nur für kommerzielle, sondern auch für soziale Unternehmen und Dienstleister jeglicher Ausmaße und Rechtsformen (vgl. Pilgermair 2018, 239). Dadurch entstehen neue Pflichten für soziale Einrichtungen und neue Rechte für die Adressat_innen. Dazu findet sich auf der Homepage der POJAT ein Leitfaden zur DSGVO, der sich speziell an Einrichtungen der Offenen Jugendarbeit richtet.⁴

An dieser Stelle soll der Blick nur auf zwei besondere Wichtigkeiten im Rahmen der Verwendung von Sozialen Medien gerichtet werden: die gesetzlich erlaubte Verwendung von Fotos von Klient_innen und auch Mitarbeiter_innen und die neuen Informationspflichten der Einrichtung. Für die Verwendung von Fotos ist oft eine Einwilligung nötig, da die Verwendung von Fotos in Sozialen Medien selten die anderen in Art. 6 DSGVO genannten Bedingungen erfüllt (vgl. DSGVO (EU) 2016/679, Kap. II, Art. 6). Diese Einwilligung unterliegt bestimmten Bedingungen, welche in Art. 7 DSGVO aufgezählt werden: Sie muss nachweisbar, klar von anderen Sachverhalten getrennt und freiwillig unterschrieben worden sein. Außerdem kann sie von der betroffenen Person jederzeit widerrufen werden, worüber jene vor der Abgabe der Einwilligung informiert worden sein muss (vgl. DSGVO (EU) 2016/679, Kap. II, Art. 7).

Von mündlichen Einwilligungen für die Verwendung von Fotos und Videos wird demnach explizit abgeraten (vgl. Pilgermair 2018, 245). Werden also Jugendliche bei der Ausführung von Projekten oder bei anderen Tätigkeiten im Rahmen der Offenen Jugendarbeit fotografiert und werden diese Fotos auch veröffentlicht, muss eine Einverständniserklärung der auf den Fotos ersichtlichen Jugendlichen vorliegen.

In Artikel 13 der DSGVO werden die Informationspflichten der Einrichtungen festgehalten. Laut diesen müssen die Einrichtungen darüber informieren, welche Daten

³ Der vollständige Titel lautet „Verordnung (EU) 2016/679 des Europäischen Parlaments und des Rates vom 27. April 2016 zum Schutz natürlicher Personen bei der Verarbeitung personenbezogener Daten, zum freien Datenverkehr und zur Aufhebung der Richtlinie 95/46/EG“ (Österreichische Datenschutzbehörde o.A.)

⁴ Verfügbar unter: https://www.pojat.at/fileadmin/user_upload/leitfaden_dsgvo_oja_version_1.0.pdf (Letzter Zugriff: 28.11.2019).

gespeichert werden, für welchen Zweck und wie lange (vgl. DSGVO (EU) 2016/679, Kap. III, Abs. 2, Art. 13, Abs. 1,2). Dazu gehört auch die Aufklärung über die Tatsache, dass zum Beispiel beim in Kontakttreten mit der Einrichtung im Rahmen von Sozialen Medien auch Dritte die Daten speichern (vgl. ebd., Abs. 3). Eine der beforschten Einrichtungen hält diese Informationen zum Beispiel in der Datenschutzrichtlinie der Einrichtung fest (vgl. JAM o.J.).

3.7.3.2 Problemstellungen bezüglich Datenschutz bei Instagram

Von Seiten von Instagram wird den Sozialarbeiter_innen ein anderes Dilemma auferlegt. Wenn eine Einrichtung auf Instagram sehr aktiv ist, könnte es passieren, dass sich Jugendliche, vielleicht mit schon teils sehr sensiblen Daten und Inhalten, über das Direct Messaging an die Sozialarbeiter_innen jener Einrichtung wenden. Hier ist aber besonders Vorsicht geboten. Denn die Nachrichten im Direct Messaging von Instagram sind nicht Ende-zu-Ende verschlüsselt, so wie bei WhatsApp. Instagram speichert die Chat-Historie und nutzt sie für seine Zwecke (vgl. Instagram 2018). Dass sensible Inhalte gesendet werden, sollte also auf jeden Fall vermieden werden, und zwar von Seiten der Jugendlichen und von Seiten der Sozialarbeiter_innen. Von dieser Speicherung kann sich auch jeder und jede selbst ein Bild machen. Die gesamten gespeicherten Daten können mittlerweile selbstständig abgerufen werden, da Instagram aufgrund Art. 15 der DSGVO dazu verpflichtet (vgl. DSGVO (EU) 2016/679, Kap. III, Abs. 2, Art. 15), den User_innen Auskunft über die gespeicherten Daten zu geben. Bei Instagram in den Profileinstellungen kann unter „Privatsphäre und Sicherheit“ eine Anfrage zu einem „Daten-Download“ an Instagram gestellt werden, wodurch per E-Mail ein Ordner zugesendet wird, in dem sich jene befinden und durchgelesen werden können.

Eine weitere datenschutzrechtliche Problemlage ergibt sich mit Fotos. Instagram baut in seiner Verwendung hauptsächlich auf Fotos und Videos auf. Versucht nun eine Einrichtung per Instagram Fotos zu teilen, um auf vergangene, aktuelle oder bevorstehende Events oder dergleichen aufmerksam zu machen, muss auf jeden Fall eine Einwilligung der Jugendlichen für die Veröffentlichung dieser vorliegen, wie bereits im vorigen Kapitel erklärt. Diesbezüglich kann noch etwas weitergedacht werden. Auf den Fotos können Personen verlinkt bzw. getaggt werden, wodurch für andere Personen ersichtlich wird, welche Profile und somit Personen sich auf den Fotos befinden. Dies sollte aus zwei Gründen vermieden werden: Einerseits, um die Jugendlichen für fremde Personen nicht sichtbar zu machen. Andererseits um somit das Herstellen von weiteren Metadaten für Instagram und Facebook zu vermeiden. Die letztere Vorsichtsmaßnahme könnte jedoch

hinfällig werden, wenn Jugendliche die Gesichtserkennung in ihren Profilen aktiviert haben. Auch auf diese hat Instagram Zugriff (vgl. Instagram 2018). Somit wäre es Instagram vermutlich von vorneherein möglich, die Fotos der Einrichtung mit den Jugendlichen in Verbindung zu bringen. Die erste hier genannte Vorsichtsmaßnahme würde aber bestehen bleiben.

3.7.3.3 Problemstellungen bezüglich Datenschutz bei WhatsApp

WhatsApp vermerkt auf seiner offiziellen Homepage, dass Datenschutz und Privatsphäre oberste Priorität haben. Um diesem Vorsatz nachzukommen, hat WhatsApp eine Ende-zu-Ende-Verschlüsselung eingeführt, die sozusagen Nachrichten mit einem Schloss versehen und wo nur Sender_in und Empfänger_in den Schlüssel haben, um diese zu öffnen. Das bedeutet, WhatsApp selbst oder andere Dritte können in diesem Fall nicht mitlesen oder im Falle von Sprachnachrichten oder Anrufen nicht mithören (vgl. WhatsApp 2020a).

Die „datenschutzrechtlichen Probleme“ (Thiel 2018, 601) mit WhatsApp ergeben sich also nicht aufgrund der inhaltlichen Kommunikation. Wird WhatsApp in einem Unternehmen, im Falle dieser Arbeit in einer Einrichtung der Offenen Jugendarbeit, genutzt, greift die DSGVO. Wird die App heruntergeladen, wird man dazu aufgefordert der App Zugriff auf alle Kontakte des Handys zu erlauben. Laut Art. 6 Abs. 1 DSGVO benötigt es für diesen Schritt jedoch eine „Rechtsgrundlage“ oder eine Einwilligung eines jeden Kontaktes im Adressbuch. Vordergründig geht es hier nicht um die Personen, die bereits WhatsApp nutzen, sondern um jene, die eben WhatsApp nicht nutzen und deren Einverständnis rechtlich gesehen vonnöten ist. Erteilt aber nur eine Person keine Erlaubnis, ist es nicht mehr möglich, WhatsApp zu installieren, da immer nur das gesamte Kontaktbuch des Handys hochgeladen werden kann (vgl. Thiel 2018, 601).

Ein weiteres Problem stellt die Übermittlung von Daten durch WhatsApp in die USA dar. Zwar ist WhatsApp diese Übermittlung erlaubt, da es am ‚Privacy Shield-Abkommen‘ teilnimmt, welches die EU-Kommission abgesegnet hat. Dieses Abkommen erlaubt registrierten Unternehmen die Vermittlung von Daten in die USA. Jedoch gibt es erhebliche Bedenken gegen dieses Abkommen, da es durch den Europäischen Gerichtshof „unmittelbar für unwirksam“ erklärt werden kann (vgl. ebd., 602).

Letztendlich entspricht auch diese Übermittlung der Daten erneut nicht der DSGVO. Durch Art. 5 Abs. 1 Buchstabe c DSGVO wird das Prinzip der Datensparsamkeit verankert, welchem jedoch durch die Nutzung von WhatsApp nicht Folge geleistet werden

kann, denn WhatsApp ermöglicht es nicht, die Datenübermittlung zu beschränken oder anzupassen (vgl. ebd.).

Laut DSGVO ist es Kindern und Jugendlichen unter 16 Jahren nicht erlaubt, WhatsApp, Instagram und dergleichen zu benutzen. In der Realität ist es für die Kinder und Jugendlichen aber trotzdem möglich, diese Angebote zu nutzen, da sie keinen Nachweis für ihr Alter erbringen müssen. Konsequenzen hat dies keine, denn dies ist weder strafbar für die Kinder und Jugendlichen noch für deren Erziehungsberechtigte. Im schlimmsten Fall könnte WhatsApp den Account löschen. Dies sollte aber ebenfalls nicht der Fall sein, da WhatsApp an den Daten interessiert sein dürfte (vgl. Saferinternet 2019). Die Sozialarbeiter_innen selbst sind nicht dazu verpflichtet, das Alter ihrer Adressat_innen in diesem Kontext zu überprüfen (vgl. ebd.).

3.7.3.4 Problemstellungen bezüglich Datensicherheit

Ein Thema, das ebenfalls zum Datenschutz gehört, ist das der Datensicherheit. Im Bezug auf Soziale Medien ist es wichtig, dass Sozialarbeiter_innen ein Diensthandy benutzen. Dadurch kann vorgebeugt werden, dass eine Vermischung von privater und dienstlicher Kommunikation passiert. Die Vermischung von privater und beruflicher Daten findet nicht statt, wodurch datenschutzrechtliche Risiken minimiert werden können (vgl. Müller 2017).

3.7.4 Fazit

Auch wenn die Verwendung von Sozialen Medien mit einigen Herausforderungen verbunden ist, die nicht so einfach bzw. gar nicht gelöst werden können, sollten sich Einrichtungen der Offenen Jugendarbeit gut überlegen, ob sie in der Einrichtung tatsächlich auf Soziale Medien verzichten wollen. Die Herausforderungen sind zwar da, aber es können einige Maßnahmen getroffen werden, um sich gut gegen diese zu schützen. Diese Handlungsmöglichkeiten werden in Kapitel 9 dieser Arbeit vorgestellt. Außerdem kann argumentiert werden, dass diese Problemlagen für Jugendliche nur aufgrund des Verzichts von Sozialen Medien in der Einrichtung nicht verschwinden werden. Wenn sich Sozialarbeiter_innen aber durch die Verwendung von Sozialen Medien in der Einrichtung ebenfalls mit diesen Problemen auseinandersetzen und versuchen, diese für sich bestmöglich zu lösen, kann daraus ein Dialog entstehen und vieles thematisiert werden, was aufgrund des Verzichts auf Soziale Medien vielleicht außen vor geblieben wäre.

4 Medienkompetenz

Da Soziale Medien heute nicht mehr wegzudenken sind, stellt sich nun die Frage, was getan werden kann, damit Chancen genutzt und mit Herausforderungen umgegangen werden kann. Die Antwort liegt in der Förderung der Medienkompetenz. In diesem Kapitel wird der Begriff der Medienkompetenz kurz vorgestellt. Im Kontext der Sozialen Arbeit differenziert Helbig (2017) zwischen Medienkompetenz und medienpädagogischer Kompetenz für Sozialarbeiter_innen. Auch dies wird hier kurz vorgestellt.

4.1 Definition der Medienkompetenz

Der Begriff der Medienkompetenz basiert auf dem der „kommunikativen Kompetenz“, wie sie zuerst Habermas in die Sozialwissenschaft und schließlich Baacke in die Medienpädagogik eingeführt haben (vgl. Schorb 2010, 257). Unter der kommunikativen Kompetenz wird die Fähigkeit verstanden, sich als Mensch mit verbalen und nonverbalen Symbolen mit anderen verständigen zu können. Dies kann direkt, also über das Sprechen, oder indirekt über Mittler, also Medien, geschehen. Dabei hat die Kommunikation immer ein Ziel vor Augen: das Gestalten und Verändern des Zusammenlebens, also der „sozialen Realität“ (ebd.). Somit bedeutet kommunikative Kompetenz gleichzeitig auch Teilhabe am gemeinsamen und aktiven Gestalten der Gesellschaft (vgl. ebd.). In der Praxis der „Medienpädagogik“ (Baacke 1997) heißt dies, dass Menschen durch die kommunikative Kompetenz fähig sein sollen, ihre Lebenswelt mithilfe von reflektierter und unbewusster Verwendung von Kommunikation mitzugestalten (vgl. Schorb 2010, 257).

Somit ist Medienkompetenz Kommunikation mithilfe der Nutzung und Aneignung von Medien, die dem Menschen „Handlungsfähigkeit“ (ebd.) verschafft (vgl. ebd.). Diese Handlungsfähigkeit entsteht nach Baacke (1999) aus vier verschiedenen Bereichen: Er unterscheidet „mit Medienkritik und Medienkunde zwei Dimensionen der Vermittlung und mit Mediennutzung und Mediengestaltung zwei Dimensionen der Zielorientierung im Handeln der Menschen“ (Hoffmann 2010, 55f.). Zusammenfassend kann also festgehalten werden:

„Medienkompetenz ist die Fähigkeit auf Basis strukturierten zusammenschauenden Wissens und einer ethisch fundierten Bewertung der medialen Erscheinungsformen und Inhalte, sich Medien anzueignen, mit ihnen kritisch, genussvoll und reflexiv umzugehen und sie nach eigenen inhaltlichen und ästhetischen Vorstellungen, in sozialer Verantwortung sowie in kreativem und kollektivem Handeln zu gestalten“ (Schorb 2010, 262).

Besonders Jugendliche sind heute auf die Ausbildung von Medienkompetenz angewiesen. Sie wachsen in der Informationsgesellschaft auf, in der die Grenzen zwischen Privat und Öffentlich verschwimmen, eine Kommerzialisierung des digitalen Raumes stattfindet und ihre Inhalte, die sie in Sozialen Medien posten, als Grundlage für Wirtschaft und Wandel dienen (vgl. Schorb 2010, 258). Da diese Jugendlichen auch Adressat_innen der Offenen Jugendarbeit sind und sich Sozialarbeiter_innen mit deren Lebenswelt auseinandersetzen, müssen sich Sozialarbeiter_innen mit den Sozialen Medien beschäftigen und Medienkompetenz erwerben, auch um ihrem Auftrag, der höheren gesellschaftlichen Teilhabe für Jugendliche nachzukommen.

Wichtig ist hier auch festzuhalten, dass der Umgang mit Sozialen Medien in der Einrichtung von der Medienkompetenz der Mitarbeiter_innen und auch der Leitungsperson abhängt. Je nach persönlicher Einstellung und Kompetenz bezüglich dieses Themas gestaltet sich auch der Umgang mit diesen aus. Der Leitungsperson kommt in diesem Kontext eine gewisse Verantwortung zu, da es ihre Aufgabe ist, die Medienkompetenz der Mitarbeiter_innen im Blick zu behalten und dahingehend auch auf die unterschiedlichen Ausprägungen dieser einzugehen (vgl. Lepold, Ullmann 2018, 16ff.).

4.2 Anforderungen an Sozialarbeiter_innen im Rahmen der Mediatisierung

Helbig fasst in seinem Artikel „Die Mediatisierung professionellen Handelns“ (2017) unterschiedliche Aufstellungen von Kompetenzen in Bezug auf die Mediatisierung der Sozialen Arbeit zusammen. Dabei geht er von zwei Grundproblemen aus: Einerseits müssen sich die Sozialarbeiter_innen in Bezug auf ihre Adressat_innen und deren Chancen und Herausforderungen in ihrem Nutzungsverhalten medienpädagogisch positionieren (vgl. Helbig 2014). Andererseits müssen sie auch die Mediatisierung ihrer Arbeitswelt und ihres eigenen professionellen Handelns reflektieren (vgl. Kutscher, Ley, Seelmeyer 2015). Somit kommt Helbig (2017) zu dem Schluss, dass eine „zielgruppenspezifische medienpädagogische Kompetenz“ (Helbig 2017, 144) und eine „kritische Medienkompetenz“ (ebd.) für Sozialarbeiter_innen notwendig sind (vgl. ebd.).

Die medienpädagogische Kompetenz ist ursprünglich ein Begriff, der sich in der Lehrer_innenausbildung etabliert hat. Demnach sollten Lehrer_innen über ihre eigene Medienkompetenz hinaus es Schüler_innen ermöglichen, ihre eigene Medienkompetenz auszubilden bzw. weiterzuentwickeln (vgl. Tulodziecki 2012, 71). Für die Soziale Arbeit, speziell in Bezug auf die Kinder- und Jugendhilfe, beinhaltet er diese Aspekte: Als

grundlegend wird hierbei das „Wissen“ angesehen. Hierzu zählen zielgruppenspezifisches Wissen, also wie Medien genutzt werden und welche Probleme sich damit auftun, methodisches Wissen in Bezug auf Medienarbeit, Wissen über die Theorie, zum Beispiel Wissen über die digitale Ungleichheit oder über Medienkritik, und letztendlich sowohl Wissen über Medien und Technik als auch über die Strukturen des Systems bezüglich Fördergeldern für Projekte oder Personal, um Projekte zu Medienbildung umsetzen zu können. Damit einher geht die Reflexion von Wissen. Hierzu gehört es vor allem eine Brücke zu schlagen zwischen bereits vorhandenen Erfahrungen und Wissen zu hinzukommendem, neuem Wissen und der Reflexion über die Herausforderungen in der Arbeit mit einer bestimmten Zielgruppe. Unter Einbezug dieser sollten Konzepte entwickelt werden, die zur Medienbildung beitragen (vgl. Kutscher et al. 2009, 81ff.). Helbig (2017) ergänzt diese Liste mit Ausstattung, Personalressourcen und Organisation in einer Einrichtung sowie die Aufklärung der Politik über die Notwendigkeit solcher medienpädagogischer Maßnahmen (vgl. Helbig 2017, 145f.).

In Zuge der Medienkompetenz der Sozialarbeiter_innen formuliert Alfert (2015) in Bezug auf Soziale Medien zwei Formen von Wissen aus, die grundlegend für den kompetenten Umgang sind: Wissen im „technisch-rechtlichen“ (Alfert 2015, 292) Bereich und Wissen im „konzeptionell-inhaltlichen“ (Alfert 2015, 294) Bereich. Mit ersterem sind vor allem Wissen zur Art der Nutzung, Themen zum Datenschutz und andere Risiken gemeint. Bei zweiterem geht es um allgemeinere Themen wie Chancen der Nutzung im beruflichen Kontext, Vorgaben der Einrichtung bzw. Institution, Medienpädagogik und Mediensozialisation (vgl. Alfert 2015, 292ff.). Für Helbig gehört hier außerdem dazu, an Leitungsinstanzen rück zu melden, dass Handlungsempfehlungen und Guidelines für den Umgang mit Sozialen Medien notwendig sind bzw. bereits vorhandene Empfehlungen kritisch reflektiert werden müssen (vgl. Helbig 2017, 146).

Für die generelle Thematik der Medienkompetenz in der Sozialen Arbeit muss festgehalten werden, dass hier vor allem mitgedacht werden muss, dass Medien entweder mit Problemen der Zielgruppe zu tun haben, sie auslösen oder durch sie verstärkt werden (vgl. Hoffmann 2010, 61).

Die Auseinandersetzung mit der eigenen Medienkompetenz und das Schaffen von angemessenen Rahmenbedingungen, um Medien und ihre Chancen und Herausforderungen einerseits im beruflichen Kontext und andererseits in der Arbeit mit der Zielgruppe thematisieren zu können, sind also grundlegend für einen professionellen Umgang mit Sozialen Medien in der Einrichtung.

5 Forschungsdesign

In diesem Kapitel wird das Forschungsdesign, welches für diese Masterarbeit angelegt wurde, vorgestellt. Es ist in drei Teile unterteilt: Das erste Kapitel gibt nur einen groben Überblick über das Forschungsdesign und das Sampling. Im zweiten Kapitel wird ein genauerer Blick auf den Forschungsprozess und was er beinhaltet, geworfen. Das dritte Kapitel geht in der Beschreibung der Methode und Argumentation für dieselbe noch spezifischer ins Detail, um die Forschung zu legitimieren.

5.1 Überblick zum Forschungsdesign

In diesem ersten Kapitel wird ein Überblick über das Forschungsdesign gegeben. Dazu gehören zu Beginn die Beschreibung und Begründung des Forschungsdesigns. Danach folgt eine kurze Beschreibung des Samplings. Hier vorangestellt soll noch einmal die Forschungsfrage genannt werden:

„Welche Chancen und Herausforderungen bieten Soziale Medien in der Offenen Jugendarbeit?“

5.1.1 Beschreibung und Begründung des Forschungsdesigns

Zur Beantwortung der Forschungsfrage wurde die „qualitative Forschung“ (Flick et al. 2012, 14) gewählt. Ihr Ziel ist es, die Lebenswelten aus der Perspektive von Handelnden selbst heraus zu beschreiben, um damit zu einem erweiterten Verständnis „sozialer Wirklichkeit(en)“ beizutragen (vgl. ebd.). Die Aufmerksamkeit soll damit auch auf „Abläufe“, „Deutungsmuster“ und „Strukturmerkmale“ gelenkt werden, denen die Handelnden begegnen (vgl. ebd.).

Für diese Arbeit wurde die qualitative Forschung gewählt, um im Kontext der Offenen Jugendarbeit ein Verständnis für die notwendige Nutzung und Auseinandersetzung mit Sozialen Medien zu erlangen, und dahingehend die Chancen und Herausforderungen von Sozialen Medien, im Speziellen von Instagram und WhatsApp, zu benennen. Weiters wird versucht, Handlungsmuster der Sozialarbeiter_innen ausfindig zu machen, um Handlungsempfehlungen für diese Thematik ausformulieren zu können.

Die Wahl der Methode für die qualitative Forschung fiel auf die der „Experteninterviews“ (in der Folge Expert_inneninterviews geschrieben) nach Gläser und Laudel (2010). Da die befragten Personen in diesem Handlungskontext als Expert_innen

angesehen werden können, lag diese Entscheidung nahe. Damit einher geht auch die Auswertungsmethode der „Qualitativen Inhaltsanalyse“ nach Gläser und Laudel (2010). Genauere Beschreibungen und Begründungen der Methoden befinden sich im Kapitel 5.3.1 und 5.3.2.

5.1.2 Beschreibung und Begründung des Samplings

Das Sampling setzt sich aus unterschiedlichen „Expert_innen“ nach dem Verständnis von Gläser und Laudel (2010, 11) zusammen. Die Definition von ‚Expert_in‘ ist hier eine andere als üblicherweise, welche in Kapitel 5.3.2 erklärt wird. Insgesamt wurden neun Expert_innen befragt. Acht Interviews wurden für die Auswertung benutzt. Hier wird das Sampling nur kurz vorgestellt, nähere Informationen zu den Personen finden sich in den Einzelfalldarstellungen.

Das erste Interview wurde mit dem Datenschutzexperten Herrn Dr. iur Werner Pilgermair gemeinsam mit seinem Kollegen Herrn Mag. iur Kubilay Yigitbasi Anfang Juli durchgeführt. Die weiteren Interviews wurden in zwei Einrichtungen der Offenen Jugendarbeit durchgeführt, jeweils mit den Leitungspersonen, einem bzw. einer Sozialarbeiter_in und zwei Jugendlichen.

Die erste Einrichtung, die aus Gründen der Anonymität hier als Einrichtung 1 bezeichnet wird, ist im Bereich der standortbezogenen Jugendarbeit tätig. Es handelt sich hierbei um ein Jugendzentrum in einer Gemeinde in Tirol. Neben der Leitungsperson beschäftigt die Einrichtung drei Betreuer_innen. Das Jugendzentrum bietet den Jugendlichen einen konsumfreien Aufenthaltsort mit Billardtisch, Tischfußball, Brettspielen, Barbereich, Computern mit Internetzugang und auch externen Workshops und anderen Veranstaltungen wie Konzerte. Weiters versteht es sich als Sprachrohr für Jugendliche, um deren Bedürfnissen in der Öffentlichkeit Gehör zu verschaffen.

In der zweiten Einrichtung „JAM – Jugendarbeit Mobil“ in der Region Innsbruck Land Ost, stellten sich ebenfalls die Leitung, Regina Fischer, und die Sozialarbeiterin Jasmin Kirchmayr zur Verfügung. Wie der Name schon sagt, ist der Verein in der mobilen Jugendarbeit tätig. In vier Gemeinden werden von JAM neben der mobilen Jugendarbeit auch Anlaufstellen für Jugendliche geöffnet. Auch JAM versteht sich als Sprachrohr für die Jugendlichen und ist in der Sozialraumarbeit tätig.⁵

⁵ Homepage von JAM – Jugendarbeit Mobil: <http://jugendarbeit-mobil.at/wp/> (letzter Zugriff am 2.2.2020)

Die Jugendlichen, die befragt wurden, sind zwischen 13-16 Jahre alt und gehen entweder in die Polytechnische Schule oder waren auf dem Weg dorthin. Eines der Interviews konnte aufgrund persönlicher Gründe der oder des Jugendlichen nicht für die Auswertung verwendet werden.

Durch die Wahl dieser Personen sollte ein in diesem Rahmen möglichst umfangreiches Bild der Situation mit ihren Abläufen, Deutungsmustern und Strukturmerkmalen dargestellt werden. Da die Forschungsfrage auf die Einrichtungen, und damit auf Leitungspersonen und Sozialarbeiter_innen abzielt, waren sie klarerweise wichtige Teile des Samplings. Die Jugendlichen als Inanspruchnehmer_innen der Angebote der Einrichtungen sollten, nicht ausgeschlossen werden, da auch sie in diesem Kontext als Expert_innen angesehen werden können. Die Expertise des Datenschutzexperten wurde eingeholt, da sowohl in der Theorie als auch in der Praxis klar wurde, dass das Thema Datenschutz eines der größeren Unsicherheitsfaktoren darstellt. Herr Dr. Pilgermair ist zudem speziell für Soziale Einrichtungen in ganz Österreich als Datenschutzbeauftragter tätig.

5.2 Forschungsprozess

In diesem Kapitel wird chronologisch abgebildet, was in welcher Phase des Forschungsprozesses getan wurde. Zu Beginn stehen die Vorbereitungen der Erhebungsphase. Danach werden die Datenerhebung und Auswertung erläutert.

5.2.1 Vorbereitungen für die Datenerhebung

Bevor ich mit dieser Masterarbeit begonnen habe, führte ich eine kurze E-Mail Umfrage durch. Ich wandte mich an unterschiedliche soziale Einrichtungen im Jugendbereich in Tirol, um zu erfahren, ob WhatsApp in der Arbeit mit den Kindern und Jugendlichen verwendet wird. Zu dieser Zeit, im Oktober 2018, lag der Themenschwerpunkt meiner Arbeit noch auf WhatsApp und es stellt sich die Frage, ob der Instant Messenger aufgrund der neuen DSGVO, welche seit Mai 2018 rechtskräftig war, noch verwendet wurde. Die Auswahl der Einrichtungen folgte keinem bestimmten Schema. Es handelte sich aber hauptsächlich um Einrichtungen der Offenen Jugendarbeit, die über die Website der POJAT ausfindig gemacht wurden. Aufgrund der Rückmeldungen stellte sich heraus, dass WhatsApp in der Praxis benutzt wird, weshalb ich mich entschied, diese Arbeit zu schreiben.

Nach der theoretischen Auseinandersetzung mit der Thematik und der Entscheidung über das Sampling, begann ich die Leitfäden für die Interviews zu erstellen (siehe Kapitel 5.3.2). Für die Jugendlichen waren ursprünglich Gruppendiskussionen geplant, doch erschien mir die Thematik zu persönlich, um diese in Gruppen zu besprechen. Somit entschied ich mich für Einzelinterviews. Insgesamt entstanden drei verschiedene Leitfäden, um der jeweiligen Interviewsituation gerecht zu werden. Diese befinden sich im Anhang.

Ich kontaktierte also sowohl Herrn Dr. Pilgermair als auch die beiden Einrichtungen, die mir bereits bei der vorangegangenen Umfrage ihr Interesse an einer Zusammenarbeit bekannt gegeben hatten. Durch die Motivation dieser Einrichtungen ging ich von einer gelingenden Zusammenarbeit aus. Ich schickte ihnen Informationsblätter (siehe Anhang) zu, um sie noch einmal genauer über mein Vorhaben aufzuklären. Da es sich für mich schwierig darstellte, auch Jugendliche für mich zu gewinnen, bat ich die Leitung bzw. die Sozialarbeiter_innen der jeweiligen Einrichtung, für mich Jugendliche zu suchen, die mit mir sprechen würden. Auch die Jugendlichen erhielten Informationsblätter, um sie über den Inhalt der Interviews zu informieren. Gleichzeitig sagte mir Herr Dr. Pilgermair für ein Interview zu.

Von allen Personen wurde vor den Interviews eine „Einwilligungserklärung“ (Helfferich 2009, 190) unterschrieben. Von den Jugendlichen wurden Einwilligungserklärungen der Erziehungsberechtigten eingeholt. Somit waren alle Personen über den Zweck der Interviews informiert und gaben ihr Einverständnis, dass ihre Aussagen in diese Arbeit miteinfließen dürfen. Den forschungsethischen Aspekten (Kapitel 7.3) wurde somit Folge geleistet.

5.2.2 Datenerhebung

Das erste Interview führte ich mit Herrn Dr. Pilgermair Anfang Juli durch. In seinem Büro holte er auch Herrn Mag. Yigitbasi zum Interview hinzu. Darin wurde auch klar, dass es für meine Arbeit nicht reichen würde, mich nur auf WhatsApp zu konzentrieren. Ich entschied mich danach, meinen Themenschwerpunkt von WhatsApp um Instagram zu erweitern.

Danach führte ich Interviews sowohl in Einrichtung 1 als auch im JAM in Rum durch. Innerhalb eines Tages konnte ich in Einrichtung 1 alle vier Interviews führen. Ende Juli traf ich Jasmin Kirchmayr zum Interview in der Anlaufstelle von JAM in Rum. Danach konnte ich zwei Jugendliche interviewen. Das Interview mit Regina Fischer, der Leitung

von JAM, fand aufgrund einer Terminverschiebung erst Mitte September statt. Bei der Durchführung der Interviews orientierte ich mich an Gläser und Laudel (2010, 172-190).

Alle Interviews wurden auf Tonband aufgezeichnet, um sie anschließend zu transkribieren, sodass sie für die Auswertung genutzt werden konnten. Die Transkription erfolgte nach den Regeln von Dresing und Pehl (2015).

Mit Herrn Dr. Pilgermair wurde eine Vorlegung des Transkripts vor der Verwendung vereinbart. Es wurde teilweise ausgebessert und ergänzt. Von den anderen Beteiligten wurde eine Vorlegung des Interviews nicht als notwendig angesehen. Herr Dr. Pilgermair und Herr Mag. Yigitbasi waren leider mit der Form der Transkription leider nicht einverstanden, weshalb dieses Interview nicht veröffentlicht wird. So entschied ich mich nach langer Überlegung auch dazu, die anderen Interviews nicht dem Anhang hinzuzufügen, da teilweise sensible Themen besprochen wurden.

5.2.3 Datenauswertung

Nach der Transkription wurden die Interviews ausgewertet. Bei der Methode handelt es sich um die „qualitative Inhaltsanalyse“ nach Gläser und Laudel (2010). Sie wird in Kapitel 5.3.3 vorgestellt. Zur Auswertung wurde das Programm MAXQDA herangezogen.

5.3 Vertiefende Darstellung des Forschungsprozesses

In diesem Kapitel wird ausgeführt, warum die Methode der Expert_inneninterviews herangezogen wurde. Außerdem wird die Methode genauer beschrieben und die Erstellung der Leitfäden näher erklärt. Am Ende stehen die Beschreibung der Auswertungsmethode und die Beschreibung der Kategorien, welche für die Auswertung benutzt wurde.

5.3.1 Begründung der Methode

Da in dieser Arbeit Expert_inneninterviews nach Gläser und Laudel (2010) als die Methode für die Erhebung der Daten ausgewählt wurde, ist es hier vorerst wichtig, die Definition von Expert_in nach Gläser und Laudel (2010) vorzustellen. Dies soll die Grundlage für die Begründung der Methode für diese Arbeit liefern, da ich auch die Jugendlichen als Expert_innen ansehe.

Denn nach Gläser und Laudel (2010) sind nicht nur jene Personen, welche sich entweder durch eine Ausbildung oder durch eine sehr intensive Beschäftigung mit einem

Hobby ein sehr spezialisiertes Wissen zu einem Themenbereich angeeignet haben, Expert_innen. Sie gehen davon aus, dass jeder Mensch „eine Art besonderen Wissens“ (Gläser, Laudel 2010, 11) hat, und zwar „das Wissen über die sozialen Kontexte“ (ebd.), in welchen sich die Menschen befinden und handeln. Da Menschen in diesen Kontexten unterschiedliche Rollen innehaben und unterschiedlich beobachten können, eignet sich jeder eigenes Wissen über die jeweilige Situation an (vgl. Gläser, Laudel 2010, 11).

Weiters gehören Forscher_innen oft den von ihnen beforschten Feldern selbst nicht an. Im Rahmen von Interviews stellen also Expert_innen der sozialen Kontexte Forscher_innen dieses Wissen zur Verfügung (vgl. ebd., 12). Gläser und Laudel kommen deshalb zu dieser Definition von Expert_in:

„Experte‘ beschreibt die spezifische Rolle des Interviewpartners als Quelle von Spezialwissen über die zu erforschenden sozialen Sachverhalte. Experteninterviews sind eine Methode, dieses Wissen zu erschließen“ (Gläser, Laudel 2010, 12).

Für meine Arbeit bedeutet das, dass Expert_inneninterviews sowohl mit einem Datenschutzexperten, Sozialarbeiter_innen als auch mit Jugendlichen durchgeführt wurden. Durch die Definition nach Gläser und Laudel ist jede und jeder einzelne von ihnen aufgrund ihres entweder spezialisierten Wissens oder aufgrund ihrer speziellen Rolle in einem sozialen Kontext Expert_in. Für mich als Forscherin ist es zwar möglich, mich in die unterschiedlichen Positionen hineinzusetzen bzw. mir das notwendige theoretische Wissen anzueignen. Die Erfahrungen und das Wissen aus der Praxis bleiben mir jedoch verwehrt.

Eine weitere Begründung für die Methode liefert die Art von Forschung, die laut Gläser und Laudel mit Expert_inneninterviews einhergeht: „Es handelt sich um Untersuchungen, in denen soziale Situationen oder Prozesse rekonstruiert werden sollen, um eine sozialwissenschaftliche Erklärung zu finden“ (Gläser, Laudel 2010, 13). Daraus ergibt sich auch die Begründung für die Nutzung von Expert_inneninterviews: Diese liegt im „Ziel der Untersuchung“, dem damit einhergehenden „Zweck des Interviews“ und der daraus resultierenden „Rolle des Interviewpartners“ (ebd.). In diesem Fall sind das Ziel und der Zweck des Interviews die Rekonstruktion von Prozessen, die für die Rekonstruktion Expert_innenwissen verlangen.

Letztendlich schlägt sich der rekonstruierende Aspekt einer Forschung in der Sammlung des notwendigen Wissens nieder, um einen „sozialen Sachverhalt“ (Gläser, Laudel 2010, 37) nachzuvollziehen und zu erklären (vgl. ebd.). Genau dies ist auch Ziel meiner Forschung. Durch die Expert_inneninterviews mit dem Datenschutzexperten, den Sozialarbeiter_innen und den Jugendlichen habe ich Wissen von Expert_innen gesammelt. Sie haben praktische Erfahrungen gemacht, welche mit dem Gegenstand dieser rekonstruierenden Untersuchung einhergehen. In den Interviews werden meist „Handlungen, Beobachtungen und Wissen der Interviewpartner[_innen]“ (ebd., 40) zu einem Thema oder sozialen Sachverhalt erhoben (vgl. ebd.). Im Fall dieser Masterarbeit geht es um die Rekonstruktion der Nutzung von Sozialen Medien im Kontext der Offenen Jugendarbeit und welche Chancen und Herausforderungen damit einhergehen.

5.3.2 Beschreibung der Methode

Wie bereits im vorigen Kapitel erwähnt, ist die Methode, welche mit rekonstruierenden Forschungsfragen einhergeht, die der Expert_inneninterviews. Gläser und Laudel (2010) haben diese in ihrer Abhandlung definiert. Laut ihnen handelt es sich bei einem Expert_inneninterview um ein „Leitfadeninterview“ (Gläser, Laudel 2010, 43, 111), welches hier nun kurz vorgestellt werden soll.

Das Leitfadeninterview wurde von Gläser und Laudel als Erhebungsmethode gewählt, da dadurch einerseits mehrere, verschiedene Themen im Interview behandelt werden können. Andererseits sollen im Rahmen des Interviews konkrete Informationen erhoben werden können (vgl. Gläser, Laudel 2010, 111). Außerdem wird, obwohl in den „offenen Erzählraum“ (Helferrich 2009, 179) der Interviewpartner_innen eingegriffen wird, so viel Offenheit wie möglich geschaffen (vgl. ebd.). Das „Prinzip der Offenheit“ (Gläser, Laudel 2010, 30) bildet eines der methodologischen Prinzipien der Sozialforschung (vgl. ebd.), wobei Einschränkungen dieses Prinzips aufgrund des Forschungsinteresses gerechtfertigt werden können (vgl. Helferrich 2009, 179). Vor allem, wenn es sich um rekonstruierende Untersuchungen handelt, ist ein Leitfadeninterview ein legitimes Erhebungsinstrument (vgl. ebd.).

Weitere Argumente für die Form des Leitfadeninterviews für ein Expert_inneninterview sind der Gegenstand von rekonstruierenden Untersuchungen, welche meist „Handlungen, Beobachtungen und Wissen“ (Gläser, Laudel 2010, 43) der interviewten Personen sind. Durch die Struktur des Leitfadens kann dieses spezielle Wissen, vor allem in Form von Einzelinterviews, gut erschlossen werden. Eine Liste von vorgefertigten Fragen im

Leitfaden unterstützt dabei, Informationen zu den gewählten Themen im Rahmen der Forschung zu erheben (vgl. ebd.).

Diese vorgefertigten Fragen des Leitfadens bzw. der Leitfaden an sich müssen die methodologischen Prinzipien der Sozialforschung erfüllen. Es geht dabei um das „Prinzip des regelgeleiteten Vorgehens“ (Gläser, Laudel 2010, 115), welchem hier nur begrenzt Folge geleistet werden kann, da die „Übersetzung des Erkenntnisinteresses“ (ebd.) in einzelne Fragen des Interviews sehr begrenzt durch Methoden unterstützt wird. Vieles ist hier den Forscher_innen selbst überlassen. Durch die Übersetzung des Erkenntnisinteresses und das Einarbeiten von theoretischen Vorüberlegungen in die Interviewfragen wird jedoch dem „Prinzip des theoriegeleiteten Verstehens“ Folge geleistet. Durch die offene Formulierung von Fragen kann dem „Prinzip der Offenheit“ gefolgt werden, da dadurch genug Platz für das individuelle Wissen der interviewten Person vorhanden ist (vgl. Gläser, Laudel 2010, 115f.).

Cornelia Helfferich (2009) ergänzt diese Überlegungen noch: Sie gibt vor, dass der Leitfaden nicht zu viele Fragen beinhalten darf, da dadurch detaillierte Darstellungen verloren gehen und es zu einem schnellen Durchgehen der Fragen kommen kann. Weiters sollte der Leitfaden eine gute Handhabung möglich machen und den oder die Interviewende nicht zu sehr an sich binden, da ansonsten die Aufmerksamkeit von Situation des Interviews und gegenüberstehender Person abgelenkt wird. Außerdem sollten Themensprünge vermieden werden und die Fragen sollten einem den Themen nach naheliegenden Fluss an Argumentation und Erinnerung folgen. Dabei werden offene Fragen, die einen Erzählfluss generieren sollen, an den Anfang gestellt. Einstellungs- und Bewertungsfragen sollten am Ende des Interviews in einem gesonderten Abschnitt stehen. Während der Durchführung des Interviews sollten die Fragen nicht abgelesen werden. Erst zum Ende hin sollte nachgeprüft werden, ob alle Fragen gestellt wurden. Letztendlich darf der Leitfaden Informationen oder weiterlaufende Erzählungen nicht abwürgen, denn „Priorität hat die spontan produzierte Erzählung“ (Helfferich 2009, 180), was letztendlich klar macht, dass ein Leitfaden nicht zu viele Fragen beinhalten darf (vgl. Helfferich 2009, 180).

In der Vorbereitung und Durchführung der Interviews orientierte ich mich an diesen Vorgaben. Sie flossen auch in die Erstellung des Leitfadens mit ein. Weiters war mir die SPSS-Methode nach Helfferich eine Orientierung in der Leitfadenerstellung (vgl. ebd., 182ff.), um dem Prinzip des regelgeleiteten Vorgehens zumindest ansatzweise gerecht zu werden. Dahinter verbirgt sich das „Sammeln“, „Prüfen“, „Sortieren“ und „Subsumier-

en“ (ebd., 182) der Fragen für den Leitfaden. Mithilfe dieser Methode kann einerseits dem Prinzip der Offenheit bestmöglich Folge geleistet werden, andererseits wird dadurch dem Interview die notwendige Struktur gegeben. Außerdem geht damit die Bewusstwerdung über das Vorwissen und die Reflexion über die einfließenden Erwartungen an das Gegenüber einher (vgl. ebd.).

Nachdem ich mich in die Theorie eingearbeitet hatte, schrieb ich die Fragen auf, die mich sowohl aus der Theorie heraus als auch in die Praxis hinein interessierten. Nach der Prüfung und dem Herausstreichen von Fragen, folgte die Zuteilung zu Themenblöcken. Daraus entstanden auch die Kategorien für die spätere Auswertung der Transkripte. Letztendlich folgte der Schritt der Subsumierung, wobei ich „Erzählaufforderungen“ bzw. „Leitfragen“ (Helfferich 2009, 185f.) formulierte und einige Fragen als „Konkreten Fragen“ (ebd.) eingliederte. Die Leitfäden befinden sich im Anhang. Insgesamt wurden drei verschiedene erstellt, um der jeweiligen Ausgangssituation gerecht zu werden.

5.3.3 Beschreibung der Auswertung: Qualitative Inhaltsanalyse

Gläser und Laudel empfehlen für die Auswertung von Expert_inneninterviews die Anwendung der „qualitativen Inhaltsanalyse“ (vgl. Gläser, Laudel 2010, 197-260). Gegenüber der Inhaltsanalyse nach Mayring hat sie den Vorteil, dass sich das „Kategoriensystem“ (ebd., 198) auch noch während der Auswertung verändern lässt (vgl. ebd., 201). Außerdem wird nicht wie bei Mayring nach Häufigkeiten analysiert. So können mehr Informationen entnommen werden (vgl. ebd., 198).

Die qualitative Inhaltsanalyse besteht aus vier Hauptschritten: „Vorbereitung der Extraktion“, „Extraktion“, „Aufbereitung der Daten“ und „Auswertung“ (vgl. ebd., 202). Dabei baut das Kategoriensystem, welches bei der Extraktion zum Einsatz kommt, auf den vorherigen theoretischen Überlegungen auf. Das Kategoriensystem ist ein „Suchraster“ (ebd., 200), mit welchem der Text durchgearbeitet wird. Das heißt, die Informationen werden den passenden Kategorien zugeordnet. Dies ist der Vorgang der Extraktion (vgl. ebd.). Während dieser Extraktion kann das Kategoriensystem noch angepasst werden, was zur Aufnahme einer komplexeren Informationsstruktur als jener, die von vorneherein angenommen wird, führt (vgl. ebd., 201). Letztendlich entsteht daraus eine von den „Ursprungstexten verschiedene Informationsbasis, die nur noch die Informationen enthalten soll, die für die Beantwortung der Forschungsfrage relevant sind“ (ebd., 200).

In den nächsten Schritten wird diese neue Informationsbasis weiterbearbeitet, wobei es wichtig ist, immer die Quelle anzugeben. MAXQDA arbeitet mit Absatznummern und nicht mit Zeilennummern, weshalb in der Auswertung der Daten für diese Arbeit die Absatznummern als Quellenverweis genutzt werden. Im Rahmen der Aufbereitung der Daten werden diese im nächsten Schritt zusammengefasst, auf Wiederholungen bzw. Gemeinsamkeiten und Widersprüchlichkeiten überprüft und nach auswertungsrelevanten Kriterien geordnet. Das Endprodukt der Aufbereitung ist eine „strukturierte Informationsbasis“ (ebd., 202), welche eine Zusammenfassung über die erfragten Informationen enthält. Diese dient als Basis für die Auswertung, in welcher letztendlich die Rekonstruktion der „Sachverhalte“ und der „Kausalzusammenhänge“ durchgeführt wird (vgl. ebd., 201f.).

Somit ist die qualitative Inhaltsanalyse die einzige Methode, mit welcher die Information sehr früh und „konsequent“ (ebd., 200) vom ursprünglichen Text gelöst werden kann. Ihr Ziel ist es, die Fülle an Informationen einem System folgend zu „reduzieren“ und „entsprechend dem Untersuchungsziel zu strukturieren“ (ebd.). Zu beachten ist hierbei, dass es sich um individuelle Interpretationsprozesse der Forscher_innen handelt. Sowohl der Schritt der Extraktion als auch der Schritt der Aufbereitung der Daten ist mit der persönlichen Interpretationsfähigkeit der Forscher_innen verbunden, da es sich dabei um eine „Frage des individuellen Verstehens“ (ebd., 202) handelt (vgl. ebd., 201-202).

Aufgrund meiner Leitfäden haben sich die folgenden Kategorien herausgebildet: Die erste Kategorie „Digitalisierung/Mediatisierung“ beinhaltet die Reflexion, das Verständnis und die Beobachtungen dieser im Arbeitsalltag der Leitungspersonen und Sozialarbeiter_innen. Zur zweiten Kategorie „Soziale Medien“ wurden Aussagen zugeordnet, welche mit Beobachtungen, Art und Verwendungsweisen von Sozialen Medien aus der Perspektive der Sozialarbeiter_innen und der Jugendlichen zu tun haben. Die Kategorien „Chancen“ und „Herausforderungen“ behandeln die Chancen und Herausforderungen von Sozialen Medien aus der Sicht der Datenschutzexperten, der Sozialarbeiter_innen und der Jugendlichen. Bezüglich der Kategorie „Medienkompetenz“ wird auf ihre Notwendigkeit dieser eingegangen und wie sie erhöht werden kann, sowohl für Jugendliche als auch Sozialarbeiter_innen. Bei der „Lebensweltorientierung“ und dem „Wissen über Soziale Medien“ handelt es sich um eine kleine Bestandsaufnahme der Jugendlichen und ihrem Umgang mit Sozialen Medien.

In der Darstellung der Ergebnisse werden diese Kategorien einerseits genutzt, um die Einzelfalldarstellungen zu ergänzen. Andererseits werden sie dort mit den Unterkategor-

ien so abgebildet, dass sie einen roten Faden bilden und zur Beantwortung der Forschungsfrage beitragen.

6 Ergebnisdarstellung

Die Ergebnisdarstellung wird in drei Schritten vorgenommen: In den Einzelfalldarstellungen werden die einzelnen interviewten Personen kurz vorgestellt. In der Ergebniszusammenführung werden die Ergebnisse auf Gemeinsamkeiten und Widersprüche hin zusammengefasst und den Kategorien zugeordnet. Im darauffolgenden Schritt und somit nächsten Kapitel werden die Ergebnisse diskutiert, indem die Methode reflektiert, forschungsethische Aspekte betrachtet und die Ergebnisse mit der Theorie abgeglichen werden.

6.1 Einzelfalldarstellungen

Die Einzelfalldarstellungen enthalten nicht nur relevante Informationen über die interviewten Personen, sondern werden mit der Kategorie „Digitalisierung/Mediatisierung“ ergänzt, da die Einstellungen zu Sozialen Medien sehr unterschiedlich sind. Gleichzeitig wird dadurch die Handhabung der Sozialen Medien in der Einrichtung thematisiert. Bei den Datenschutzexperten werden die Anforderungen an die Sozialen Einrichtungen aufgrund der DSGVO thematisiert und wie die Situation von Sozialen Medien in Sozialen Einrichtungen eingeschätzt wird.

6.1.1 Darstellung Interview Datenschutzexperte

Das erste Interview wurde mit Herrn Dr. iur Werner Pilgermair sowie Herrn Mag. iur Kubilay Yigitbasi durchgeführt. Herr Pilgermair ist Unternehmensberater, Datenschutzbeauftragter und Universitätslektor an der Universität Innsbruck. Er ist seit 15 Jahren im Datenschutz tätig und arbeitet als externer Datenschutzbeauftragter für soziale Einrichtungen in ganz Österreich. Herr Yigitbasi ist ebenfalls Datenschutzjurist und als Experte für Soziale Medien im Team von Herrn Pilgermair tätig. Das etwa einstündige Interview fand im Konferenzraum der Kanzlei „Pilgermair Datenschutz“⁶ statt. In dieser Auswertung der Daten werden Herr Pilgermair mit dem Kürzel DA1 und Herr Yigitbasi mit dem Kürzel DA2 versehen.

Auf die Frage hin, welche Anforderungen durch die neue Datenschutzgrundverordnung an soziale Einrichtungen gestellt werden, führt Herr Pilgermair aus, dass die

⁶ Hier die Website zu „Pilgermair Datenschutz“: <https://www.pilgermair.at/>

Herausforderung grundsätzlich darin bestehe, dass soziale Einrichtungen mit sensiblen Daten von Adressatinnen und Adressaten arbeiten würden. Diese Daten würden durch die neue DSGVO besonders geschützt werden, was sehr hohe Anforderungen an soziale Einrichtungen stelle. In einem Jugendzentrum würden niederschwellige Angebote gestellt werden, was letztendlich ein Spannungsfeld entstehen ließe: Einerseits werde den Jugendlichen etwas sehr Niederschwelliges geboten, auch um ihnen die Möglichkeit zu geben, sich zu öffnen und sich jemandem anzuvertrauen. Andererseits sei aber genau dies sehr ernst zu nehmen, da dadurch vertrauliche Daten verarbeitet werden, die von Gesetzes wegen besonders geschützt sind. In diesem Spannungsfeld müssen Jugendarbeiter_innen agieren (vgl. DA1, Abs. 5).

Daher komme auch die Zurückhaltung der Jugendarbeit, sich mit diesem Thema auseinanderzusetzen. Es sei bewusst, dass das Internet kein sicherer Ort sei. Die Jugendarbeiter_innen würden zwar spüren, dass die Adressat_innengruppe nicht mehr per SMS oder E-Mail erreichbar wäre und würde dadurch auch gezwungen werden, sich mit der Thematik auseinanderzusetzen. Die Zurückhaltung würde dadurch aber nicht verschwinden (vgl. DA1, Abs. 9).

Herr Pilgermair sieht aber, dass Jugendeinrichtungen keine andere Möglichkeit mehr haben, als Soziale Medien in der Einrichtung zu implementieren (vgl. DA1, Abs. 30). Dies kann auch gut funktionieren, wenn gewisse Grundhaltungen beachtet werden, und zwar dass Datenschutz und Datensicherheit gleichzeitig mit aufgebaut werden (vgl. DA1, Abs. 28, 30). Die Verwendung von Sozialen Medien sieht aber auch er nicht als Ersatz, sondern als Ergänzung für das Arbeiten mit Jugendlichen (vgl. DA1, Abs. 51).

6.1.2 Darstellung Leitungsperson L1

Das zweite Interview wurde mit der Leitungsperson der Einrichtung, welche mit dem Kürzel L1 versehen wird, geführt. L1 hat das Studium der Politikwissenschaften im Jahr 2011 abgeschlossen und danach drei Semester in Pädagogik studiert. Dies war auch der Einstieg in die Jugendarbeitsszene, da sich dadurch eine Tätigkeit im Jugendzentrum Z6 in Innsbruck ergab. Seit 2012 ist die Person als Leitungsperson in Einrichtung 1 tätig.

Das einstündige Interview wurde in der Einrichtung 1 im Aufenthaltsraum des Jugendzentrums durchgeführt. Während des Gesprächs wurden wir mehrmals kurz durch die Ankunft der Mitarbeiter_innen unterbrochen. Außerdem klingelte einmal das Handy von L1.

Unter Digitalisierung versteht L1 grundsätzlich ‚Big Data‘. Es ginge hauptsächlich um das „Sammeln und Nutzen vor allem von Daten, vor allem von persönlichen Daten“ (L1, Abs. 4). Dazu wird eine kritische Einstellung klar gemacht, ob es nun um Kommerzialisierung, gezielte Werbung oder künstliche Intelligenz geht (vgl. L1, Abs. 4, 6). L1 glaubt zwar an die positive Nutzung von Digitalisierung, zum Beispiel in der Vereinfachung des Arbeitsalltags, und auch, dass es generelle Vor- und Nachteile gibt (vgl. ebd.). Die eigene Einstellung wird jedoch als „technik-kritisch“ (L1, Abs. 6) beschrieben. L1 möchte jedoch an dieser Einstellung zu Digitalisierung arbeiten, um auch die Chancen mehr sehen zu können (vgl. ebd.).

In Bezug auf die Einrichtung und den Arbeitsalltag spricht L1 eher von ‚old-school‘ (vgl. L1, Abs. 8). Damit ist gemeint, dass zum Beispiel Informationen mit „Flyern, Plakate, Mundpropaganda“ (L1, Abs. 10) verbreitet werden. Der Einfluss der Medien, vor allem die Nutzung der Medien von Jugendlichen sei jedoch bewusst und dadurch ist die Thematik in der Einrichtung auch „omnipräsent“ (ebd.). In Bezug auf die „Digitale Jugendarbeit“ stehe diese Einrichtung noch am Anfang (vgl. ebd.). Die Bemühungen gingen aber in die Richtung der verstärkten Auseinandersetzung damit (vgl. ebd.), wobei trotzdem die Ambivalenz der Thematik gesehen wird: Einerseits entwickeln sich immer bessere Technologien, mit welchen Menschen mitgehen müssen. Andererseits werde aber in der Einrichtung versucht, „zu entschleunigen und den Fokus auch auf andere Dinge zu legen“ (L1, Abs. 12).

In Bezug auf Soziale Medien hat L1 ebenfalls eine eher kritische Einstellung (vgl. L1, Abs. 16). Hier sei ebenfalls der erste Gedanke das Sammeln von Daten. Sie seien das „neue Kapital“ (ebd.). Die Sozialen Medien würden zwar als „reizvoll, als schmackhaft, als bequem, als sinnvoll“ dargestellt werden, aber im Hintergrund gehe es letztendlich nicht um den „Nutzen aller“ (ebd.) sondern um die Profitmaximierung der Konzerne (vgl. ebd.). Auch im persönlichen Umgang treten die Sozialen Medien eher negativ auf. Es gehe zum Beispiel die „echte Kommunikation“ (L1, Abs. 70) durch das wiederholte Checken des Handys aufgrund von Nachrichten, E-Mails und dergleichen verloren (vgl. ebd.). Außerdem schwinde in Nachrichten die Emotion, welche in der Face-to-Face Kommunikation vorhanden wäre, nicht mit, wodurch Aussagen besser eingeordnet werden könnten (vgl. ebd.). Weiters gehe der Bezug zum eigenen Körper und der Bezug zur Natur verloren, wenn ständig am Handy gespielt wird. Diese Dinge sind für L1 jedoch wichtiger, dass Jugendliche lernen (vgl. ebd.).

Soziale Medien werden in der Einrichtung trotzdem thematisiert. Einerseits würden gemeinsam mit dem ‚Infoeck‘ Workshops für die Jugendlichen organisiert werden (vgl. L1, Abs. 78), andererseits würden Fortbildungen besucht werden (vgl. ebd.). Trotzdem werde dieses Thema nicht im Arbeitsalltag „forciert“ (ebd.). L1 wirft jedoch ein, dass das Thema der Digitalen Jugendarbeit noch einen größeren Platz in der täglichen Arbeit einnehmen dürfe (vgl. ebd.).

Hier tue sich aber „ein neues Feld auf, wo man sich hineinarbeiten muss“ (L1, Abs. 24). L1 bezeichnet sich und die Mitarbeiter_innen nicht als „Social Media Experten“ (ebd.), ihr Wissen sei etwas, das sie sich bisher „Wild-Style“ (ebd.) angeeignet haben (vgl. ebd.). Bisher würden sie „nach Gefühl, nach persönlichen Recherchen, Wissen“ handeln (vgl. ebd.). Jedoch bestehe eindeutig der Wunsch, sich an die Jugendlichen anzupassen und in der Nutzung mit Sozialen Medien mit gutem Beispiel voranzugehen (vgl. L1, Abs. 74). Dabei gehe es nicht nur darum, zum Beispiel Sprachnachrichten versenden zu können, sondern den „Medienumgang thematisieren“ zu können (vgl. L1, Abs. 112).

6.1.3 Darstellung Mitarbeiterin SA1

Das dritte Interview wurde mit einer der Mitarbeiter_innen in Einrichtung 1 geführt. Sie ist seit 16 Jahren in der Einrichtung tätig. Ihre Ausbildung absolvierte sie im Bereich Sozialpädagogik. Sie erhält hier das Kürzel SA1.

Das 40-minütige Interview fand ebenfalls im Aufenthaltsraum der Einrichtung 1 statt. Auch hier wurden wir kurz von einer weiteren Mitarbeiterin unterbrochen. Außerdem erklärte mir SA1, dass sie etwas gestresst sei und den Kopf voll habe, da sie nach dem Gespräch noch einen Termin wahrnehmen müsse, weshalb während des Interviews manchmal ein mehrmaliges Wiederholen der Fragen notwendig war.

Auf die erste Frage antwortete die Betreuerin, dass sie unter Digitalisierung das „Internet, diese Apps, diese Räumlichkeiten da drinnen“ (SA1, Abs. 5) verstehe (vgl. ebd.). In ihrem Arbeitsalltag erlebe sie, dass die Digitalisierung immer präsenter wird in einer Geschwindigkeit, sodass „wir das nicht viel mitgekriegt“ haben (vgl. SA1, Abs. 7). Weiters sehe sie, dass sich die Jugendlichen viel „da drinnen“ (SA1, Abs. 11), also in ihren Handys, aufhalten würden. (vgl. ebd.). Soziale Medien erklärt sie als sehr wichtig für die Jugendlichen (vgl. SA1, Abs. 19).

„Leider“ spielen in der Einrichtung 1 Soziale Medien eine „große Rolle“ (SA1, Abs. 21). Es werden Soziale Medien benutzt, um Werbung zu machen, da sie das Gefühl hat, die

Information würde mündlich nicht mehr so zu den Jugendlichen durchdringen wie eine Zusendung online, da diese cooler sei (vgl. SA1, Abs. 21). Außerdem werden, wie bereits oben erwähnt, Workshops für die Jugendlichen gemeinsam mit dem ‚Infoeck‘ angeboten (vgl. SA1, Abs. 29). Weiters werde in Teamsitzungen oft thematisiert, was die Jugendlichen auf ihren Handys spielen. Wenn es sich dabei um grausame Spiele handelt, werde dies bei den Jugendlichen indirekt thematisiert, damit sie verstehen, wie schlimm solche Spiele seien (vgl. SA1, Abs. 69). Dabei wird von SA1 auch noch einmal das Infoeck angesprochen, welches sehr gute Workshops bietet. Die Einrichtung selbst versuche auch immer mehr in diese Richtung zu gehen (vgl. SA1, Abs. 69).

Trotzdem sieht SA1 auch ihren Auftrag darin, die Jugendlichen von der digitalen Welt wegzuholen (vgl. SA1, Abs. 83). Sie erkennt im Verhalten der Jugendlichen bereits eine Sucht (vgl. SA1, Abs. 83), da sie teilweise Gefühle nicht mehr in ganzen Sätzen ausdrücken können (vgl. SA1, Abs. 21) und stattdessen „Emoji-Gesichter“ aufsetzen (vgl. SA1, Abs. 83). Zudem würden Jugendliche manchmal, obwohl sie nebeneinander sitzen, über das Handy per Messengers kommunizieren (vgl. SA1, Abs. 83), oder auch anfangen, darüber ihren Selbstwert zu definieren (vgl. SA1, Abs. 19). Letztendlich sieht sie den Umgang der Jugendlichen mit den Sozialen Medien eher als negativ: „[S]ie kommen nicht klar mit dem“ (SA1, Abs. 93).

6.1.4 Darstellung Regina Fischer, Leiterin von JAM – Jugendarbeit Mobil

Das 40-minütige Interview fand im Büro der Leitung, Regina Fischer, von JAM – Jugendarbeit Mobil Innsbruck Land Ost statt. Als Geschäftsführerin des Vereins hat sie die Leitung sowohl von JAM, als auch von KOMM-ENT Hall⁷ und des Haller Börsls⁸ inne. Nach einem Studium der Sozialen Arbeit am Management Center Innsbruck war sie für das Innsbrucker Jugendzentrum Z6 tätig. Danach wechselte sie in eine therapeutische Wohngemeinschaft des SOS Kinderdorf. Nun ist sie seit sechs Jahren bei JAM tätig. Die drei Anfangsjahre davon war sie in der direkten Arbeit beschäftigt, wobei ihr Schwerpunkt auf Mädchen lag. Sie war dort auch, ebenso wie im Z6, im Beratungsbereich tätig. Weiters führte sie dort viele Projekte durch und hat tirolweit in Gemeinden zu Jugendbelangen beraten. Seit drei Jahren ist sie jedoch in ihrer Haupttätigkeit als Geschäftsführerin von JAM beschäftigt. In den folgenden Kapiteln wird sie in der Zitierung mit dem Kürzel L2 versehen.

⁷ Hier die Website zu Komm-Ent: <http://portal.komm-ent.at/> Zuletzt am 18.11.2019.

⁸ Hier die Website zum Haller Börsl: <https://haller-boersl.at/> Zuletzt am 18.11.2019.

Unter Digitalisierung versteht Regina Fischer, „dass sich neue Kommunikationsräume aufgetan haben“ (L2, Abs. 4). Zur Face-to-Face Kommunikation bilde sich eine neue Kommunikation über Soziale Medien, wie zum Beispiel Facebook, WhatsApp und Instagram, die in der „virtuellen Welt stattfindet“ (ebd.). Dadurch entstehen neue „Kommunikations- und Spielräume“ (ebd.).

Dies wirke sich auch auf den Arbeitsalltag in der Offenen Jugendarbeit aus. Es gehe dabei nicht nur um die persönlichen Interessen der einzelnen Mitarbeitenden; dies sei „einfach auch ein Arbeitsauftrag“ (L2, Abs. 6). Ein „Pfeiler“ (ebd.) der Offenen Jugendarbeit ist die Lebensweltorientierung. Dahingehend sei auch die „digitale Welt“ (ebd.) Lebensweltorientierung. Somit habe sich JAM dafür entschieden, einen Fokus auf die digitale Jugendarbeit zu legen und sich darin zu „professionalisieren“ (ebd.). Hierfür wurde ein Leitfaden erstellt und ein Arbeitskreis gegründet, welcher sich ca. alle zwei Monate treffe und sich mit aktuellen Aspekten der Thematik auseinandersetze. Der Leitfaden enthalte sowohl Grundsätze als auch Ziele und sei gleichzeitig Praxishandbuch für die Mitarbeitenden in Bezug auf die Digitale Jugendarbeit. Außerdem wurde in Teamsitzungen der Bereich der Digitalen Jugendarbeit miteinbezogen, weshalb sie sich auch täglich mit der Digitalisierung konfrontiert sehe, obwohl sie selbst nicht mehr direkt mit den Jugendlichen zusammenarbeite (vgl. L2, Abs. 6).

Weiters sieht sie durch die Omnipräsenz der Sozialen Medien bzw. der Digitalisierung im alltäglichen Leben eines jeden Menschen eine Relevanz des Themas für die Offene Jugendarbeit (vgl. L2, Abs. 10). Mit einer Einführung der digitalen Jugendarbeit in die Praxis gehe es aber nicht nur darum, in Sozialen Medien mit den Jugendlichen gemeinsam präsent zu sein und sozusagen Öffentlichkeitsarbeit zu leisten, sondern vor allem auch um Präventionsarbeit und Beratungstätigkeiten in Bezug auf Soziale Medien. Dies werde im JAM auch so gehandhabt, weshalb auch in Teamsitzungen immer wieder Themen wie Sexting, Spielverhalten oder generell Safer Internet auftauchen (vgl. L2, Abs. 10).

Für sie als Leitungsperson komme aber in der Arbeit noch der strategische Einsatz von Sozialen Medien hinzu. Mithilfe der Sozialen Medien kann Öffentlichkeitsarbeit betrieben werden, um die Arbeit von JAM einer größeren Öffentlichkeit zugänglich zu machen. Nicht nur hier hätte eine Weiterentwicklung stattgefunden, sondern auch in Bezug auf neue Datenschutzrichtlinien und Rechten von Fotos: „Rein rechtlich [ist] ein Bereich

hinzugekommen, wo wir uns einfach fachlich, inhaltlich auch weiterentwickelt haben“ (L2, Abs. 10).

Letztendlich berichtet Regina Fischer auch von einer „Art Paradigmenwechsel“ (L2, Abs. 30). Innerhalb des Teams sei vor ein paar Jahren noch eine eher kritische Haltung gegenüber der Digitalen Jugendarbeit vorhanden gewesen. Man müsse aber zwischen der privaten Person und der Arbeitshaltung unterscheiden. Dahingehend solle das „Feld auch mit Freude und Offenheit“ (ebd.) bedient werden. Es sei ein neues Feld, das sich stetig wandle und das eindeutig in das Feld der Offenen Jugendarbeit einspiele. Und hier gehe es genau um das: „innovativ und offen zu bleiben“ (ebd.). Dadurch entstehen auch viele neue Chancen (vgl. ebd.).

6.1.5 Darstellung Jasmin Kirchmayr, Sozialarbeiterin im JAM-Rum

Das Erststudium von Jasmin Kirchmayr ist eigentlich Soziologie. Nach ihrem Bachelorabschluss entschied sie sich aber erneut für ein Bachelorstudium der Sozialen Arbeit am Management Center Innsbruck. Im Zuge eines Praktikums im Rahmen des Studiums kam sie auch das erste Mal zu JAM. Nach ihrem Studium ging sie in Karenz, bewarb sich danach aber erneut bei JAM. Seither arbeitet sie dort.

Das 55-minütige Interview war sehr aufschlussreich, da sich die Einrichtung seit geraumer Zeit mit Digitaler Jugendarbeit beschäftigt und versucht, diese in der Praxis umzusetzen. Das Interview verlief ohne Unterbrechung. Für die folgende Ergebniszusammenführung wird für sie das Kürzel SA2 verwendet.

Digitalisierung bedeutet für Jasmin Kirchmayr das „Zeitalter des Internets“ und „dass sich alles weiterentwickelt“ (SA2, Abs. 4). Weiters gehört für sie dazu, dass vieles vereinfacht wird und durch Soziale Medien „einfach Platz geschaffen wird, um dort gut miteinander in verschiedenster Art und Weise zu kommunizieren“ (ebd.).

Im Arbeitsalltag sei sie stark mit der Digitalisierung konfrontiert, entweder in verschiedensten Gesprächen oder durch verschiedenste Apps, welche die Jugendlichen mit sich bringen. Nicht nur Soziale Medien, sondern auch andere Apps, wie Trainings-Optimierungs-Apps für Jungen oder Musical-Apps wie TikTok für Mädchen seien im Alltag präsent. Doch vor allem sei das Thema für sie durch die Kommunikation aktuell: „Wir kommunizieren fast ausschließlich über den digitalen Weg mit Jugendlichen“ (SA2, Abs. 6).

Bzgl. der Thematisierung der Digitalisierung in der Einrichtung selbst erzählt sie, dass es, wie überall, Personen gibt, denen diese Auseinandersetzung mit der digitalen Welt mehr Spaß, und welche, denen es weniger Spaß mache und der Thematik weiterhin eher skeptisch gegenüberstehen würden (vgl. SA2, Abs. 42). Trotzdem habe die Einrichtung vor ca. zwei Jahren angefangen, ein Konzept für die Digitale Jugendarbeit zu entwickeln. Der Arbeitskreis, der dafür zuständig sei und aus je einem Teammitglied aus den einzelnen Standorten bestehe, treffe sich ca. alle zwei Monate, um über aktuelle Themen zu diskutieren und das Konzept auch zu überprüfen und zu überarbeiten. Lange Zeit stand nun etwas über Facebook in diesem Konzept, nun müsse es erneuert werden, da Instagram nun aktueller ist. Darin sehe sie auch den stetigen Wandel in dieser Thematik und somit in der Jugendarbeit (vgl. SA2, Abs. 42). In diesem Konzept sind auch Guidelines enthalten, die den Teams eine Richtung in der Digitalen Jugendarbeit vorgeben sollen. Dazu gehört zum Beispiel, dass einmal wöchentlich etwas auf Instagram gepostet werden soll, um den Jugendlichen zu zeigen, dass die Teams präsent sind. Außerdem solle einmal wöchentlich die Facebook-Fanpage mit einem Beitrag aktuell gehalten werden. Wenn aber nichts Interessantes passiert sei, wäre dies auch nicht unbedingt notwendig (vgl. SA2, Abs. 46).

6.1.6 Darstellung der drei Jugendlichen

Die drei Jugendlichen, die befragt wurden, im Folgenden mit Kürzel J1, J2 und J3 benannt, sind zwischen 13-16 Jahre alt. Zum Zeitpunkt der Befragung waren sie Schüler_innen der Polytechnischen Schule oder gerade auf dem Weg dorthin. Die Interviews fanden in den jeweiligen Einrichtungen statt. Die Antworten der Jugendlichen auf die Fragen waren generell eher kurz. Vor allem J2 wollte kaum auf eine Frage ausführlicher Antworten. Selbst das Nachfragen hat hier wenig geholfen. Reflexionen hierzu finden sich in Kapitel 7.2.

Alle Jugendlichen besaßen zum Zeitpunkt der Befragung ein Smartphone: entweder ein Iphone 8, Iphone 7 oder ein Samsung Galaxy A6. Auf die Frage hin, was sie am Handy nutzen außer das Telefonieren, nannten alle drei WhatsApp, Instagram und Snapchat. Facebook wurde nicht erwähnt. Dafür werden anderen Apps wie Youtube, TikTok, Telonym, Funimate genutzt, aber auch nicht von allen. Nur eine Person nannte „andere Spiele“ (J1, Abs. 34).

6.2 Zusammenführung der Ergebnisse

In der Zusammenführung der Ergebnisse werden nun die Ergebnisse vergleichend dargestellt. Als Gliederung dient das Kategoriensystem, welches für die Auswertung der Ergebnisse genutzt wurde. Die Zusammenführung dient letztendlich auch als Basis für die Diskussion der Ergebnisse im nächsten Kapitel.

6.2.1 Soziale Medien

Ein Teil der Ergebnisse aus der Überkategorie der Sozialen Medien floss bereits in die Einzelfalldarstellungen mit ein. Hier werden die restlichen Unterkategorien noch dargestellt.

Art von Sozialen Medien

Diese Kategorie beinhaltet die Art der Sozialen Medien, die verwendet werden. Die Kategorien gliedern sich nach den unterschiedlichen Perspektiven der befragten Personen.

Art von Sozialen Medien im Arbeitsalltag der Einrichtungen

Die Personen beider Einrichtungen nannten sowohl Facebook, als auch WhatsApp und Instagram als Soziale Medien, welche im Arbeitsalltag verwendet werden (vgl. L1, Abs. 24; SA1, Abs. 23, 25; L2, Abs. 12; SA2, Abs. 8, 10, 14, 18).

Art von Sozialen Medien im Alltag der Jugendlichen nach Beobachtung der Leitungspersonen und Mitarbeiter_innen der Einrichtungen

Laut Beobachtungen der Leitungspersonen und einer Mitarbeiterin der Einrichtungen benutzen Jugendliche Facebook, wenn auch sehr selten (vgl. L1, Abs. 21; SA1, Abs. 25, 89; SA2, Abs. 18, 62). Am meisten wird Instagram verwendet (vgl. L1, Abs. 22; SA1, Abs. 25, 89; SA2, Abs. 62). Auch Snapchat (vgl. SA1, Abs. 25, 89; SA2, Abs. 62) und YouTube (vgl. L1, Abs. 22; L2, Abs. 51; SA2, Abs. 62) sind beliebt. WhatsApp ist ebenfalls weit verbreitet und wird viel benutzt (vgl. L1, Abs. 22; SA1, Abs. 89; SA2, Abs. 62). Und auch TikTok wird benutzt (vgl. SA1, Abs. 91; SA2, Abs. 6, 62).

Art von Sozialen Medien im Alltag der Jugendlichen

Wie bereits erwähnt, benutzen auch alle drei Jugendliche sowohl WhatsApp als auch Instagram. Facebook nannte keiner von ihnen. Eine Person meinte sogar, weder Facebook zu verwenden noch jemals einen Account gehabt zu haben (vgl. J3, Abs. 38). Die Jugendlichen nannten auch noch andere Soziale Medien: YouTube (J2, Abs. 79; J3, Abs.

16), TikTok (J1, Abs. 34), Telonym (J1, Abs. 34) und Funimate (J1, Abs. 34), wobei letztere aber nur zum Bearbeiten von Videos genutzt werden kann.

Art der Nutzung von Sozialen Medien

Bei dieser Kategorie geht es um die Art und Weise, wie Soziale Medien genutzt werden. Hier wurde erneut versucht, unterschiedliche Kontexte zu betrachten.

Verwendung von Sozialen Medien im Alltag der Jugendlichen nach Beobachtungen der Leitungspersonen und Mitarbeiter_innen der Einrichtung

Mittlerweile werden Soziale Medien als beständiger Bestandteil der Lebenswelt und „Lebensrealität“ (SA2, Abs. 30) der Jugendlichen aufgenommen. Sie sind Teil des Lebens der Jugendlichen „mit allen seinen Seiten“ (L2, Abs. 53). Dies zeigt sich auch in der alltäglichen Arbeit mit den Jugendlichen, denn alle haben Smartphones und sind online. Sie bringen die Themen, die sie diesbezüglich beschäftigen, mit in die Einrichtung (vgl. SA2, Abs. 6).

Die Mitarbeiter_innen beobachten, dass sich Jugendliche im Netz selber darstellen (vgl. L1, Abs. 22; SA1, Abs. 21; SA2, Abs. 70) und auch anfangen, sich über Likes und Kommentare zu definieren (vgl. SA1, Abs. 19).

Bezüglich der Art der Sozialen Medien, welche von den Jugendlichen benutzt werden, beobachten alle befragten Personen, dass Facebook, wenn noch, dann eher von älteren Jugendlichen noch genutzt wird (vgl. L1, Abs. 21; SA1, Abs. 25, 89; SA2, Abs. 18, 62). Instagram ist die Plattform zur Selbstdarstellung und gibt an, was cool ist (vgl. L1, Abs. 22). Jedoch ist auch Snapchat sehr beliebt, um Fotos zu versenden (vgl. SA1, Abs. 25, 89; SA2, Abs. 62). WhatsApp ist bei den Jugendlichen hoch im Kurs um sich mit anderen auszutauschen (vgl. L1, Abs. 22; SA1, Abs. 89; SA2, Abs. 62), auch weil es die Funktion des Telefonierens beinhaltet (vgl. SA2, Abs. 62). Daneben wird YouTube benutzt (vgl. L1, Abs. 22; SA2, Abs. 62; L2, Abs. 51), auch um sich Informationen zu holen (vgl. L1, Abs. 22;). TikTok wird ebenfalls verwendet (vgl. SA1, Abs. 91; SA2, Abs. 6, 62), wobei dies auch in Kombination mit Instagram oder Snapchat stattfindet (vgl. SA2, Abs. 62).

Art der Nutzung der Jugendlichen von Sozialen Medien

Die Jugendlichen erzählten diesbezüglich, dass sie Soziale Medien nutzen, um sich mit anderen Jugendlichen auszutauschen (vgl. J1, Abs. 48, J2, Abs. 26). J3 erwähnt, dass sie die Sozialen Medien eher passiv nutzt, jedoch mehr in WhatsApp aktiv ist (vgl. J3, Abs. 28, 40). Auch Telonym wird verwendet (vgl. J1, Abs. 48). Weiters wird YouTube

genutzt, um sich Videos anzusehen, teilweise auch zur Wissensaneignung (vgl. J2, Abs. 82).

Nutzung von Sozialen Medien im Arbeitsalltag der Einrichtungen

Generell kann gesagt werden, dass die Sozialen Medien genutzt werden, um Informationen jeglicher Art in Umlauf zu bringen (vgl. SA2, Abs. 14; Abs. 26; L1, Abs. 68; L2, Abs. 10; SA1, Abs. 61) Kontakt mit den Jugendlichen herzustellen (vgl. L1, Abs. 24; SA2, Abs. 30; L2, Abs. 12; SA1, Abs. 33, 31) bzw. Mitarbeiter_innen über die Sozialen Medien erreichbar sind (vgl. L2, Abs. 12; SA2, Abs. 8). Weiters werden Soziale Medien in unterschiedlichen Workshops thematisiert (vgl. SA1, Abs. 29; L1, Abs. 78), bzw. entstehen auch neue Projekte, in denen mit ihnen gearbeitet wird (vgl. L2, Abs. 30; SA2, Abs. 88; L1, Abs. 68; SA1, Abs. 61).

In beiden Einrichtungen werden drei verschiedene Arten von Sozialen Medien verwendet: Facebook, WhatsApp und Instagram. Ihnen kommen in den Einrichtungen unterschiedliche Rollen zu:

Facebook

Facebook wird verwendet, um Öffentlichkeitsarbeit für eine größere Öffentlichkeit zu machen. Einrichtung 1, zum Beispiel, ist eine Gemeindeeinrichtung, weshalb nach außen gezeigt wird, was in der Einrichtung gemacht wird und wofür sie steht. Diese Information sei nicht nur für Jugendliche interessant, sondern auch für weitere Personen (vgl. L1, Abs. 80). Auch im JAM wird Facebook für eine breitere Öffentlichkeit genutzt. Es geht hier nicht um die Beziehungspflege mit den Jugendlichen, sondern um Öffentlichkeitsarbeit. Hier wird davon ausgegangen, dass hauptsächlich Erwachsene Facebook nutzen (vgl. L2, Abs. 12). Die Öffentlichkeitsarbeit über Facebook enthält entweder das Bewerben von Veranstaltungen (vgl. L1, Abs. 80) oder das Informieren von Kooperationspartner_innen, von Eltern und Erwachsenen und anderen Stakeholdern (vgl. SA2, Abs. 18). Im JAM repräsentiert sie nicht die einzelnen Standorte, sondern den ganzen Verein (vgl. ebd.).

WhatsApp

Bei WhatsApp wird in beiden Einrichtungen hauptsächlich die Funktion der Broadcast-Nachrichten genutzt, um den Jugendlichen Informationen jeglicher Art zukommen zu lassen (vgl. SA2, Abs. 14; L1, Abs. 26; SA1, Abs. 25; L2, Abs. 12). In Einrichtung 1 wird es auch als Abstimmungs-Tool benutzt, wenn zum Beispiel ein Ausflug geplant wird. Über den Broadcast werden drei Ausflugsziele genannt, und die Jugendlichen können sich mit ihrem Favoriten rückmelden. Damit möchte man die Mitbestimmung der

Jugendlichen steigern (vgl. L1, Abs. 26). Regina Fischer nennt WhatsApp als Mittel, um mit den Jugendlichen zu kommunizieren (vgl. L2, Abs. 12). Auch, weil die Beobachtung gemacht wurde, dass die Jugendlichen eher Nachrichten schreiben, als anzurufen (vgl. L2, Abs. 12) bzw. wenn angerufen wird, dass die Anruf-Funktion von WhatsApp genutzt wird (SA2, Abs. 10). Mit WhatsApp-Gruppen wurden eher negative Erfahrungen gemacht (vgl. SA2, Abs. 14; L1, Abs. 28; SA1, Abs. 25). Darauf wird später bei der Kategorie ‚Herausforderungen‘ (Kapitel 6.2.3) noch näher eingegangen.

Sowohl SA1 als auch SA2 haben jedoch die Erfahrung gemacht, dass WhatsApp nicht mehr so populär ist. SA1 berichtet, dass Broadcast-Nachrichten nicht mehr so gut angenommen werden, und eher Instagram dazu beiträgt, dass Informationen aufgenommen werden (vgl. SA1, Abs. 25).

Instagram

Beide Einrichtungen verwenden Instagram, um mit den Jugendlichen vermehrt in Kontakt zu treten. Es werden Informationen ausgesandt (vgl. SA2, Abs. 8), Werbung gemacht (vgl. SA1, Abs. 29) und auch Umfragen zu Angeboten geschaltet, um die Jugendlichen in Entscheidungsprozessen zu beteiligen (vgl. L2, Abs. 12). Dies erfolgt entweder durch das Posten von „coolen Fotos“ (SA1, Abs. 29; vgl. SA2, Abs. 8) oder durch das Posten von Instagram-Stories (vgl. SA2, Abs. 8). Über Instagram, vor allem über die Direct Messages, treten die Jugendlichen mit der Einrichtung am meisten in Kontakt (vgl. SA2, Abs. 8).

Wenn Jugendliche mit der Einrichtung online in Kontakt treten, grenzt sich JAM jedoch eindeutig von der Online-Beratung ab (vgl. L2, Abs. 18; vgl. SA2, Abs. 20). Sobald Jugendliche ein Beratungsgespräch brauchen bzw. ein Dialog online in diese Richtung geht, wird versucht, ein „analoges Gespräch“ (SA2, Abs. 20) zu vereinbaren, um im Face-to-Face Gespräch zu beraten (vgl. L2, Abs. 18; SA2, Abs. 20).

Nutzung der Jugendlichen von Sozialen Medien in Bezug auf die Einrichtung

Alle drei Jugendlichen haben nicht über Soziale Medien zum ersten Mal von den Einrichtungen erfahren, sondern sind entweder durch die Schwester (vgl. J1, Abs. 64), eine Freundin (vgl. J2, Abs. 36) oder die Mitarbeiter_innen selbst (vgl. J3, Abs. 46) auf diese aufmerksam geworden. Sie nehmen die Einrichtungen online jedoch sehr wohl wahr: J1 erzählte, dass entweder Fotos gepostet werden, „wenn sie wohin gehen“ (J1, Abs. 76) oder dass auch bei Projekten Soziale Medien miteinbezogen werden, um gleichzeitig auch Werbung für das Projekt bzw. die Veranstaltung zu machen (vgl. J1, Abs. 71). J2 meinte, dass sie, wenn sie mit den Mitarbeiter_innen in Kontakt tritt, meist nachfragt,

wann die Einrichtung offen habe (vgl. J2, Abs. 42). J3 meinte, sie nütze die Telefonnummern der Mitarbeiter_innen, um ihnen Bescheid zu geben, dass sie etwas brauche (vgl. J3, Abs. 50), vor allem, wenn sie mit jemandem reden müsse oder ob sie zu Öffnungszeiten erscheine oder nicht (vgl. J3, Abs. 52). Außerdem sei ihr aufgefallen, dass auf Instagram Informationen, wie zum Beispiel Öffnungszeiten oder wo sich die Mitarbeiter_innen aktuell befinden, geteilt werden (vgl. J3, Abs. 50). Außerdem wurde bestätigt, dass es zur Thematik Workshops gebe (vgl. J1, Abs. 98).

6.2.2 Chancen

Die Chancen werden hier aus den unterschiedlichen Perspektiven der Befragten dargestellt. Es wird dabei nicht nur auf die Einrichtung, sondern auch auf die Jugendlichen geblickt.

Chancen nach Einschätzung des Datenschutzexperten

Hier werden die Chancen aus der Perspektive der Datenschutzexperten zusammengefasst. Es wurden Chancen nur im Kontext der Einrichtung thematisiert.

Anonymere Form der Kommunikation

Eine der Chancen, die für DA1 existieren, ist die anonymere Kommunikation zwischen den Jugendlichen und den Mitarbeiter_innen der Einrichtung, die aufgrund von Sozialen Medien möglich wird (vgl. DA1, Abs. 21; DA2, Abs. 22). Wenn es Jugendlichen nicht möglich ist, ihre Probleme oder Anliegen im persönlichen Gespräch zu besprechen, können sie auf Soziale Medien ausweichen. Die Hürde, ihre Probleme anzusprechen, ist dadurch nicht so groß (vgl. DA1, Abs. 21). Weiters können Informationen über die Einrichtung anonym herausgefunden werden. Die Jugendlichen müssen nicht in der Einrichtung erscheinen und sich vor Ort informieren, was genau dort passiert. Über den Social Media Auftritt können sie sich anonym informieren (vgl. DA1, Abs. 23; DA2, Abs. 22).

Information über die Einrichtung

Der Online-Auftritt bietet also für beide Seiten Vorteile: Einerseits ist es einfacher für Jugendliche, sich über die Einrichtung zu informieren (vgl. DA1, Abs. 23). Andererseits hat die Einrichtung die Möglichkeit, sich selbst und ihr Leistungsangebot darzustellen (vgl. DA1, Abs. 23, 49). Eine professionelle Darstellung der Einrichtung online kann jedoch auch einen Vorteil in der Wettbewerbssituation sein, in welcher sich Einrichtungen manchmal befinden (vgl. DA1, Abs. 25; DA2, Abs. 24).

Erhöhte Reichweite

Weiters ergibt sich durch den Social Media Auftritt eine erhöhte Reichweite. Mehr Jugendliche können die Beiträge sehen und können somit erreicht werden (vgl. DA1, Abs. 21).

Alternative „Signal“

Da WhatsApp datenschutzrechtlich nicht ganz konform ist, wäre eine Idee für Einrichtungen auf Alternativen umzusteigen. In diesem Interview wird konkret das Non-Profit-Projekt „Signal“ genannt. Dieser Messenger funktioniert so wie WhatsApp, es werden nur keine Daten nach Amerika oder andere Dritte weitergeleitet (vgl. DA1, Abs.32).

Chancen für die Einrichtung nach Einschätzung der Leitungspersonen und Mitarbeiter_innen

Hier wird zusammengefasst, welche Erfahrungen die Leitungspersonen und Mitarbeiter_innen im Sinne von Chancen mit Sozialen Medien gemacht haben. Dabei wird teilweise sehr speziell auf Instagram oder WhatsApp eingegangen.

Informationsverbreitung

Bereits weiter oben in der Kategorie ‚Nutzung von Sozialen Medien im Arbeitsalltag der Einrichtung‘ wird beschrieben, wie genau Soziale Medien in der Informationsverbreitung eingesetzt werden. Hier soll noch einmal klar gemacht werden, welche Chancen die befragten Personen dabei sehen: Es wird, zum Beispiel, ein eindeutiger Vorteil in der Bewerbung von Projekten, Workshops und dem generellen Geschehen in der Einrichtung gesehen (vgl. L1, Abs. 68, 26; SA1, Abs. 61). Soziale Medien bieten eine „super Art von Öffentlichkeitsarbeit“ (SA2, Abs. 84). Dadurch wird die Einrichtung auch nach außen viel transparenter (vgl. SA2, Abs. 30).

Broadcast-Nachrichten

Eine wichtige Rolle in der Verbreitung von Infos spielt auch WhatsApp. Die bevorzugte Funktion ist hier der Broadcast, da dadurch Probleme, welchen in Gruppen-Chats begegnet wird, vermieden werden können (vgl. L1, Abs. 28; L2, Abs. 14; SA1, Abs. 25; SA2, Abs. 14). Der Vorteil liegt darin, dass alle Jugendlichen, die in der Broadcast-Liste angeführt sind, die Nachricht bekommen, sie sich mit Fragen jedoch direkt an die Mitarbeiter_innen wenden können (vgl. L1, Abs. 28), ohne dass andere Jugendliche mitlesen können (vgl. SA2, Abs. 14).

Unterstützung in der Aufklärungsarbeit

Hinzu kommt die Verbreitung von Informationen im Sinne der Aufklärung (vgl. L1, Abs. 68; SA1, Abs. 67). Es wird die Möglichkeit gesehen, zum Beispiel im Bereich der politischen Bildung Informationen über Soziale Medien zu verbreiten (vgl. L1, Abs. 68). Hierzu gehört auch die Bekanntgabe von Weiterbildungs-Websites, zum Beispiel Wahlkabine.at (vgl. ebd.). L1 hatte auch die Idee, kurze Aufklärungsvideos mit Jugendlichen zu drehen, und diese dann online für eine größere Anzahl von Jugendlichen zur Verfügung zu stellen (vgl. L1, Abs. 68).

Erhöhte Reichweite und Beteiligung

Wie bereits weiter oben erwähnt (Kapitel 6.2.1) werden Soziale Medien auch benutzt, um Jugendliche in Entscheidungsprozessen zu beteiligen. Damit geht auch eine erhöhte Reichweite und Beteiligung einher. Entweder werden an Jugendliche Broadcast-Nachrichten geschickt, die eine Bitte um Rückmeldung zum Beispiel zum präferierten Ausflugsziel (vgl. L1, Abs. 26) oder anderen Entscheidungsprozessen zum Beispiel bei Veranstaltungen (vgl. L1, Abs. 68) enthalten. Oder es wird auf der Instagram-Seite gepostet, dass eine Abstimmung zu unterschiedlichen Themen, Veranstaltungen oder anderen Teilprozessen für Projekte notwendig ist (vgl. SA2, Abs. 88; L2, Abs. 12). Dabei kann davon ausgegangen werden, dass diese Informationen auch Jugendliche erreichen, die nicht immer anwesend sind. Dies gilt auch generell für jegliche Informationen, die von den Einrichtungen ausgesandt werden (vgl. L1, Abs. 68; L2, Abs. 12). Vor allem mit Instagram sind viele Jugendliche erreichbar (vgl. SA1, Abs. 29)

SA2 erklärt hier, dass Jugendliche aus dem öffentlichen Raum verdrängt werden. Viele finden keinen konsumfreien Raum mehr, wo sie sich aufhalten und bewegen können. Der digitale Raum biete hierzu die beste Alternative, um Jugendliche zu erreichen. Würde dort zum Beispiel gepostet werden, dass am Abend in der Einrichtung gekocht wird, sehen das viel mehr Jugendliche, als wenn diese persönlich auf der Straße oder im Jugendzentrum angetroffen werden müssten (vgl. SA2, Abs. 30).

Partizipation der Jugendliche als Expert_innen

Eine Chance ist die Partizipation der Jugendlichen als Expert_innen für Soziale Medien. Da sie „Digital Native Youth“ (SA2, Abs. 50) sind, kennen sie sich mit den Funktionen von Sozialen Medien oft sehr gut aus, weshalb SA2 sie oft um Rat fragt (vgl. ebd.). Auch in Einrichtung 1 werden Jugendliche zum Beispiel beim Selfie machen miteinbezogen (vgl. SA1, Abs. 77).

Neue Form von Zugang und Kontakt

Durch das gegenseitige Folgen der Jugendlichen und Mitarbeiter_innen auf Instagram besteht die Möglichkeit, dass eine neue Form von Zugang und Kontakt zu den Jugendlichen entsteht (vgl. L1, Abs. 24). Posten zum Beispiel Jugendliche ein Foto von einer Wanderung, die sie am Wochenende gemacht haben, können die Mitarbeiter_innen sie darauf ansprechen und dadurch ein Gespräch starten (vgl. SA2, Abs. 30). Dadurch kann eine Bindung aufgebaut werden (vgl. ebd.) bzw. auch am „Beziehungskontakt“ (L2, Abs. 12) gearbeitet werden bzw. kann dieser intensiviert werden (vgl. SA2, Abs. 84). Letztendlich können dadurch auch neue Kontakte zu Jugendlichen entstehen (vgl. L2, Abs. 30).

Andersherum können natürlich auch Anmerkungen gemacht werden, wenn den Mitarbeiter_innen etwas Ungewöhnliches auffällt. Postet zum Beispiel eine Jugendliche freizügige Fotos, und dies wird von Mitarbeiter_innen entdeckt, besteht die Möglichkeit, die Jugendliche darauf anzusprechen und sie auch über die Risiken aufzuklären (vgl. SA2, Abs. 32).

Neue Form von Projekten

Eine weitere Chance wird in der Entstehung von neuen Projekten gesehen (vgl. L2, Abs. 30). Einige von ihnen haben bereits stattgefunden, zum Beispiel, dass ein Selfie-Wettbewerb initiiert wurde (vgl. SA1, Abs. 61) oder ein Jugendlicher die Dokumentation eines Eröffnungsfestes für Instagram übernommen hat (vgl. SA2, Abs. 88). Eine andere Idee wäre, wie bereits erwähnt, gemeinsam mit den Jugendlichen kurze Aufklärungs-Videos für YouTube zu produzieren, um sie auch anderen Jugendlichen zur Verfügung zu stellen (vgl. L1, Abs. 68). Diese Art von Projekten würde die Jugendlichen auch mit Kompetenzen ausstatten, die sie später in ihrem Leben brauchen (vgl. L1, Abs. 68).

Chancen für die Jugendlichen nach Einschätzung der Leitungspersonen und Mitarbeiter_innen

Die Chancen von Sozialen Medien für die Jugendlichen liegen vor allem in der Informationsbeschaffung bzw. sich zu bilden (vgl. L1, Abs. 102, 104; L2, Abs. 55; SA2, Abs. 70). Weiters entstehen „zusätzliche Kommunikationsformen“ (L2, Abs. 55), eine Verbindung durch nur einen Klick (vgl. SA1, Abs. 97) und eine schnellere Erreichbarkeit der Jugendlichen auch untereinander (vgl. SA2, Abs. 70). Dadurch kann auch eine Form der Autonomie für Jugendliche entstehen, da sie über das Handy kommunizieren und telefonieren können (vgl. L2, Abs. 55). Sie können ihr „soziales Kapital“ und ihr „Prestige“ durch die Kommunikation in den öffentlichen Raum hinein erhöhen (vgl. SA2, Abs. 70). Weiters

können sie ihre Kreativität und persönliche Interessen ausleben und neue Kompetenzen erlernen (vgl. L2, Abs. 55).

Meinung der Jugendlichen zur Verwendung von Sozialen Medien in der Einrichtung

Dass die Einrichtung online präsent ist, findet J3 gut, da dadurch viel mehr Jugendliche die Möglichkeit haben zu erfahren, dass es die Einrichtung gibt (vgl. J3, Abs. 56). J1 hingegen sieht den Onlineauftritt als normal an (vgl. J1, Abs. 82). J2 hat hierzu keine Meinung (vgl. J2, Abs. 45f.).

6.2.3 Herausforderungen

Die Herausforderungen werden hier aus den unterschiedlichen Perspektiven der Befragten dargestellt. Es wird dabei nicht auf die Einrichtung, sondern auch auf die Jugendlichen geblickt.

Herausforderungen nach Einschätzung der Datenschutzexperten

Die Datenschutzexperten sprachen nicht nur den Datenschutz an, sondern thematisierten auch die Datensicherheit in den Einrichtungen. Speziell wurde auf die Probleme bei WhatsApp eingegangen.

Generelle Herausforderung der Situation

Wie bereits erwähnt, bewegt sich die Jugendarbeit grundsätzlich in dem Spannungsfeld, etwas Niederschwelliges für die Jugendlichen anzubieten und gleichzeitig sehr hohe Anforderungen bezüglich des Datenschutzes erfüllen zu müssen, da oft sensible Daten zum Vorschein kommen, und von Gesetzes wegen besonders geschützt werden (vgl. DA1, Abs. 5). Hinzu kommt, dass Jugendarbeiter_innen wissen, dass sie einer Verschwiegenheitspflicht unterliegen. Das Internet bringt nicht die besten Bedingungen, um dieser Pflicht gut nachkommen zu können. Jedoch werden Jugendeinrichtungen von ihrer Adressat_innengruppe schon fast dazu gezwungen, auf Soziale Medien umzusteigen (vgl. DA1, Abs. 5, 9, 30). Letztendlich sehen sie Soziale Medien als unverzichtbar für Jugendeinrichtungen an (vgl. DA1, Abs. 28). Diese sollten jedoch nur eingeführt werden, wenn die Nutzung unter den „ganzen rechtlichen Voraussetzungen wie Datenschutz und Datensicherheit“ (DA1, Abs. 28) passiert. Hier gehört dazu, dass Jugendliche aufgeklärt werden, was mit ihren Daten in der Einrichtung passiert. Denn durch die neue DSGVO hat jede Einrichtung Transparenz- und Informationspflichten. Es muss über Aufbewahrungsdauer der Daten, Weitergabe an Dritte wie zum Beispiel Fördergeber_innen, Eltern

oder andere gesetzliche Vertreter_innen informiert werden. Außerdem müssen Jugendliche über ihre eigenen Rechte aufgeklärt werden (vgl. DA1, Abs. 28).

Eine weitere Herausforderung wird im Wettbewerb gesehen, in welchem auch Soziale Einrichtungen stehen. Durch einen professionellen Online-Auftritt über Soziale Medien kann sich eine Einrichtung einen Vorteil verschaffen (vgl. DA1, Abs. 25; DA2, Abs. 24). Vor allem, wenn es um Fördergelder oder vielleicht sogar um die Existenzberechtigung einer Einrichtung geht, können sich Einrichtungen damit legitimieren (vgl. DA1, Abs. 30).

Datenschutz bei WhatsApp

Dass WhatsApp nicht datenschutzkonform ist, wurde von L1 thematisiert (vgl. L1, Abs. 28). Der Datenschutzexperte Dr. Werner Pilgermair bestätigt dies. WhatsApp verschlüsselt Nachrichten zwar bzw. erklärt dies zumindest in den Allgemeinen Geschäftsbedingungen, jedoch schickt WhatsApp die Kontaktdaten nach Amerika. Kommuniziert eine Einrichtung mit den Jugendlichen per WhatsApp, werden also die Kontaktdaten aller Jugendlichen, welche im benutzten Handy gespeichert sind, weitergeleitet (vgl. DA1, Abs. 13). Dies ist ein „klarer Datenschutzverstoß“ (DA1, Abs. 13). Man befinde sich hier aber in einer „Grauzone“, weil nicht genau gesagt werden könne, wer genau dafür verantwortlich sei (vgl. ebd.).

Datensicherheit

Eine erhebliche Erhöhung im Sicherheitsstandard leistet die Einführung von Diensthandys. Das Absperren des Handys, zum Beispiel, wird dadurch nicht mehr einer privaten Person überlassen, sondern die Leitung kann gewisse „Sicherheitsschranken oder -barrieren“ (DA1, Abs. 11) festlegen. Im Falle eines Verlustes des Handys, hat zum Beispiel die Leitung die Möglichkeit, das Handy vom Büro aus sperren zu lassen. Wird ein privates Handy genutzt, kann zwar eine Vereinbarung für die dienstliche Handhabung unterschrieben werden, sicherer ist jedoch ein Diensthandy (vgl. DA1, Abs. 11), auch um sicher zu sein, dass Daten nicht in unbefugte Hände geraten (vgl. DA1, Abs. 28).

Herausforderungen für die Einrichtung nach Einschätzung der Leitungspersonen und Mitarbeiter_innen

Die Herausforderungen, die sich für die Einrichtungen bzw. die Sozialarbeiter_innen stellen, können in unterschiedlichen Bereichen festgemacht werden. Vor allem die des Datenschutzes ist präsent.

Big Data

Zu Big Data wurde im Kontext der Nutzung von Sozialen Medien zwischen Einrichtungen und Jugendlichen nichts Spezifisches gesagt. Nur einen Punkt gab es bezüglich der Speicherung von Kommunikationen in den Sozialen Medien, welche dann von mehreren Konzernen bezogen werden kann (vgl. SA2, Abs. 74).

Datenschutz

Den Einrichtungen ist bewusst, dass der Datenschutz ein wichtiges Thema in diesem Bereich darstellt (vgl. L1, Abs. 84; L2, Abs. 10; SA2, Abs. 20; SA1, Abs. 43). Einrichtung 1 bräuchte hierbei noch etwas mehr Unterstützung. Das JAM hat bereits ein paar Wege gefunden, hier bestmöglich zu agieren:

Problemlagen und Schwierigkeiten mit Datenschutz

WhatsApp wurde als eine Thematik genannt, die sich im Datenschutz eher fraglich darstellt (vgl. L1, Abs. 34f.). Außerdem wurde in Einrichtung 1 das Sammeln von Unterschriften nicht konsequent durchgeführt, wenn Fotos bei Veranstaltungen oder Workshops gemacht und veröffentlicht werden (vgl. L1, Abs. 34; SA1, Abs. 43). Zudem wird die Speicherung und Weiterverarbeitung von Daten, Nachrichten und anderen Inhalten und das ungewollte Veröffentlichen von Fotos durch Dritte als problematisch bezeichnet (vgl. SA2, Abs. 20).

Maßnahmen zur Gewährleistung des Datenschutzes

In Einrichtung 1 wird nun angedacht, von WhatsApp auf Signal umzusteigen, um mehr Datenschutz zu gewährleisten (vgl. L1, Abs. 30). Dies soll auch innerhalb des Teams passieren (vgl. L1, Abs. 34). Weiters haben sich die Mitarbeiter_innen von Einrichtung 1 vorgenommen, von nun an Einverständniserklärungen von den Jugendlichen für die Veröffentlichung von Fotos, auf denen sie zu sehen sind, einzusammeln (vgl. L1, Abs. 34; SA1, Abs. 43).

Im JAM werden bereits einige Maßnahmen getroffen, um weitestgehend datenschutzkonform zu arbeiten: Als ersten Punkt nennt SA2 die Aufklärungsarbeit in der direkten Jugendarbeit, um auch das Bewusstsein der Jugendlichen in diesem Bereich zu schulen. Es werden hierfür auch oft neue Gesetze oder neue Informationen über Soziale Medien gepostet, um mehr Jugendliche zu erreichen (vgl. SA2, Abs. 20).

Wenn Gespräche in Sozialen Medien in Richtung Online-Beratung gehen, versuchen die Mitarbeiter_innen von JAM auf ein Face-to-Face Gespräch umzusteigen. Das bedeutet,

sie versuchen, sich einen Termin mit den Jugendlichen auszumachen und sie zu treffen, um so das Beratungsgespräch fortzusetzen. Ist dies nicht möglich, warum auch immer, versuchen die Mitarbeiter_innen aufzuklären, dass das Soziale Medium kein geschützter Raum sei. Die Jugendlichen sollen aufpassen, was genau sie schreiben. Weiters sollen sie keine Namen oder andere sensible Daten nennen, damit keine Möglichkeit besteht, dass Informationen an einem Ort landen, wo sie eigentlich nicht hingehören (vgl. SA2, Abs. 20).

Wenn Fotos online gepostet werden, sind keine Gesichter der Jugendlichen zu erkennen. Stattdessen werden, zum Beispiel, beim Fußballspielen nur die Füße der Spieler fotografiert und veröffentlicht. Außerdem wird niemand auf den Fotos markiert bzw. getaggt. Die Jugendlichen werden über diese Maßnahmen aufgeklärt und verstehen auch, warum dies so ist. Es sei ihnen zwar oft ein Anliegen, getaggt zu werden, da das „Pushen auf Instagram“ ein großes Thema sei. Dies wird jedoch von den Mitarbeiter_innen nicht gemacht (vgl. SA2, Abs. 20).

Bevor Mitarbeiter_innen Jugendlichen beispielsweise auf Instagram, folgen, fragen sie die Jugendlichen oft, ob sie dies tun dürfen. Eine andere Möglichkeit ist, eine Anfrage auf Instagram an den oder die Jugendliche zu senden und dadurch um Erlaubnis zu bitten, folgen zu dürfen. Dadurch sei auch die Freiwilligkeit der Jugendlichen Achtung geschenkt (vgl. SA2, Abs. 20).

Außerdem holt sich SA2 gerne Hilfe von außen, sobald Unklarheiten in Bezug auf den Datenschutz entstehen (vgl. SA2, Abs. 52). Generell hat JAM auch eine Datenschutzstrategie vom Datenschutzexperten Herr Dr. Werner Pilgermair erhalten, an welcher sie sich orientieren (vgl. L2, Abs. 22).

Datenaufbewahrung und Datensicherheit

In Einrichtung 1 gibt es einen Computer, auf dem viele Daten aufbewahrt werden (vgl. L1, Abs. 52). Dieser steht im Büro, welches, wenn es nicht besetzt ist, zugesperrt ist (vgl. SA1, Abs. 49). Nur die Teammitglieder haben darauf Zugriff (vgl. L1, Abs. 60). Das einzige Diensthandy, welches in der Einrichtung vorhanden ist, ist mit einem Code gesichert (vgl. L1, Abs. 63-64). Das JAM hat einen Server, welcher abgesichert ist und laufend gewartet wird (vgl. SA2, Abs. 22), und benutzt Diensthandys mit einem professionellen Profil für Instagram, welches von beiden Mitarbeiter_innen pro Anlaufstelle gestaltet wird (vgl. SA2, Abs. 26, 28).

Ausbalancieren von Nähe und Distanz

Eine der Herausforderungen, die SA2 sieht, ist die der Abgrenzung, „was zum Beispiel solche Sachen wie Online-Beratungen, oder halt so privatisiertere Nachrichten, Bilder und solche Geschichten betrifft“ (SA2, Abs. 32).

Bezüglich der ständigen Erreichbarkeit, mit welcher Soziale Medien funktionieren, hat sich JAM bereits auseinandergesetzt. Die Sozialen Medien werden während der Arbeitszeit genutzt, die Sozialarbeiter_innen sind nicht ständig erreichbar und die Jugendlichen verstehen das auch (vgl. L2, Abs. 18). Es gibt allerdings Ausnahmen, wenn zum Beispiel Krankenstände und daraus entstehende Schließungszeiten veröffentlicht werden müssen (vgl. SA2, Abs. 38). Jedoch gilt die Regelung, dass das Diensthandy grundsätzlich während der Dienstzeit mit den Sozialen Medien benutzt wird (vgl. ebd.).

Einrichtung 1 hat dies nicht so genau geregelt. Vor allem liegt das daran, dass nur ein Diensthandy vorhanden ist. SA1 ist über ihr privates Handy erreichbar. Sie erzählt, dass die Jugendlichen meist per Facebook-Messenger an sie herantreten, vor allem, „wenn sie wirklich was brauchen“ (SA1, Abs. 33).

Kritischen Blick bewahren

Eine weitere Herausforderung, die genannt wurde, ist das Bewahren des kritischen Blicks auf Soziale Medien. Dieser sollte außerdem auch den Jugendlichen immer wieder kommuniziert und vor Augen geführt werden (vgl. SA2, Abs. 32).

Umsetzung in der Praxis

Wie bereits weiter oben erwähnt, ist die Digitale Jugendarbeit ein Bereich, in welchen sich Sozialarbeiter_innen beständig hineinarbeiten müssen. In der Umsetzung stellt dies die Einrichtung vor Herausforderungen, da die Teams meist eher klein sind und die Ressourcen fehlen (vgl. L1, Abs. 26, 112; L2, Abs. 43). Weiters geht die Auseinandersetzung mit der Thematik auch mit der Begeisterung dafür einher, weshalb es in Einrichtungen unterschiedliche Meinungen zu diesem Thema geben kann (vgl. SA2, Abs. 42; L2, Abs. 43).

Es handelt sich also um kein statisches Feld, sondern verlangt immer wieder die Beschäftigung damit und auch Fortbildungen (vgl. L2, Abs. 32). In Österreich gibt es noch nicht „DAS Handbuch“ (L2, Abs. 32) für die Digitale Jugendarbeit, weshalb vieles noch ausprobiert und danach entweder beibehalten oder korrigiert werden muss (vgl. ebd.).

WhatsApp-Gruppen

Die Nutzung der WhatsApp-Gruppe stellt in beiden Einrichtungen eine Herausforderung dar. Es wurde die Erfahrung gemacht, dass die Stimmung in WhatsApp-Gruppen sehr schnell kippen kann, da die Jugendlichen auch außerhalb der Dienstzeiten der Mitarbeiter_innen in diesen Gruppen miteinander kommunizieren können (vgl. L1, Abs. 28; L2, Abs. 14; SA1, Abs. 25). Hier stellt sich auch die Frage der Mitverantwortung der Mitarbeiter_innen (vgl. L2, Abs. 14). Teilweise eskalierten Situationen so sehr, dass sie in die Einrichtung „hineingeholt“ und nachbesprochen werden mussten (vgl. L1, Abs. 28). Weiters fühlten sich Jugendliche teilweise gestört, da aufgrund der Gruppe ständig das Handy klingelte (vgl. L1, Abs. 28). Letztendlich können Jugendliche über WhatsApp-Gruppen auch Telefonnummern von anderen Jugendlichen beziehen, obwohl ihnen diese noch gar nicht bekannt sind bzw. wo Jugendliche gar nicht möchten, dass andere Jugendliche ihre Nummer bekommen (vgl. SA2, Abs. 14).

Herausforderungen für Jugendliche nach Einschätzung der Leitungspersonen und Mitarbeiter_innen

Hier geht es um Herausforderungen bzw. Veränderungen, die die Leitungspersonen und Sozialarbeiter_innen bei den Jugendlichen beobachten. Auch werden gewisse Gefahren benannt, die damit einhergehen.

Bewahrung des Zwischenmenschlichen

Die befragten Personen sehen aber auch die Gefahren. Vor allem das Thema Sucht wurde mehrmals angesprochen. Es geht um das ständige Zeitverbringen in der Online-Welt und das nicht mehr Wahrnehmen der realen Welt (vgl. SA1, Abs. 97; SA2, Abs. 80; L2, Abs. 53), des „Wesentlichen“ (vgl. L1, Abs. 70) oder dessen, was rund um sie passiert (vgl. SA1, Abs. 61), wobei es aber Unterschiede gibt. Es gibt auch Jugendliche, die in dieser Hinsicht gut reflektieren (vgl. L2, Abs. 53; SA2, Abs. 66).

Die Herausforderung wird in der Vereinzelung der Person gesehen und im Verlust des Gruppengefühls. Jugendliche könnten dadurch das „wahre Leben“ aus den Augen verlieren und sich selbst nicht mehr als „soziales Wesen“ wahrnehmen (vgl. L1, Abs. 106). SA1 machte auch die Beobachtungen, dass Jugendliche einerseits zu „faul“ (SA1, Abs. 83) sind, um miteinander zu reden und stattdessen nebeneinandersitzen und per WhatsApp oder dergleichen kommunizieren (vgl. ebd.). Hinzu kommt, dass Jugendliche verlernen ihre Gefühle auszudrücken (vgl. SA1, Abs. 23) und stattdessen diese in ‚Emoji-Gesichtern‘ zum Ausdruck bringen (vgl. ebd.).

Eine weitere Herausforderung sieht L2 im ständigen „Wechsel zwischen ... analog und digital“ (L2, Abs. 61), da dies immer mehr miteinander „verschwimmt“ (ebd.). Weiters stellen sich viele Fragen neu: „Wie steuer[e] ich die Nutzung von Sozialen Medien? Wieviel Zeit will ich in das investieren? Wie lebe ich Beziehungen? Wie kommuniziere ich? Was ist für mich Beziehung?“ (ebd.). Hier müsse sich „erst vieles neu finden“ (vgl. ebd.), da sich sehr viele Bereiche durch die Digitalisierung ändern (vgl. L2, Abs. 59).

Reflektiertes Nutzer innenverhalten

Sowohl Leitungspersonen als auch Mitarbeiter_innen fällt auf, dass den Jugendlichen ein reflektiertes Verhalten bezüglich der Sozialen Medien abgeht. Sei dies nun beim Umgang mit den persönlichen Daten oder Posten von Fotos (vgl. L1, Abs. 108), beim Nutzen von bestimmten Apps, wo es wahrscheinlich ist, einen Shitstorm hervorzurufen (vgl. L2, Abs. 66), oder bei der Verwendung eines digitalen, öffentlichen Raumes als „Beziehungs-Privat-Raum“ (vgl. L2, Abs. 32).

Cybermobbing und Nacktbilder

Als weitere Herausforderungen wurden Cybermobbing und das ungewollte Weiterleiten von Nacktbildern genannt, welche bereits in beiden Einrichtungen Themen waren (vgl. L1, Abs. 22; SA2, Abs. 72).

6.2.4 Medienkompetenz

In den Interviews wurde auch das Thema der Medienkompetenz thematisiert. Hier werden die Perspektiven der Leitungspersonen und Sozialarbeiter_innen mit der Sichtweise der Datenschutzexperten ergänzt.

Fähigkeiten der befragten Personen in Bezug auf Soziale Medien

Die Leitungspersonen erwähnen, dass sie bei sich selbst Fähigkeiten in der Öffentlichkeitsarbeit sehen (vgl. L1, Abs. 80; L2, Abs. 43). L1 nannte zusätzlich die Fähigkeit, Veranstaltungen der Einrichtung zu bewerben und eine gewisse Reichweite zu erzielen (vgl. L1, Abs. 80). Die Mitarbeiter_innen selbst sehen ihre Fähigkeiten darin, mit den Jugendlichen gemeinsam lustige Fotos zu machen und sich dabei auch kreativ zu betätigen (vgl. SA1, Abs. 77). Darin liege auch die Begeisterung für Soziale Medien und die Kreativität, die damit einhergeht (vgl. SA2, Abs. 50). Dahingehend ist auch eine gewisse Offenheit im Umgang mit den Sozialen Medien vorhanden, was ebenfalls als Fähigkeit angesehen wird (vgl. SA2, Abs. 50).

Entwicklung der Medienkompetenz der Sozialarbeiter_innen

Diese Kategorie thematisiert Fortbildungen zur Erweiterung der Medienkompetenz, Bedarfe in der Form von Wissen und behandelt zuletzt die Ausbildung von Sozialarbeiter_innen und ob die Bildung von Medienkompetenz in ihr verankert werden sollte.

Fortbildungen

In beiden Einrichtungen haben die Mitarbeiter_innen bereits Fortbildungen zum Thema Digitalisierung gemacht (vgl. SA1, Abs. 29, 83; SA2, Abs. 44). Dabei ging es, zumindest in Einrichtung 1, vor allem darum, was an Informationen über Digitalisierung für die Jugendlichen wichtig (vgl. SA1, Abs. 29, 83). Für die Zukunft ist in beiden Einrichtungen geplant, weiterhin Fortbildungen zu dieser Thematik zu besuchen (vgl. SA1, Abs. 65; L2, Abs. 32). Auch die POJAT bietet zu diesem Thema Fortbildungen an und hat bereits auf ihrer Homepage einen Leitfaden zum Thema Datenschutz veröffentlicht (vgl. DA1, Abs. 45). Zusätzlich holt sich L1 viele Informationen von der Website ‚saferinternet.at‘ (L1, Abs. 76).

Bedarfe hinsichtlich Medienkompetenz

Wissen über Datenschutz geht in den Einrichtungen am meisten ab (vgl. L1, Abs. 84, 110; SA1, Abs. 79). Es ist ein Thema, in dem sich viele nicht gut auskennen und wo immer wieder Fragen auftauchen (vgl. SA2, Abs. 52). SA2 jedoch sagt auch, dass es zu Sozialen Medien und deren Funktion immer offene Fragen geben wird. Jugendliche seien dabei aber eine sehr gute Quelle für die Beantwortung mancher Fragen (vgl. SA2, Abs. 52) Letztendlich würde es allen helfen, hierzu „kontinuierliches Know-how“ zu bekommen (vgl. L2, Abs. 43).

Grundsätzlich würden aber alle Unterstützung brauchen, weil es auch alle betrifft (vgl. L2, Abs. 57). Dieser Unterstützungsbedarf gilt auch für die Jugendlichen. Laut L2 sind sie keine „Digital Natives“, sondern wie alle anderen ebenfalls „Digital Learners“, die sich Wissen aneignen müssen (vgl. ebd.). Auch Eltern brauchen Unterstützung und sollten in diese Bildungsprozesse miteinbezogen werden. Dies wurde auch als expliziter Wunsch in Einrichtung 1 formuliert (vgl. SA1, Abs.103). Auch DA1 lenkt ein, dass Erwachsenenbildung in diese Richtung gemacht werden muss (vgl. DA1, Abs. 47).

Wissen während der Ausbildungszeit der Leitungspersonen bzw. Mitarbeiter_innen

Bei keinem bzw. keiner der Befragten wurden in der Ausbildungszeit Digitalisierung, Digitale Jugendarbeit oder andere Themen, die damit einhergehen, behandelt (vgl. SA1, Abs. 81, SA2, Abs. 58; L2, Abs. 45). Dies würde aber mittlerweile gebraucht werden (vgl.

SA1, Abs. 81, L2, Abs. 45). Vor allem dann, wenn sich jemand privat nicht mit Sozialen Medien beschäftigt. Durch die Fixierung dieses Themas in der Ausbildung könnte damit Abhilfe geschaffen werden (vgl. SA2, Abs. 58). Besonders wichtig wäre hier das Rechtliche, vor allem in Bezug auf die Datenschutzgrundverordnung (vgl. SA2, Abs. 60). Der gleichen Meinung ist auch DA2, da dadurch Sozialarbeiter_innen mit dieser Thematik zum ersten Mal in Berührung kommen und somit Wissen in die Praxis mitnehmen könnten (vgl. DA2, Abs. 46). Generell wäre es aber auch wichtig, die Digitale Jugendarbeit und auch Öffentlichkeitsarbeit im Unterricht zu verankern (vgl. L2, Abs. 45).

Verantwortung der Leitungspersonen und Mitarbeiter_innen nach deren Einschätzung

Alle befragten Personen sehen in ihrer Arbeit auch eindeutig eine Verantwortung bezüglich der Aufklärung von Jugendlichen (vgl. L1, Abs. 112; SA1, Abs. 101; L2, Abs. 73; SA2, Abs. 82). Begründet wurde dies einerseits damit, dass sich die Jugendarbeit an der Lebensweltorientierung orientiert und die digitale Welt mittlerweile einen großen Teil der Lebenswelt der Jugendlichen ausmacht (vgl. SA2, Abs. 82). L2 definiert die Mitarbeiter_innen und sich selbst als „Wissensträger“, von denen Jugendliche lernen können. Außerdem sieht sie in einer professionellen Rolle die Verantwortung, über dieses Thema aufzuklären und eine „kritische Reflexion zu fördern“ (vgl. L2, Abs. 73). Dazu könnte auch gehören, den Jugendliche Alternativen zu WhatsApp vorzuschlagen, wie zum Beispiel die App „Signal“ (vgl. L1, Abs. 32).

Wissensvermittlung in den Einrichtungen

In beiden Einrichtungen ist es wichtig, den Jugendlichen einen reflektierten Umgang mit Sozialen Medien aufzuzeigen und beizubringen (vgl. L1, Abs. 104, 110; L2, Abs. 63, 71; SA1, Abs. 83, 99; SA2, Abs. 78, 80): „Ein reflektierter Umgang [...] in einem halbwegs sinnvollen Rahmen, der jetzt nicht übertrieben ist“ (SA2, Abs. 80). Hierzu gehört auch, ihnen aufzuzeigen, dass sie sich in einem öffentlichen Raum bewegen (vgl. L2, Abs. 63) und „dass alles, was sie da hinterlassen, Fußabdrücke hinterlässt“ (SA2, Abs. 78) bzw. nicht mehr so einfach gelöscht werden kann (vgl. L2, Abs. 71). Auch hierfür sollen sie einen reflektierten Umgang finden und sich genau überlegen, was sie wo und wie posten (vgl. SA2, Abs. 78). Weiters müssen auch Informationen, die sich Jugendliche beschaffen, immer wieder reflektiert werden. Sie müssen lernen, wie sie Fake-News von Qualitätsnachrichten unterscheiden (vgl. L1, Abs. 104, 110; SA1, Abs. 99):

Außerdem muss ihnen klar gemacht werden, dass Datenschutz ein schwieriges Thema im digitalen Bereich ist (vgl. L2, Abs. 71). Auch DA1 sieht hier einen Auftrag für

Jugendzentren, um Jugendliche auf die Datenschutzlage im digitalen Bereich aufmerksam zu machen (vgl. DA1, Abs. 37). Wichtig sei es, Jugendliche diesbezüglich aufzuklären und ihnen ihre eigene Verantwortung aufzuzeigen (vgl. DA1, Abs. 47,51).

Die Thematisierung findet entweder in „informellen Gesprächen“ (L1, Abs. 76) oder „frontal oder interaktiv in Workshops“ (L1, Abs. 112) statt. Parallel sehen L1 und SA1 aber auch ihren Auftrag darin, die Jugendlichen von Sozialen Medien bewusst wegzubringen und sie auch anderweitig zu beschäftigen (vgl. L1, Abs. 70; SA1, Abs. 83, 101).

Wunsch der Jugendlichen von Mitarbeiter_innen unterstützt zu werden

Die Jugendlichen wurden gefragt, ob sie von den Mitarbeiter_innen mehr Unterstützung haben wollen bzw. ob sie bzgl. Sozialen Medien Erwartungen an sie haben. J3 antwortete, dass die Mitarbeiter_innen so weitermachen sollen wie bisher: zu fragen, wenn Fotos mit Gesichtern gepostet werden und nichts weiterzusagen, wenn ihnen etwas Vertrauliches erzählt wird (vgl. J3, Abs. 68). J1 meinte, sie hätte keine Erwartungen, da es gelegentlich Workshops gebe und sie wisse, wie sie mit Sozialen Medien umgehen müsse (vgl. J1, Abs. 98).

6.2.5 Lebensweltorientierung: Nutzung der Sozialen Medien aus Sicht der Jugendlichen

In einem letzten Schritt wurde bei den Interviews der Jugendlichen noch versucht, die Lebenswelttheorie auf den Alltag der Jugendlichen mit Sozialen Medien anzuwenden.

Gegebenheiten, die einen gelingenden Alltag beeinträchtigen

Die negativen Seiten der Sozialen Medien sind laut den Jugendlichen, dass Profile und Kontos gehackt werden können (vgl. J3, Abs. 34). Weiters gibt es dort „genug Pädophile“ (J1, Abs. 88). Außerdem sei schon ziemlich viel aufgrund von Sozialen Medien passiert (vgl. J3, Abs. 26). Laut J3 bestehe die Gefahr, dass man von jemandem mitgenommen oder zumindest angesprochen wird (vgl. J3, 64).

Bewältigungsstrategien für einen gelingenden Alltag

J3 nennt das Einstellen der Privatsphäre auf Instagram auf ‚Privat‘ als eine Möglichkeit, um sich vor Anschreiben von älteren Männern zu schützen (vgl. J3, Abs. 44). Eine andere Maßnahme ist es darauf zu achten, wen man annimmt und wie freizügig die Fotos sind, die gepostet werden (vgl. J1, Abs. 88). Ist jemand schon angenommen, aber es lässt sich auf dem Profil nicht ausfindig machen, wer die Person ist, sollte man diese

wieder von der Freundesliste löschen (J2, Abs. 90). Sicherer sei man, wenn nur Leute angenommen werden, die wirklich bekannt sind (vgl. J3, Abs. 26). Letztendlich ist es wichtig, in den Sozialen Medien nicht zu viel von sich selbst preiszugeben, wie zum Beispiel Schule, Adresse oder Vereine (vgl. J3, Abs. 63).

Weiters nannte J1 die Möglichkeit, dass sich durch das Posten von Fotos andere Personen, mit denen geschrieben wird, ein besseres Bild von einem machen können (vgl. J1, Abs. 56). Das Schreiben mit anderen trägt zum Austausch selbst bei (vgl. J1, Abs. 48).

7 Diskussion der Ergebnisse

In diesem Kapitel werden die Ergebnisse letztendlich reflektiert. Es wird kurz auf die Aussagekraft der Ergebnisse im ersten Kapitel eingegangen. Danach folgt eine Reflexion der Methode, da sie sich vor allem bei den Jugendlichen als fraglich herausgestellt hat. Weiters werden forschungsethische Aspekte noch einmal konkreter thematisiert. Letztendlich folgt ein Theorie- und Praxiszusammenhang als Zusammenschau der gesamten Forschungsarbeit.

7.1 Aussagekraft der Ergebnisse

Bezüglich der Aussagekraft der Ergebnisse kann angemerkt werden, dass sie zwar nicht als repräsentativ angesehen werden können. Es kann aber davon ausgegangen werden, dass sich die Einrichtungen der Offenen Jugendarbeit in ähnlichen Situationen befinden. Deshalb wurde auch versucht, gewisse Aussagen bezüglich des Selbstverständnisses der Offenen Jugendarbeit eher allgemeiner zu halten und nicht konkret auf die Problemlagen der Jugendlichen einzugehen. Vor allem sollte so auch gezeigt werden, dass es eine grundlegende Diskussion ist, und nicht nur in Bezug auf die persönliche Situation einzelner Jugendlicher.

Hinzugefügt werden muss jedoch, dass in manchen Punkten und Argumentationslinien vermutlich nicht genug zwischen mobiler und standortbezogener Jugendarbeit differenziert wurde. Es wurde zwar viel auf den sozialräumlichen Aspekt eingegangen und wie der Zugang zu Jugendlichen in Sozialen Medien gefunden werden kann. Wie jedoch zum Beispiel ein Beitrag zum Erfahrungsraum innerhalb des Jugendzentrums geleistet werden kann, wurde nicht genauer gezeigt.

7.2 Reflexion der Methode

Als Methode für diese Forschung wurde das Expert_inneninterview als leitfadengestütztes Interview nach Gläser und Laudel (2010) gewählt. Für die Interviews mit Datenschutzexperten, Leitungspersonen und Mitarbeiter_innen war diese Form eine passende Wahl, da dadurch unterschiedliche Positionen individuell beleuchtet wurden und auf einzelne Themen je nach Bedarf eingegangen werden konnte.

Für die Jugendlichen hingegen wäre eine andere Form des Interviews besser bzw. wäre eine andere Vorbereitung auf die Interviews wichtig gewesen. Da ich die Jugendlichen

über die in der jeweiligen Einrichtung tätigen Mitarbeiter_innen bzw. Leitungspersonen für das Interview begeistern ließ, konnte ich kein Vertrauen zu ihnen aufbauen, wie es eigentlich für eine Interviewsituation notwendig gewesen wäre (vgl. Gläser, Laudel 2010, 115). Die „vertrauensbildenden Maßnahmen“ (ebd.) haben hier kaum stattgefunden, weshalb ich den Jugendlichen als Fremde gegenübergetreten bin. Meiner Meinung nach spiegelt sich dies auch in den Antworten der Jugendlichen wider, da diese eher kurz und knapp ausfielen.

Weiters ist fraglich, ob mir die „Übersetzung“ meiner Fragen bezüglich der „Differenz zwischen den Kontexten der beiden Gesprächsteilnehmer“ (ebd., 112) ausreichend gelungen ist. Jugendliche wachsen heute mit Sozialen Medien auf, und haben dadurch einen anderen Zugang zu ihnen. Eine Jugendliche meldete mir außerdem auch rück, dass sie eine Frage nicht verstanden habe bzw. manches doppelt war, was sie ebenfalls irritiert hat.

Spannend fand ich hier den Vorschlag von Jasmin Kirchmayr. Sie hat als Methode ein Interview zwischen ihr und den Jugendlichen vorgeschlagen, in dem ich als Dritte beobachten sollte. Da sie im Jugendbereich tätig ist, weiß sie, wie sie mit ihnen interagiert und sie wäre auch eine Vertrauensperson gewesen. Jedoch stellt sich hier die Frage, ob die Jugendlichen in diesem Kontext genauso offen erzählen würden, als wenn eine bekannte Externe ihre Gesprächspartnerin ist. Und auch die Problematik der Verschwiegenheit und Anonymisierung müsste in diesem Fall neu ausgehandelt werden.

7.3 Forschungsethische Aspekte

In dieser Forschung wurde versucht, den forschungsethischen Aspekten einer qualitativen Forschung so gewissenhaft wie möglich nachzukommen, um die Persönlichkeitsrechte der Beteiligten zu achten (vgl. DGS 2017, o.A.) und niemanden Risiken oder Schäden auszusetzen (vgl. von Unger 2014, 24). Als erste Maßnahme kann hier das „informierte Einverständnis“ (von Unger 2014, 25f.) genannt werden. Dies wurde erreicht, indem Herr Pilgermair per E-Mail über mein Vorhaben informiert wurde, und ich Informationsblätter (siehe Anhang) für die Leitungspersonen, Mitarbeiter_innen und Jugendlichen ausformuliert und per E-Mail an die Beteiligten ausgesendet habe. Da ich nicht selbst auf die Jugendlichen zugegangen bin, bat ich die Leitungspersonen und Mitarbeiter_innen um die Weitergabe der Informationsblätter. Zusätzlich sprach ich vor den Interviews noch einmal mit meinem Gegenüber über meine Forschung und vergewisserte mich, dass die Person freiwillig hier saß, da die Freiwilligkeit der Teilnahme an einem

Forschungsprozess einen weiteren wichtigen forschungsethischen Aspekt darstellt (vgl. DGS 2017, o.A.).

Bevor das Interview startete, bat ich meine Interviewpartner_innen eine „Einwilligungserklärung“ (Helfferich 2009, 190) zu unterzeichnen. Von ihr gab es drei Versionen (siehe Anhang), da die Beteiligten sich für oder gegen eine „Anonymisierung“ (Helfferich 2010, 191) entscheiden konnten bzw. Fälle auftraten, in welchen eine Rückverfolgung zur Person möglich gewesen wäre. Bei den Jugendlichen hingegen war klar, dass sie anonymisiert werden, um sie zu schützen. Für ihre Beteiligung an den Interviews wurde außerdem eine Einwilligungserklärung der Erziehungsberechtigten eingeholt, da die Jugendlichen unter 18 Jahre alt waren. Sie erhielten den Auftrag, den Erziehungsberechtigten sowohl das Informationsblatt vorzulegen, als auch die Einwilligungserklärung unterschreiben zu lassen.

Ob die Jugendlichen den Erziehungsberechtigten tatsächlich das Informationsblatt vorgelegt haben, entzieht sich meinem Wissen. Auch habe ich durch das Übertragen der Suche von Jugendlichen die Kontrolle darüber abgegeben, ob die Jugendlichen tatsächlich freiwillig an den Interviews teilnehmen. Bevor ich das Interview startete, fragte ich deshalb noch einmal extra nach, ob den Jugendlichen bewusst sei, dass sie dies nicht machen müssen und jederzeit gehen können, was alle bejahten.

7.4 Theorie- und Praxiszusammenhang

In diesem Kapitel findet nun eine Zusammenschau der theoretischen und praktischen Auswertung statt. Es wird auf die aussagekräftigsten Ergebnisse bezüglich der Forschungsfrage eingegangen. Aus ihnen heraus werden Handlungsempfehlungen abgeleitet, die im letzten Kapitel dieser Arbeit festgehalten wurden.

Einfluss der persönlichen Einstellung auf Handhabung der Sozialen Medien

Im Theorieteil wurde festgehalten, dass es von den Einstellungen der Leitungspersonen abhängig ist, wie digitale Medien in den Einrichtungen gehandhabt werden. In den Einzelfalldarstellungen habe ich versucht die Einstellung der einzelnen Personen betreffend Digitalisierung festzuhalten, wobei in Bezug auf die genannte These Zusammenhänge ausgemacht werden konnten. Die Leitungsperson der Einrichtung 1 bezeichnet ihre Einstellung als „technisch-kritisch“, und auch SA1 äußert sich eher kritisch gegenüber den Sozialen Medien, vor allem, dass es Jugendlichen mit der Verwendung von ihnen nicht gut gehe. Dahingehend kann auch im selbst formulierten Auftrag der Arbeit ausgemacht

werden, dass diese Einrichtung den Jugendlichen Alternativen zur digitalen Welt bieten möchte, da auch die persönlichen Präferenzen der Leitungsperson und der Betreuerin darauf liegen.

Im JAM werden Soziale Medien zwar auch kritisch gesehen, jedoch ist in der Grundhaltung der Leitungsperson und auch der Sozialarbeiterin wahrnehmbar, dass die Medien als Teile der Lebenswelt der Jugendlichen akzeptiert wurden und von diesem Standpunkt ausgehend behandelt werden. Der Arbeitsauftrag wird hier von der Leitungsperson klar gesehen, weshalb sie auch den Auftrag der Professionalisierung im Bereich der Digitalen Jugendarbeit anstrebt. Um dies zu unterstützen, hat JAM auch eine Arbeitsgruppe gegründet, welche ein Konzept für die Verwendung und Handhabung von Instagram und WhatsApp sowie Facebook erstellt hat.

Jugendliche und Soziale Medien im Zusammenhang mit der Einrichtung

Bezüglich der Sozialen Medien kann gesagt werden, dass sich in meiner Erhebung auch die Ergebnisse der Studien widerspiegeln, welche in dieser Arbeit zitiert wurden. Instagram, WhatsApp, Snapchat und YouTube sind die beliebtesten Apps für Jugendliche, auch nach den Beobachtungen der Leitungspersonen und Mitarbeiter_innen. Sie werden vor allem von Jugendlichen für Identitäts-, Beziehungs- und Informationsmanagement genutzt. Von den Sozialarbeiter_innen wird beobachtet, dass sich Jugendliche in Sozialen Medien selbst darstellen, sich mit anderen austauschen und sich Informationen einholen. Für die Einrichtungen selbst möchte ich die Worte des Identitäts-, Beziehungs- und Informationsmanagements nicht benutzen, da Sozialarbeiter_innen meiner Meinung nach vor allem Beziehungen in der Sozialen Arbeit nicht managen, sondern entweder gestalten bzw. Jugendliche nur begleiten, wenn diese den Auftrag geben. Trotzdem möchte ich an dieser Stelle festhalten, dass auch die Einrichtungen über Instagram ihre ‚Identität‘, also ihr Selbstverständnis und ihr Angebot darstellen können. Genauso können Informationen bereitgestellt werden bzw. Informationen, auch von den Jugendlichen, eingeholt werden.

Jugendliche und Soziale Medien

Für die Leitungspersonen und Mitarbeiter_innen ist die Nutzung von Sozialen Medien durch die Jugendlichen in der täglichen Arbeit präsent. Alle Jugendlichen haben Handys, die meisten nutzen Soziale Medien. Es wurden Jugendliche ausgemacht, die einen reflektierten Umgang mit Sozialen Medien haben. Interessant wäre hier die Frage, inwieweit deren Reflexion Einfluss auf ihr Nutzungsverhalten hat oder ob sie aufgrund der Gegebenheiten kaum etwas in ihrem Verhalten ändern. Trotzdem sind viele Jugendliche in ihrem Nutzungsverhalten unreflektiert und bräuchten hier vermutlich Anleitung.

Spannend ist, dass niemand die digitale Ungleichheit erwähnte, welche ich im Theorieteil kurz behandelt habe. Dies liegt vielleicht daran, dass in den Einrichtungen Jugendliche mit einem niedrigeren Bildungsniveau zu Besuch sind bzw. aufgesucht werden. Dieses Thema könnte meiner Meinung nach in den Einrichtungen jedoch noch mehr thematisiert werden bzw. könnte diskutiert werden, wie dieser „Divide“, falls vorhanden, zumindest in der Einrichtung verringert werden kann. Dass Jugendliche jedoch oft als „Digital Natives“ ausgemacht werden, sie dadurch zu hohen Ansprüchen ausgesetzt werden, jedoch trotzdem, so wie alle anderen „Digital Learners“ sind, wurde von der Leitungsperson im JAM ausgemacht. Spannend wäre hier, ob auch eine Änderung der Ausgangslage und des Zugangs generell ausgelöst werden würde, wenn sich die Betrachtungsweise der Jugendlichen auf „Digital Learners“ ändert. Dies würde bedeuten, dass nicht mehr davon ausgegangen wird, dass sie ‚eh‘ wissen, was sie da tun und welche Folgen dies hat, wenn sie Soziale Medien nutzen, sondern genauso überfordert sind wie alle anderen auch.

Unterschiedliche Aufträge aufgrund der Ausprägungsformen der Einrichtungen

Für die Leitungspersonen und die Sozialarbeiter_innen ist es klar, dass sich die Lebenswelt der Jugendlichen durch die Handys und die Sozialen Medien verändert. Zeit, Raum und soziale Beziehungen werden anders erlebt und anders wahrgenommen. Dadurch öffnen sich neue Spiel- und Kommunikationsräume. Zumindest JAM sieht darin einen klaren Arbeitsauftrag, sich deshalb mit Sozialen Medien zu beschäftigen und ihnen Platz in der Arbeit zu geben. Nach der Definition der Europäischen Kommission sollte „digital media“ sowohl Werkzeug, als auch Inhalt und Aktivität in der Jugendarbeit sein. Diesem Auftrag kommt JAM bereits nach. Spannend ist, wie bereits erwähnt, dass in Einrichtung 1 jedoch auch klar der Auftrag formuliert wird, dass den Jugendlichen Alternativen zu Sozialen Medien angeboten werden. Die Ursache hierfür könnte in der grundlegenden Angebotsstruktur liegen: Einrichtung 1 ist eine standortbezogene Jugendeinrichtung, welche somit eine ‚Komm-Struktur‘ aufweist. Die Jugendlichen sind hier Gäste in einem Rahmen, der sich zwar auch an ihren Themen ausrichtet, jedoch bestimmte Bedingungen vorgibt. Dies ist bei der mobilen Jugendarbeit anders. Die Sozialarbeiter_innen sind die Gäste in der Lebenswelt der Jugendlichen. Es wird ihnen erlaubt einzutreten, wenn sie sich anpassen. Hier könnte die offenere Herangehensweise im JAM ausgemacht werden. Die erfolgreiche Arbeit ist davon abhängig, sich auf die Welt der Jugendlichen, welche eben auch in der Einstellung zu Sozialen Medien liegt, einzulassen.

Chancen von Sozialen Medien für die Offene Jugendarbeit

Die Chancen, die mit Sozialen Medien für die Einrichtung entstehen, wurden bereits im Theorieteil bzw. in der Zusammenführung der Ergebnisse deutlich gemacht. Die Überschneidungen bei Instagram liegen in der Möglichkeit des öffentlichen Auftritts der Einrichtung auf einem niederschweligen Niveau, sodass sich die Jugendlichen anonym und ohne Hürden über die Einrichtung informieren können und auch, obwohl sie nicht in der Einrichtung anwesend waren, tagesaktuelle Informationen über Events, Aktionen, Projekte, Ausflüge oder Angebote erhalten. Außerdem kann Aufklärungsarbeit gemacht werden, entweder über jugendtypische Themen, wie Sexualität, Alkohol, Drogen, sozialpolitische Themen, die auch Jugendliche betreffen, oder eben über Soziale Medien selbst und Themen, die damit einhergehen, wie zum Beispiel Gesetzesänderungen oder Beiträge zur Medienkompetenz. Durch das Folgen von Profilen können Sozialarbeiter_innen die Jugendlichen noch einmal auf andere Art und Weise kennenlernen und können Präventionsarbeit leisten, falls ihnen etwas Ungewöhnliches auffällt. Außerdem ist es ihnen möglich zu sehen, wenn sich Dritte gegenüber den Jugendlichen nicht angemessen verhalten und dies dann entweder mit den Jugendlichen oder in der Einrichtung zu thematisieren. Die Direct Messages an sich bieten eine niederschwellige Kontaktaufnahme und haben das Potential, Beziehungen zu intensivieren bzw. gut erreichbar für die Jugendlichen zu sein. Weiters kann mit Instagram eine erhöhte Reichweite und damit einhergehend eine höhere Beteiligung erreicht werden. Jugendliche, die nicht anwesend sind, können erreicht werden und Informationen erhalten, obwohl sie vielleicht für längere Zeit nicht in der Einrichtung waren. Gleichzeitig können sich dadurch die Beteiligung in Meinungsumfragen zu politischen Themen, was Inputs für die Lobbyarbeit geben kann, die Stimmen in Abstimmungsverfahren oder die Anzahl an Ideen bei der Sammlung jener für Projekte erhöhen. Für die Einrichtung selbst ergibt sich eine Zeiterparnis, da Flyer und die Bewerbung von Projekten nicht mehr selbst gestaltet bzw. organisiert werden müssen. Zusammenfassend kann gesagt werden, dass Instagram das Potential birgt, Kontakt mit Jugendlichen auf unterschiedliche Weise aufzunehmen, sie kennenzulernen, Beziehungen zu gestalten und zu intensivieren. Gleichzeitig wird die Reichweite erhöht, da Jugendliche für Informationen nicht mehr physisch anwesend sein müssen. Damit einher geht auch eine erhöhte Beteiligung in Umfragen und Abstimmungen.

Dies gilt auch für WhatsApp. Mit den Sozialarbeiter_innen kann über WhatsApp Kontakt aufgenommen werden, wobei hierfür aber immer noch die Telefonnummer notwendig ist. Dies fällt bei Instagram zum Beispiel weg, was einen noch niederschwelligeren Zugang ermöglicht. Außerdem können Informationen über WhatsApp-Gruppen und Broadcasts

versendet werden, wobei es hier aber etwas zu bedenken gibt, was im nächsten Abschnitt behandelt wird.

Bezieht man diese Chancen nun auf die Arbeitsprinzipien und Wirkungsdimensionen der Offenen Jugendarbeit, kann gesagt werden, dass Soziale Medien in vielem unterstützend angewendet werden können. Sie können zur Beziehungskontinuität, zur Partizipation und zum parteilichen Mandat beitragen. Beziehungen können mit Sozialen Medien aufrechterhalten oder intensiviert werden. Jugendliche können auf unterschiedliche Weise partizipativ miteingebunden werden, zum Beispiel über Instagram mit den Umfrage- und Abstimmungstools oder aber auch als Expert_innen im Umgang mit Sozialen Medien. Dies wurde in beiden Einrichtungen bereits angedacht (z.B. Selfie-Workshop, der von Jugendlichen durchgeführt wird bei dem Sozialarbeiter_innen Teilnehmer_innen sind und Jugendliche Expert_innen in der Bedienung von Instagramsin). Gleichzeitig können so auch neue Projekte entstehen. Weiters könnte dies einen Beitrag zum parteilichen Mandat leisten, da über sozialpolitische Themen, zu welchen sich die Sozialarbeiter_innen positionieren, über Instagram mit Jugendlichen diskutiert werden kann, über WhatsApp Meinungen eingeholt werden können bzw. die Sozialarbeiter_innen selbst ihre Stellungnahmen zu politischen Themen auf Instagram veröffentlichen können. Damit einher geht zum Beispiel auch die Wirkungsdimension der Sprachrohrfunktion der Sozialarbeiter_innen. Weiters können durch vielerlei Aktivitäten, Angebote und Handlungen in Bezug auf Soziale Medien Unterstützung in der Entwicklung der Identität, Erweiterung in der Handlungskompetenz und in der Bewältigung des Alltags stattfinden. Es können Workshops gemacht werden, wo sich Jugendliche mithilfe von Sozialen Medien mit ihrer Identität auseinandersetzen. In Beratungen ist es möglich, Soziale Medien zu thematisieren. In Projekten kann mit Sozialen Medien erarbeitet werden, wie man sich vor Gefahren schützt und zum Beispiel sein Leben so privat wie möglich hält. Letztendlich ergeben sich viele dieser Möglichkeiten hauptsächlich dadurch, dass Soziale Medien in der Einrichtung selbst auch präsent sind und sich die Sozialarbeiter_innen sich damit auseinandersetzen und sich Wissen dazu aneignen.

Die Maximen der Lebensweltorientierung finden sich in diesem Kontext auch wieder, zum Beispiel das Prinzip der Einmischung, die Partizipation, Alltagsnähe und Prävention. Durch die Auseinandersetzung mit dem virtuellen Raum setzen sich die Sozialarbeiter_innen auch mit einem Sozialraum der Jugendlichen auseinander. Dadurch, dass sie in Sozialen Medien anwesend sind, teilen sie sich auf gewisse Weise diesen Sozialraum mit den Jugendlichen. Dadurch fällt es auch leichter, Angebote zu stellen, die mit der

Aneignung sowohl dieses öffentlichen Raumes, sowohl im virtuellen als auch im realen Sinne, zu tun haben.

Blickt man nun auf den Auftrag, vor allem der mobilen Jugendarbeit, geht es auch um die Arbeit mit Gruppen und Cliques, da sich Jugendliche dort selbst erfahren können und dies einen Beitrag zur Identitätsbildung leistet. Da sich jedoch durch neue Entwicklungen solche Gruppen verflüssigen bzw. Jugendliche aus der Öffentlichkeit verdrängt werden, könnten WhatsApp-Gruppen dazu genutzt werden, neue Gruppen sowohl in der realen als auch virtuellen Welt zu bilden und so den Jugendlichen Raum für Austausch zu geben. Ob dies in der Praxis tatsächlich funktioniert, und negative Aspekte, wie das Kippen der Stimmung innerhalb der WhatsApp-Gruppe sobald die Sozialarbeiter_innen nicht mehr in ihr anwesend sind, weil sie Dienstschluss haben, nicht doch überwiegen, ist wahrscheinlich situationsabhängig.

Spannend ist, dass in der Besprechung dieser Themen der Wettbewerbsvorteil, der mit einem professionellen Online-Auftritt einhergeht, nicht thematisiert wurde. Herr Pilgermair und Herr Yigitbasi brachten dieses Thema im Interview ein, von den Leitungspersonen und Sozialarbeiter_innen selbst wurde es nicht genannt. Dies könnte daran liegen, dass in diesem Aspekt vielleicht bereits zu weit gedacht wird, da alleine die Durchführung der Implementierung und die Auseinandersetzung mit Sozialen Medien schon einiges an Herausforderung für die alltägliche Arbeit der Sozialarbeiter_innen bietet. Jedoch könnte die von vorneherein durchdachte Einführung von Sozialen Medien gleichzeitig auch den Effekt haben, sich einen Wettbewerbsvorteil zu verschaffen und sich dadurch vor Fördergeldgeber_innen und Unterstützer_innen noch besser legitimieren zu können.

Herausforderungen von Sozialen Medien für die Offenen Jugendarbeit

Die generelle Herausforderung bezüglich der Nutzung von Sozialen Medien in Einrichtungen der Offenen Jugendarbeit hat Herr Pilgermair auf den Punkt gebracht: Die Sozialarbeiter_innen verpflichten sich in ihrer Arbeit dem Schutz der Adressat_innen und deren sensibler Daten. Diesem Schutz liegt auch eine Verschwiegenheitspflicht zu Grunde. Vor allem in Kontext der Offenen Jugendarbeit ist dies bereits eine Herausforderung, da einerseits sehr niederschwellige Angebote gestellt werden, andererseits auch hier sensible Daten geschützt werden müssen. Verlagert sich diese Arbeit nun auch in die Online-Welt, ist sie noch einmal mehr Risiken ausgesetzt, da das Internet für solche Dinge nicht der sicherste Ort ist. Die Jugendlichen würden die Einrichtungen jedoch mittlerweile dazu zwingen, Soziale Medien zu implementieren, weshalb die

Zurückhaltung aber nicht verschwindet. Die Implementierung kann laut Herrn Pilgermair jedoch erfolgreich stattfinden, wenn einige Punkte beachtet werden, die dem Datenschutz und der Datensicherheit in die Hände spielen. Diese sollen hier noch einmal mit Zusammenschau von Theorie und Ergebnissen kurz diskutiert werden.

Bei Instagram muss vor allem darauf geachtet werden, dass das Direct Messaging nicht Ende-zu-Ende verschlüsselt ist. Instagram liest bei diesen Nachrichten mit. Die Sozialarbeiter_innen sollten die Jugendlichen deshalb während des Schreibens bzw., wenn sie merken, dass das Gespräch in eine Richtung mit sensiblen Inhalten geht, darauf aufmerksam machen, dass Direct Messages kein geschützter Raum sind. Es sollte am besten versucht werden, ein Face-to-Face Gespräch auszumachen und in diesem Setting weiterzureden.

Weiters muss beim Posten von Fotos aufgepasst werden. Aufgrund der DSGVO brauchen die Mitarbeiter_innen Einwilligungen der Jugendlichen, um von ihnen Fotos zu machen und zu posten. Weiters stellt sich die Frage, ob Jugendliche mithilfe von Markierungen auf Fotos in Instagram sichtbar gemacht werden sollten. JAM hat sich hier dagegen entschieden, um Jugendliche zu schützen. Auch bezüglich des Big Data sollte dies vermieden werden, da durch Markierungen Verbindungen zum Beispiel zwischen der Seite von JAM und den Jugendlichen hergestellt werden können. Haben die Jugendlichen jedoch die Gesichtserkennung eingeschaltet, kann diese Maßnahme hinfällig werden, da die Jugendlichen über die Gesichtserkennung auf den einzelnen Fotos erkannt werden. JAM hat hier jedoch eine Maßnahme getroffen, die bei diesem Problem Abhilfe schafft. Sie wird in den Handlungsempfehlungen erklärt.

Für die Plattform Instagram ergibt sich auch noch die Herausforderung des Online-Verhaltens der Sozialarbeiter_innen gegenüber den Jugendlichen. Im Theorieteil wurde hier von einem Rollenverständnis der Sozialarbeiter_innen gesprochen und darauf hingewiesen, dass sie mit den Jugendlichen ausverhandeln sollten, inwiefern sie sich ihnen online beispielsweise mit Likes und Kommentaren nähern. Eine Sozialarbeiterin führte hierzu aus, dass den Jugendlichen klar ist, wenn ihnen die Mitarbeiter_innen der Einrichtungen folgen, da diese entweder anfragen und auf eine Bestätigung der Jugendlichen warten müssen, oder die Jugendlichen über die neuen Follower in der App informiert werden. Dies ist abhängig von den Privatsphäre Einstellungen der Jugendlichen. Durch das auf beiden Seiten bekannte Folgen können in der Begegnung mit den Jugendlichen Themen und Posts in deren Feeds angesprochen und auch Aufklärungs- und Präventionsarbeit geleistet werden, wenn dies von den Sozialarbeiter_innen als notwendig erachtet wird.

Bezüglich Likes und Kommentaren blieb die Frage jedoch offen, wobei eine Ausverhandlung diesbezüglich empfehlenswert ist.

Die Problemlagen zu WhatsApp wurden im theoretischen Teil dieser Arbeit bereits genauer erklärt. Die Inhalte der Nachrichten werden laut WhatsApp zwar nicht mitgelesen, jedoch werden Kontaktdaten an WhatsApp weitergeben bzw. werden diese an Dritte weitergeleitet. Für die Weiterleitung der Kontaktdaten bräuchte die Einrichtung von jeder Person, von der die Telefonnummer auf dem Handy gespeichert ist, laut der neuen DSGVO eine Einverständniserklärung. In der Praxis kann jedoch davon ausgegangen werden, dass alle Jugendlichen WhatsApp haben, und sich somit jeder oder jede von ihnen freiwillig für die Weitergabe der Daten entschieden hat. Außerdem führt Herr Pilgermair hierzu aus, dass es sich hierbei um eine Grauzone handelt, weil nicht genau ausgemacht werden kann, wer dafür verantwortlich gemacht werden kann. Um diesen Diskussionen jedoch zu entgehen, könnte in den Einrichtungen angedacht werden, den Messenger zu wechseln und auf ‚Signal‘ umzusteigen. ‚Signal‘ ist ein Non-Profit-Projekt, welches einen Messenger anbietet, der ohne das Weiterleiten von Daten an Dritte funktioniert⁹.

Weitere Herausforderungen entstehen auch mit der Verwendung der Gruppenfunktion bei WhatsApp. Da die Gruppen nicht einfach aufhören, wenn die Dienstzeiten der Sozialarbeiter_innen vorbei sind, wurde die Erfahrung gemacht, dass die Stimmung in den Gruppen kippen kann, wenn Sozialarbeiter_innen in ihnen nicht mehr ‚anwesend‘ sind, also die Geschehnisse dort nicht mehr im Auge behalten. Hier kann diskutiert werden, wie genau die Verantwortung der dort anwesenden Sozialarbeiter_innen aussieht, denn hier wurden Erfahrungen gemacht, die teilweise dann in die Einrichtung hineingeholt und nachbesprochen werden mussten. Durch Gruppen fühlten sich teilweise auch Jugendliche gestört, da das Handy ständig klingelt. Außerdem werden dadurch Telefonnummern von Jugendlichen anderen Jugendlichen zugänglich gemacht, obwohl jene dies vielleicht gar nicht möchten. Mit der Broadcast-Funktion von WhatsApp kann diesen Dilemmata jedoch aus dem Weg gegangen werden.

Bezüglich Big Data wurde in den Interviews nur sehr wenig erhoben, bzw. die Thematik hier bereits behandelt, obwohl sie sehr wohl bewusst ist. Festgehalten werden muss jedoch die Tatsache, dass Facebook, Instagram und WhatsApp zu dem gleichen

⁹ Website des ‚Signal-Messengers‘: <https://signal.org/de/> Zuletzt: 16.2.2020.

Konzern gehören. Ein Konzern hat also Daten von Milliarden von Nutzer_innen, die ausgewertet und weiterverarbeitet werden können. Auch die Sozialarbeiter_innen sollten sich dieser Tatsache bewusst sein und dass sie mit ihrem Online-Verhalten Daten produzieren. Somit sollten gewisse Maßnahmen hinterfragt werden.

Generell stellt sich bei der Implementierung von Sozialen Medien in den Arbeitsalltag die Frage, wie sich auch Sozialarbeiter_innen selbst schützen können. Grundsätzlich sollte eine Trennung von Privatem und Beruflichen nicht nur in der realweltlichen Jugendarbeit stattfinden, sondern auch Online. Im JAM wird diesbezüglich mit Diensthandys und professionellen Profilen, die nur im Kontext der Arbeit als professionelle Fachkraft genutzt werden, gearbeitet. Weiters werden diese nur zu den Dienstzeiten und in gewissen Ausnahmefällen außerhalb derer, zum Beispiel, wenn den Jugendlichen ein Krankenstand mit damit einhergehenden Schließungszeiten bekannt gemacht werden muss, genutzt.

Die Datensicherheit stellt hier auch noch eine gewisse Herausforderung dar. Grundsätzlich wird empfohlen, Diensthandys für die Nutzung von Sozialen Medien in den Einrichtungen zu verwenden. Dadurch können viele datenschutzrechtliche Risiken umgangen werden. Jedoch kann dies in der Praxis teilweise nicht umgesetzt werden. Doch genau wenn private Handys für diese Dinge genutzt werden, sollten sich die Personen überlegen, welche Maßnahmen diesbezüglich getroffen werden können.

Medienkompetenz der Sozialarbeiter_innen

In der Literatur werden die neuen Anforderungen von Sozialarbeiter_innen bezüglich der Mediatisierung bereits thematisiert und festgelegt. In der Realität sieht dies noch etwas anders aus. Die befragten Personen erhielten in ihrer Ausbildung kaum Inputs zum Thema digitale Medien bzw. Soziale Medien, Datenschutz, Medienbildung, Medienpädagogik oder dergleichen. Nun gibt es aber die Möglichkeit, Fortbildungen zu besuchen, was von allen in Anspruch genommen wird. Außerdem wird der Auftrag der informellen Bildung der Jugendlichen eindeutig gesehen, da eine Weiterbildung der Jugendlichen vor allem in Bezug auf einen reflektierten Umgang mit Sozialen Medien erreicht werden soll. Aufklärung soll vor allem bezüglich Datenschutz und anderen Gefahren stattfinden, ebenso sollen Alternativen, wie zum Beispiel zu WhatsApp, aufgezeigt werden. Hier sind sich alle einig, dass noch Luft nach oben vorhanden ist. Die Thematik wird jedoch auch als solche angesehen, die immer wieder Fragen aufwerfen wird. Interessant ist jedoch bei Nachfrage bei den Jugendlichen, dass sie kaum explizit den Wunsch äußerten, hier Angebot zu erhalten. Dies könnte daran liegen, da bereits Angebote in den Einrichtungen gestellt werden, bzw. sich die Jugendlichen in ihrem Umgang mit Sozialen Medien

ausreichend informiert fühlen oder aber Sozialarbeiter_innen nicht in der Verantwortung gesehen werden, Angebote zu stellen, den Jugendlichen vielleicht nicht bewusst ist, dass sie mehr Informationen haben könnten oder sie schlichtweg nicht interessiert sind.

Die Notwendigkeit, diese Thematiken in der Ausbildung von Sozialarbeiter_innen zu verankern wird jedoch in den Interviews klargestellt. Nur einmal wird erwähnt, dass so eine Auseinandersetzung in der Ausbildung nicht unbedingt notwendig sei. Der Bedarf an Wissen ist jedoch definitiv vorhanden. Dies zeigt auch die Notwendigkeit der Durchführung dieser Masterarbeit.

8 Resümee

Die Digitalisierung bzw. Mediatisierung haben Auswirkungen auf das alltägliche Leben der Menschen, auf Kultur, Gesellschaft, sozialen Wandel und letztendlich auch auf die Wahrnehmung von Zeit, Raum und sozialen Beziehungen. Die Sozialen Medien, mit ihren unterschiedlichen Funktionen in Identitäts-, Beziehungs-, und Informationsmanagement leisten hierzu einen maßgeblichen Beitrag. Vor allem für Jugendliche ist ein Leben ohne Instagram, WhatsApp, Snapchat, YouTube und dergleichen nicht mehr vorstellbar. Die Sozialen Medien können im Heranwachsen zwar einen Beitrag zu Entwicklungsaufgaben leisten und unterstützen Jugendliche in der Organisation ihres jugendlichen Alltags und somit auch in Identitätsfindung und Persönlichkeitsentwicklung, jedoch bergen Soziale Medien auch gewisse Gefahren. Halten sich Jugendliche dort auf, können sie Opfer von Cybermobbing, Zeug_innen und Beitragende zu Hassreden oder Beobachter_innen von Trollen werden. Trotz dieser Gefahren sind Soziale Medien aus dem alltäglichen Leben von jungen Menschen nicht mehr wegzudenken.

Mit dieser Tatsache sieht sich nun auch die Offene Jugendarbeit konfrontiert. Durch die Lebenswelt- und Sozialraumorientierung als theoretische Grundlagen und die daraus folgenden Arbeitsprinzipien und Wirkungsdimensionen kann die Offene Jugendarbeit kaum mehr anders, als die Sozialen Medien auch in ihren Alltag miteinzubinden. Durch die Orientierung an der Lebenswelt der Jugendlichen und an ihrer erfahrenen Zeit, ihrem erfahrenen Raum und ihren sozialen Bezügen, welche sowohl in realweltlicher als auch virtueller Dimension erfahren werden, können Online- und Offlinewelten im Alltag der Offenen Jugendarbeit nicht mehr getrennt und somit die Online-Welt nicht mehr ausgeschlossen werden. Mittlerweile gibt es für diese Form von Jugendarbeit auch einen Begriff: Die Digitale Jugendarbeit. Diese erweitert den Begriff der Jugendarbeit um ein digitales Verständnis. Digitale Medien können also als Werkzeug, Inhalt oder Aktivität genutzt werden, um weiterhin dieselben Ziele der Offenen Jugendarbeit zu erreichen.

Durch die Verwendung von Sozialen Medien begeben sich die Fachkräfte der Sozialen Arbeit zwar in ein Spannungsfeld zwischen Verschwiegenheitspflicht und unsicheren Raum für den Umgang mit sensiblen Daten. Die Herausforderungen mit Datenschutz, Datensicherheit und Big Data können dabei nicht ignoriert werden. Doch je früher sich die Einrichtung damit auseinandersetzt und einen reflektierten und bewussten Umgang damit findet, desto eher kann das Spannungsfeld zumindest etwas entschärft werden. Konkrete Empfehlungen hierzu finden sich im anschließenden Kapitel.

Durch die Implementierung von Sozialen Medien, in diesem Fall von Instagram und WhatsApp, entstehen aber vor allem Chancen, die einen Beitrag zum Selbstverständnis der Offenen Jugendarbeit bezogen auf Prinzipien und Wirkungsdimensionen leisten. Zuerst kann hier die Partizipation genannt werden, die sich für Jugendliche erhöht. Mit Instagram und WhatsApp können sie vermehrt in Entscheidungsprozesse, welche die Einrichtung, Ausflüge oder Workshops betreffen, miteinbezogen werden. Generell können über Instagram und WhatsApp jegliche Art von Informationen geteilt werden, die auch mehr Jugendliche erreichen als bisher, weil sie nicht in der Einrichtung anwesend sein müssen, um diese zu erhalten, wodurch auch eine erhöhte Reichweite mit Sozialen Medien entsteht. Diese Informationen können von einrichtungsbezogenen über sozialraumbezogene bis zu aufklärenden Inputs reichen, wodurch Jugendliche ihr Wissen und dadurch auch ihre Handlungskompetenz ausbauen können. Durch die Thematisierung von Sozialen Medien in der Einrichtung und durch Weiterbildungsmaßnahmen für Jugendliche, können außerdem die Räume online noch besser erschlossen werden. Im Sinne der Sozialraumorientierung können sich Jugendliche dadurch Räume besser aneignen und somit Handlungsräume weiter ausweiten.

Durch die Anwesenheit der Fachkräfte der Sozialen Arbeit in Sozialen Medien entsteht auch ein neuer Zugang zu den Jugendlichen. Da eine Anwesenheit in Sozialen Medien meist auch eine Auseinandersetzung mit sich selbst und seiner Identität bedeutet, können die Sozialarbeiter_innen die Jugendlichen online auf eine andere Art und Weise kennenlernen. Über die Profile der Jugendlichen erhalten sie Einblick in deren Leben und können dies in realweltlichen Situationen nutzen, um entweder eine Beziehung zu den Jugendlichen aufzubauen oder sie über Themen, welche ihnen auffallen, aufklären.

WhatsApp ist kein klassisches Soziales Medium, da es nicht so öffentlich ist, wie zum Beispiel Instagram. Es kann jedoch trotzdem für die Weitergabe von Informationen, Erhöhung von Partizipation, aber auch für Beziehungsaufbau und -pflege verwendet werden. Die Gruppenfunktion bei WhatsApp sticht im Kontext der Jugendarbeit besonders hervor. Mit ihr gehen zwar gewisse Herausforderungen einher, jedoch können durch sie für die Jugendliche neue Gruppen und Netzwerke gestaltet werden.

Allgemein kann festgehalten werden, dass ein professioneller Öffentlichkeitsauftritt ein gewisser Wettbewerbsvorteil für eine Einrichtung sein kann. Geht es darum, vor Fördermittelgeber_innen, wie Gemeinde, Politik oder Stiftungen das Bestehen der Einrichtung zu legitimieren, kann dafür der Auftritt in Sozialen Medien und der Umgang damit herangezogen werden.

Für all diese Gegebenheiten ist jedoch eines unverzichtbar: Die Aneignung von Medienkompetenz. Haben Fachkräfte einen kompetenten Umgang mit Medien, meint dies, dass sie sich Medien aneignen und diese reflektiert, kritisch und nach eigenen gestalterischen und inhaltlichen Vorstellungen sozial verantwortlich nutzen. Hierfür sind Fortbildungen notwendig sowie Besuche von Websites wie ‚saferinternet.at‘ oder ‚Klicksafe.de‘. Wird noch weiter gedacht, müssen Sozialarbeiter_innen bereits in ihrer Ausbildung auf diese Gegebenheiten der Praxis vorbereitet werden.

Letztendlich stellt sich jedoch die Frage, wie lang diese Ergebnisse und Schlussfolgerungen für Instagram und WhatsApp wirklich praxisrelevant bleiben. Durch die Digitalisierung wird das Leben immer schneller, Trends dauern immer kürzer an und viele Themen, wie Geschlecht, Lebensform oder Wertesysteme differenzieren sich immer weiter aus. Somit könnte es schnell passieren, dass Instagram und WhatsApp schnell an Bedeutung für die Jugendlichen und somit auch für die Offene Jugendarbeit verlieren. Vielleicht ist Snapchat bald das Soziale Medium, auf welches sich Jugendarbeiter_innen einlassen sollten.

Im letzten Kapitel habe ich nun noch einmal die Handlungsempfehlungen zusammengetragen, welche sich aus Theorie und Praxis ergeben haben. Sie sollen eine Orientierung bieten, worauf bei der Verwendung von Instagram und WhatsApp zu achten ist.

9 Handlungsempfehlungen

Aus den Ergebnissen dieser Forschungsarbeit werden nun auch Handlungsempfehlungen abgeleitet, um einen Beitrag zur erfolgreichen Implementierung von Sozialen Medien in die Offene und damit einhergehende Digitale Jugendarbeit zu leisten. Ergänzend liegt hierfür auch der „Leitfaden für die Digitale Jugendarbeit“ von JAM – Jugendarbeit Mobil vor. Einzelne Punkte werden durch ihn ergänzt.

Bevor dies jedoch passiert, kann generell empfohlen werden, eine Strategie bzw. ein Konzept für die Implementierung und Verwendung von Sozialen Medien in der Einrichtung zu entwickeln. Dabei ist es wichtig, Ziele und Erwartungen zu formulieren und sich Gedanken zu machen, wie diese erreicht werden können. Weiters ist es von Vorteil, vorhandene bzw. fehlende Ressourcen auszumachen, und zu überlegen, wie diese geschaffen werden können (vgl. Müller 2013). Das JAM hat bereits mit einer Arbeitsgruppe und einem daraus entstandenen, stetig aktualisierten Konzept einen Schritt in diese Richtung gesetzt.

Um dem größten und von allen Seiten benannten Problem des Datenschutzes voraus zu sein, ist es wichtig, von Beginn an die Aspekte von Datenschutz und Datensicherheit mitzudenken. Bezüglich DSGVO und Datensicherheit können diese Empfehlungen gemacht werden:

- **Für Fotos, auf denen Jugendlichen erkennbar sind und die veröffentlicht werden, muss eine schriftliche Einverständniserklärung vorliegen.**

Da dies oft eher Aufwand als Erleichterung der Arbeit bedeutet, gibt es hierfür auch eine andere Empfehlung: Die Jugendlichen so zu fotografieren, dass sie nicht erkannt werden können, zum Beispiel von hinten oder ohne Kopf.

- **Für die Einrichtung bestehen Informationspflichten nach Artikel 13 der DSGVO.**

Diese Informationen müssen für die Jugendlichen zugänglich sein, also entweder in der Einrichtung aufliegen oder auf der Website abrufbar sein.

Wichtig scheint dies jedoch vor allem bereits in der Interaktion mit den Jugendlichen online: Werden zum Beispiel über das Direct Messaging bei Instagram von Jugendlichen sensible Themen angesprochen, sollten sie darauf hingewiesen werden, dass dies kein sicherer Raum ist und Instagram diese Informationen speichert und weiterverarbeitet.

- **Die Nutzung von Diensthandy erhöht die Datensicherheit und hilft bei der Trennung von Beruflichem und Privatem.**

Werden Diensthandys in der Einrichtung genutzt, kann durch den oder die Dienstgeber_in einheitlich geregelt werden, welche Maßnahmen für die Datensicherheit und den Datenschutz getroffen werden sollen. Hierzu gehört die Absicherung des Displays mit einem PIN oder Muster, Virenprogramme (vgl. JAM 2019) und Apps wie „HiSecurity“, die bestimmte Apps zusätzlich mit einem Zugangsmuster versieht (vgl. JAM 2019). Außerdem verschwinden so keine privaten und dienstlichen Daten. Ist kein Diensthandy vorhanden, schafft die Erstellung eines professionellen Profils Abhilfe. Dadurch tritt die Person zumindest auch online als Fachkraft und nicht als private Person auf.

- **Für die Umsetzung von Datenschutz und Datensicherheit sollte Hilfe von außen geholt werden.**

Auch wenn hier die grundlegendsten Themen im Rahmen von Datenschutz und Datensicherheit im Rahmen von Sozialen Medien angeführt wurden, sollte trotzdem ein_e Expert_in von außen hinzugeholt werden. Da es nicht einmal eine Ausbildung im Bereich Datenschutz gibt, handelt es sich auch um ein sehr komplexes Thema, welches sich ein_e Expert_in von außen ansehen sollte.

Neben diesen generellen Handlungsempfehlungen sollen hier noch jene stehen, die in der Interaktion mit den Jugendlichen wichtig sind. Sie zielen auf eine reflektierte Verwendung von Instagram und WhatsApp ab. Die Ausgangssituation besteht aus der bereits stattfindenden Verwendung von Instagram und WhatsApp, und dass bekannt ist, wie die beiden Apps grundlegend funktionieren.

Handlungsempfehlungen für Instagram:

- **Jeder Post sollte zwar für die Jugendlichen gemacht sein, jedoch sollte mitgedacht werden, dass auch andere Stakeholder mitlesen können.**

JAM (2019, 4) macht in seinem Leitfaden darauf aufmerksam, dass immer überlegt werden sollte, wie die Posts nicht nur für die Jugendlichen wirken, sondern auch für Gemeinde, Polizei, Eltern, Politik oder Lehrer_innen.

- **Es sollte regelmäßig und mit Versuchen der Interaktion mit den Jugendlichen gepostet werden, damit die Einträge und Stories bei den Jugendlichen weiter oben in den Stories und im Feed angezeigt werden.**

Darauf wird kurz im Kapitel 2.3.4 für die Funktionsweisen von Instagram eingegangen: Je öfter gepostet wird und je mehr Interaktion mit den Follower_innen passiert, desto höher wird man bei den Follower_innen gereiht und ist für die Jugendlichen eher präsent.

- **Direct Messages sind nicht für Beratungen geeignet – es sollten Face-to-face Gespräche angestrebt werden.**

Die Gründe, warum Direct Messages für Onlineberatungen nicht geeignet sind, wurden bereits weiter oben festgehalten. JAM hat hierzu zusätzlich im eigenen Selbstverständnis festgehalten, dass Onlineberatungen nicht zur Digitalen Jugendarbeit dazugehören (vgl. JAM 2019, 4).

- **Jugendliche sollten nicht auf Fotos markiert werden, um sie zu schützen.**
- **Das Rollenverständnis online sollte mit Jugendlichen thematisiert werden.**

Es sollte mit den Jugendlichen besprochen werden, welches Verhalten der Sozialarbeiter_innen ihrer Meinung nach angebracht ist. Auch Erwartungen an die generelle Präsenz der Einrichtung und der Sozialarbeiter_innen online kann mit Jugendlichen thematisiert werden.

- **Für die Einrichtung können eigene Hashtags gestaltet werden.**

JAM hat für die Einrichtung bzw. Events und Projekte eigene Hashtags kreiert, die unter jeden Beitrag gesetzt werden (vgl. JAM 2019, 9).

Handlungsempfehlungen für WhatsApp:

- **Nutzung von WhatsApp-Gruppen sollte gut überlegt sein.**

Wie bereits erwähnt, bringt die WhatsApp-Gruppe einige Herausforderungen mit sich. Wird sie jedoch trotzdem verwendet, müssen Jugendliche über den Verlust der Anonymität in der Gruppe und die Weitergabe der Nummern an die Gruppe informiert werden (vgl. JAM 2019, 10). Es gehen mit ihr auch andere Verantwortlichkeiten einher: Sie muss regelmäßig bespielt werden, ansonsten muss sie gelöscht werden. Mitglieder werden nur hinzugefügt, wenn selbst darum gebeten wurde, nicht durch Dritte (ebd.). Generell kann gesagt werden, dass WhatsApp-Gruppen einen Nutzen haben müssen. Zum Beispiel können sie bei der Organisation von Projekten oder bei der Vernetzung einer immer wieder aufeinander-treffenden Gruppe helfen, wie zum Beispiel eines von der Einrichtung organisierten Fußballteams.

- **Für das Verbreiten von Informationen wird die Broadcast-Funktion empfohlen. Es kann auch als Abstimmungstool genutzt werden.**

Hierfür ist das Sammeln von Telefonnummern notwendig (vgl. JAM 2019, 10).

- **Der „Signal-Messenger“ kann als Alternative zu WhatsApp in der Einrichtung eingeführt werden.**

Andere Handlungsempfehlungen in der Literatur (vgl. Thiel 2018, 601) waren das Ablehnen des Uploads des Adressbuches gleich zu Beginn, wenn WhatsApp installiert wird

oder das Verwenden eines Handys ohne dass Nummern auf dem Handy abgespeichert sind. Dies erscheint aber für die Praxis nicht als sinnvoll.

Generelle Empfehlungen für das Verwenden von Sozialen Medien in der Einrichtung:

- **Weiterbildung kann durch Fortbildungen, den Besuch von saferinternet.at oder [Klicksafe.de](http://klicksafe.de) erreicht werden.**
- **Jugendliche können in Weiterbildungen als Expert_innen in der Nutzung von Sozialen Medien miteinbezogen werden.**
- **Für die Verwendung von Sozialen Medien sollten fixe Zeiten eingeplant und ein fixer Rahmen für die Erreichbarkeit festgelegt werden.**
- **Soziale Medien und die Verwendung davon sollte in Teamsitzungen regelmäßig besprochen werden.**
- **Dass die Einrichtung auf Sozialen Medien aktiv ist sollte auf der Homepage und anderweitig sichtbar gemacht werden.**

Handlungsempfehlungen zum Thema Big Data zu machen ist schwierig, da dieses Thema kaum in den Interviews aufgetaucht ist. Es ist den Einrichtungen aber definitiv bewusst. Hierzu möchte ich jedoch eine Empfehlung zu einer Broschüre aussprechen, die Big Data, vor allem auch für Jugendliche, thematisiert und sicherlich auch bei den Jugendarbeiter_innen zur Bewusstwerdung und zum Verständnis beiträgt. Sie ist online abrufbar.¹⁰ Um die digitale Selbstbestimmung jedoch zu steigern, können Maßnahmen von Steffan Heuer und Pernille Tranberg eingesetzt werden. In ihrem Buch „Mich kriegt ihr nicht! Die wichtigsten Schritte zur digitalen Selbstverteidigung“ (2013) gehen sie sehr genau darauf ein.

¹⁰ Jfc Medienzentrum e.V. (2015): Big Data. Eine Arbeitshilfe für die Jugendarbeit. Online: http://www.jfc.info/data/Big-Data_Broschu_re_WEB_V9.pdf. Zuletzt am 11.2.2020.

Literaturverzeichnis

Ahrens, Daniela (2009): Jenseits medialer Ortslosigkeit: Das Verhältnis von Medien, Jugend und Raum. IN: Tully, Claus J. (Hrsg.): Multilokalität und Vernetzung. Beiträge zur technikbasierten Gestaltung jugendlicher Sozialräume. Weinheim, München: Juventa. S. 27-40.

Albert, Matias; Hurrelmann, Klaus; Quenzel, Gudrun (2019): Jugend 2019. 18. Shell Jugendstudie. Eine Generation meldet sich zu Wort. Hamburg: Deutsche Shell Holding GmbH. Zusammenfassung: Online: https://www.shell.de/ueber-uns/shell-jugendstudie/_jcr_content/par/toptasks.stream/1570708341213/4a002dff58a7a9540cb9e83ee0a37a0ed8a0fd55/shell-youth-study-summary-2019-de.pdf Zuletzt: 14.2.2020.

Alfert, Nicole (2013): Facebook als Handlungsraum in der Jugendarbeit – Krise oder strategische Chance für Institutionen? IN: Böllert, Karin; Alfert, Nicole; Humme, Mark (Hrsg.): Soziale Arbeit in der Krise. Wiesbaden: Springer Fachmedien. S. 85-108.

Alfert, Nicole (2015): Facebook als Handlungskontext in der Sozialen Arbeit – Potentiale, Herausforderungen und Unterstützungsbedarfe. IN: Kutscher, Nadia; Ley, Thomas; Seelmeyer, Udo (Hrsg.): Mediatisierung (in) der Sozialen Arbeit. Baltmannsweiler: Schneider Verlag Hohengehren. S. 77-93.

Baacke, Dieter (1999): Medienkompetenz als zentrales Operationsfeld von Projekten. IN: Baacke, Dieter (Hrsg.): Handbuch Medien. Medienkompetenz. Modelle und Projekte. Bonn: Bundeszentrale für politische Bildung. S. 31-35.

Behnisch, Michael (2014): Jugendschutz und Selbstbestimmung? Jugendliche Handynutzung in der Heimerziehung. IN: Fachzeitschrift der Aktion Jugendschutz, H. 2, Jg. 50, S. 10-12. Online: https://www.ajs-bw.de/media/files/ajs-info/2013/AJS-Informationen_2_2014_Web.pdf. Zuletzt: 14.2.2020.

Beranek, Angelika; Hammerschmidt, Peter; Hill, Burkhard; Sagebiel, Juliane (2018): Einführung: Big Data, Facebook, Twitter & Co. IN: Hammerschmidt, Peter; Sagebiel, Juliane; Hill, Burkhard; Beranek, Angelika (Hrsg.): Big Data, Facebook, Twitter & Co. und Soziale Arbeit. Weinheim, Basel: Beltz Juventa. S. 9-32.

Bitkom (2015): Big Data und Geschäftsmodell – Innovationen in der Praxis: 40+ Beispiele. Online: <https://www.bitkom.org/Bitkom/Publikationen/Big-Data-und-Geschaeftsmodell-Innovationen-in-der-Praxis-40-Beispiele.html>. Abruf: 17.11.2019.

Bundesministerium für Familie, Senioren, Frauen und Jugend (BMFSFJ) (2013): 14. Kinder- und Jugendbericht. Bericht über die Lebenssituation junger Menschen und die Leistungen der Kinder- und Jugendhilfe in Deutschland. Online: <https://www.bmfsfj.de/blob/93146/6358c96a697b0c3527195677c61976cd/14-kinder-und-jugendbericht-data.pdf> Zuletzt: 14.2.2020.

Bundesministerium für Familie, Senioren, Frauen und Jugend (BMFSFJ) (2017): 15. Kinder- und Jugendbericht. Bericht über die Lebenssituation junger Menschen und die Leistungen der Kinder- und Jugendhilfe in Deutschland. Online: <https://www.bmfsfj.de/blob/115438/d7ed644e1b7fac4f9266191459903c62/15-kinder-und-jugendbericht-bundestagsdrucksache-data.pdf>. Zuletzt. 14.2.2020

Bundesministerium für Jugend, Familie, Frauen und Gesundheit (BMFJJG) (1990): Achter Jugendbericht. Bericht über Bestrebungen und Leistungen der Jugendhilfe. Bonn: Bonner Universitäts-Buchdruckerei. Online: http://www.aba-fachverband.org/fileadmin/user_upload_2008/berichte/Achter_Jugendbericht.pdf. Zuletzt: 14.2.2020.

Bundesweites Netzwerk Offene Jugendarbeit – bOJA (2017): Qualitätshandbuch für die Offene Jugendarbeit in Österreich. 5. Auflage. Wien. Online: https://www.boja.at/fileadmin/download/Projekte/Uploads_Qualitaet/1_Handbuch_Qualitaet_OJA_2017.pdf. Zuletzt: 14.2.2020.

Bollig, Christiane; Keppeler, Siegfried (2015): Virtuell-aufsuchende Arbeit in der Jugendsozialarbeit. IN: Kutscher, Nadia; Ley, Thomas; Seelemeyer, Udo (Hrsg.): Mediatisierung (in) der Sozialen Arbeit. Baltmannsweiler: Schneider Verlag Hohengehren. S. 94-114.

Broemel, Roland; Trute, Hans-Heinrich (2016): Alles nur Datenschutz? Zur rechtlichen Regulierung algorithmenbasierter Wissensgenerierung. IN: Berliner Debatte Initial 27, H. 4, S. 50-65.

Brüggen, Niels (2015): Gedanken zur Neuausrichtung der Medienkompetenzförderung angesichts Big Data. IN: Gapski, Harald (Hrsg.): Big Data und Medienbildung. Zwischen

Kontrollverlust, Selbstverteidigung und Souveränität in der digitalen Welt. Düsseldorf, München: kopaed Verlag. S. 51-62.

Deinet, Ulrich; Krisch, Richard (2013): Das sozialräumliche Muster in der Offenen Kinder- und Jugendarbeit. IN: Deinet, Ulrich; Sturzenhecker, Benedikt (Hrsg.): Handbuch Offene Kinder- und Jugendarbeit. Wiesbaden: Springer Fachmedien. S. 311-324.

Deinet, Ulrich (2017): Jugendarbeit. IN: Deutscher Verein für öffentliche und private Fürsorge e.V. (Hrsg.): Fachlexikon der Sozialen Arbeit. 8. völlig überarbeitete u. aktualisierte Auflage. Baden-Baden: Nomos Verlagsgesellschaft. S.462-463.

Der Standard (2012): Facebook kauft Instagram um eine Milliarde Dollar. IN: Der Standard, 09.04.2012. Online: <https://www.derstandard.at/story/1333528701735/foto-community-facebook-kauft-instagram-um-eine-milliarde-dollar>. Abruf: 17.11.2019.

Diehl, Jessica (2019): 5 geniale Tipps für mehr Interaktion auf Instagram. Online: <http://mindandstories.de/5-geniale-tipps-fuer-mehr-interaktion-auf-instagram/>. Zuletzt: 8.2.2020.

Deutsche Gesellschaft für Soziologie (DGS) (2017): Ethik-Kodex der Deutschen Gesellschaft für Soziologie (DGS) und des Berufsverbandes Deutscher Soziologinnen und Soziologen (BDS). Online: https://soziologie.de/fileadmin/user_upload/dokumente/Ethik-Kodex_2017-06-10.pdf Zuletzt: 15.2.2020.

Deutsches Institut für Vertrauen und Sicherheit im Internet (DIVSI) (2012): DIVSI Milieu Studie zu Vertrauen und Sicherheit im Internet. Gesamtfassung. Online: https://www.divsi.de/wp-content/uploads/2013/07/DIVSI-Milieu-Studie_Gesamtfassung.pdf. Zuletzt: 14.2.2020.

Dresing, Thorsten; Pehl, Thorsten (2015): Praxisbuch Interview, Transkription & Analyse. Anleitungen und Regelsysteme für qualitativ Forschende. 6. Auflage. Online: <https://www.audiotranskription.de/Praxisbuch-Transkription.pdf>. Zuletzt: 14.2.2020.

Ebersbach, Anja; Glaser, Markus; Heigl, Richard (2016): Social Web. 3. Auflage. Konstanz, München: UVK Verlagsgesellschaft.

Eckardt, Frank (2019): Technologie und Virtualität als strukturierendes Element des Sozialraums. IN: Kessler, Fabian; Reutlinger Christian (Hrsg.): Handbuch Sozialraum. Grundlagen für den Bildungs- und Sozialbereich. Wiesbaden: Springer Fachmedien. S. 243-258.

Education Group (2019): Oberösterreichische Jugend-Medien-Studie 2019. Das Medienverhalten der 11- bis 18-Jährigen. Linz. Online: https://www.edugroup.at/fileadmin/DAM/Innovation/Forschung/Dateien/Charts_Jugendliche_2019.pdf. Zuletzt: 14.2.2020.

Europäische Union (2016): Verordnung (EU) 2016/679 des Europäischen Parlaments und des Rates vom 27. April 2016 zum Schutz natürlicher Personen bei der Verarbeitung personenbezogener Daten, zum freien Datenverkehr und zur Aufhebung der Richtlinie 95/46/EG. Online: <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/DE/TXT/HTML/?uri=CELEX:32016R0679&from=DE#d1e40-1-1> Zuletzt: 29.11.2019.

European Commission – Directorate-General for Education, Youth, Sport and Culture (2018): Developing digital youth work. Policy recommendations and training needs. Online: <https://op.europa.eu/de/publication-detail/-/publication/fbc18822-07cb-11e8-b8f5-01aa75ed71a1>. Zuletzt: 14.2.2020.

Filipovic, Alexander (2014): Eine medienethische Perspektive, inwieweit souveränes Handeln in digitalen Umwelten möglich ist. Beitrag zur 10. Interdisziplinären Tagung. Videodokumentation. Veranstaltung vom 28.11.2014, aus der Reihe „Interdisziplinäre Tagung“. München. Online: <https://www.id-tagung.de/medien/>. Abruf: 17.11.2019.

Flick, Uwe (2012): Qualitative Forschung: Ein Handbuch. 9. Auflage. Reinbek bei Hamburg: Rowohlt Verlag.

Früchtel, Frank; Budde, Wolfgang (2017): Sozialraum. IN: Deutscher Verein für öffentliche und private Fürsorge e.V. (Hrsg.): Fachlexikon der Sozialen Arbeit. 8. völlig überarbeitete u. aktualisierte Auflage. Baden-Baden: Nomos Verlagsgesellschaft. S. 845.

Fuchs, Manuel; Goldoni, Marc (2013): Konzeptuelle Zugänge zur Nutzung von Facebook in der Offenen Jugendarbeit. IN: Steiner, Olivier; Goldoni, Marc (Hrsg.): Kinder- und Jugendarbeit 2.0. Weinheim, Basel: Beltz Juventa. S. 116-132.

Gapski, Harald (2018): Big Data und Soziale Arbeit. Kontexte, Beispiele und Perspektiven aus einer kommunikationswissenschaftlichen Sicht. IN: Hammerschmidt, Peter; Sagediel, Juliane; Hill, Burkhard; Beranek, Angelika (Hrsg.): Big Data, Facebook, Twitter & Co. und Soziale Arbeit. Weinheim, Basel: Beltz Juventa. S. 75-94.

Giddens, Anthony (1988): Die Konstitution der Gesellschaft. Grundzüge einer Theorie der Strukturierung. Frankfurt a.M., New York: Suhrkamp.

Giddens, Anthony (1990): The consequences of modernity. Stanford: Stanford University Press.

Gläser, Jochen; Laudel, Grit (2010): Experteninterviews und qualitative Inhaltsanalyse. Wiesbaden: VS Verlag für Sozialwissenschaften.

Grunwald, Klaus; Thiersch, Hans (2016): Lebensweltorientierung. IN: Grunwald, Klaus; Thiersch, Hans (Hrsg.): Praxishandbuch Lebensweltorientierte Soziale Arbeit. Handlungszusammenhänge und Methoden in unterschiedlichen Arbeitsfeldern. 3. völlig überarb. Auflage. Weinheim, Basel: Beltz Juventa. S. 24-64.

Hartmann, Maren (2017): Soziale Medien, Raum und Zeit. IN: Schmidt, Jan-Hinrik; Taddicken, Monika (Hrsg.): Handbuch Soziale Medien. Wiesbaden: Springer Fachmedien. S. 367-388.

Harvey, David (1989): The conditions of modernity. An enquiry into the origins of cultural change. Cambridge, Oxford: Blackwell.

Helbig, Christian (2017): Die Mediatisierung professionellen Handelns. Zur Notwendigkeit von Handlungskompetenzen im Kontext digitaler Medien in der Sozialen Arbeit. IN: MedienPädagogik, H. 27, S. 133-152.

Helfferrich, Cornelia (2009): Die Qualität qualitativer Daten. Manual für die Durchführung qualitativer Interviews. Wiesbaden: VS Verlag für Sozialwissenschaften.

Hippner, Hajo (2006): Bedeutung, Anwendungen und Einsatzpotenziale von Social Software. IN: HMD – Praxis der Wirtschaftsinformatik, H. 252, S. 6-16.

Hoffmann, Bernward (2010): Medienpädagogische Kompetenz in der Sozialen Arbeit. IN: Cleppien, Georg; Lerche, Ulrike (Hrsg.): Soziale Arbeit und Medien. 1. Auflage. Wiesbaden: Springer Fachmedien. S. 55-70.

Hurrelmann, Klaus; Quenzel, Gudrun (2016): Lebensphase Jugend. Eine Einführung in die sozialwissenschaftliche Jugendforschung. 13., überarbeitete Auflage. Weinheim, Basel: Beltz Juventa.

Instagram (2018): Instagram-Datenschutzrichtlinie. Online: <https://www.facebook.com/help/instagram/155833707900388>. Zuletzt: 18.11.2019.

Instagram (2020): Help-Center. Online: <https://help.instagram.com/>. Zuletzt: 8.2.2020.

Institut für Jugendkulturforschung (2018): WhatsApp – ein „Must-Have“, Snapchat – ein Teenie-Phänomen, YouTube als zunehmend wichtiger Tagesbegleiter der „Generation Cloud-TV. Neue Studie des Instituts für Jugendkulturforschung gibt Einblicke in die digitalen Lebenswelten junger ÖsterreicherInnen. Presseaussendung. Wien. Online: https://jugendkultur.at/wp-content/uploads/Presseaussendung_7.3.2018.pdf Zuletzt: 14.2.2020.

Iske, Stefan; Klein, Alex; Kutscher, Nadia; Otto, Hans-Uwe (2007): Virtuelle Ungleichheit und informelle Bildung – Internetnutzung Jugendlicher und ihre Bedeutung für Bildung und Teilhabe. IN: Kompetenzzentrum Informelle Bildung (Hrsg.): Grenzenlose Cyberwelt? Zum Verhältnis von digitaler Ungleichheit und neuen Bildungszugängen für Jugendliche. 1. Auflage. Wiesbaden: VS Verlag für Sozialwissenschaften. S. 65-92.

JAM (o.J): Datenschutzerklärung. Online: <http://jugendarbeit-mobil.at/wp/datenschutzerklaerung/>. Zuletzt: 16.2.2020.

JAM (2019): Leitfaden für Digitale Jugendarbeit. Dokument zur Verfügung gestellt per E-Mail am 23.1.2020.

Keppeler, Siegfried; Specht, Walther (2011): Mobile Jugendarbeit. IN: Otto, Hans-Uwe; Thiersch, Hans (Hrsg.): Handbuch Soziale Arbeit. 4., völlig neu bearbeitete Auflage. München: Reinhardt Verlag. S. 959-967.

Ketter, Verena (2014): Das Konzept ‚vireale Sozialraumaneignung‘ als konstitutive Methode der Jugendarbeit. IN: Deinet, Ulrich; Reutlinger, Christian (Hrsg.): Tätigkeit – Aneignung – Bildung. Positionierungen zwischen Virtualität und Gegenständlichkeit. Wiesbaden: Springer Fachmedien. S. 299-310.

Klaus, Elisabeth; Hipfl, Brigitte; Scheer, Uta (2004): Einleitung: Mediale Identitätsräume. IN: Hipfl, Brigitte; Klaus, Elisabeth; Scheer, Uta (Hrsg.): Identitätsräume. Nation, Körper und Geschlecht in den Medien. Eine Topografie. Bielefeld: transcript Verlag. S. 9-15.

Klicksafe (2019): Probleme mit dem WhatsApp-Messenger. Online: <https://www.klicksafe.de/themen/kommunizieren/whatsapp/probleme-mit-dem-whatsapp-messenger/>. Abruf: 28.11.2019.

Klicksafe (2020): Wie funktioniert der WhatsApp-Messenger? Online: <https://www.klicksafe.de/themen/kommunizieren/whatsapp/wie-funktioniert-der-whatsapp-messenger/>. Zuletzt: 8.2.2020.

Köngeter, Stefan (2016): Lebensweltorientierte Soziale Arbeit in der offenen Kinder- und Jugendarbeit. IN: Grunwald, Klaus; Thiersch, Hans (Hrsg.): Praxishandbuch Lebensweltorientierte Soziale Arbeit. Handlungszusammenhänge und Methoden in unterschiedlichen Arbeitsfeldern. 3. völlig überarb. Auflage. Weinheim, Basel: Beltz Juventa. S. 130-141.

Kutscher, Nadia; Klein, Alexandra; Lojewski, Johanna; Schäfer, Miriam (2009): Medienkompetenzförderung für Kinder und Jugendliche in benachteiligten Lebenslagen. Konzept zur inhaltlichen, didaktischen und strukturellen Ausrichtung der medienpädagogischen Praxis in der Kinder- und Jugendarbeit. Online: https://publikationen.medienanstalt-nrw.de/index.php?view=product_detail&product_id=118 Zuletzt: 14.2.2020.

Kutscher, Nadia; Ley, Thomas; Seelmeyer, Udo (2015) (Hrsg.): Mediatisierung (in) der Sozialen Arbeit. Baltmannsweiler: Schneider Verlag Hohengehren.

Kreidenweis, Helmut (2018): Digitalisierung. Online: https://www.socialnet.de/lexikon/Digitalisierung#quelle_ref Abruf: 09.09.2019.

Krotz, Friedrich (2007): Mediatisierung: Fallstudien zum Wandel von Kommunikation. Wiesbaden: VS Verlag für Sozialwissenschaften.

Krotz, Friedrich (2012): Von der Entdeckung der Zentralperspektive zur Augmented Reality: Wie Mediatisierung funktioniert. IN: Krotz, Friedrich; Hepp, Andreas (Hrsg.): Mediatisierte Welten. Forschungsfelder und Beschreibungsansätze. Wiesbaden: Springer Fachmedien. S. 27-58.

Krotz, Friedrich (2016): Wandel von sozialen Beziehungen, Kommunikationskultur und Medienpädagogik. Thesen aus der Perspektive des Mediatisierungsansatzes. IN: Brüggemann, Marion; Knaus, Thomas; Meister, Dorothee M. Meister (Hrsg.): Kommunikationskulturen in digitalen Welten. Konzepte und Strategien der Medienpädagogik und Medienbildung. München: kopaed. S. 19-42.

Lambers, Helmut (2015): Theorien der Sozialen Arbeit. Ein Kompendium und Vergleich. 2. Auflage. Opladen, Toronto: Verlag Barbara Budrich.

Lepold, Marion; Ullmann, Monika (2018): Digitale Medien in der Kita. Alltagsintegrierte Medienbildung in der pädagogischen Praxis. Freiburg: Herder Verlag.

Lindner, Werner (2011): Jugendarbeit. IN: Otto, Hans-Uwe; Thiersch, Hans (Hrsg.): Handbuch. Soziale Arbeit. 4., völlig neu bearbeitete Auflage. München: Reinhardt Verlag. S. 669-675.

Löw, Martina; Sturm, Gabriele (2019): Raumsoziologie. Eine disziplinäre Positionierung zum Sozialraum. IN: Kessler, Fabian; Reutlinger, Christian (Hrsg.): Handbuch Sozialraum. Grundlagen für den Bildungs- und Sozialbereich. Wiesbaden: Springer Fachmedien. S. 3-22.

Luber, Stefan; Litzel, Nico (2017): Was sind unstrukturierte Daten? Online: <https://www.bigdata-insider.de/was-sind-unstrukturierte-daten-a-666378/>. Abruf: 17.11.2019.

Medienpädagogischer Forschungsverbund Südwest (MPFS) (2018): JIM-Studie 2018. Jugend, Information, Medien. Basisuntersuchung zum Medienumgang 12- bis 19-Jähriger. Online: https://www.mpfs.de/fileadmin/files/Studien/JIM/2018/Studie/JIM2018_Gesamt.pdf Zuletzt: 14.2.2020.

Müller, Christian (2013): Social Media für soziale und öffentliche Einrichtungen: Solide Strategie. Online: <https://www.sozial-pr.net/social-media-fuer-sozial-und-oeffentliche-einrichtungen-tipps-fuer-den-einstieg/>. Zuletzt: 14.2.2020.

Müller, Christian (2017): Datenschutz digital: Praxistipps für die soziale Arbeit. IN: Neue Caritas, H. 01. Online: <https://www.caritas.de/neue-caritas/heftarchiv/jahrgang2017/artikel/datenschutz-digital-praxistipps-fuer-die-soziale-arbeit>. Zuletzt: 14.2.2020.

Münchmeier, Richard (1998): Was ist Offene Jugendarbeit? – eine Standortbestimmung. IN: Deinet, Ulrich; Sturzenhecker, Benedikt (Hrsg.): Handbuch Offene Jugendarbeit. 2. Auflage. Münster: Votum Verlag. S. 13-23.

Münchmeier, Richard (2005): Jugend. IN: Otto, Hans-Uwe; Thiersch, Hans (Hrsg.): Handbuch Sozialpädagogik/Sozialarbeit. 3. Auflage. München: Reinhardt Verlag. S. 816-830.

Oerter, Rolf; Dreher, Eva (2008): Jugendalter. IN: Oerter, Rolf; Montada, Leo (Hrsg.): Entwicklungspsychologie. 6. Vollständige, überarbeitete Auflage. Weinheim: Beltz PVU. S. 271-332.

OECD (2007): Participative Web: Users-created content. Online: <https://www.oecd.org/sti/38393115.pdf> Abruf: 8.2.2020.

OECD (2014): Summary of The OECD Privacy Expert Roundtable. Protecting Privacy in a Data-driven Economy: Taking Stock of Current Thinking. Online: [https://www.oecd.org/officialdocuments/publicdisplaydocumentpdf/?cote=dsti/iccp/reg\(2014\)3&doclanguage=en](https://www.oecd.org/officialdocuments/publicdisplaydocumentpdf/?cote=dsti/iccp/reg(2014)3&doclanguage=en). Abruf: 17.11.2019.

Österreichische Datenschutzbehörde (o.A.): Datenschutzrecht in Österreich. Online: <https://www.dsb.gv.at/gesetze-in-osterreich>. Abruf: 28.11.2019.

Paukner, Pascal (2014): Zuckerberg hat verstanden. IN: Süddeutsche Zeitung, 20.02.2014. Online: <https://www.sueddeutsche.de/digital/whatsapp-uebernahme-durch-facebook-zuckerberg-hat-verstanden-1.1893836>. Abruf: 17.11.2019.

Pilgermair, Werner (2018): Datenschutz. IN: Loderbauer, Brigitte (Hrsg.): Recht für Sozialberufe. 5., neu bearbeitete und erweiterte Auflage. Wien: LexisNexis Verlag. S. 239-251.

Plattform Offene Jugendarbeit Tirol - POJAT (2016): Handbuch Offene Jugendarbeit Tirol 1.0. 2. Auflage. Online: https://www.pojat.at/fileadmin/downloads/pojat_handbuch_a4.pdf. Zuletzt: 14.2.2020.

Radtke, Michael; Litzel, Nico (2019): Was ist Big Data? Online: <https://www.bigdata-insider.de/was-ist-big-data-a-562440/>. Abruf: 17.11.2019.

Richter, Rudolf (2011): Soziologischer Jugendbegriff – Was ist Jugend? IN: Bundesministerium für Wirtschaft, Familie und Jugend (Hrsg.): 6. Bericht zur Lage der Jugend in Österreich. S. 27-32. Online: <https://www.frauen-familien-jugend.bka.gv.at/jugend/jugendforschung/jugendbericht/sechster-bericht-zur-lage-der-jugend-in-oesterreich-2011.html>. Zuletzt: 14.2.2020.

Saferinternet (2019): WhatsApp-Broadcast für Jugendliche – Was müssen wir beachten? Online: <https://www.saferinternet.at/faq/jugendarbeit/whatsapp-broadcast-fuer-jugendliche-was-muessen-wir-beachten/>. Abruf: 28.11.2019.

Sander, Uwe; Witte, Matthias D. (2015): Jugend. IN: Otto, Hans-Uwe; Thiersch, Hans (Hrsg.): Handbuch Soziale Arbeit. 5. Auflage. München: Reinhardt Verlag. S. 725-735.

Schmidt, Jan-Hinrik; Taddicken, Monika (2017): Soziale Medien: Funktionen, Praktiken, Formationen. IN: Schmidt, Jan-Hinrik; Taddicken, Monika (2017): Handbuch Soziale Medien. Wiesbaden: Springer Fachmedien. S. 23-38.

Schorb, Bernd (2010): Medienkompetenz. IN: Hüther, Jürgen; Schorb, Bernd (Hrsg.). Grundbegriffe Medienpädagogik. 5., gegenüber 4. unveränderte Auflage. München: kopaed. S. 257-262.

Stüwe, Gerd; Ermel, Nicole (2019): Lehrbuch Soziale Arbeit und Digitalisierung. 1. Auflage. Weinheim, Basel: Beltz Juventa.

Suter, Lilian; Waller, Gregor; Bernath, Jael; Külling, Celine; Willemse, Isabel; Süss, Daniel (2018): JAMES – Jugend, Aktivitäten, Medien – Erhebung Schweiz. Ergebnisbericht

zur JAMES-Studie 2018. Online: https://www.zhaw.ch/storage/psychologie/upload/forschung/medienpsychologie/james/2018/Ergebnisbericht_JAMES_2018.pdf Zuletzt: 14.2.2020.

Süss, Daniel; Lampert, Claudia; Trültzsch-Wijnen, Christine W. (2018): Medienpädagogik. Ein Studienbuch zur Einführung. 3. Auflage. Wiesbaden: Springer Fachmedien.

Taddicken, Monika; Schmidt, Jan-Hinrik (2017): Entwicklung und Verbreitung sozialer Medien. IN: Schmidt, Jan-Hinrik; Taddicken, Monika (Hrsg.): Handbuch Soziale Medien. Wiesbaden: Springer Fachmedien. S. 3-22.

Thiel, Barbara (2018): Merkblatt für die Nutzung von „WhatsApp“ in Unternehmen. IN: Datenschutz und Datensicherheit. H. 10, S. 601-602.

Thiersch, Hans (2014): Lebensweltorientierte Soziale Arbeit. Aufgaben der Praxis im sozialen Wandel. 9. Auflage. Weinheim, Basel: Beltz Juventa.

Thiersch, Hans; Grunwald, Klaus; Köngeter, Stefan (2012): Lebensweltorientierte Soziale Arbeit. IN: Thole, Werner (Hrsg.): Grundriss Soziale Arbeit. Ein einführendes Handbuch. 4. Auflage. Wiesbaden: Springer Fachmedien. S. 175-196.

Tillmann, Angela (2009): Symbolischer Raumgewinn durch neue Medien. Neue Unterstützungsressourcen für Jugendliche in entterritorialisierten Netzwerken. IN: Tully, Claus J. (Hrsg.): Multilokalität und Vernetzung. Beiträge zur technikbasierten Gestaltung jugendlicher Sozialräume. Weinheim, München: Juventa. S. 175-188.

Tully, Claus J. (2009): Die Gestaltung von Raumbezügen im modernen Jugendalltag. Eine Einleitung. IN: Tully, Claus J. (Hrsg.): Multilokalität und Vernetzung. Beiträge zur technikbasierten Gestaltung jugendlicher Sozialräume. Weinheim, München: Juventa. S. 9-26.

Tulodziecki, Gerhard (2012): Medienpädagogische Kompetenz und Standards in der Lehrerbildung. IN: Schulz-Zander, Renate; Eickelmann, Birgit; Moser, Heinz; Niesyto, Horst; Grell, Petra (Hrsg.): Jahrbuch Medienpädagogik 9. Wiesbaden: Springer Fachmedien. S. 271-298.

Von Unger, Hella (2014): Forschungsethik in der qualitativen Forschung: Grundsätze, Debatten und offene Fragen. IN: von Unger, Hella; Narimani, Petra; M'Bayo, Rosaline (Hrsg.): Forschungsethik in der qualitativen Forschung. Reflexivität, Perspektiven, Positionen. Wiesbaden: Springer Fachmedien. S. 15-40.

Wagner, Ulrike; Eggert, Susanne (2013): Das Medienhandeln von Heranwachsenden – Konstanten und Veränderungen. München: Deutsches Jugendinstitut e.V. Online: https://www.dji.de/fileadmin/user_upload/bibs/14-KJB-Expertise-Wagner-ua.pdf. Zuletzt: 14.2.2020.

Wächter, Franziska (2017): Jugend. IN: Deutschen Verein für öffentliche und private Fürsorge e.V. (Hrsg.): Fachlexikon der Sozialen Arbeit. 8., völlig überarbeitete und aktualisierte Auflage. Baden-Baden: Nomos Verlagsgesellschaft. S. 459-460.

WhatsApp (2020a): WhatsApp Sicherheit. Online: <https://www.whatsapp.com/security/>. Abruf: 14.2.2020.

WhatsApp (2020b): Funktionen. Online: <https://www.whatsapp.com/features/>. Zuletzt: 8.2.2020.

WhatsApp (2020c): Wie verwende ich eine Broadcast-Liste? Online: <https://faq.whatsapp.com/de/iphone/23782313/?category=5245251>. Zuletzt: 8.2.2020.

WhatsApp (2020d): Lesebestätigungen erhalten. Online: <https://faq.whatsapp.com/en/android/28000015/?lang=de>. Zuletzt: 13.2.2020.

Anhang

Informationsblatt für Sozialarbeiter_innen

Liebe Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter von ...!

Mein Name ist Magdalena Meindlhumer und ich bin Studierende des Masterstudiengangs Soziale Arbeit, Sozialpolitik & -management am Management Center Innsbruck. Ich befinde mich gerade im letzten Semester und somit beim Schreiben meiner Masterarbeit zum Thema „Digitalisierung in der Sozialen Arbeit“ mit der konkreten Forschungsfrage *Welche Potentiale und Herausforderungen bieten Soziale Medien in der Jugendarbeit zwischen SozialarbeiterInnen und AdressatInnen?*

Ziel meiner Forschung ist es, Soziale Medien als Werkzeug in der Sozialen Arbeit zu beleuchten und sie in weiterer Folge auch zu rechtfertigen und herauszufinden, was in ihrer erfolgreichen Verwendung wichtig ist – aus theoretischer und praktischer Sicht.

Genau hierzu bräuchte ich Sie. Im Rahmen eines Interviews von ca. 45min möchte ich Sie bitten, mir Fragen zu beantworten, die im Rahmen meiner Arbeit als wichtig gelten, wobei Ihre Antworten auf diese Fragen die Sicht aus der Praxis widerspiegeln sollen.

Fragen werden beispielsweise jene sein:

- Wie erleben Sie Digitalisierung in Ihrem Arbeitsalltag?
- Wenn Sie an Soziale Medien in Ihrem Arbeitsalltag denken – was kommt Ihnen in den Sinn?
- Wie nehmen Sie den Umgang der Jugendlichen mit Sozialen Medien wahr?
- Wie nutzen Sie Soziale Medien in der Arbeit mit den Jugendlichen?
- Welche Chancen sehen Sie in der Nutzung von Sozialen Medien als Kommunikationsmittel in der Arbeit mit den Jugendlichen?
- Wo liegen Ihrer Meinung nach Herausforderungen in der Nutzung von Sozialen Medien als Kommunikationsmittel in der Arbeit mit den Jugendlichen?
- Gibt es konkrete Maßnahmen in der Einrichtung, die sich mit diesem Thema beschäftigen?

An dieser Stelle möchte ich ausdrücklich darauf hinweisen, dass Ihre Mitarbeit freiwillig ist.

Dabei versichere ich Ihnen:

- Es wird sorgfältig mit Erzähltem umgegangen: Das Interview wird aufgenommen. Das Tondokument wird abgetippt und nach der Analyse gelöscht.
- Vor dem Interview bitte ich Sie, eine Einwilligungserklärung zu unterzeichnen. Diese wird an einem sicheren Ort aufbewahrt.
- Falls vor dem Interview nicht anders vereinbart, werde ich anonymisieren, d.h. es werden keine Personennamen oder andere Daten genannt, die Rückschlüsse auf Sie als Person ermöglichen.
- In Veröffentlichungen können einzelne Zitate eingehen, je nach Vereinbarung anonymisiert oder nicht anonymisiert.

Weiters möchte ich noch hinzufügen, dass ich der Schweigepflicht unterliege und dem Datengeheimnis verpflichtet bin.

Es würde mich sehr freuen, Sie als Interviewpartnerin oder Interviewpartner gewinnen zu können und stehe Ihnen natürlich für etwaige Rückfragen gerne zur Verfügung unter m.meindlhumer@mci4me.at oder 0676/XX

Ich bedanke mich jetzt schon herzlich für Ihre Bereitschaft mitzuarbeiten und meine Forschung zu unterstützen!

Mit lieben Grüßen
Magdalena Meindlhumer

Informationsblatt für Jugendliche

Hallo! ☺

Mein Name ist Magdalena Meindlhumer und ich bin Studierende des Masterstudiengangs Soziale Arbeit, Sozialpolitik & -management am Management Center Innsbruck. Ich befinde mich gerade im letzten Semester und somit beim Schreiben meiner Masterarbeit.

Das Thema meiner Masterarbeit dreht sich um die Digitalisierung in der Sozialen Arbeit mit der konkreten Forschungsfrage *Welche Potentiale und Herausforderungen bieten Soziale Medien in der Jugendarbeit zwischen SozialarbeiterInnen und AdressatInnen?* Ziel meiner Forschung ist es, Soziale Medien als Werkzeug in der Sozialen Arbeit zu beleuchten, das heißt wie sie gut genutzt werden können und welche Gefahren sie bergen. Damit möchte ich herausfinden, was in ihrer erfolgreichen Verwendung wichtig ist.

Um nicht nur aus der Sicht einer Sozialarbeiterin oder eines Sozialarbeiters auf dieses Thema zu schauen, sondern auch den Blickwinkel der Jugendlichen miteinzubeziehen, plane ich ca. 45-minütige Interviews mit jemanden wie dir. Während diesem Interview würde ich dir ein paar Fragen stellen, die im Rahmen meiner Arbeit wichtig sind, wie beispielsweise jene:

- Wann hast du dein erstes Handy bekommen? Welche Erinnerungen verbindest du damit?
- Welche Soziale Medien benutzt du?
- Wie nimmst du Soziale Medien wahr?
- Benutzt du Soziale Medien, um mit SozialarbeiterInnen in Kontakt zu sein? Wenn ja, wie sieht dies aus? Wenn nein, warum nicht?
- Welche Chancen siehst du/würdest du darin sehen, wenn Soziale Medien vermehrt zur Kommunikation zwischen dir und SozialarbeiterInnen verwendet werden?
- Was siehst du als kritisch an, wenn Soziale Medien vermehrt im Jugendzentrum verwendet werden?

An dieser Stelle möchte ich außerdem noch einmal darauf hinweisen, dass deine Mitarbeit freiwillig ist und die Ergebnisse anonymisiert werden.

Außerdem kann ich dir versichern:

- Ich werde sorgfältig mit Erzähltem umgehen. Das Interview wird zwar aufgenommen, und dann abgetippt, aber das Tonband wird nach der Analyse gelöscht.
- Ich anonymisiere, d.h. es werden keine Personennamen oder etwaige andere Anhaltspunkte genannt, die Rückschlüsse auf dich als Person ermöglichen.
- Vor dem Interview bitte ich dich um die Unterzeichnung einer Einverständniserklärung, welche danach an einem sicheren Ort und nicht gemeinsam mit dem abgetippten Interview aufbewahrt wird.
- Alle persönlichen Daten werden nach der Beendigung des Projektes gelöscht. Es existiert lediglich die verschriftlichte, anonymisierte Version.
- In Veröffentlichungen können einzelne Zitate eingehen, selbstverständlich ohne dass erkennbar ist, von welcher Person sie stammen.

Weiters unterliege ich der Schweigepflicht und bin dem Datengeheimnis verpflichtet, das heißt ich darf insbesondere mit den MitarbeiterInnen der mobilen Jugendarbeit nicht über das Gesprochene reden.

Ich würde mich sehr freuen, wenn ich dich als Interviewpartner oder Interviewpartnerin gewinnen kann und stehe dir natürlich für etwaige Rückfragen gerne zur Verfügung unter m.meindlhumer@mci4me.at oder 0676/XX

Ich bedanke mich jetzt schon herzlich für deine Bereitschaft mitzuwirken und meine Forschung zu unterstützen!

Mit lieben Grüßen
Magdalena Meindlhumer

Einwilligungserklärung zur Teilnahme am Interview (anonymisiert)

Im Zuge der Masterarbeit zum Thema „Digitalisierung in der Sozialen Arbeit“ mit der konkreten Forschungsfrage „Welche Potentiale und Herausforderungen bieten Soziale Medien in der Jugendarbeit zwischen SozialarbeiterInnen und AdressatInnen?“, welche im Rahmen des Studiums „Soziale Arbeit, Sozialpolitik und -management“ von Magdalena Meindlhumer, BA durchgeführt wird, bin ich über das Vorgehen bei der Durchführung und Auswertung des Interviews informiert worden, d.h.:

- Das Interview wird auf einem Tonband aufgenommen. Die Aufnahme gelangt nicht an die Öffentlichkeit. Sie wird abgetippt und danach gelöscht.
- Die Abschrift des Interviews wird anonymisiert.
- Name und weitere persönliche Angaben werden nicht veröffentlicht und nach der Transkription und Auswertung des Interviews gelöscht.
- Die Einwilligungserklärung wird nicht zusammen mit dem Transkript aufbewahrt, sodass keine Rückverfolgung möglich ist.
- Es können nach der Transkription keinerlei Rückschlüsse auf Personen gemacht werden. Alle persönlichen Daten werden anonymisiert bzw. gelöscht.

Ich bin damit einverstanden, dass einzelne Sätze, die aus dem Zusammenhang genommen werden und damit nicht mit meiner Person in Verbindung gebracht werden können, als Material für wissenschaftliche Zwecke und die Weiterentwicklung der Forschung genutzt werden können.

Unter diesen Bedingungen erkläre ich mich bereit, am Interview teilzunehmen und bin damit einverstanden, dass es auf Band aufgenommen, abgetippt, anonymisiert und ausgewertet wird.

Name: _____

Unterschrift _____ Innsbruck, am _____

Einwilligungserklärung zur Teilnahme am Interview mit Möglichkeit der Rückverfolgung

Im Zuge der Masterarbeit zum Thema „Digitalisierung in der Sozialen Arbeit“ mit der konkreten Forschungsfrage „Welche Potentiale und Herausforderungen bieten Soziale Medien in der Jugendarbeit zwischen SozialarbeiterInnen und AdressatInnen?“, welche im Rahmen des Studiums „Soziale Arbeit, Sozialpolitik und -management“ von Magdalena Meindlhumer, BA durchgeführt wird, bin ich über das Vorgehen bei der Durchführung und Auswertung des Interviews informiert worden, d.h.:

- Das Interview wird auf einem Tonband aufgenommen. Die Aufnahme gelangt nicht an die Öffentlichkeit. Sie wird abgetippt und danach gelöscht.
- Die Abschrift des Interviews wird anonymisiert.
- Name und weitere persönliche Angaben werden nicht veröffentlicht und nach der Transkription und Auswertung des Interviews gelöscht.
- Die Einwilligungserklärung wird nicht zusammen mit dem Transkript aufbewahrt, sodass keine Rückverfolgung möglich ist.
- Es können nach der Transkription im Kontext der Masterarbeit eventuelle Rückschlüsse auf die Person gemacht werden.

Ich bin damit einverstanden, dass einzelne Sätze als Material für wissenschaftliche Zwecke und die Weiterentwicklung der Forschung genutzt werden können.

Unter diesen Bedingungen erkläre ich mich bereit, am Interview teilzunehmen und bin damit einverstanden, dass es auf Band aufgenommen, abgetippt, anonymisiert und ausgewertet wird.

Name: _____

Unterschrift _____ Innsbruck, am _____

Einwilligungserklärung zur Teilnahme am Interview (nicht anonymisiert)

Im Zuge der Masterarbeit zum Thema „Digitalisierung in der Sozialen Arbeit“ mit der konkreten Forschungsfrage „Welche Potentiale und Herausforderungen bieten Soziale Medien in der Jugendarbeit zwischen SozialarbeiterInnen und AdressatInnen?“, welche im Rahmen des Studiums „Soziale Arbeit, Sozialpolitik und -management“ von Magdalena Meindlhumer, BA durchgeführt wird, bin ich über das Vorgehen bei der Durchführung und Auswertung des Interviews informiert worden, d.h.:

- Das Interview wird auf einem Tonband aufgenommen.
- Die Aufnahme gelangt nicht an die Öffentlichkeit. Sie wird abgetippt und danach gelöscht.
- Die Einwilligungserklärung wird an einem sicheren Ort aufbewahrt.

Ich bin damit einverstanden, dass das Interview in Verbindung mit meinem Namen veröffentlicht wird und keine Anonymisierung meiner Person vorgenommen wird.

Weiters bin ich damit einverstanden, dass einzelne Sätze des Interviews als Material für wissenschaftliche Zwecke und die Weiterentwicklung der Forschung genutzt werden können.

Unter diesen Bedingungen erkläre ich mich bereit, am Interview teilzunehmen und bin damit einverstanden, dass es auf Band aufgenommen, abgetippt und ausgewertet wird.

Name: _____

Unterschrift: _____ Innsbruck, am _____

Einwilligungserklärung zur Teilnahme am Interview (anonymisiert)

Im Zuge der Masterarbeit zum Thema „Digitalisierung in der Sozialen Arbeit“ mit der konkreten Forschungsfrage „Welche Potentiale und Herausforderungen bieten Soziale Medien in der Jugendarbeit zwischen SozialarbeiterInnen und AdressatInnen?“, welche im Rahmen des Studiums „Soziale Arbeit, Sozialpolitik und -management“ von Magdalena Meindlhumer, BA durchgeführt wird, bin ich über das Vorgehen bei der Durchführung und Auswertung des Interviews informiert worden, d.h.:

- Das Interview wird auf einem Tonband aufgenommen. Die Aufnahme gelangt nicht an die Öffentlichkeit. Sie wird abgetippt und danach gelöscht.
- Die Abschrift des Interviews wird anonymisiert.
- Name und weitere persönliche Angaben werden nicht veröffentlicht und nach der Transkription und Auswertung des Interviews gelöscht.
- Die Einwilligungserklärung wird nicht zusammen mit dem Transkript aufbewahrt, sodass keine Rückverfolgung möglich ist.
- Es können nach der Transkription keinerlei Rückschlüsse auf Personen gemacht werden. Alle persönlichen Daten werden anonymisiert bzw. gelöscht.

Ich bin damit einverstanden, dass einzelne Sätze, die aus dem Zusammenhang genommen werden und damit nicht mit der Person meines Kindes in Verbindung gebracht werden können, als Material für wissenschaftliche Zwecke und die Weiterentwicklung der Forschung genutzt werden können.

Unter diesen Bedingungen erkläre ich mich damit einverstanden, dass mein Kind (Name: _____) am Interview teilnimmt und bin damit einverstanden, dass das Interview auf Band aufgenommen, abgetippt, anonymisiert und ausgewertet wird.

Name Erziehungsberechtigter: _____

Unterschrift Erziehungsberechtigter: _____

Ort: _____ Datum: _____

Interviewleitfaden - Datenschutzexperte

Leitfragen	Checkliste	Konkrete Fragen
<p>In welchem Bereich sind Sie als Anwalt und Datenschutzexperte tätig?</p> <p>Welche Ausbildung haben Sie absolviert und wie gestaltete sich ihr weiterer beruflicher Werdegang?</p>	<p>Tätigkeiten Vor allem im Bezug auf Soziale Arbeit Position bei der Arbeiterkammer</p>	
<p>Datenschutzgesetz Welche Anforderungen werden durch das neue Datenschutzgesetz an Soziale Einrichtungen gestellt?</p>	<p>Wirksamkeit Wichtigkeit Herausforderungen</p>	
<p>Soziale Medien Wenn wir hier nun von Sozialen Medien sprechen – was verstehen Sie darunter?</p> <p>Was muss bei der Verwendung von Sozialen Medien innerhalb der Einrichtung, vor allem im Bereich der Kommunikation zwischen SozialarbeiterInnen und Jugendlichen, im Kontext der DSGVO beachtet werden?</p>	<p>WhatsApp Facebook Onlineberatung Instagram</p> <p>WhatsApp Facebook Richtlinien, Handbuch</p> <p>INHALTLICHE</p>	<p>Welche Erfahrungen haben Sie gemacht, welche Sozialen Medien in Sozialen Einrichtungen genutzt werden?</p> <p>Welche Beobachtung haben Sie bezüglich der Verwendung von Diensthandys gemacht?</p> <p>Welche Herausforderungen sehen Sie hier?</p> <p>Welche Rolle spielt hier die Trennung von öffentlich und privat, z.B. im Sinne von Diensthandys?</p> <p>Welche Inhalte oder Themen sollten bzw. dürfen nicht in Rahmen von Sozialen Medien wie z.B. WhatsApp besprochen werden?</p> <p>Greift in diesem Kontext auch z.B. das Recht auf Vergessen-werden bei Chat-Verläufen oder Gruppenchats bzw. Facebookeinträgen?</p>

<p>Welche Chancen sehen Sie in der Verwendung von Sozialen Medien in der Jugendarbeit?</p> <p>Welche Alternativen zu WhatsApp & Co. würden Sie Einrichtungen vorschlagen, um trotzdem mit den Jugendlichen in Messenger-Form kommunizieren zu können?</p>	<p>Öffentlichkeitsauftritt Kommunikation Kontaktaufnahme</p>	<p>Welche Tiroler Gesetze greifen hier beim Datenschutz, sodass Jugendliche geschützt werden?</p>
<p>Jugendliche Wo liegen die Herausforderungen für Jugendliche, wenn es um die Verwendung von Sozialen Medien geht?</p> <p>Auf was sollten Jugendliche sensibilisiert sein, wenn Sie mit SozialarbeiterInnen via Messenger kommunizieren?</p>		
<p>Medienkompetenz Wen sehen Sie in der Verantwortung in der Vermittlung von Medienkompetenz?</p> <p>Was kann getan werden?</p> <p>In welchen Bereichen besteht Aufholbedarf?</p> <p>Wie können Jugendliche geschützt werden?</p>	<p>Schulungen Weiterbildungen In der Einrichtung zum Thema machen</p>	<p>Auch Soziale Einrichtungen?</p> <p>Was könnte in einer Sozialen Einrichtung getan werden?</p>
<p>Zukünftige Entwicklung Wie wird sich ihrer Einschätzung nach das Verwenden Sozialer Medien</p>	<p>Soziale Medien Algorithmen</p>	<p>Wird die Verwendung zunehmen?</p>

im sozialen Bereich weiterentwickeln?	Big Data	Haben wir ein Plateau erreicht?
Abschluss Gibt es noch etwas, dass wir nicht besprochen haben und dass Ihnen wichtig ist, zu erwähnen?		

Interviewleitfaden - Leitungspersonen der Einrichtungen bzw. Sozialarbeiter_innen der Einrichtungen

Leitfragen	Check – Liste	Konkrete Fragen
Einstiegsfrage: Vorstellungsrunde	Name, Alter, Ausbildung, Berufsweg Einrichtung	
Teil I: Digitalisierung/Mediatisierung – Soziale Medien Was verstehst du unter Digitalisierung? Wie erlebst du Digitalisierung in deinem Arbeitsalltag? Einen Unterbereich der Digitalisierung bilden die Sozialen Medien – wenn, du an diese denkst? Wie spielen diese eine Rolle in deinem Arbeitsalltag mit den Jugendlichen? Wenn du nun an den Datenschutz denkst - welche	Dokumentation Administratives Kommunikation Hilfsmittel Soziale Medien Veränderungen Konkrete Erlebnisse Positives/Negatives	In welchen Bereichen spielt die Digitalisierung bzw. Mediatisierung in deinem Arbeitsalltag eine Rolle? Welche Sozialen Medien werden benutzt? Wie werden diese benutzt? Wie bewahrt ihr Daten über die Jugendlichen auf? Wenn du nun an den Datenschutz und die sichere Aufbewahrung von Daten

<p>Maßnahmen wurden in der Einrichtung getroffen, um diesen zu gewährleisten?</p> <p>Welche Chancen/Vorteile siehst du in der Verwendung von Sozialen Medien im Arbeitsalltag mit den Jugendlichen?</p> <p>Welche Herausforderungen siehst du in der Verwendung von Sozialen Medien im Arbeitsalltag mit den Jugendlichen?</p> <p>Wie wird die Verwendung von Sozialen Medien in der Einrichtung gehandhabt/thematisiert?</p>	<p>Chancen</p> <p>Herausforderungen</p> <p>Guidelines Fortbildungen Absprachen</p>	<p>denkst, Wie nimmst du die Verwendung von Sozialen Medien hier wahr?</p> <p>Welche konkreten Maßnahmen gibt es in der Einrichtung, die sich mit dem Thema Soziale Medien beschäftigen?</p> <p>(Gibt es in der Einrichtung etwas, woran du dich orientieren kannst, wie du mit den Sozialen Medien umgehen sollst?</p> <p>Wenn ja, was?</p> <p>Wenn nein, was würdest du dir wünschen?)</p>
<p>Medienkompetenz: Was glaubst du, kannst du gut im Umgang mit Sozialen Medien?</p> <p>Was glaubst du, fehlt dir im Umgang mit Sozialen Medien?</p> <p>Was würdest du noch an Wissen brauchen?</p> <p>Wenn du an deine Ausbildungszeit zurückdenkst, was würdest du dir wünschen, bereits zu dieser</p>		<p>Wenn wir nun von Wissensaneignung sprechen – was würdest du dir wünschen, mehr zu wissen?</p>

Zeit über Soziale Medien zu lernen?		
<p>Jugendliche</p> <p>Welche Sozialen Medien werden von den Jugendlichen benutzt?</p> <p>Wie nimmst du den Umgang der Jugendlichen mit Sozialen Medien wahr?</p> <p>Was erscheint für dich wichtig, das Jugendliche im Bezug auf die Nutzung von Sozialen Medien wissen sollten?</p> <p>Inwieweit siehst du hier eine Verantwortung deinerseits als SozialarbeiterIn?</p>	<p>Verwendung im Alltag</p> <p>Verwendung im Kontext mit Sozialarbeit</p> <p>Benutzerverhalten</p> <p>Umgang mit eigenen Daten</p> <p>Gefahren</p>	<p>Wie reflektiert nutzen sie die Sozialen Medien?</p> <p>Welche Chancen siehst du hier?</p> <p>Welche Herausforderungen siehst du hier?</p>
<p>Abschluss</p> <p>Gibt es noch etwas, was dir wichtig ist? Was du noch erwähnen möchtest?</p>		

Interviewleitfaden – Jugendliche

Leitfragen	Checkliste	Konkrete Nachfragen
<p>Einstieg</p> <p>Vorstellungsrunde: Wer bist du?</p>	Name, Alter, Ausbildung	
<p>Einstiegsrunde:</p> <p>Wann hast du dein erstes Handy bekommen?</p> <p>Welches Handy war das?</p> <p>Welche Erinnerungen verbindest du damit?</p>		

<p>Was benutzt du am Handy außer Telefonieren?</p> <p>Bei der Verwendung von Sozialen Medien wie z.B. WhatsApp, Instagram und Co. – woher weißt du, wie man sich darin verhält/wie man miteinander tut?</p> <p>Wenn du nun an die Apps denkst, von denen du mir erzählt hast, was gefällt dir an diesen?</p> <p>Was gefällt dir an diesen nicht?</p>	<p>Ungeschriebenen Gesetze:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Regeln - Situation, wo Gruppe verlassen wird - Situation, wo jemand anderer in Gruppe verletzt - Was wäre für dich totales No-Go! <p>Beispiele</p>	<p>Welche Apps benutzt du, um dich mit anderen auszutauschen?</p>
<p>Soziale Medien und Soziale Arbeit</p> <p>Wie hast du das erste Mal über die Einrichtung erfahren?</p> <p>Inwieweit nutzt du Soziale Medien, um mit der Einrichtung in Kontakt zu treten?</p> <p>Wie nimmst du die Verwendung von Sozialen Medien mit dem Jugendzentrum wahr?</p>	<p>Erreichbarkeit Informationsquelle Altmodisch?</p>	<p>Wie sieht das genau aus? Beispiele?</p> <p>Wenn du nicht vor Ort in der Einrichtung bist, inwieweit bist du in Kontakt mit den SozialarbeiterInnen,?</p> <p>Wie schätzt du die Verwendung ein?</p> <p>Welche Vorteile siehst du darin, wenn Soziale Medien im Jugendzentrum benutzt werden?</p> <p>Was siehst du als schwierig an, wenn Soziale Medien vermehrt im Jugendzentrum verwendet werden?</p>

<p>Medienkompetenz Wenn du jetzt ein dein eigenes Verhalten mit Sozialen Medien denkst, auf was muss man deiner Meinung nach dabei achten?</p> <p>Worüber hättest du gerne mehr Informationen?</p> <p>Hast du diesbezüglich auch Erwartungen an die SozialarbeiterInnen?</p>	<p>Wer hat da aller Zugriff darauf? Wer kann deine Beiträge sehen? Inwieweit kannst du über deine Daten/Postings bestimmen? Was passiert mit deinen Daten, wenn du sie löschst?</p> <p>In der Wissensgewinnung In der Unterstützung im Umgang mit Sozialen Medien</p>	<p>Was stellt sich für als schwierig dar?</p> <p>Wenn du jetzt an die Nutzung von Sozialen Medien denkst, was würdest du gerne darüber erfahren, auf was du achten solltest?</p>
<p>Abschluss Was wäre für dich noch wichtig zu erwähnen? Wurde ein für dich wichtiges Thema nicht erwähnt?</p>		

Transkriptionsregeln

Die Transkriptionsregeln wurden übernommen von Dresing und Pehl (2015, 21-23). Laut ihnen wird nach Worten transkribiert, wobei der Dialekt ins Hochdeutsche übersetzt wird. Der gesprochene Satzbau wird beibehalten, Hier die Erklärung zu den verwendeten Zeichen:

Abbruchzeichen „/“	Sätze, bei denen die Endung fehlt
durchgehende GROßSCHREIBUNG	Besondere Betonung von Wörtern
(...)	Zeichen für Pausen
(unv.)	Unverständliche Wörter
(lacht)	Nonverbale emotionale Äußerungen, die mit Aussage in Zusammenhang stehen
Mhm (bejahend); mhm (verneinend)	Signale, die mit Antwort in Zusammenhang stehen

Eidesstattliche Erklärung

„Ich erkläre hiermit an Eides statt, dass ich die vorliegende Masterarbeit selbständig angefertigt habe. Die aus fremden Quellen direkt oder indirekt übernommenen Gedanken sind als solche kenntlich gemacht. Die Arbeit wurde bisher weder in gleicher noch in ähnlicher Form einer anderen Prüfungsbehörde vorgelegt und auch noch nicht veröffentlicht.“

Ort, Datum

Unterschrift Verfasserin