

Fachhochschule Nordwestschweiz FHNW  
Hochschule für Soziale Arbeit HSA  
Master-Studium in Sozialer Arbeit mit Schwerpunkt Soziale Innovation  
Olten

# **Wissenschaftlicher Artikel zum Praxisprojekt**

## **Modell & Plattform Schlüsselsituationen**

Leistungsnachweis im Modul MA11

«Initiierung und Gestaltung von forschungs- und theoriebasierten Innovationsprozessen»

von  
Cheryl Meyer und Nadja Gasser

Eingereicht bei  
Prof. Dr. Claudia Roth  
Olten, 23. Januar 2017

## **Abstract**

Der Kern des hier vorgestellten Projektes ist eine formative Evaluation im Auftrag und in Zusammenarbeit mit dem Verein Schlüsselsituationen. Der Verein hat ein Reflexionsverfahren entwickelt, das auf bedeutsamen Situationen der Sozialen Arbeit aufbaut. Das Modell «Schlüsselsituationen» bietet die Möglichkeit, Theorie und Praxis zueinander in Beziehung zu setzen und den Austausch zwischen Fachpersonen zu fördern. In einer Gruppendiskussion und in WhatsApp Interviews wurden Bachelor Studierende der Hochschule für Soziale Arbeit FHNW und der Technischen Hochschule Köln zu ihrer Arbeit mit dem Modell und der Plattform «Schlüsselsituationen» befragt. Im Zentrum stand das Erfassen der Perspektiven der Studierenden auf das Angebot des Vereins. Die erhobenen Daten wurden anhand der Zusammenfassenden Inhaltsanalyse nach Mayring analysiert und ausgewertet.

In einem anschließenden kooperativen Prozess wurde die Ergebnisse mit den Auftraggebenden diskutiert und auf deren Grundlage die Implementierung von Massnahmen zur Optimierung der Plattform angedacht.

# **Inhaltsverzeichnis**

<b>1</b>	<b>Ausgangslage und Auftrag</b>	<b>1</b>
<b>1.1</b>	<b>Modell und Plattform Schlüsselsituationen</b>	<b>2</b>
<b>1.2</b>	<b>Virtuelle Communities und Wikis</b>	<b>3</b>
<b>2</b>	<b>Datenerhebung mittels Gruppendiskussion und WhatsApp-Befragung</b>	<b>7</b>
<b>3</b>	<b>Ergebnisse</b>	<b>10</b>
<b>4</b>	<b>Hybridisierung mittels Workshop</b>	<b>16</b>
<b>5</b>	<b>Fazit und Ausblick</b>	<b>19</b>
<b>6</b>	<b>Literaturverzeichnis</b>	<b>21</b>
	Ehrenwörtliche Erklärung	23

# 1 Ausgangslage und Auftrag

Das hier vorgestellte Projekt wurde mittels des Praxis-Optimierungs-Zyklus (POZ) in engem Austausch zwischen Praxis und Wissenschaft durchgeführt. Dem POZ folgend, wird Wissen unterschiedlichster Formen aus unterschiedlichsten Beständen zusammengeführt und zueinander in Verbindung gesetzt, wobei neues hybrides Wissen entsteht. Für Dewe, Ferchhoff und Radtke (vgl. 1992 zit. nach Gredig 2006.: 4) ist professionelles Handeln eine eigene hybride Wissensform, die aus der Begegnung von wissenschaftlichem und handlungspraktischem Wissen resultiert. Diesem Grundsatz folgend, wird im POZ eine kooperative Wissensbildung angestrebt, indem wissenschaftliches Wissen in das professionelle Wissen der Praktikerinnen und Praktiker einfließt und darauf basierend das weitere Handeln abgeleitet wird (vgl. Gredig/Sommerfeld 2010: 92).

Eine wichtige Grundlage des Modells ist das Paradigma der Gleichwertigkeit verschiedenster Wissensformen. Handlungsleitendes Wissen soll in einem kooperativen, symmetrischen und heterarchischen Prozess entstehen, bei denen sich Angehörige der Wissenschaft und der Praxis «auf Augenhöhe» begegnen und sich gleichwertig in den Transformationsprozess einbringen (vgl. ebd.: 95). Der Wissenschaft fällt in diesem Prozess die Rolle zu, gültiges Fakten- und Ursachenwissen zu generieren, um es in einem kreativen Prozess der Hybridisierung in die Praxis einzubringen (vgl. ebd.: 95).

Der POZ beinhaltet vier Schritte (vgl. Gredig 2011: 59). In einem ersten Schritt wird der aktuelle Forschungsstand zum gewählten Thema recherchiert und aufgearbeitet. Alle weiteren Schritte des POZ bauen auf dieser Recherche auf und deren Ergebnisse bilden den minimalen gemeinsamen Nenner aller am Prozess Beteiligten. In einem zweiten Schritt folgt die Konzeptentwicklung, bei der die verschiedenen Wissensarten in einem kooperativen Prozess, wie oben beschrieben, hybridisiert werden. Als dritter Schritt folgt die Implementierung, indem das Konzept in der Praxisorganisation umgesetzt wird. Viertens wird die Umsetzung evaluiert (vgl. ebd.: 60-64).

Dieses Auftragsprojekt siedelt sich im POZ bei der formativen Evaluation an. Im Fokus standen das Erfassen und die Berücksichtigung der subjektiven Perspektiven der Nutzenden des Modells und der Plattform "Schlüsselsituationen" des gleichnamigen Vereins. Das Ziel war es, aufgrund der Evaluationsergebnisse gemeinsam mit dem Verein Massnahmen zur Optimierung ihres Angebotes anzudenken. Für dieses Vorhaben eignet sich die Methodik der formativen Evaluation, denn formative Evaluation erfüllt vor allem eine Optimierungsfunktion. Es geht primär darum, ein Programm oder eine Massnahme zu verbessern. Dafür ist es wichtig, dass die Evaluationsergebnisse in einem Rückkopplungsprozess kontinuierlich in die Praxis zurückfließen und so von den Fachleuten zur

Verbesserung des Angebotes genutzt werden können (Döring/Bortz 2016: 990). In den folgenden zwei Unterkapiteln werden erstens das Modell und die Plattform "Schlüsselsituationen" näher vorgestellt und zweitens die für das Projekt zentralen Begriffe «virtuelle Community» und «Wiki» erläutert.

## **1.1 Modell und Plattform Schlüsselsituationen**

An der Hochschule für Soziale Arbeit der Fachhochschule Nordwestschweiz (FHNW) beschäftigt sich seit 2005 eine Arbeitsgruppe mit der Theorie- und Praxis Relationierung und dem situativen Lernen. In einem Prozess wurde eine gemeinsam lernende Community of Practice (CoP) (vgl. Lave/Wenger 1991), mit dem Namen CoP «Schlüsselsituationen», gegründet (vgl. Tov/Kunz/Stämpfli 2013: 16). Wenger (2004) definiert eine Community als Gemeinschaft, die aus Personen besteht, die miteinander in Beziehung stehen und für die die Domäne, der gemeinsame Aufgaben- und Wissensbereich, von Bedeutung ist (vgl. Wenger 2004 zit. nach Tov/Kunz/Stämpfli 2013: 85). Unter «Schlüsselsituationen» werden gemäss der CoP typische, in Variationen wiederkehrende Situationen im Alltag von Professionellen der Sozialen Arbeit verstanden (vgl. ebd.: 38). Sie als Akteure stehen im Mittelpunkt dieser Beschreibung und ihr Wissen und Handeln wird verdeutlicht (vgl. Sozialinfo 2016: o. S.). Das Gerüst der Schlüsselsituation bilden folgende acht Elemente: Titel der Schlüsselsituation, Situationsmerkmale, Situationsbeschreibung, Reflection in action in den Handlungssequenzen, Ressourcen, Qualitätsstandards, Reflexion anhand der Qualitätsstandards und Handlungsalternativen (vgl. Tov/Kunz/Stämpfli 2013: 39). Das sogenannte Reflexionsmodell leitet in acht Prozessschritten durch die Erarbeitung einer Schlüsselsituation (vgl. ebd. 108ff.).

Mit der Systematik der Schlüsselsituationen wurde eine Möglichkeit entwickelt, kasuistisches Wissen zu dokumentieren. Damit dieses Wissen aktualisiert werden kann und somit lebendig bleibt, entschied die CoP Schlüsselsituationen, den Diskurs über ein Diskussionsforum im Internet der Fachöffentlichkeit zugänglich zu machen (vgl. Tov/Kunz/Stämpfli 2013: 174). Die virtuelle Plattform "Schlüsselsituationen" wurde entwickelt und im Jahr 2016 lanciert.

Der Zugang zur Plattform erfordert eine Registrierung. Neben dem öffentlichen Bereich, in dem sich alle angemeldeten Mitglieder bewegen können, gibt es geschlossene Bereiche, zu denen nur ausgewählte Mitglieder Einsicht haben. Ende 2016 bestehen beispielsweise für Praxisorganisationen und für die beiden bereits genannten Hochschulen geschlossene Bereiche. Das community gardening regelt die Zugänge (vgl. Schlüsselsituationen 2016: o. S.). Die Plattform Schlüsselsituationen kann entweder "stumm", nur zur Inspiration,

genutzt werden oder die Nutzenden können aktiv Schlüsselsituationen erstellen, abändern oder kommentieren. Zudem können sie sich in Diskussionsform einbringen oder sich einer CoP anschliessen.

Die Plattform ist in vier Bereiche unterteilt: einen Einstiegsbereich, das «Thematische Verzeichnis», den Bereich «Schlüsselsituationen» und das «Diskussionsforum». Der Einstiegsbereich bietet Informationen zum Aufbau und zu den unterschiedlichen Bereichen der Plattform. Zudem sind dort Erklärungen zur Erarbeitung von Schlüsselsituationen und zum Aufbau des Netzwerkes abgelegt. Im Bereich «Thematisches Verzeichnis» sind die Schlüsselsituationen passend zu einem Arbeitsfeld, zu einem bestimmten Problemfeld, zu einem bestimmten methodischen Grundschrift oder nach ihrem Titel zu finden. Im Bereich «Schlüsselsituationen» sind alle bereits erstellten Schlüsselsituationen für die Mitglieder einsehbar. Im Diskussionsforum soll in der Community das Modell weiterentwickelt werden (vgl. Schlüsselsituationen 2016).

In den Bachelorstudiengängen Soziale Arbeit an der FHNW und der Technischen Hochschule Köln werden Studierende in das Modell Schlüsselsituationen eingeführt. Nebst den theoretischen Grundlagen lernen sie mit Hilfe des Reflexionsmodells eine eigene Schlüsselsituation zu erarbeiten. Um ihnen eine aktive Teilnahme am fachlichen Diskurs zu ermöglichen, können sie ihre Schlüsselsituation in einem geschlossenen Bereich der Plattform hochladen und dort andere kommentieren und diskutieren (vgl. Tov/Kunz/Stämpfli 2013: 174f.).

Anschliessend an die Beschreibung der Plattform folgen Erkenntnisse aus der Recherche zum aktuellen Forschungsstand bezüglich virtueller Communities und deren Nutzung.

## **1.2 Virtuelle Communities und Wikis**

Die Gründer verstehen die Plattform als eine «virtuelle Community of Practice, (...) auf der Fachleute aus Wissenschaft und Praxis einen Fachdiskurs zu professioneller Praxis (...) in der Sozialen Arbeit führen können» (Tov/Kunz/Stämpfli 2013: 174). Der Diskurs soll durch die Nutzenden der Plattform selbständig organisiert und vorangetrieben werden (vgl. <http://www.schluesselsituationen.ch/verein>). Ausserdem soll die Plattform dazu genutzt werden, ein Netzwerk für Studierende, Professionelle, Organisationen sowie Akademikerinnen und Akademiker in der Sozialen Arbeit aufzubauen und durch den Fachaustausch die Professionalität aller Beteiligten weiterzuentwickeln (vgl. Plattform Netzwerk Schlüsselsituationen: 2016). Die Masse der Nutzenden, die sich in einem bestimmten

Raum online bewegen und die Inhalte einer Wiki lesen oder verändern sind Online Communities.

Kraut und Resnik (vgl. 2012: 9) definieren **Online Communities** als Gemeinschaften, in denen Menschen in virtuellen Räume zusammen kommen um zu diskutieren, Informationen oder Ressourcen auszutauschen, zu lernen, zu spielen oder einfach um Zeit miteinander zu verbringen. Dabei spielt die Grösse der Gruppe keine Rolle, der Begriff bezieht sich sowohl auf kleine enge Gruppen, wie auch auf Websites mit Millionen von Teilnehmenden. Auch die Art der virtuellen Räume und Plattformen kann beliebig variieren. Von Newslettern, über Foren, Blogs und Wikis bis zu riesigen Netzwerken und interaktiven Onlinespielen sind alle Varianten denkbar. Das gemeinsame Merkmal von online Communities ist immer die Interaktion zwischen den Menschen, die über technologische Instrumente stattfindet. Das Pflegen und Aufrechterhalten einer Online Community umfasst gemäss den beiden Autoren für die Betreiber der Community mehrere Aufgaben. Als erstes muss eine Community konzipiert und gestartet werden, neue Mitglieder gilt es zu integrieren und bestehende zur Mitarbeit zu motivieren. Ausserdem müssen Konflikte verhindert oder aufgefangen werden, Beiträge von Community Mitgliedern dementsprechend geprüft und koordiniert werden. Dies alles, um die Community am Laufen zu halten und den Mitgliedern den grösstmöglichen Nutzen zu ermöglichen (vgl. ebd.: 9).

Der Vorteil von Online-Communities im Gegensatz zu Offline-Gruppen ist unumstritten, dass sie überall und jederzeit verfügbar sind. Menschen aus allen Teilen der Welt können sich über ein Thema austauschen und sich unterstützen wann immer sie wollen. Zeit und Raum stellen dabei keine Hindernisse dar. Weltweit gibt es eine Vielzahl von Online-Communities zu allen denkbaren Themen. Einzelne, wie zum Beispiel Facebook, sind sehr erfolgreich und erreichen Millionen von Menschen, andere wiederum erreichen nie genug Mitglieder um am Leben zu bleiben. Kraut und Resnick (2012) beschreiben in ihrem Buch «Building successful Online Communities» verschiedene Probleme, die sich jungen Communities in den Weg stellen.

Eine der grössten Herausforderungen einer neuen Plattform ist gemäss den beiden Autoren (vgl. ebd.: 11) das Problem der sogenannten kritischen Masse. Das heisst, auf der Plattform hat es noch nicht genug Beiträge, um Mitglieder anzulocken, deswegen werden aber wiederum auch keine neuen Beiträge erstellt.

Auch Godau und Ripanti (vgl. 2008: 122) schreiben, dass Communities erst durch die Aktivität der Mitglieder entstehen. Gleichzeitig geben Sie zu bedenken, dass in der Regel zwei Drittel der User von Communities diese passiv nutzen. Nur ein Drittel der User bringt sich aktiv ein (vgl. ebd.:61). Damit Menschen aktiv werden, muss sich daraus für sie ein Vorteil ergeben. Dieser Vorteil muss nicht zwingend monetär sein, er muss aber für den Aktivisten oder die Aktivistin unmittelbar erkennbar sein.

Und auch wenn eine Community einmal etabliert ist, steht sie laufend vor der Herausforderung, Mitglieder zu gewinnen und solche zu ersetzen, die die Community verlassen haben. Neue Mitglieder müssen dann sozialisiert und aufgefangen werden. Das heisst, die neuen Community Mitglieder sollen eine Verbindung zur Gruppe aufbauen und sich in der Community einbringen und engagieren. Hohes Engagement stärkt das Wir-Gefühl und die Mitgliedschaft in der Gruppe und je höher dieses Gefühl der Zugehörigkeit ist, desto kleiner ist die Gefahr, dass Menschen eine Community wieder verlassen (vgl. Kraut/Resnick 2012 :12). Das Gefühl, dass das eigene Mittun keinen Effekt hat, ist auch ein Grund, weshalb Leute ihr Engagement beenden. Eine Antwort darauf ist, den Mitgliedern zu verstehen zu geben, dass ihre Mitwirkung wichtig ist. Oder die Gruppe wird unterteilt, sodass jedes Mitglied Teil einer kleineren Gruppe ist und seine Stimme mehr Gewicht erhält.

Um erfolgreich zu sein, muss eine Online Community also laufend versuchen, ein grösstmögliches Commitment und Engagement ihrer Mitglieder zu erreichen. Drei für Online Communities typische Umstände können in Bezug auf das Gewinnen und Halten von Mitgliedern fördernd und gleichzeitig erschwerend wirken:

1. Anonymität. Mitglieder, die schon länger in einer Community sind, reagieren eher kritisch und skeptisch gegenüber anonymen Neuankömmlingen und diese hingegen fühlen sich weniger gehemmt, da die soziale Kontrolle fehlt.
2. Niederschwelligkeit. Die grosse, leicht zugängliche Konkurrenz anderer Plattformen und die Freiwilligkeit der Mitgliedschaft können einen schnellen Wechsel der Mitglieder mit sich bringen und machen es schwierig, interpersonelle Bindungen und Verpflichtungen zu erzeugen.
3. Virtuelle Kommunikation. Die überwiegend schriftliche Kommunikation kann, im Gegensatz zu Face-to-Face Unterhaltungen, auch wegen der fehlenden nonverbalen Signalen, vermehrt zu Fehlinterpretation führen und den Zusammenhalt in der Community schwächen (vgl. ebd.:12).

Laut Kraut und Resnick (2012: 13) gibt es verschieden Arten von Commitment und dementsprechend auch verschiedene Strategien, wie man das Commitment und Engagement bei seinen Usern fördern kann. Eine davon ist die affektive Verpflichtung. Sie basiert auf den Gefühlen von Nähe und Bindung an eine Gruppe oder die Mitglieder der Gruppe. Dann gibt es die normative Verpflichtung. Sie basiert auf Engagement, das auf gefühlter Verpflichtung gegenüber der Gruppe basiert. Als drittes gibt es die bedarfsorientierte- oder Kontinuitätsverpflichtung, basierend auf einer Anreizstruktur in der Gruppe, die die Nettokosten für das Verlassen der Gruppe erhöhen (vgl. Allen/Meyer 1996; Meyer/Allen 1991; Meyer/ Stanley/Herscovitch/Topolnytsky 2002 zitiert nach Kraut/Resnik 2012: 77).

Einen weiteren wichtigen Anhaltspunkt in der Frage, wie eine Online Community erfolgreich sein kann, liefert Jenny Preece (2000: 27) Sie schreibt, dass diese Communities am längsten überleben, deren Software einfach und intuitiv zu bedienen ist. Community-Entwickler müssen Software mit guter Benutzerfreundlichkeit wählen, so dass die Menschen, die sich in der Community bewegen, ihre Aufgaben intuitiv und einfach ausführen können. Software mit einfacher Handhabung unterstützt schnelles Lernen, hohe Fachkenntnisse, garantiert niedrige Fehlerquoten und hohe Produktivität. Um sie angenehm und effektiv zu bedienen, muss die Software konsistent, kontrollierbar und vorhersehbar sein.

Wenn Community-Entwickler eine geeignete Software suchen, sollten sie eine mit hoher Benutzerfreundlichkeit wählen und sie dann spezifisch den Bedürfnissen der Community anpassen.

Die Plattform Schlüsselsituationen kann als Wiki bezeichnet werden. **Wikis** sind «Webseiten, deren Inhalte von Nutzern nicht nur gelesen, sondern auch online verändert werden können und welche mittels Querverweisen miteinander verbunden sind.» (Stocker/ Tochtermann 2010: 48f.). Diese Wissenssammlungen sind einfach zugänglich, verfügen nicht über klar definierte Nutzerrollen und alle Nutzenden können Inhalte verändern und löschen. Als Schutz vor Vandalismus bieten Wikis die Möglichkeit, gelöschte Fassungen wiederherzustellen (vgl. ebd.). Im Gegensatz zu ganz offenen Wikis richtet sich die Plattform Netzwerk Schlüsselsituationen an eine Fachöffentlichkeit (vgl. <http://www.schlüsselsituationen.ch/>). Fachpersonen der Sozialen Arbeit können sich auf der Plattform registrieren und sie nutzen. Aufgrund des Datenschutzes stellt die Plattform erhöhte Anforderungen an die Zugriffsrechte (vgl. Tschopp et al. 2016: 80).

Für Ebersbach, Glaser und Heigl (2008: 13f) besteht eine Schwierigkeit von Wikis darin, dass Menschen, die mit Wikis nicht vertraut sind, oft irritiert darauf reagierten, dass andere ihren Text verändern können. Durch unsere übliche individualistische Arbeitsorganisation, würden die meisten Menschen davon ausgehen, dass der Beitrag von anderen den eigenen Beitrag zerstört. Sie hätten gemäss der Autorenschaft Angst vor den Konsequenzen, die eine freie Kooperation mit sich bringen. Die Zielgruppe von Wikis sollte deshalb langsam an die Idee von Wikis herangeführt werden. Dies gelinge am besten durch Übungsfelder und eine enge Begleitung durch die Betreiber der Wikis.

Ist diese Hürde einmal überwunden, sei es wichtig, dass die Nutzenden der Wikis in einen Selbstorganisationsprozess kommen. Das bedeutet, dass Menschen eigenständig recherchieren, organisieren, schreiben und publizieren, um der Allgemeinheit eine kostenlose Dienstleistung zur Verfügung zu stellen. Um diesen Prozess erfolgreich in Gang zu set-

zen, müssten laut Ebersbach und Kollegen (vgl. ebd.) verschiedenste Rahmenbedingungen vorliegen. Für dieses Projekt wichtige Punkte werden kurz vorgestellt:

#### **Veränderungsdruck und komplexes Thema.**

Ein persönliches Interesse an einer Sache und der Wille, etwas zu verändern, oder ein Problem zu lösen, sind wichtige innere Motivationen bei Wikis. «Arbeiten am eigenen Thema schafft Engagement» (Ebersbach/Glaser/Heigl 2008: 29).

#### **Einfaches System, einfache Regeln.**

Bei eben beschriebenen Selbstorganisationsprozessen gilt der Einstieg als grösste Hürde. Deshalb braucht es einfache Grundsysteme, nur wenige Regeln und klare Rahmenbedingungen.

#### **Offener Zugang.**

Wikis gewährleisten einen offenen Zugang, in dem Jede und Jeder Beiträge im eigenen Browser editiert und hoch lädt. «Entgegen dem klassischen Redaktionsprinzip werden Beiträge nicht erst Korrektur gelesen und publiziert, wenn sie völlig fehlerfrei sind, sondern möglichst frühzeitig, um die Nutzer einer Seite in den kooperativen Prozess einzubinden.» (ebd.)

#### **Unterschiedlichkeit der Teilnehmer.**

Basis für eine partnerschaftliche Arbeitsweise ist Offenheit und gegenseitiges Vertrauen. «Unterschiedliche Erfahrungshintergründe und Wissensbestände werden als Grundlage für kreative Prozesse und als Bereicherung verstanden und so wird jeder Nutzer zunächst als Experte anerkannt.» (ebd.)

#### **Strukturelles Verhalten.**

So unterschiedlich die Beteiligten an selbstorganisierten Prozessen sind, so verschieden übernehmen sie Verantwortung für das Gesamtprojekt. Die Funktionen, beispielsweise Moderatorin oder Schlichter erhalten sie im Idealfall durch ihre Autorität und das ihnen entgegen gebrachte Vertrauen. Beides haben sie durch ihre Arbeit erworben. (vgl. Ebersbach/Glaser/Heigl 2008: 27-31).

## **2 Datenerhebung mittels Gruppendiskussion und WhatsApp-Befragung**

Wie einleitend erwähnt, handelt es sich beim Projekt um eine formative Evaluation, dementsprechend soll im laufenden Projekt analysiert werden, inwiefern verschiedene Massnahmen umgesetzt wurden und welche Auswirkungen sie auf die Nutzung der Plattform haben. Die Ergebnisse sollen dann zur Optimierung der Plattform beitragen. (vgl. Baumgartner/Sommerfeld o.J.: 2 und Kuckartz et al. 2007). Die Auftraggeberschaft hatte sich

bereits vertieft mit Theorien zu Community Building auseinandergesetzt und hat verschiedene Hypothesen zur Nutzung der Plattform gebildet. Aber methodisch kontrolliert erhobenes empirisches Wissen zu den Erfahrungen der Nutzenden mit der Plattform fehlt dem Verein. Döring und Bortz (2016: 990) und Kühn und Koschel (vgl. 2011: 35) empfehlen für formative Evaluationen vor allem qualitative Methoden zu berücksichtigen. Auch Flick (vgl. 2009:13) schreibt dazu, dass Evaluationen vor allem dann aufschlussreich werden, wenn unterschiedliche, subjektive Bewertungen verschiedenster Beteiligter erfasst werden und diese verglichen und kontrastiert werden. Dafür geeignet seien vor allem qualitative Erhebungsmethoden wie Interviews (vgl. Flick 2006) oder Gruppendiskussionen (vgl. Bohnsack 2006; Ernst 2006, Mensching 2006). Aus diesem Grund und da noch wenig Wissen zu den Einstellungen der Nutzenden vorhanden ist, wurde ein offenes, qualitatives Vorgehen gewählt. Im Folgenden wird das methodische Vorgehen bei der Erhebung beschrieben.

Im Fokus des Projektes stehen die Nutzerinnen und Nutzer der Plattform Schlüsselsituationen. Diese sind sehr heterogen. Zum Zeitpunkt der Evaluation (Juli 2016) hatte die Plattform insgesamt 753 registrierte Nutzende, wovon zirka 400 Studierende der Sozialen Arbeit waren. Davon waren etwa 300 Studierende der FHNW zuzuordnen, etwa 80 der Hochschule in Köln und nochmals 20 davon besuchten den CAS-Lehrgang «Praxisausbilder».

Für eine aussagekräftige Untersuchung musste aus dieser Grundgesamtheit eine kleinere, definierte Zielgruppe bestimmt werden. Aus der Sicht aller am Projekt Beteiligten eigneten sich als Zielgruppe für die empirische Untersuchung Studierende des Bachelors in Sozialer Arbeit an der Fachhochschule Nordwestschweiz und der Technischen Hochschule Köln, welche im Rahmen eines Unterrichtsmoduls in die Anwendung des Reflexionsmodells und der Plattform eingeführt wurden. Sie stellten, im Hinblick auf die Grundgesamtheit aller Nutzenden der Plattform, eine einigermaßen homogene Gruppe dar, die dem Forschungsteam basierend auf ähnlichen Erfahrungen Auskunft geben konnte. Die Forschungsfrage des Projektes wurde für die Datenerhebung folgendermassen konkretisiert: Welche Erfahrungen machen die Studierenden mit dem Modell und der Plattform Schlüsselsituationen und welche technischen, konzeptionellen oder nutzerseitigen Rahmenbedingungen braucht es, damit die Studierenden sich längerfristig aktiv mit dem Modell «Schlüsselsituationen» auseinandersetzen und die Plattform nutzen?

Für die Datenerhebung wurde die Methode der Gruppendiskussion (vgl. Kühn/ Koschel 2011: 62f.) gewählt. Dieses Verfahren bietet gegenüber Einzelinterviews den Vorteil, dass sich die Teilnehmenden gegenseitig anregen und dass dadurch in der Diskussion neue Themen aufkommen und unterschiedliche Aspekte beleuchtet werden (vgl. ebd.). Eine Gefahr bei Gruppendiskussion liegt darin, dass sich die Teilnehmenden von anderen Mei-

nungen beeinflussen lassen könnten und sich angleichen könnten. Um Verzerrungen deswegen zu vermeiden, wurden in frühen Phasen der Diskussion sogenannte «Selbstausfüller» verteilt, in denen jede Person Fragen schriftlich beantwortete (vgl. ebd.112).

Die Auswahl der zu befragenden Studierenden fand als sekundäre Selektion, auch Sampling durch Selbstaktivierung genannt, statt (vgl. Reinders 2005: 119f). Die Studierenden der beiden Hochschulen wurden per Mail auf das Forschungsprojekt aufmerksam gemacht und zur Teilnahme aufgerufen. Insgesamt konnten fünf Personen für die Teilnahme an der Gruppendiskussion an der FHNW gewonnen werden.

In Köln konnten in der zur Verfügung stehenden Zeit nicht genügend Probanden (mindestens fünf (vgl. Schreier et al. 2010: 222 zit. nach Kühn/ Koschel 2011:62)) für eine Gruppendiskussion gefunden werden. Deshalb wurde versucht, der Zielgruppe eine möglichst niederschwellige und attraktive Interviewform anzubieten und es wurde zu einer Befragung per WhatsApp eingeladen. WhatsApp ist ein Instant-Messaging-Dienst für Smartphones, welcher das Senden von Textnachrichten, aber auch Sprachnachrichten erlaubt (vgl. <https://www.whatsapp.com/features/>). Aus der Sicht des Projektteams macht der Einsatz von WhatsApp und der damit verbundene experimentelle Charakter eine Befragung attraktiver. Zudem erachtete das Projektteam diese Form als niederschwelliger, weil sie für den Teilnehmer weniger Aufwand und mehr Flexibilität bedeutete als die Teilnahme an einer Gruppendiskussion. In der Marktforschung werden die Möglichkeiten der neuen Kommunikationsmittel bereits seit geraumer Zeit genutzt. Beispielsweise wurde 2012 in einer qualitativen Fallstudie zu Ernährung und diesbezüglichem Einkaufsverhalten von Jugendlichen verschiedene Kommunikationskanäle (Online Forum Diskussionen, E-Mails, Textnachrichten, MMS, Webcam und Voicemail) eingesetzt (vgl. Kuhagen/ Kuhagen 2012). Befragungen über Mobiltelefon sind für die Forschung besonders interessant, da es Nutzende fast immer bei sich tragen und es Befragungen im Moment und am Ort des Erlebens erlaubt (vgl. Kuhagen/ Kuhagen 2012:1). Chats, wie WhatsApp einer ist, werden wie mündliche Gespräche gestaltet (vgl. Schiek/ Ullrich 2016: 3), deshalb wurden sie im Projekt analog Einzelinterviews eingesetzt.

Der Leitfaden für die Gruppendiskussion wurde gemeinsam mit dem Auftraggeber erarbeitet. An der Gruppendiskussion nahmen vier Personen teil, ein Teilnehmer fiel krankheitsbedingt aus. Die Gruppe setzte sich zusammen aus drei Frauen und einen Mann wovon zwei Vollzeit studieren und zwei den studienbegleitenden Ausbildungsgang belegen. Die beiden Teilnehmenden der WhatsApp Befragung sind beide Vollzeitstudenten. Die Transkripte der Diskussion und der Befragungen wurden gemäss der zusammenfassenden Inhaltsanalyse nach Mayring (vgl. 2015) ausgewertet. Dabei wurden die Textstellen paraphrasiert, generalisiert und mehrmals reduziert. Dadurch gelang es, die subjektive Sicht der Zielgruppe in einem fallübergreifenden Kategoriensystem abzubilden.

### 3 Ergebnisse

Nachfolgend werden die Ergebnisse der Evaluation vorgestellt. Der Gegenstand der empirischen Erhebung war die Arbeit der Studierenden mit dem Modell und der Plattform Schlüsselsituationen. Die Gruppendiskussion und die WhatsApp - Befragungen sollten Erkenntnisse über bisherige Handlungen und Pläne, über Erwartungen, Interessen, Einstellungen und Wissen, wie auch über die emotionale Beziehung zum Gegenstand geben. Im Rahmen der Evaluation haben sich drei relevanten Themen herauskristallisiert: Die Arbeit mit dem Modell Schlüsselsituationen, die Handhabung und Ausgestaltung der Plattform (mit Fokus auf technische Aspekte) und generell das sich Bewegen in einer Online Community.

Da an der Gruppendiskussion und den Interviews insgesamt nur sechs Studierende teilgenommen haben, ist der Strichprobenumfang klein ausgefallen. Die Resultate können deshalb ausschliesslich einen Hinweis auf die mögliche Meinung der gesamten Studierenden geben, die bereits mit dem Modell oder der Plattform gearbeitet haben. Im Folgenden werden die Ergebnisse zusammengefasst dargestellt, wobei hauptsächlich auf die für den Verein und die Fragestellung relevanten Aspekte eingegangen wird.

Bei der Interpretation der Ergebnisse muss beachtet werden, dass die befragten Studierenden vom Frühling 2016 bis im Sommer 2016 mit der Plattform gearbeitet haben. Somit gehören die befragten Personen zur ersten Gruppe Studierender, die nach deren Start Anfang Januar 2016 mit der Plattform gearbeitet haben. Seit dieser Zeit hat der Verein viel Zeit und Wissen in die Optimierung der Plattform investiert. Die Ergebnisse müssen deshalb immer im Hinblick darauf gelesen und interpretiert werden, dass die Plattform kein statisches Konstrukt ist und sich laufend verändert. Deshalb kann es sein, dass sich die Ausgangssituation auf der Plattform seit der Befragung verändert hat und Aussagen nicht mehr auf die aktuelle Ausgestaltung der Plattform zutreffen. Da die Befragung gewisse Grundkenntnisse der Plattform voraussetzte, konnte dieser Umstand nicht umgangen werden und er wurde bei der Diskussion der Ergebnisse mit den Auftraggebenden kritisch reflektiert. In den folgenden Unterkapiteln werden die Ergebnisse der Befragung präsentiert.

#### **Arbeit mit dem Modell «Schlüsselsituationen»**

Die Diskussionen zum Modell Schlüsselsituationen, den Erwartungen daran und dessen Nützlichkeit für die praktische Arbeit zeigten, dass die Studierenden die Arbeit mit dem Modell schätzen und einen Nutzen darin erkennen. Die Studierenden gaben an, dass sie

grundsätzlich vom Modell begeistert sind und auch nach dem Besuch des Moduls Lust haben, weiter damit zu arbeiten. Sie beschrieben, dass sie das Lernen anhand des Modells, durch die Erarbeitung einer Situation, als sehr nachhaltig empfanden.

(...) ich habe glaub im ganzen Studium nicht so viel gelernt wie dort es war für mich extrem nachhaltig und ähm äh ich habe dort eigentlich so viele Wissensinhalte ( ) verknüpfen können wieder auffrischen in einem anderen Kontext brauchen und auf die Praxis beziehen. (A: 89-92)

Die Arbeit mit dem Modell ermögliche den Studierenden, einen Theorie-Praxis-Transfer zu vollziehen und Wissensinhalte miteinander zu verknüpfen. Ausserdem helfe das Modell, sich das eigene Handeln bewusst zu machen und zu reflektieren.

Es zeigte sich, dass der Lerneffekt verstärkt wird, wenn die Studierenden die Möglichkeit haben, die von ihnen beschriebene Schlüsselsituation in die eigene Praxisorganisation einzubringen. In diesem Punkt können aber vor allem die Teilzeitstudierenden profitieren, da sie bereits in einer Praxisorganisation im Berufsfeld der Sozialen Arbeit tätig sind und dort Situationen erleben, die sie beschreiben und mit ihrem Wissen verknüpfen können. Den Vollzeitstudierenden hingegen fehlt meist eine aktuelle Situation aus der Praxis, die sie bearbeiten können. Dies wird von den Studierenden als Nachteil gesehen und der Lerneffekt wird dadurch geschmälert, dass sie sich gezwungen sehen, eine Situation zu erfinden oder eine längst vergangene zu erinnern.

(...) ich glaube es spielt auch eine Rolle ob es eine Situation ist die im Moment gerade aktuell ist in der Praxis weil ja ich bin Vollzeitstudentin und ich musste das wie noch aus dem Vorpraktikum nehmen diese Situation und weil es schon etwa zwei Jahre her war und dann ist es wie nachher der Bezug auch nicht mehr so nahe dann ist es mehr so jaa äähm wie war das damals und das war irgendwie so mühsam für mich (...) wenns wie etwas Aktuelles ist dann ist es eine mega gute Möglichkeit (...). (C: 127-132)

In den Ergebnissen zeigt sich, dass bei den Studierenden eine starke Fokussierung auf die eigene Schlüsselsituation im eigenen Berufsfeld besteht. Die Motivation, sich von der «eigenen» Situation zu lösen und sich an «fremde» zu wagen, fehlt bei den Studierenden noch weitgehend: *«mich würde jetzt zum Beispiel mein Kontext interessieren jetzt mit psychisch Beeinträchtigten weil jetzt zum Beispiel der Kontext mit Kinder da hätte ich jetzt überhaupt keine Motivation»* (D: 429-430)

Die Weiterentwicklung und Professionalisierung des Berufsfeldes Soziale Arbeit scheint bei den Studierenden nicht im Vordergrund zu stehen. Die Plattform und die eigenen

Schlüsselsituationen werden von den Studierenden in erster Linie genutzt, um ihre eigene Arbeit und ihr eigenes Wissen im spezifischen Berufsfeld weiterzuentwickeln: « (...) *wirklich so \*chli\* ein Erfahrungsarchiv (...)* » (C: 220) Die Idee einer Wiki Plattform, in der die Community personenungebunden Schlüsselsituation zusammen bearbeitet und kommentiert, scheint von den Studierenden entweder nicht wahrgenommen zu werden oder sie zu überfordern. Zusätzlich nimmt die Findung der Berufsrolle und die Einarbeitung in die Thematik des eigenen Berufsfeldes für die Studierenden bereits sehr viel Raum ein und einige der Befragten sind der Meinung, noch zu wenig Wissen zu besitzen um es sich zuzutrauen, themenfremde Schlüsselsituationen zu kommentieren.

Die Antworten auf die Frage, ob und warum sich die Studierenden auch nach Abschluss des Moduls noch mit dem Modell und der Plattform auseinandersetzen (würden), variierten. Zwei der Studierenden hatten die Plattform zuletzt im Modul besucht und danach nicht mehr. Das Interesse an der Weiterarbeit damit sei aber grundsätzlich vorhanden, es fehle jedoch die Zeit oder die Ressourcen dafür. « (...) *ich merke so ich finde es eigentlich \*uu\* spannend und ich würde gerne dran weiterarbeiten habe aber absolut keine Zeit und keine Ressourcen (...)* » (B: 32-33).

Bei den beiden anderen Studierenden, die sich nach dem Modul noch weiter damit beschäftigten zeigte sich, dass sie ihre Schlüsselsituationen in andere Module und die eigene Praxisorganisation einbinden konnten. Auch wurden deren Schlüsselsituationen als gute Beispiele in den öffentlichen Bereich verschoben.

Der Lerneffekt des Modells wird ausserdem geschmälert, wenn das Pflichtverständnis überwiegt, welches die Einbindung der Schlüsselsituationen in ein Pflichtmodul des Studiums mit sich bringen kann. Die Motivation, nach Abschluss des Moduls weiter mit Schlüsselsituationen zu arbeiten, scheint mit einer persönlichen Aufwand-Ertrags-Bilanz, welche die Studierenden für sich ziehen, zusammen zu hängen. Konnten die Studierenden während des Moduls in irgendeiner Form von der Arbeit mit dem Modell profitieren, steigt die Wahrscheinlichkeit, dass sie sich nach Abschluss des Moduls weiter damit beschäftigen. Empfanden die Studierenden im Gegensatz dazu, die Arbeit mit dem Modell als mühsam und langwierig, ist die Wahrscheinlichkeit gross, dass sie das Modell nach dem Modul nicht mehr in ihre Arbeit einbeziehen. Diese Bilanz wird zusätzlich von der Anzahl ECTS-Punkte, welche die Studierenden für das erfolgreiche Absolvieren eines Moduls erhalten, beeinflusst. Einige der Befragten berichteten, dass ihre Kommilitonen diesbezüglich ein starkes Ungleichgewicht verspürten, dass ihr Aufwand für diese Arbeit mit Schlüsselsituationen nicht ausreichend abgegolten worden sei und sie deswegen nicht weiter damit arbeiten wollten.

Zusammengefasst lässt sich eine Diskrepanz zwischen der positiven Bilanz der Studierenden zum Modell Schlüsselsituationen und ihrer tatsächlichen Nutzung des Modells feststellen. Dies könnte einerseits damit erklärt werden, dass den Studierenden der Nutzen des Modells in einem Modul gelehrt wurde und sie deshalb dazu tendieren, den Interviewenden eine erlernte, sozial erwünschte, Antwort zum positiven Nutzen des Modells zu geben. Andererseits ist auch ersichtlich, dass einige Studierende für sich einen beruflichen Nutzen antizipieren und sich auch nach Ende des Moduls weiterhin mit dem Modell Schlüsselsituationen auseinandersetzen. Auch helfe es ihnen, wenn die Situationen in irgendeine Weise in die Arbeit in der Praxisorganisation eingebunden werden kann und ihnen dadurch Ressourcen zur Arbeit mit Schlüsselsituationen zu Verfügung gestellt werden.

### **Kritische Einschätzung der Plattform**

Die Studierenden äusserten sich positiv zur Idee der Plattform. Eine Studierende sagte, sie sei erfreut darüber, dass die Plattform ein Instrument sein, das aus einem Diskurs in der Sozialen Arbeit entstanden sei und nicht im Kader einzelner Institutionen: « (...) *eigentlich ein Instrument zu haben aus unserer Profession heraus ähm unsere eigenen Qualitätsstandards um unsere Qualität zu sichern und nicht von der Institution her vom Management (...)* » (A: 234-235).

Die Studierenden erkannten den Bedarf an einer Plattform an, auf der ein Austausch zwischen der Wissenschaft und Professionellen der Praxis der Sozialen Arbeit möglich ist. Die Studierenden schätzen die Möglichkeit zur Vernetzung, zum Holen von Inputs und Austausch mit anderen. Die Plattform könne genutzt werden, um von den Erfahrungen anderer zu profitieren und um herausfordernde Situationen zu reflektieren. Ausserdem sehen sie das Potential des Diskurses über Schlüsselsituationen auf der Plattform als Qualitätssicherung der eigenen Arbeit und der Sozialen Arbeit als Profession. Ausserdem würden sie sich erhoffen, in schwierigen Situationen in der eigenen Organisation von anderen Organisationen lernen zu können.

Die Studierenden äusserten viele Ideen zu den Vorzügen, die die Plattform theoretisch bieten würde. Dies obwohl sie selber diese Möglichkeiten bisher nur begrenzt genutzt haben.

Die Diskussion um die Ausgestaltung und den Aufbau der Plattform nahm viel Platz ein. Die Studierenden bemängelten die Optik der Plattform. Der visuelle Auftritt sei eher unattraktiv und altbacken im Vergleich zu anderen Webseiten. Die Anordnung von Elementen und die vielen Hinweiskfelder seien verwirrend. Die Plattform sei statisch und deren Handhabung nicht intuitiv: « (...) *mir ist es allerdings nicht immer ganz klar wie es funktioniert*

*also ich finde es ist nicht so dass einem das gerade //A: Es ist nicht so intuitiv (...) » (B, A: 336-337).*

Auch berichten die Studierenden von Schwierigkeiten, sich auf der Plattform zu bewegen und Inhalte zu finden. Zudem sei die Komplexität der Plattform hoch. Eine Studierende wünscht sich, dass die Nutzung auf dem Handy möglich ist.

Bezogen auf die Handhabung der Plattform zeigt sich, dass sich die Studierenden in einer ständigen Unsicherheit bewegen, ob sie die Plattform richtig bedienen und dies kann unter anderem zu Chaos auf der Plattform führen. *« (...) ich hab's dann einfach irgendwo draufgeladen (...) » (B: 342).*

Die Plattform ist sehr dicht und nicht intuitiv. Es muss viel Zeit investiert werden, um sich mit den Funktionen und Inhalten vertraut zu machen und sie zu verstehen. Die Studierenden räumen ein, dass sie sich in ihren Augen nicht ausreichend Zeit genommen hätten, die Plattform bedienen zu lernen. Dies kann dazu führen, dass sich die Studierenden nach dem Modul wieder von der Plattform zurückziehen. Haben oder nehmen sich die Studierenden nicht genügend Zeit, sich mit der Plattform vertraut zu machen, ist die Plattform schwierig zu bedienen und eine Unsicherheit entsteht: *« (...) eigentlich habe ich mir auch zu wenig Zeit genommen um das alles nochmals genau durchzulesen (...) » (B: 345).*

Die Studierenden bewegen sich in einem virtuellen Diskussionsraum mit anderen Teilnehmenden und Fehler in der Handhabung können sofort erkannt und Personen zugeordnet werden: *«Ich fand so ich habe keine Ahnung ob das richtig ist was ich da mache oder nicht also mich hat das so \*chli\* verunsichert so das gerade so diese Öffentlichkeit» (B: 380-381).* Diese Aussagen weisen darauf hin, dass einige Studierende sich nicht trauen, sich aktiv auf der Plattform zu bewegen und sie deshalb nur passiv zur Informationsbeschaffung nutzen.

### **Sich bewegen in einer Online Community**

Die Studierenden beschrieben, dass sie enorm von der Community und dem Diskurs auf der Plattform profitieren würden. Sie hätten bis jetzt gute Resonanz aus der Community, grösstenteils zu ihren Schlüsselsituationen im öffentlichen Bereich, erhalten:

*(...) das ist völlig eine andere () Einstellung da geht es einfach Mal endlich nicht mehr um Konkurrenz sondern es geht um gemeinsames Lernen das ist das nächste wo ich finde also das ist das Gro also das ist einfach das tolle an der Community und an der Plattform. (A: 388-389).*

Die Studierenden wünschen sich für die Zukunft noch mehr Leben und einen intensiveren Diskurs auf der Plattform. Im Moment als sie die Plattform nutzten, fand der Diskurs

hauptsächlich zwischen Studierenden und Dozierenden statt. Den Mut und die Motivation, selber zu einem Diskurs anzuregen, fehlte bei den befragten Studierenden aber. Hier zeigt sich, dass die Studierenden eher passiv auf Kommentare zu ihrer Schlüsselsituation reagieren und nicht aktiv auf andere Nutzende der Plattform zugehen oder deren Situationen kommentieren: *«das müsste man einbinden, dass man zwei drei Schlüsselsituationen die ähnlich sind wie die eigene Situation, dass man dort zum Austausch zwingt (...) einmal einen \*Schupf\* [Schubser, Anstoss] gibt damit das irgendwie einfacher fällt. Weil es ist nämlich einfach nichts passiert.»* (A: 401-402).

Dies hat auch damit zu tun, dass bei den Studierenden gewisse Hemmungen bestehen, sich in der Online Community zu bewegen. Es besteht eine Hemmschwelle, sich im öffentlichen Bereich einzubringen, zu diskutieren oder Schlüsselsituationen auf die Plattform zu stellen: *«Fühlte mich anfangs etwas unsicher, ob der Öffentlichkeit»* (B: 273). *Ja das ist schon () also hab ich auch als Knackpunkt gesehen»* (A: 382).

Dies scheint auch mit einer gewissen Rollen-Diffusion zusammen zu hängen. Die Studierenden haben plötzlich eine Doppelrolle als einerseits Student(in) und andererseits Praktiker(in), die ihre/sein Wissen einbringen darf/soll, ohne dass eine Bewertung davon stattfindet. Für die Studierenden ist es schwierig, einzuschätzen welche Rolle sie auf der Plattform einnehmen sollen und einzuschätzen, wie sich diese Rolle von der bisherigen Rolle im Modul unterscheidet:

*«auch dass alle auch sehen was einem die Dozentin kommentiert oder den anderen (...) unsere Dozentin hat das schon so auch an uns herangetragen und es wurde auch in der ähm in der Einführung erwähnt welche theoretische Hintergründe des gemeinsamen Lernens da auch einen Einfluss hatten aber irgendwie ist es doch nicht richtig gerutscht am Anfang».* (A: 385-394)

Auf der Plattform wird konsequent geduzt und dadurch entsteht eine neue Art der Kommunikation zwischen den auf der Plattform aktiven Dozierenden und den Studierenden. Dies löst, zumindest am Anfang, eine gewisse Unsicherheit bei den Studierenden aus. Auch finden sie es schwierig, mit der Öffentlichkeit auf der Plattform umzugehen. Erschwerend kommt hinzu, dass die Plattform für das Sozialwesen konzipiert wurde, ein überschaubares Praxisfeld in der Schweiz, in dem sich einige der darin tätigen Berufsleute untereinander kennen und die Studierenden sich dadurch nicht anonym bewegen können: *«Also man kann sich da schnell so \*chli\* [etwas] Blossstellen»* (B: 383). Die Studierenden haben Angst, Fehler zu machen und befürchten, dass ihre Leistungen nicht genügen.

Eine Studentin konnte diese Ängste und Überforderung ablegen, indem sie persönlichen Kontakt zu einer Dozentin in einer CoP suchte. Der gemeinsame Austausch half ihr, Ängste abzubauen und den Mut zu finden, ihre Schlüsselsituation in den öffentlichen Bereich zu stellen und zu bearbeiten. Die Aktivität der Dozentin in der CoP diente der Studentin als Motivator und weckte ihr Interesse, sich weiter mit dem Thema auseinander zu setzen. Durch den persönlichen Kontakt konnte sie ihre Hemmungen abbauen und sich in die Community einbringen.

## **4 Hybridisierung mittels Workshop**

Wird im Rahmen des POZ eine formative Evaluation durchgeführt, sind zwei Funktionen von Evaluationen besonders zu beachten. Nämlich die Lern- bzw. Dialogfunktion und die Optimierungsfunktion. Die erste, Lern- und Dialogfunktion, verlangt, dass sämtliche Beteiligte in den Evaluationsprozess mit einbezogen werden und dass das Evaluationsteam in ständigem Austausch mit den Praxispartnern steht. Nur wenn ein Dialog über den Evaluationsgegenstand gefördert und fruchtbar gestaltet wird, ist ein beidseitiger Lernprozess möglich. Die zweite Funktion, nämlich die der Optimierung, geht über die reine Wissenserweiterung hinaus. Da eine formative Evaluation zur Optimierung des Evaluationsgegenstandes beitragen soll, sollten im Rahmen der Evaluation konkrete, detaillierte und umsetzbare Verbesserungsvorschläge erarbeitet werden (vgl. Döring/Bortz 2016: 987.) Um diesen Grundsätzen gerecht zu werden, stand das Projektteam in ständigem Austausch mit der für das Projekt definierten Ansprechperson von Seiten des Vereins Schlüsselsituationen. Sämtliche Überlegungen zu Massnahmen im Zusammenhang mit der Evaluation konnten dadurch mit dem Verein abgesprochen werden. Zum Abschluss der Evaluation wurde zusammen mit dem Verein ein Workshop durchgeführt. Im Workshop wurden die Resultate der Evaluation vorgestellt und reflektiert. In einem partizipativen Prozess, angelehnt an die Methodik des Worldcafés, wurden anschliessend, auf den Ergebnissen aufbauend, Massnahmen zur Weiterentwicklung der Plattform und der Community ange-dacht. In den folgenden Passagen werden die Ansatzpunkte für Massnahmen präsentiert.

### **Passung der Kulturunterschiede**

In den Diskussionen im Workshop wurde sichtbar, dass eine Massnahme bei der Passung zwischen der Kultur im Netzwerk und dieser der nutzenden Studierenden ansetzen sollte. Das Netzwerk verlangt eine Kultur der Offenheit, der Kooperation und eine offene Fehlerkultur sowie Engagement. Die in der Diskussion geschilderte Kultur der Studierenden (die auch durch die Logik eines Bachelorstudiums gefördert wird) ist eher geprägt von

Angst vor Fehlern, dichotomem Denken in richtig und falsch, Verunsicherung ob der Öffentlichkeit und dem Festhalten am Eignen.

Aus Sicht des Vereins kann diese Kultur nicht technisch oder sprachlich übertragen werden, sondern sie muss in einem partizipativen Prozess vermittelt werden. Dies zeigt sich gut beim Duzen oder bei der Fehlerkultur. Die Studierenden zeigen eine Verunsicherung, wenn es darum geht, sich auf der Plattform zu bewegen oder Personen zu duzen, die ihnen im Kontext des Studiums hierarchisch höhergestellt sind. Hier zeigt sich eine Rollendiffusion auf Seiten der Studierenden. Bisher trug vor allem der persönliche Kontakt zwischen Studierenden und Vereinsmitgliedern dazu bei, solche Unsicherheiten auszuräumen. Um die verschiedenen Kulturen einander anzugleichen, müsste eine positive Fehlerkultur (vgl. Leitz 2015: 37f.) gefördert und Ängste auf Seiten der Studierenden müssten gemindert werden. Diese Passung ist ein laufender Prozess, wobei sich die Frage stellt, inwiefern sich die Nutzenden der Plattform und der Verein den Nutzenden anpassen sollten. Falls die Nutzenden einen Anpassungsprozess durchmachen sollen, braucht es adäquate Massnahmen, die diesen Anpassungsprozess unterstützen. Die Plattform stellt eine neue, gewöhnungsbedürftige Kultur des Lernens und der Kommunikation dar. Das Einfinden in diese Arbeitsweise braucht Zeit und Aufklärung sowie eine aktive Vorbildfunktion von Seiten des Vereins.

### **Einbezug von Praxisorganisationen**

Ein Passungsproblem besteht auch beim Vergleich von Nutzen gegenüber Aufwand, den einige der Befragten ziehen. Die Erarbeitung einer Schlüsselsituation stellt für die Studierenden einen relativ hohen Aufwand dar. Die Studierenden profitieren vor allem vom Erarbeiten einer Situation, wenn die Praxisorganisation, in der sie arbeiten, miteinbezogen werden kann. Deshalb steigt die Bereitschaft der Studierenden, sich aktiv auf der Plattform einzubringen, sobald sie einen beruflichen Brückenschlag vollziehen könne. Es ist wichtig, in diesem Zusammenhang, zu prüfen, inwiefern Praxisorganisationen von Seiten des Vereins aktiv in die studentische Arbeit mit Schlüsselsituationen einbezogen werden könnten. Ideen dazu sind, dass sich die Studierenden in einer gemeinsamen CoP mit ihren Praxisanleitenden einbringen könnten oder die Kompetenzerwerbsplanung anhand von Schlüsselsituationen im Rahmen ihrer Praxisorganisation geschieht. Solche Massnahmen könnten auch längerfristig die Bedeutung von Schlüsselsituationen in der Praxis stärken. Weiter könnte der Verein den Wunsch der Studierenden nach einer Honorierung ihres Aufwandes (genügend ECTS) genauer analysieren und allenfalls die Nutzenden für ihr Engagement belohnen, indem sie z.B. ein Zertifikat zur Arbeit mit Schlüsselsituationen verliehen erhalten.

### **Einbringen von Schlüsselsituationen in andere Kontexte**

Eine weiter zu beachtende Komponente zur Unterstützung der Studierenden im Umgang mit dem Modell und der Plattform «Schlüsselsituationen» sind die Dozierenden des Portfoliomoduls und der Kompetenzerwerbsplanung. Die Dozierenden könnten dafür gewonnen werden, die beiden Module mit den Schlüsselsituationen zu verknüpfen. Ausserdem müsste geprüft werden, wie und wo sowohl im Studium wie auch an der Hochschule, neue Kontexte geschaffen werden könnten, in denen Verknüpfungen mit dem Modell möglich wären.

### **Benutzerfreundlichkeit der Plattform fördern**

Um sich in die Handhabung der Website einzuarbeiten braucht es viel Zeit, die Handhabung ist nicht intuitiv. Die Studierenden sagten, dass ihnen die Orientierung auf der Plattform schwerfällt. Dies verursacht bei den Studierenden Ängste bezüglich der Nutzung der Website, sie habe Angst davor, etwas falsch zu machen und sich blosszustellen. Im Workshop wurde deutlich, dass es sich dabei nicht um ein Problem der technischen Handhabung, sondern vorrangig der Gestaltung und Umsetzung der Plattform handelt. Die Frage ist, wie der Verein diesen Unsicherheiten begegnen und Ängste abbauen kann. Eine Massnahme, die schon angedacht wurde, ist die Willkommenseite der Plattform zu überarbeiten und die Nutzenden ab da enger durch die Plattform zu begleiten. Es hat sich in der Gruppendiskussion gezeigt, dass eine technische Hürde im Umgang mit den Bereichen besteht. Es scheint zu wenig klar zu sein, dass man ins Bereichsverzeichnis muss, um alle Situationen sehen zu können. Dem kann einfach entgegengewirkt werden, indem das Bereichsverzeichnis umgestaltet wird und zukünftig zuvorderst auf der Willkommenseite erscheint.

Die Anonymität auf der Plattform ist eine Gratwanderung. Die Studierenden möchten die Plattform ausprobieren und testen. In gewissen Situationen ist dabei eine persönliche Ansprache gewünscht und in anderen dagegen wünschen sie sich, nicht aufzufallen und anonym in einer Masse unterzugehen. Dies ist im Hinblick auf die Gestaltung der Plattform ein Spannungsverhältnis. Hier müsste eruiert werden, ob bei Bedarf der Nutzenden mit Avataren gearbeitet werden könnte. Eine weitere Idee wäre eine Art «Sandkasten» zu konzipieren. Dies im Sinne eines geschlossenen Bereichs, der identisch aufgebaut ist wie der offene und in dem anonym der Umgang mit der Plattform geübt und ausprobiert werden kann.

Mit beiden Massnahmen könnte auch der Angst, sich auf der Plattform öffentlich blosszustellen, begegnet werden. Insgesamt zeigt sich, dass eine optimale Nutzerführung gewährleistet werden sollte, in der das Wissen und der Umgang mit der Plattform vermittelt wird. Eine solche Begleitung könnte vom Verein beispielweise im Kontext eines Moduls

oder Zusatzkurses angeboten werden. Dies würde den Studierenden gleichzeitig ermöglichen, mit dem Verein in persönlichen Kontakt zu treten.

### **Andere Zielgruppe anvisieren**

Es zeigt sich, dass die befragten Studierenden im Bachelor sich kaum von ihrer erarbeiteten Schlüsselsituation lösen und im Sinne eines professionellen Diskurses ihre Expertise in fremde Situationen einbringen. Hier stellt sich die Frage, ob Studierende im ersten Semester des Bachelor Studienganges bereits den beruflichen Habitus besitzen, sich anhand eines diskursiven Prozesses über Schlüsselsituationen für die Weiterentwicklung der Profession einzusetzen. Hier wäre zu prüfen, ob nicht eher Masterstudierende als Zielgruppe geeignet wären. Das Masterstudium könnte ein Gefäß darstellen, in dem Fragen der Professionsentwicklung und der Stärkung der Position der Profession mittels der Arbeit mit und an Schlüsselsituationen thematisiert werden könnte.

## **5 Fazit und Ausblick**

Zu allen drei Kernthemen des Projektes (Modell Schlüsselsituationen, Plattform und online Communities) konnten in der Evaluation Erkenntnisse gewonnen werden. Die Ergebnisse konnten im Workshop mit den Auftraggebern, mit deren bereits vorhandenem theoretischen Vorwissen und ihrer Praxiserfahrung aus der Arbeit mit Schlüsselsituationen, angereichert werden.

Die Evaluation hat gezeigt, dass die befragten Studierenden die Idee des Modells und der Plattform «Schlüsselsituationen» als sinnvoll erachten und dass sie von der Arbeit damit profitiert haben. Wenn sie Kritik übten, dann am Aufbau der Plattform und am Einbezug des Modells in das Studium.

Die Komplexität der Plattform ist aus Sicht der Nutzenden zu hoch, sie fühlen sich überfordert von der Fülle an Elementen und Möglichkeiten. Diesbezüglich wäre es hilfreich, gemeinsam mit Nutzerinnen und Nutzern Massnahmen zur Verbesserung der Übersichtlichkeit zu entwickeln.

Das Ziel des Vereins ist es, die Plattform im Sinne einer aktiven online Community zu beleben. Dafür müssen möglichst viele aktive Nutzende gewonnen werden. Der Verein stellt sich in diesem Zusammenhang die Frage, wie und ob Studierende im Bachelor gewonnen werden können, nach Abschluss des Moduls die Plattform Schlüsselsituationen weiterhin zu nutzen. Die Ergebnisse in diesem Projekt werfen gewisse Zweifel auf, ob die Studierenden die geeignete Zielgruppe für das Gewinnen neuer Mitglieder und für die Belebung der Plattform sind und wieviel Energie des Vereins auf diese Zielgruppe gelegt werden sollte. Die im Rahmen der Evaluation untersuchten Studierenden sind nicht in

dem Sinne Nutzende, wie sie in der Literatur zu Online Communities beschrieben werden. Die Studierenden nutzen zwar die Plattform, dies aber im Kontext eines Pflichtmoduls, weil sie den damit verbundenen Leistungsnachweis erbringen müssen und nicht unbedingt aus spontanem, persönlichem Interesse an der Plattform.

Wie schon im Kapitel 1.2 Virtuelle Communities und Wikis beschrieben, steht die Aktivität und das Einbringen in Online Communities in engem Zusammenhang mit dem Antizipieren eines eigenen Nutzens und einem Gewinn daraus. Ausserdem ist es ein Erfolgsfaktor von Wikis, wenn das Erstellen eines Beitrages auf Freiwilligkeit beruht.

Dies ist bei den Studierenden nicht gegeben, wenn sie die Schlüsselsituationen auf der Plattform nur zum Zwecke des Leistungsnachweises erstellen und darin wenig Sinn für sich ableiten können. Die Bereitschaft, sich weiter auf der Plattform zu engagieren, steigt erst, wenn die Studierenden durch die Arbeit mit dem Modell auf der Plattform einen Nutzen für ihre berufliche Entwicklung erkennen. Dann steigt die Wahrscheinlichkeit, dass sie die Plattform auch zukünftig nutzen. Wird die Plattform jedoch grösstenteils von Studierenden und Dozierenden im Rahmen eines Moduls genutzt, besteht die Gefahr, dass sie zu einem Instrument für den Unterricht verkommt, auf der die Schlüsselsituationen der Studierenden bewertet werden, wo genau dieses Muster auf eine Wiki- Plattform durchbrochen werden muss, damit eine neue Art der Interaktion und des Lernens entstehen kann.

Der Plattform muss es gelingen, dass sich neben den Studierenden auch eine Anzahl von Fachleuten aus Praxis und Wissenschaft der Sozialen Arbeit aktiv bewegen und sich gegenseitig anregen. Dies würde die Attraktivität der Plattform für die Studierenden enorm steigern, das sich dadurch neben dem Abschliessen eines Moduls auch einen anderen Nutzen ergäbe, nämlich Kontakte zur Praxis knüpfen zu können.

In diesem Zusammenhang liefern die Evaluation und der Workshop auch die Erkenntnis, dass die Betreibenden der Plattform sich Gedanken über die Gewinnung verschiedenster Zielgruppen der Plattform machen sollte damit sich eine möglichst durchmischte und ausgewogene Online Community auf der Plattform bewegt. Ausserdem ist es sinnvoll, wenn die erhobenen Daten möglichst bald in konkrete Umsetzungsmassnahmen fliessen, damit sich das Potential der Plattform «Schlüsselsituationen» entfalten kann. In diesem Sinne sind schon weitere Workshops mit dem Verein Schlüsselsituationen geplant, in denen die beiden Evaluatorinnen mit ihrer Expertise über die Zielgruppe der Studierenden zu Verfügung stehen und weitere Massnahmen im Sinne der Optimierung der Plattform entwickelt werden sollen.

## 6 Literaturverzeichnis

- Bohnsack, Ralf (2006). Qualitative Evaluation und Handlungspraxis – Grundlagen dokumentarischer Evaluationsforschung. In: Flick, Uwe (Hg.) Qualitative Evaluationsforschung. Konzepte – Methoden – Umsetzung. Reinbek: Rowohlt, S. 135-155.
- Döring, Nicola/ Bortz, Jürgen (2016). Forschungsmethoden und Evaluation in den Sozial- und Humanwissenschaften 5. Auflage. Berlin und Heidelberg: Springer.
- Ebersbach, Anja /Glaser, Markus/Heigl, Richard. (2008). Wiki: Kooperation im Web. Berlin: Springer.
- Ernst, Stefanie (2006). Die Evaluation von Qualität – Möglichkeiten und Grenzen von Gruppendiskussionsverfahren. In: Flick, Uwe (Hg.) Qualitative Evaluationsforschung. Konzepte – Methoden – Umsetzung. Reinbek: Rowohlt, S.183-213.
- Godau, Miriam/ Ripanti, Marco (2008). Online-Communitys im Web 2.0. So funktionieren im Mitmachnetz Aufbau, Betrieb und Vermarktung. Göttingen: Business Village.
- Gredig, Daniel (2006). Profilierung durch Innovation. Praxis-Optimierungs-Zyklen als Methode zur sozialen Innovation. Case Studies zur Profilierung der Fachhochschulen. Bürgenstock-Konferenz der Schweizer Fachhochschulen: 20. Januar 2006.
- Gredig, Daniel (2011). From Research to Practice: Research-based Intervention Development in Social Work. Developing practice through cooperative knowledge production. In: European Journal of Social Work 14, 1, S. 53–70.
- Gredig, Daniel/ Sommerfeld, Peter (2010). Neue Entwürfe zur Erzeugung und Nutzung lösungsorientierten Wissens. In: Otto, Hans-Uwe/ Polutta, Andreas/ Ziegler, Holger (Hg.). What Works - Welches Wissen braucht die Soziale Arbeit. Zum Konzept evidenzbasierter Praxis. Opladen: Barbara Budrich, S. 83–98.
- Flick, Uwe (2006). Interviews in der qualitativen Evaluationsforschung. In: Flick, Uwe (Hg.) Qualitative Evaluationsforschung. Konzepte – Methoden – Umsetzung. Reinbek: Rowohlt, S. 214-232.
- Flick, Uwe (2009). Qualitative Methoden in der Evaluationsforschung. In: *Zeitschrift für Qualitative Forschung* 10 (2009), 1, pp. 9-18. URL: <http://nbn-resolving.de/urn:nbn:de:0168-ssoar-336552>
- Kraut, Robert E./ Resnick, Paul (2012). Encouraging Contribution to Online Communities. In: Kraut, Robert E./ Resnick, Paul (Hg.) Building Successful Online Communities. Evidence-Based Social Design. Cambridge/London: The MIT Press. S. 25 – 76
- Kuhagen, Ilka /Kuhagen, Janina (2012). Mobil: Neue Methoden in der qualitativen Marktforschung. Veränderungen im Marktforschungsumfeld. In: Planung & Analyse. Fachzeitschrift für Marktforschung. 1/2012 Frankfurt am Main: Deutscher Fachverlag.

- Kühn, Thomas/ Koschel, Kay-Volker (2011). Gruppendifkussionen. Ein Praxis-Handbuch. Wiesbaden: VS Verlag.
- Lave, J., & Wenger, E. (1991). *Situated learning: Legitimate peripheral participation*. New York: Cambridge University Press.
- Leitz, Iris (2015). Motivation durch Beziehung. Wiesbaden: Springer.
- Mayring, Philipp (2015). Qualitative Inhaltsanalyse. Grundlagen und Techniken. 12. Auflage. Weinheim und Basel: Beltz.
- Mayring, Philipp (2016). Einführung in die qualitative Sozialforschung. Eine Anleitung zu qualitativem Denken. 6. Auflage. Weinheim und Basel: Beltz.
- Mensching, Anja (2006): Zwischen Überforderung und Banalisierung. Zu den Schwierigkeiten der Vermittlungsarbeit im Rahmen qualitativer Evaluationsforschung. In: Flick, Uwe (Hg.) Qualitative Evaluationsforschung. Reinbek: Rowohlt, S. 339-362.
- Preece, Jenny (2000). Online Communities. Designing Usability, Supporting Sociability. Weinheim, Brisbane, Singapore, Toronto: John Wiley & Sons.
- Plattform Netzwerk Schlüsselsituationen (2016). <https://plattform.schluesselsituationen.net/pages/viewpage.action?pageId=8062466> [Zugriffsdatum: 20.12.2016]
- Reinders, Heinz (2005). Qualitative Interviews mit Jugendlichen führen. Ein Leitfadens. München: Oldenbourg.
- Schiek, Daniela/ Ullrich, Carsten G. (2016). Qualitative Online-Erhebungen: Möglichkeiten, Herausforderungen und Grenzen. In: Schiek, Daniela/Ullrich, Carsten G. (Hg.) (2016). Qualitative Online-Erhebungen. Voraussetzungen – Möglichkeiten – Grenzen. Wiesbaden: Springer. S. 1-24.
- Sozialinfo - Internetportal Sozialwesen Schweiz (2016). Fokus Schlüsselsituationen <http://sozialinfo.ch/aktuell/fokus/Schluesselsituationen-416/> [Zugriffsdatum: 8.11.2016]
- Stocker, Alexander/Tochtermann, Klaus (2010). Wissenstransfer mit Wikis und Weblogs. Fallstudien zum erfolgreichen Einsatz von Web 2.0 in Unternehmen. Wiesbaden: Springer.
- Tov, Eva/Kunz, Regula/Stämpfli, Adi (2013). Schlüsselsituationen in der Sozialen Arbeit. Professionalität durch Wissen, Reflexion und Diskurs in Communities of Practice. Bern: hep Verlag.
- Tschopp, Dominik, Stämpfli, Adi, Kunz, Regula, Tov, Eva, Gonzales, Pilar (2016) Konzept Netzwerk und Plattform Schlüsselsituationen. Online-Diskurs- und Kasuistik-Plattform der Sozialen Arbeit. Basel und London.