

# Einflüsse auf die User\*innen- Aktivität auf connect-sozial.at

Im Zeitraum März 2020 bis Mai 2022

Christiane Hora  
1810406348

## Bachelorarbeit

Eingereicht zur Erlangung des Grades  
Bachelor of Arts in Social Sciences  
an der Fachhochschule St. Pölten

Datum: 31.08.2022  
Version: 1

Begutachter\*in: FH-Prof.<sup>in</sup> Mag.<sup>a</sup> Dr.<sup>in</sup> Michaela Moser,  
Florian Zahorka, BA MA

# Abstract

Das Ziel der vorliegenden Arbeit ist die Beantwortung der Frage, welche Faktoren Einfluss auf die User\*innen-Aktivität der Plattform *connect-sozial.at* hatten. Dazu wird die folgende Forschungsfrage gestellt: Warum konnte die Plattform *connect-sozial.at* die User\*innen-Aktivität nicht nachhaltig aufrecht halten? Um die Forschungsfrage zu beantworten, wurde eine quantitative Datenanalyse mit User\*innen-Daten, Daten zum Verlauf der Corona-Pandemie in Österreich und den Ergebnissen eines Fragebogens durchgeführt. Die Ergebnisse der Analyse zeigen, dass die beiden Haupteinflussfaktoren auf die Aktivität die erneute Möglichkeit für persönliche Kontakte und der bevorzugte Einsatz von anderen Plattformen und Tools war. *Connect-sozial.at* hat als zielgerichtete Plattform für bestimmte Projekte brilliert. Zukünftige Plattformen sollten daher auf diese Spezialisierung den Fokus legen.

The goal of this thesis is to answer the question, which factors were influencing user activity on the online platform *connect-sozial.at*. Hence, the primary research question is: Why was the platform *connect-sozial.at* unable to sustain its user activity long term? To answer this question, a quantitative data analysis of user statistics, data about the progression of the corona pandemic in Austria and the results of a questionnaire was done. The results of the analysis showed that the two main factors influencing user activity were the re-availability of face-to-face meetings and a preference towards other tools and platforms. *Connect-sozial.at* worked best purposefully for specific projects, thus future platforms should focus on this specialisation rather than a general appeal.

# Inhalt

<b>1</b>	<b>Einleitung.....</b>	<b>5</b>
1.1	Ausgangslage & Problemstellung.....	5
1.2	Begriffsdefinitionen .....	7
1.2.1	Account.....	7
1.2.2	Admin/Administrator*in .....	7
1.2.3	AGES (Österreichische Agentur für Gesundheit und Ernährungssicherheit GmbH) 8	8
1.2.4	Systembot.....	8
1.2.5	User*in .....	9
1.3	Zielsetzung und Forschungsfrage .....	9
1.3.1	Unterfragen.....	9
<b>2</b>	<b>Methodik.....</b>	<b>9</b>
2.1	Quantitative Datenanalyse .....	10
2.2	Fragebogen .....	10
<b>3</b>	<b>Darstellung der Aktivität auf connect-sozial.at .....</b>	<b>12</b>
3.1	Allgemeine Informationen über <i>connect-sozial.at</i> .....	12
3.2	Neuanmeldungen .....	13
3.3	Anzahl und Häufigkeit der Postings im Zeitverlauf.....	15
3.4	Mengenverteilung der Postings zwischen regulären User*innen, Admins und Systembots .....	20
3.5	Interventionsversuche durch die Administrator*innen .....	21
3.6	Zeit zwischen Registrierung und letzter Aktivität der User*innen.....	23
3.7	Aktivität in den unterschiedlichen Kanälen .....	25
3.7.1	Kanäle mit den meisten Postings gesamt .....	26
3.7.2	Kanäle mit den meisten Postings von User*innen .....	27
3.8	Der Kanal „Bereich_Primaerversorgung“ .....	29
3.9	Zusammenfassung und Interpretation.....	30
<b>4</b>	<b>Covid-Verlauf in Österreich .....</b>	<b>31</b>
4.1	Die Anzahl der bestätigten Fälle von SARS-CoV2 in Österreich .....	31
4.2	Lockdowns in Österreich .....	35
4.3	Zusammenfassung und Interpretation.....	36
<b>5</b>	<b>Die Nutzung von <i>connect-sozial.at</i> aus User*innen-Sicht .....</b>	<b>37</b>
5.1	Fragebogendesign.....	37
5.2	Auswertung des Fragebogens.....	38
5.2.1	Die Erwartungen an <i>connect-sozial.at</i> .....	38
5.2.2	Nutzung der Angebote auf <i>connect-sozial.at</i> .....	41
5.2.3	Die Nutzer*innen-Freundlichkeit von <i>connect-sozial.at</i> .....	43
5.2.4	Nutzung digitaler Plattformen .....	44
5.2.5	Beendigung der Nutzung von <i>connect-sozial.at</i> .....	46

5.3	Zusammenfassung und Interpretation.....	47
<b>6</b>	<b>Schlussfolgerungen .....</b>	<b>48</b>
6.1	Limitationen und Ausblick.....	50
<b>7</b>	<b>Literaturverzeichnis .....</b>	<b>51</b>
<b>8</b>	<b>Daten .....</b>	<b>53</b>
<b>9</b>	<b>Anhang.....</b>	<b>53</b>
9.1	Abbildungen.....	53
9.2	Abkürzungsverzeichnis.....	54
9.3	Fragebogen .....	54
9.3.1	User*innen-Aktivität und Erfahrungen mit Connect-sozial.at .....	54
	<b>Eidesstattliche Erklärung .....</b>	<b>60</b>

# 1 Einleitung

In diesem Kapitel wird ein Überblick über das Thema der Bachelor-Arbeit gegeben und in der Arbeit verwendete Begriffe definiert und erklärt, um einen Einblick in die behandelten Themenbereiche zu geben.

## 1.1 Ausgangslage & Problemstellung

Im Februar 2020 wurden die ersten Corona-Fälle in Österreich registriert. Die zu diesem Zeitpunkt schon weit verbreitete Epidemie wurde kurz darauf, am 11. März 2020 von der Weltgesundheitsorganisation (WHO) zur Pandemie erklärt. Ab dem 16. März 2020 wurde ein bundesweiter Lockdown verfügt, der große Teile der Bevölkerung unvorbereitet traf und viele Berufssparten vor bisher unbekannte Herausforderungen stellte. (vgl. Wikipedia, 2022) Die plötzlich notwendige Umstellung auf digitale Medien und andere alternative Kommunikationsmöglichkeiten war für viele Nutzer\*innen der Sozialen Arbeit, aber auch viele Mitarbeiter\*innen eine Herausforderung. Es gab kaum oder gar keine vorher erprobten Tools in den Einrichtungen und Dienststellen, Digitalisierung und Integration von Online-Medien und Plattformen war bis zu diesem Zeitpunkt in vielen Bereichen als nicht oder nur schwer umsetzbar angesehen worden, weil sie hochschwellig und oft kompliziert waren. Generell steht die Soziale Arbeit schon lange in der Kritik, die zunehmende Digitalisierung der Lebenswelten ihrer Klient\*innen außer Acht gelassen und nicht ausreichend in ihre Arbeitsweisen integriert zu haben (vgl. Kutscher, 2018).

„Insgesamt zeigt sich unseres Erachtens jedoch, dass, während das Digitale zunehmend in der Theoriebildung und der empirischen Erforschung der Sozialen Arbeit im Fokus steht, die entsprechende Ausarbeitung und Klärung der damit verbundenen Verhältnisse, Prozesse und Entwicklungen weiterhin am Anfang steht und noch viel zu tun ist.“ (Kutscher & Seelmeyer, 2021)

Der Ausbruch der Corona-Pandemie und die damit verbundenen kontaktbeschränkenden Maßnahmen brachten die Soziale Arbeit in vielen Bereichen in Zugzwang, da der digitale Raum bis dato viel zu lange vernachlässigt worden war und es auch kaum Forschung gab, auf die man sich stützen konnte. Die Herausforderungen, die die Digitalisierung und die Integration digitaler Medien in den Arbeitsalltag boten, waren nicht weniger als vorher, mussten nun aber so schnell wie möglich gelöst werden, da der Kontakt zu den Klient\*innen sonst nicht aufrecht erhalten und die Arbeit nicht fortgesetzt werden konnte.

Eine weitere Herausforderung war die Frage nach dem Datenschutz. Wie konnte weiterhin Vertraulichkeit gewährleistet werden, wenn auf Programme, Plattformen und Tools zurückgegriffen werden musste, die von großen Firmen betrieben wurden?

„Die Debatte um fachliche Standards mit Blick auf Fragen der Sicherung von Datenschutz, Vertraulichkeit und Zugänglichkeit, u.a. im Zusammenhang der Metadatenproduktion im Kontext sozialer Dienstleistungen, verweisen auf ‚klassische‘ Themen des Sozialdatenschutzes und der Schweigepflicht, die sich im Rahmen der technischen Möglichkeiten [...] erneut und mit anderer Reichweite stellen.“ (Kutscher & Seelmeyer, 2021)

Aber auch andere, bisher noch nie dagewesene Herausforderungen, vor allem der fehlende Austausch im Team und mit Kolleg\*innen aus anderen Einrichtungen und Bereichen, stellte eine große Belastung für viele Sozialarbeiter\*innen dar. Um diese Belastung etwas zu erleichtern und eine Möglichkeit zum Austausch und zur gemeinsamen Problemlösung zu schaffen, wurde im März 2020 die Online-Plattform *connect-sozial.at* ins Leben gerufen.

„Connect\_Sozial ist eine Plattform zum Austausch, zur gegenseitigen Unterstützung und zur Lösungsfindung auf die vielfältigen Herausforderungen für Soziale Arbeit in der Zeit der Corona-Pandemie. Die Plattform wurde von Mitarbeiter\*innen am Department Soziales der FH St. Pölten initiiert und versteht sich als kollaboratives Tool. Was hier passiert und möglich wird, hängt von den Aktivitäten der Beteiligten ab“ (connect-sozial.at, 2020).

Nach einem vielversprechenden Start kam die Plattform aber bald ins Stocken. Die Aktivität blieb aus, trotz engagierter Admins und immer wieder stattfindender Vernetzungsangebote. Nach immer weniger werdenden Postings und Anmeldungen wurde die Plattform schließlich im Juli 2022 offline genommen.

In dieser Bachelorarbeit werde ich versuchen, diese mangelnde User\*innen-Aktivität zu erforschen und zu klären, welche Faktoren sich positiv und welche negativ auf die User\*innen-Aktivität auf connect-sozial.at ausgewirkt haben. Besonderes Augenmerk wird dabei auf den Einfluss der Corona-Pandemie in Österreich gelegt. Die Verwendung von digitalen Medien in allen Bereichen des Lebens, aber vor allem in der Arbeit mit Menschen, zu der auch die Soziale Arbeit gehört, wird in den nächsten Jahren immer wichtiger werden, denn die Digitalisierung schreitet voran. Wenn das Potenzial, das sich dahinter verbirgt, auch in der Sozialen Arbeit effektiv genutzt werden soll, braucht es Grundlagenforschung und „best practice“ Beispiele, genauso wie gescheiterte Versuche, um die spezifischen Ansprüche zu klären, die die Soziale Arbeit an digitale Medien und Plattformen hat. Mit dieser Arbeit soll ein Beitrag zu dieser Grundlagenforschung geleistet werden, um die Digitalisierung in der Sozialen Arbeit zu unterstützen und zukünftigen, ähnlichen Plattformen dazu zu verhelfen, nicht dieselben Fehler zu wiederholen, die bei connect-sozial.at gemacht wurden und letztendlich zum Abwandern der User\*innen führten.

„Der praktische Nutzen von Digitalisierung ist nicht zu leugnen. Anwendungsorientierte digitale Transformation ist das Schlagwort der Zukunft. Der damit einhergehende Strukturwandel wird insbesondere die Infrastrukturperspektiven verändern. Gerade diese zeigen kollektive Handlungsmöglichkeiten auf, die es notwendig machen, dass sich eine Art digitales Bewusstsein bilden muss und zu verankern ist. Dies ist ein offener Prozess, der kein Ende kennt, denn der Eintritt in die digitale Welt hat gerade begonnen.“ (Onnen, et al., 2022).

In einer Zeit, in der sich für viele Menschen immer größere Anteile ihres Lebens in digitale Räume verlagert oder online abspielt, muss gerade die Soziale Arbeit dorthin gehen, wo die Leute sind und am Puls der Zeit bleiben. Leider ist das Handlungsfeld „Kinder und Jugendliche“ oft eine Ausnahme, wenn es um weit verbreitete Medienkompetenz der Sozialarbeiter\*innen und Auseinandersetzung mit der digitalen Welt geht. Ein Beispiel dafür, wie digitale Soziale Arbeit gut umgesetzt aussehen kann, ist das Projekt „Jamal Al-Khatib“ von der Beratungsstelle Extremismus in Wien. Über eine Internetpräsenz auf YouTube, Facebook und Instagram geht das Projekt dorthin, wo die Zielgruppe sich aufhält, und spricht quasi „in ihrer Sprache“ mit Hilfe digitaler Medien mit den Jugendlichen. (vgl. Lippe/ Reicher, 2019)

## 1.2 Begriffsdefinitionen

### 1.2.1 Account

Das Wort „Account“ kann unterschiedliche Bedeutungen haben, je nachdem, aus welchem Kontext heraus es verwendet wird. In dieser Bachelor-Arbeit wird die Bedeutung aus der Informatik verwendet.

„Der Account ist eine Zugangsberechtigung zu einem geschlossenen IT-System. Bestehende Anwender des Systems haben die Möglichkeit, im Rahmen ihres Accounts eine Art Profil zu erstellen und in ihrem Benutzerkonto die Aktivitäten speichern zu lassen, die sie eingestellt und absolviert haben. Sie können sich mit ihrer Nutzerkennung jederzeit wieder einloggen und dort weitermachen, wo sie bei der letzten Anwendung das System verlassen haben“ (o. Verf., 2022).

Jede\*r User\*in muss einen Account auf *connect-sozial.at* anlegen, um die Plattform nutzen zu können. Das inkludiert das Lesen und Schreiben von Postings. Um einen Account zu registrieren, braucht man lediglich eine Email-Adresse, alle anderen Daten können anonymisiert werden. Jede\*r User\*in hat auch die Möglichkeit, den Account auf *connect-sozial.at* wieder zu löschen. Postings und private Nachrichten, die vorher geschrieben wurden, bleiben dann auf der Plattform erhalten, es werden aber keine Benachrichtigungen mehr an die dazugehörige Email-Adresse geschickt und das zum Account gehörende Profil kann auf der Plattform nicht mehr aufgerufen werden.

### 1.2.2 Admin/Administrator\*in

Auch der Begriff Administrator\*in, oder kurz Admin, kann, je nach Kontext, unterschiedliche Bedeutungen haben. In dieser Arbeit wird die Bedeutung aus der Informatik verwendet.

„Ein Administrator, umgangssprachlich auch Admin genannt, verwaltet Computersysteme oder Internetauftritte. Dabei sorgt er für die Einhaltung der Netiquette, den Verhaltensregeln in Foren, und hält Systeme, Internetauftritte oder –foren „sauber“ von sexuellen oder gewaltverherrlichenden Inhalten“ (o. Verf. 2, 2022).

Auf *connect-sozial.at* gibt es 6 Administrator\*innen. Verglichen mit den regulären User\*innen haben die Administrator\*innen mehr Berechtigungen, beispielsweise können sie andere User\*innen zu privaten Kanälen hinzufügen, die diese sonst nicht finden könnten und zu denen sie sonst keinen Zugriff hätten. Zusätzlich zu den klassischen Aufgaben, die Admins in Foren und auf Austauschplattformen erfüllen, also die Einhaltung der Verhaltensregeln durchzusetzen und eventuelle Verstöße zu löschen oder zu sanktionieren, haben die Admins auf *connect-sozial.at* auch die Rolle der Moderator\*innen übernommen. Sie bringen immer wieder Themen und Informationen von außen ein und versuchen, Gesprächsanstöße zu liefern und Interaktionen anzuregen.

### 1.2.3 AGES (Österreichische Agentur für Gesundheit und Ernährungssicherheit GmbH)

Die Österreichische Agentur für Gesundheit und Ernährungssicherheit ist in Österreich dafür zuständig, Tiergesundheit, Pflanzengesundheit, Medizinprodukte, Erkrankungen, Schadstoffe und Radioaktivität zu überwachen und sicherzustellen, dass potenzielle Risiken für die Gesundheit des Menschen so gering wie möglich gehalten werden. Dazu erstellt die AGES Gutachten über Lebensmittel und Medikamente und schreibt Risikoeinschätzungen und Berichte, anhand derer Behörden oder die Regierung Entscheidungen über Sicherheitsmaßnahmen treffen. (vgl. AGES, 2022)

„Ob Krankheitserreger bei Mensch, Tier und Pflanze, Arzneimittelfälschungen, Antibiotikaresistenzen, Rückstände in Lebensmitteln, Boden- und Saatgutuntersuchungen oder auch Strahlen- und Klimaschutz: Immer sind wir beteiligt, mögliche Risiken für Mensch, Tier und Pflanze abzuwehren und einzudämmen und so für mehr Sicherheit für Verbraucherinnen und Verbraucher in Österreich zu sorgen. Um dies zu gewährleisten analysieren, überwachen, bewerten, forschen und kommunizieren wir 365 Tage im Jahr.“ (AGES, 2022)

Außerdem ist die AGES auch sehr aktiv in der Forschung und im internationalen Austausch mit Organisationen aus anderen Ländern.

Die AGES untersteht dem Bundesministerium für Soziales, Gesundheit, Pflege und Konsumentenschutz und dem Bundesministerium für Land- und Forstwirtschaft, Regionen und Wasserwirtschaft. (vgl. AGES, 2022)

### 1.2.4 Systembot

„Unter einem Bot (von englisch robot ‚Roboter‘) versteht man ein Computerprogramm, das weitgehend automatisch sich wiederholende Aufgaben abarbeitet, ohne dabei auf eine Interaktion mit einem menschlichen Benutzer angewiesen zu sein“ (Wikipedia 2, 2022).

Systembots oder Bots sind Programme, die, nachdem sie aktiviert wurden, automatisch Aufgaben ausführen, ohne einen Befehl oder eine Interaktion durch einen Menschen zu benötigen. Auf *connect-sozial.at* bestehen diese Aufgaben darin, Kommentare und Informationen über bestimmte Tätigkeiten der User\*innen zu posten. „User\*in hat den Kanal betreten“, „User\*in hat den Kanal verlassen“ oder „User\*in hat den Kanalnamen geändert“ beispielsweise.

„In sozialen Medien werden soziale Bots eingesetzt, um automatische Antworten zu setzen. [...]Viele der eingesetzten Bots sind mit einfachen Algorithmen programmiert. Um entsprechende Themen zu finden, verwenden sie einfache Keyword-Suchen und scannen Facebook-Posts und Twitter-Timelines nach bestimmten Wörtern und Hashtags“ (Wikipedia 2, 2022).

Die Systembots auf *connect-sozial.at* sind automatisch im System integriert und lassen sich nicht deaktivieren, sie erfüllen aber keine manipulativen Zwecke, wie Bots es auf anderen Plattformen und Social Media oft tun. Die Bots auf *connect-sozial.at* sind rein auf Kommentare zu bestimmten Aktionen und Tätigkeiten beschränkt.

### 1.2.5 User\*in

Der Begriff User\*in, auch Nutzer\*in oder Benutzer\*in, beschreibt in der Informatik eine Person, die einen Computer bedient, auf eine Website zugreift und mit dieser interagiert oder ein Programm bedient.

„Dabei wird derjenige, der eine Software, oder das Angebot einer Webseite nutzt, als Benutzer bezeichnet. Vielfach wird in der Informatik der deutsche Begriff „Benutzer“ durch den geläufigeren Begriff „User“ ersetzt. Der Begriff des Users umschreibt Nutzer und Anwender eines Computers, einer Internetseite, oder einer Software“ (SEO Analyse, 2022).

Die User\*innen auf *connect-sozial.at* sind die Menschen hinter den Accounts, die die Accounts erstellen und durch ihre Accounts auf die Plattform zugreifen. Theoretisch kann auch ein\*e User\*in mehrere Accounts erstellen, solange für die unterschiedlichen Accounts unterschiedliche Email-Adressen verwendet werden.

### 1.3 Zielsetzung und Forschungsfrage

Vor dem Hintergrund der im Kapitel „Ausgangslage und Problemstellung“ dargelegten Situation stellt sich folgende Frage:

Welche Faktoren waren für die Etablierung der Plattform *connect-sozial.at* von Bedeutung und beeinflussten die User\*innen-Aktivität?

#### 1.3.1 Unterfragen

- Gibt es deskriptiv erkennbare Zusammenhänge zwischen dem Pandemie-Verlauf in Österreich und der Entwicklung des User\*innen-Verhaltens auf *connect-sozial.at*?
- Welche Auswirkungen hatten die Versuche zur Reaktivierung der Plattform durch die Initiator\*innen und Administrator\*innen?
- Welche Faktoren hatten einen maßgeblichen Einfluss auf die User\*innen-Aktivität auf *connect-sozial.at*?

## 2 Methodik

In diesem Kapitel werden die zur Datengewinnung und Darstellung verwendeten Methoden genauer erklärt.

## 2.1 Quantitative Datenanalyse

Bei dieser Arbeit handelt es sich um eine quantitative Datenanalyse, bei der numerische Daten durch statistische Methoden ausgewertet und mithilfe von Grafiken visuell dargestellt werden.

„Quantitative Sozialforschung („quantitative social research“) steht in der wissenschaftstheoretischen Tradition der Naturwissenschaften. Sie bedient sich im Zuge eines sequenziell strukturierten Forschungsprozesses quantitativer d. h. strukturierter Methoden der Datenerhebung (z. B. standardisierte Fragebogenerhebungen, psychologische Testverfahren, physiologische Messungen), aus denen quantitative bzw. numerische Daten (Messwerte) resultieren, die statistischen Methoden der Datenanalyse unterzogen werden“ (Döring & Bortz, 2016).

Die Datenanalyse gliedert sich in drei Teile. Die in dieser Arbeit im ersten Teil der Datenanalyse verwendeten Rohdaten stammen direkt von der Plattform *connect-sozial.at* und sind in erster Linie numerische Daten, aber auch Unterhaltungen zwischen User\*innen und Postings. Die numerischen Daten werden mithilfe von Microsoft Excel visuell als Diagramme und SmartArts dargestellt und danach deskriptiv analysiert. Auf die qualitativen Daten, also die Inhalte der Postings und Konversationen zwischen User\*innen wird nur oberflächlich Bezug genommen, da diese Arbeit eine quantitative Arbeit sein soll.

Im zweiten Teil der Datenanalyse werden die im ersten Teil analysierten Daten mit den Daten der Österreichische Agentur für Gesundheit und Ernährungssicherheit (AGES) über den Verlauf der Corona-Pandemie in Österreich verglichen, um mögliche Korrelationen zwischen den beiden Datensätzen identifizieren oder ausschließen zu können. Dazu werden die Daten der AGES und die Daten aus Teil 1 der Datenanalyse deskriptiv analysiert, gemeinsam visuell dargestellt und dann verglichen.

Im dritten Teil der Datenanalyse werden Rückschlüsse und Annahmen, die sich aus dem ersten und dem zweiten Teil ergeben und nicht durch die numerischen Daten überprüfen lassen, mithilfe eines standardisierten Fragebogens untersucht.

„In der quantitativen Sozialforschung werden typischerweise mit standardisierten Messinstrumenten an relativ großen und möglichst repräsentativen Stichproben (Umfrageforschung) oder unter kontrollierten Bedingungen (Experimentalforschung) numerische Messwerte erhoben und statistisch ausgewertet, um theoretisch begründete Hypothesen zu prüfen“ (Döring & Bortz, 2016).

Die Ergebnisse des Fragebogens werden im Anschluss ebenfalls visuell in Diagrammen dargestellt, danach deskriptiv analysiert und schließlich mit den Ergebnissen von Teil 1 und Teil 2 der Datenanalyse verglichen. Mit Hilfe der daraus resultierenden Ergebnisse wird schließlich die Forschungsfrage beantwortet. Eine weiterführende Auswertung im Sinne der Inferenzstatistik wird in dieser Forschung nicht durchgeführt.

## 2.2 Fragebogen

„Wichtige quantitative Methodologien sind u. a. die Umfrageforschung („survey research“), die mit sehr großen und teilweise bevölkerungsrepräsentativen Stichproben arbeitet, welche anhand

standardisierter Fragebögen untersucht werden, sowie die Experimentalforschung“ (Döring & Bortz, 2016).

Der in dieser Arbeit verwendete Fragebogen zielt darauf ab, Rückschlüsse, die sich aus der vorhergehenden Datenanalyse ergeben, in einen Kontext zu setzen, der sich trotzdem numerisch messen und auswerten lässt. Die Fragen konzentrieren sich außerdem auf die persönliche Erfahrung der User\*innen im Umgang mit *connect-sozial.at*, da es sich dabei um Daten handelt, die sich rein aus den Rohdaten der Plattform nicht ableiten oder ablesen lassen.

Um zu gewährleisten, dass der Fragebogen numerische Daten liefert, kommen fast ausschließlich unipolare Ratingskalen (vgl. Döring & Bortz, 2016, S.245) zum Einsatz, aber auch Multiple Choice Fragen.

Der Fragebogen wird online über das Tool „LimeSurvey“ erstellt und per Email an alle Email-Adressen ausgeschildt, mit denen jemals ein Account auf *connect-sozial.at* erstellt wurde, auch wenn der dazugehörige Account in der Zwischenzeit wieder gelöscht wurde.

### 3 Darstellung der Aktivität auf connect-sozial.at

In diesem Kapitel werde ich die Aktivität auf der Seite *connect-sozial.at* im Zeitraum März 2020 bis Mai 2022 darstellen und analysieren.

#### 3.1 Allgemeine Informationen über *connect-sozial.at*

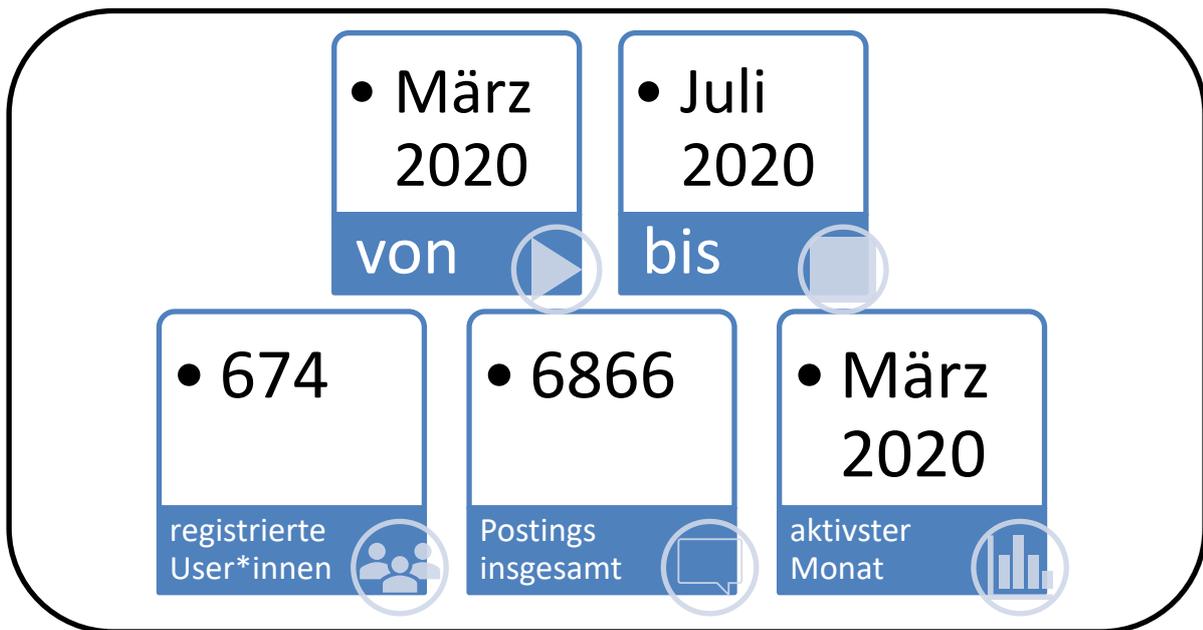


Abbildung 1 – allgemeine Informationen über *connect-sozial.at*

Quelle: users.xml, posts.xml, Kanäle.xml, eigene Darstellung

Abbildung 1 – allgemeine Informationen über *connect-sozial.at*“ zeigt einen Überblick über einige Basis-Statistiken von *connect-sozial.at*. Die Plattform war offiziell von März 2020 bis Juli 2022 für reguläre User\*innen zugänglich, online gegangen ist sie im Februar 2020. In dieser Zeit haben sich insgesamt 674 User\*innen registriert und 6866 Postings in 61 Kanälen verfasst.

Der aktivste Monat für die Plattform war März 2020. In diesem Monat gab es sowohl die meisten neuen Registrierungen als auch die meisten Postings.

### 3.2 Neuanmeldungen

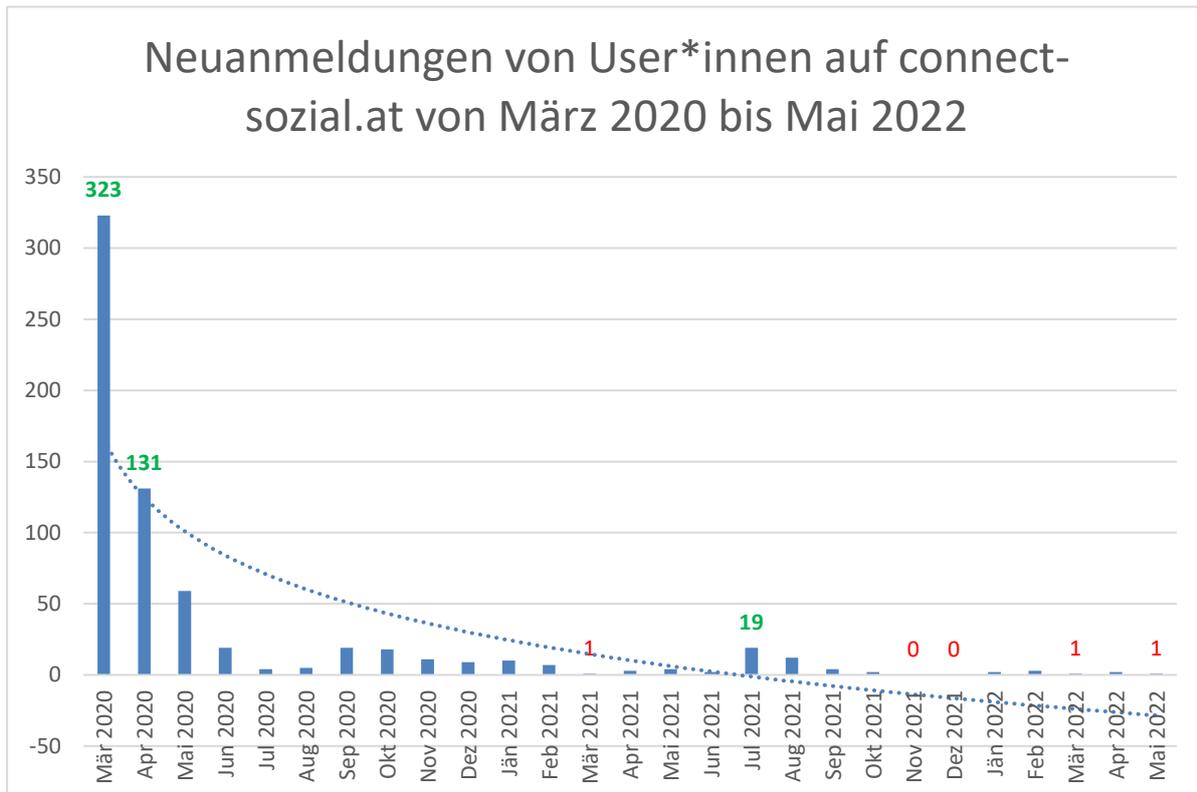


Abbildung 2 - Neuanmeldungen von User\*innen auf connect-sozial.at von März 2020 bis Mai 2022

Quelle: users.xml, eigene Darstellung

Abbildung 2 - Neuanmeldungen von User\*innen auf connect-sozial.at von März 2020 bis Mai 2022“ zeigt die Anzahl an neu registrierten User\*innen im Zeitraum März 2020 bis Mai 2022. Sofort erkennbar ist hier die deutliche Spitze gleich im ersten Monat, als *connect-sozial.at* offiziell in Betrieb genommen wurde. In diesem einen Monat gab es 323 Neuanmeldungen, das ist mit Abstand der Höchststand. Der zweitstärkste Monat war April 2020 mit 131 Neuanmeldungen, gefolgt von Mai 2020 auf dem dritten Platz mit 59 Neuanmeldungen. Danach gab es bis Mai 2022 keinen Monat mit 20 oder mehr Neuanmeldungen, ab September 2021 keinen Monat mit 5 oder mehr Neuanmeldungen. Insgesamt liegt die durchschnittliche Anzahl an Neuanmeldungen pro Monat bei 25 neuen Accounts.

Wenn man die beiden Systembot-Accounts subtrahiert, bleiben insgesamt 672 registrierte User\*innen auf *connect-sozial.at*. 76,3% davon, also 513 User\*innen, haben sich im Zeitraum März bis Mai 2020 registriert. Im Juni 2020 kamen noch 19 neue User\*innen dazu, danach haben die Neuanmeldungen stark nachgelassen und sich bei weniger als 10 neuen User\*innen pro Monat bewegt. September bis November 2020 stieg die Anzahl an Neuanmeldungen pro Monat wieder, auf durchschnittlich 16 Registrierungen pro Monat. Bis Februar 2021 gab es zumindest jeden Monat einige Neuanmeldungen, zwischen März und Juli 2021 dann nie mehr als 4 Neuanmeldungen pro Monat. Im Juli und August 2021 nahmen die Neuanmeldungen wieder etwas zu, mit 19 im Juli und mit 12 im August sind die beiden Monate unbestreitbar die stärksten Monate im Jahr 2021. Seit September 2021 gab es keinen

Monat mehr, wo 5 oder mehr neue Accounts registriert wurden und zwei Monate, in denen null neue Accounts dazugekommen sind.

### 3.3 Anzahl und Häufigkeit der Postings im Zeitverlauf

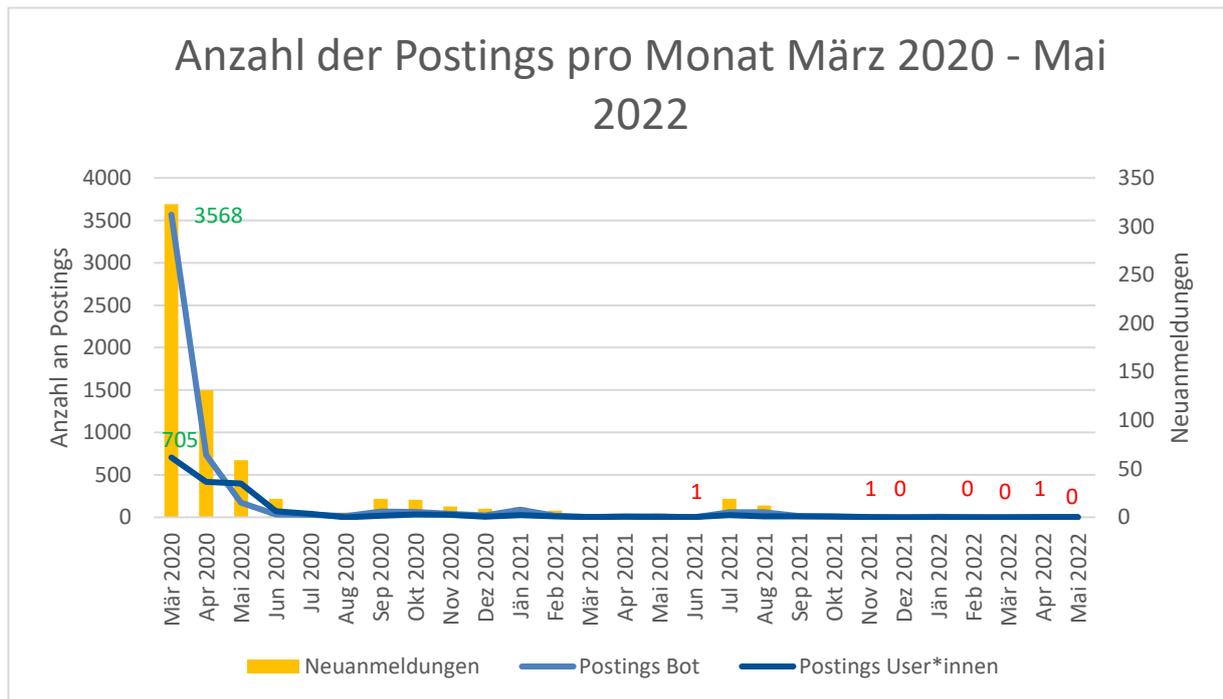


Abbildung 3 - Anzahl der Postings pro Monat von März 2020 bis Mai 2022

Quelle: posts.xml, eigene Darstellung

Abbildung 3 zeigt die Menge an Postings pro Monat zwischen März 2020, als die Plattform in Betrieb genommen wurde, und Mai 2022. Die Mengen der von User\*innen geschriebenen Postings und die der Systembots sind getrennt abgebildet. Auf connect-sozial gibt es Systembots, die automatisch bei bestimmten Handlungen Postings machen, um die User\*innen zu benachrichtigen. Beispiele dafür wären „User\*in hat den Kanal betreten“ oder „User\*in hat die Kanalüberschrift geändert“.

Im Diagramm Abbildung 3 ist deutlich erkennbar, dass der Höhepunkt der Aktivität zwischen März 2020 und Juni 2020 lag, also in der Anfangszeit von *connect-sozial.at*. Allein in diesen drei Monaten wurden 82,7% der gesamten User\*innen-Postings geschrieben. Zwischen Juli und August 2020 gab es eine Art Sommerloch mit kaum bis gar keiner Aktivität, im Herbst nahm die Aktivität wieder zu. Zwischen September 2020 und Februar 2021 gab es durchschnittlich 21 Postings von User\*innen pro Monat. Danach kam wieder ein mehrere Monate andauerndes Aktivitäts-Tief mit weniger als 10 Postings von User\*innen pro Monat. Im Juli 2021 und August 2021 nahm die Aktivität wieder deutlich zu und steigerte sich wieder auf durchschnittlich 20 Postings pro Monat. Seit August 2021 gab es bis Mai 2022 keinen einzigen Monat mit mehr als 10 User\*innen-Postings mehr, dafür sieben Monate mit weniger als 5 Postings.

Abbildung 3 zeigt zusätzlich die Anzahl an Neuanmeldungen pro Monat. Wenn die beiden Datenreihen Neuanmeldungen und Bot-Postings nebeneinander abgebildet sind, ist deutlich erkennbar, dass je nach Anzahl der Neuanmeldungen auch die Anzahl an Postings der Systembots zunimmt bzw. abnimmt. Dies gibt einen Hinweis darauf, dass User\*innen zumindest einen oder mehrere Kanäle betreten oder verlassen haben müssen, es demnach zu einer „Erkundung“ der Plattform gekommen ist. In den Monaten November 2021 bis Mai

2022, in denen es die wenigsten Neuanmeldungen gab, gab es auch die niedrigste Anzahl an Bot-Postings, mit jeweils 1 oder 0 neuen Postings von Bots. Die einzige Ausnahme ist Jänner 2022 mit 8 Postings von Bots, aber auch das ist im Vergleich mit den stärkeren Monaten ein niedriger Wert. Der Großteil der Postings war fast jeden Monat von Bots. Eine Ausnahme bilden die Monate Mai 2020 (171 zu 397), Juni 2020 (33 zu 70) und Juli 2020 (31 zu 41), in denen die Mehrheit der Postings von User\*innen erstellt wurde.

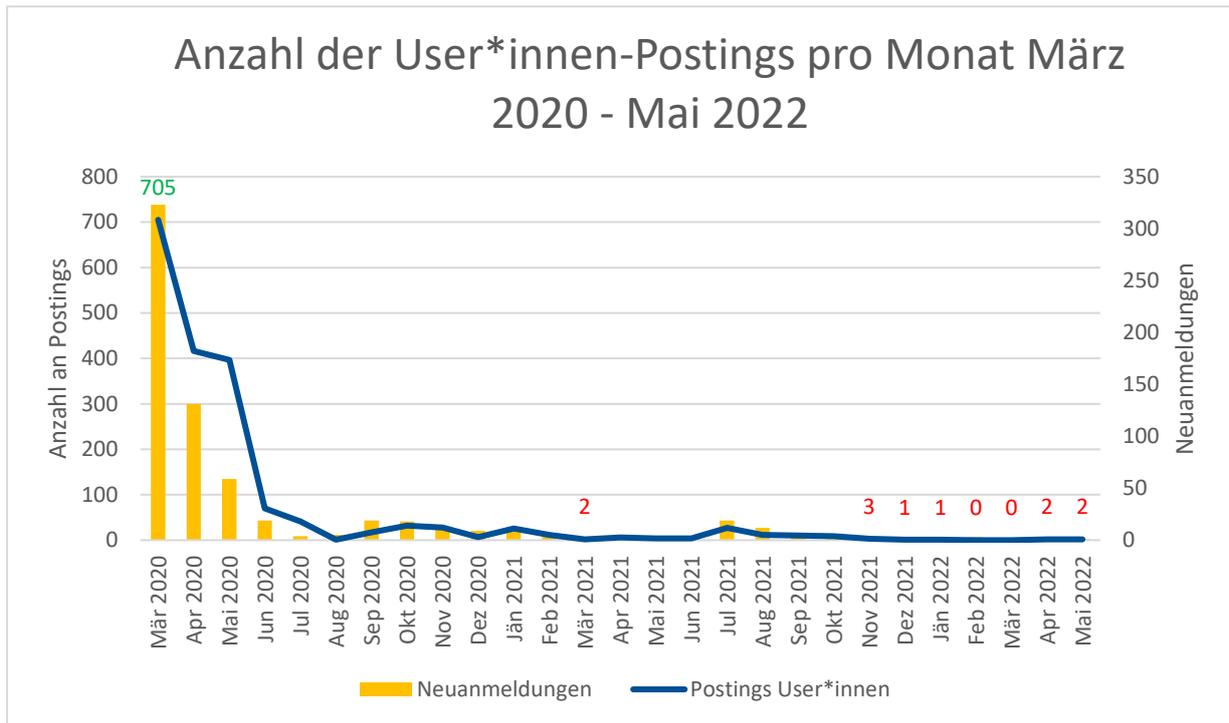


Abbildung 4 - Anzahl der User\*innen-Postings pro Monat von März 2020 bis Mai 2022

Quelle: posts.xml, eigene Darstellung

Abbildung 4 zeigt noch einmal die Neuanmeldungen pro Monat neben den User\*innen-Postings. In dieser Abbildung wurden allerdings die Postings der Systembots entfernt. Die Entwicklung der in Abbildung 4 abgebildeten Werte im Zeitverlauf legt nahe, dass ein Zusammenhang zwischen dem Steigen und Fallen der Neuanmeldungen und den Änderungen in der Anzahl der User\*innen-Postings besteht. Im Gegensatz zu dem eindeutigen Zusammenhang, der zwischen der Anzahl der Bot-Postings pro Monat (und damit auch der Anzahl der Postings insgesamt pro Monat) und der Menge an Neuanmeldungen identifizierbar war, da jede Neuanmeldung, jeder Kanalbeitritt etc. automatisch Bot-Postings ausgelöst hat, gibt es hier einzelne Monate und einen Zeitraum von 6 Monaten (November 2021 bis Mai 2022), in denen sich die Anzahl der User\*innen-Postings und die Menge an Neuanmeldungen unterschiedlich entwickelt haben. Allerdings war dieser Zeitraum auch jener mit den wenigsten bis gar keinen User\*innen-Postings sowie mit der geringsten Zahl an Neuanmeldung. Es ergibt sich demnach erneut ein Hinweis darauf, dass die Nutzung von connect-sozial.at eher im Sinne von passiver Informationskonsumation stattgefunden haben wird.

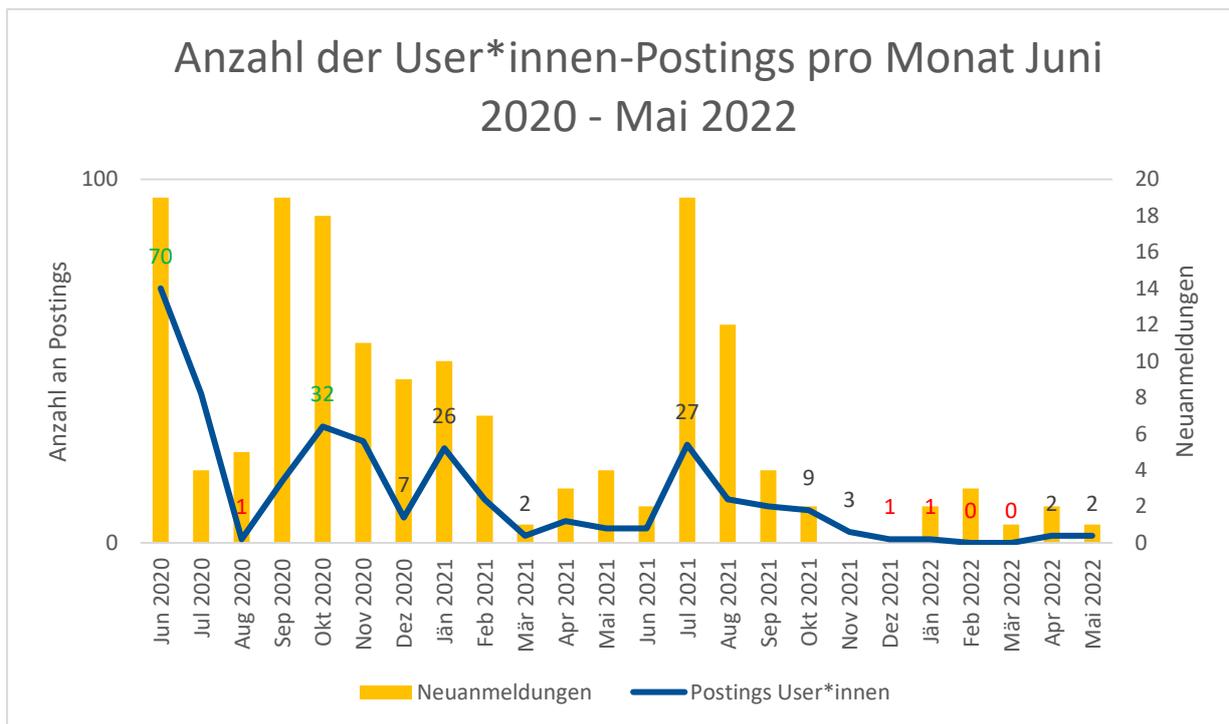


Abbildung 5 - Anzahl der User\*innen-Postings pro Monat von Juni 2020 bis Mai 2022

Quelle: posts.xml, eigene Darstellung

Abbildung 5 zeigt noch einmal die Entwicklung der User\*innen-Postings und der Neuanmeldungen im Zeitverlauf, allerdings ohne die Peaks in den ersten Monaten, damit auch die niedrigeren Werte in der Darstellung besser erkennbar sind.

Wie bereits oben erwähnt gibt es im Zeitraum November 2021 bis Mai 2022 unterschiedliche Entwicklungen zwischen den Neuanmeldungen und der Anzahl an User\*innen-Postings. Allerdings handelt es sich bei diesem Zeitintervall auch um die schwächste Phase der Plattform und die Unterschiede zwischen den Werten der einzelnen Monate liegen bei weniger als 4 Postings beziehungsweise Neuanmeldungen, also bei so kleinen Werten, dass man die Signifikanz eines Vergleichs zwischen den Entwicklungen der beiden Werte durchaus in Frage stellen kann.

Die Monate, in denen die beiden Werte gemeinsam steigen oder fallen, bilden eine deutliche Mehrheit, beispielsweise zwischen Oktober 2020 und Februar 2021. Von Oktober bis Dezember fallen beide Werte, von 18 Neuanmeldungen und 32 User\*innen-Postings im Oktober auf 11 Neuanmeldungen und 28 User\*innen-Postings im November und schließlich 9 Neuanmeldungen und 7 User\*innen-Postings im Dezember. Danach steigen beide Werte wieder auf 10 Neuanmeldungen und 26 User\*innen-Postings im Jänner und fallen dann im Februar wieder leicht auf 7 Neuanmeldungen und 12 User\*innen-Postings.

Ein weiteres Beispiel wäre der Zeitraum zwischen Juli 2021 und November 2021. Im Juli 2021 lagen die Zahlen recht hoch, mit 19 Neuanmeldungen und 27 User\*innen-Postings. Beide Werte nahmen im August ab und lagen dann bei jeweils 12 Neuanmeldungen und User\*innen-Postings. Dieser Abwärtstrend setzt sich fort, mit 4 Neuanmeldungen und 10 User\*innen-Postings im September, 2 Neuanmeldungen und 9 User\*innen-Postings im Oktober und 0

Neuanmeldungen und 3 User\*innen-Postings im November. Beide Werte sinken von Monat zu Monat.

Es gab auch Zeiträume, in denen sich die Anzahl der User\*innen-Postings und die Menge der Neuanmeldungen unterschiedlich entwickelt haben, aber nur vereinzelt. Ein Beispiel wäre zwischen Juli 2020 und August 2020. Die Neuanmeldungen sind von Juli bis August leicht gestiegen, von 4 auf 5, die User\*innen-Postings allerdings sind stark gefallen, von 41 auf 1. Im Zeitraum November 2021 bis Mai 2022 sind sowohl die Neuanmeldungen als auch die User\*innen-Postings mehrmals gestiegen und gefallen. Im November gab es 3 User\*innen-Postings, aber 0 Neuanmeldungen, im Dezember war es nur noch 1 User\*innen-Posting und wieder 0 Neuanmeldungen, im Jänner gab es dafür 3 Neuanmeldungen, aber wieder nur 1 User\*innen-Posting, im Februar gab es trotz 3 Neuanmeldungen kein einziges User\*innen-Posting, im März sank die Zahl der Neuanmeldungen wieder auf 1 und es gab noch einmal 0 User\*innen-Postings, im April gab es jeweils 2 Neuanmeldungen und User\*innen-Postings und schließlich im Mai eine Neuanmeldung und 2 User\*innen-Postings. Es gab also Fluktuationen, sowohl bei den Neuanmeldungen als auch bei den User\*innen-Postings, allerdings in minimalen Werten.

### 3.4 Mengenverteilung der Postings zwischen regulären User\*innen, Admins und Systembots

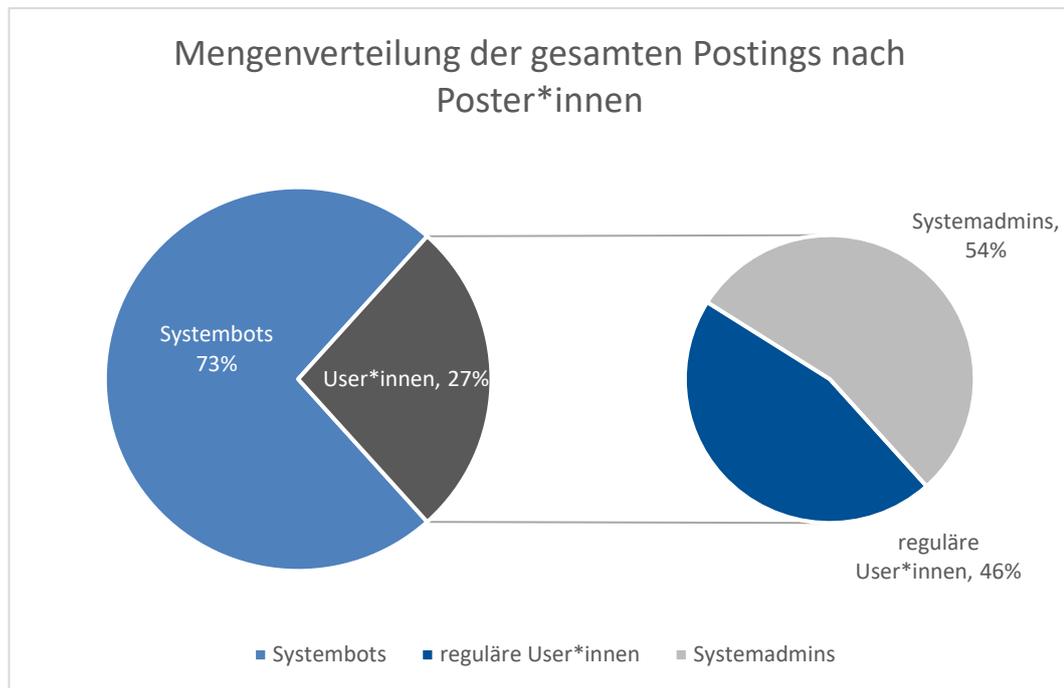


Abbildung 6 - Mengenverteilung der Postings nach Poster\*innen

Quelle: Posts.xml, eigene Darstellung

Abbildung 6 zeigt die Mengenverteilung der gesamten Postings auf *connect-sozial.at* je nachdem, von wem sie geschrieben wurden. Insgesamt wurden im Zeitraum März 2020 bis Mai 2022 6866 Postings auf *connect-sozial.at* erstellt, davon 73,3% (5031) von Systembots und 26,7% (1835) von User\*innen. Davon wurden 998 Postings von den 6 Admins geschrieben, die die Seite betreut haben. Bei insgesamt 672 registrierten menschlichen User\*innen (also alle registrierten User\*innen abzüglich der zwei Systembot-Accounts) bedeutet das, dass 0,9% der User\*innen für 54,4% der von User\*innen insgesamt geschriebenen Postings verantwortlich waren.

Die User\*innen mit den meisten Postings insgesamt sind Admin F. mit 558 Postings, gefolgt von Admin M. mit 236 Postings und Admin E. mit 123 Postings. Die User\*innen mit den meisten Postings, die in der Rangliste nach Admin E. kommen, haben schon weniger als 90 Postings insgesamt und liegen damit weit unter den Top 3. Das sind User\*in E.V. mit 87 Postings und User\*in A.L. mit 85 Postings.

### 3.5 Interventionsversuche durch die Administrator\*innen

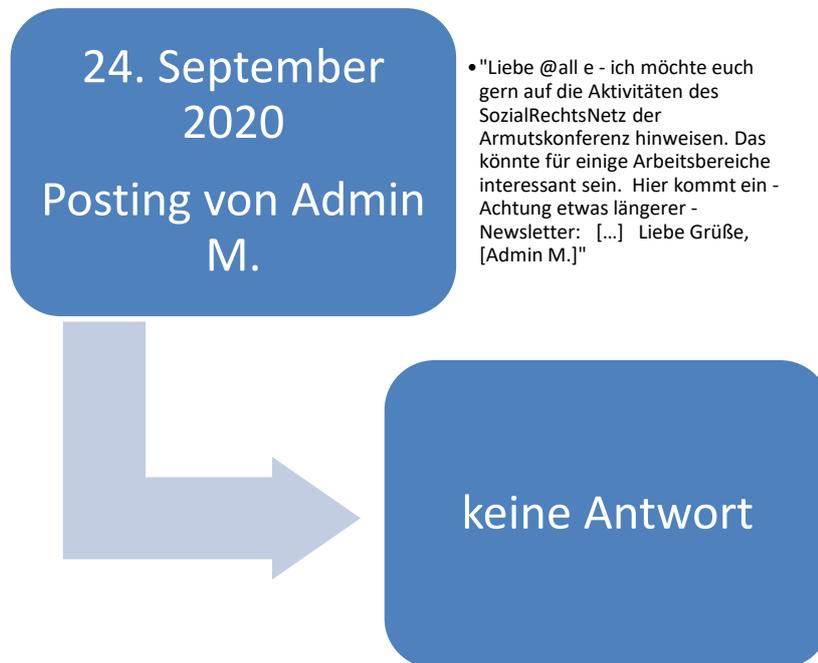


Abbildung 7 – Posting von Admin M. vom 20. September 2020

Quelle: connect-sozial.at, 2020

Abbildung 7 zeigt ein Beispiel für einen Versuch eines Admin-Accounts, ein Gesprächsthema zu liefern und Interaktionen anzuregen. Am 24. September 2020 postete der Admin-Account Admin M.:

„Liebe @all e - ich möchte euch gern auf die Aktivitäten des SozialRechtsNetz der Armutskonferenz hinweisen. Das könnte für einige Arbeitsbereiche interessant sein. Hier kommt ein - Achtung etwas längerer - Newsletter: [...] Liebe Grüße “ (connect-sozial.at, Admin M.)

Das Posting wurde im Kanal „Connect-Sozial Startseite“ gepostet und beinhaltete eine Kopie eines Newsletters mit Informationen über das SozialRechtsNetz der Armutskonferenz. Obwohl das Posting auch mit einem „@all“ versehen ist und alle User\*innen, die dem Kanal „Connect-sozial Startseite“ beigetreten waren, auch eine Email-Benachrichtigung über das Posting bekommen haben, bekam Admin M. keine einzige Antwort auf das Posting. Und das, obwohl September 2020 eigentlich noch eine vergleichsweise aktive Zeit für *connect-sozial.at* war.

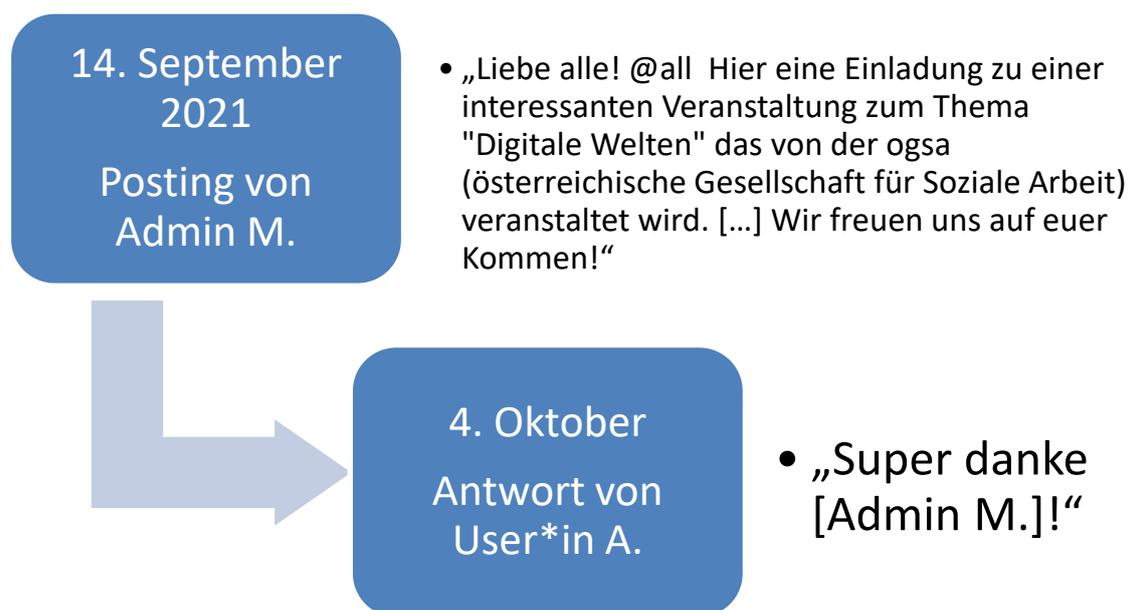


Abbildung 8 - Posting von Admin M. vom 14. September 2021  
Quelle: connect-sozial.at, 2021

Abbildung 8 zeigt einen weiteren Versuch von Admin M., ein Gesprächsthema einzubringen und Interaktionen anzuregen. Am 14. September 2021 postete Admin M.:

„Liebe alle! @all Hier eine Einladung zu einer interessanten Veranstaltung zum Thema "Digitale Welten" das von der ogsa (österreichische Gesellschaft für Soziale Arbeit) veranstaltet wird. [...] Wir freuen uns auf euer Kommen!“ (connect-sozial.at, Admin M.)

Das Posting wurde wieder in den Kanal „Connect-Sozial Startseite“ gepostet und auch diesmal mit einem „@all“ versehen. Die Veranstaltung der OGSA, auf die Admin M. hier aufmerksam machen wollte, fand am 1. Oktober 2021 statt. Es gab insgesamt eine Antwort, die sich direkt auf dieses Posting bezogen hat. Am 4. Oktober 2021 schrieb User\*in A.: „Super danke [Admin M.]!“ (User\*in A.)

Abbildung 7 und Abbildung 8 dienen hier als Beispiele. Die eingebrachten Themen der Admins, wenn sie so wie in den Beispielen unspezifisch waren und an die Allgemeinheit gerichtet waren, bekamen nur vereinzelt Antworten und führten nie zu Austausch zwischen den anderen User\*innen. Obwohl die Admins sehr engagiert waren und viel gepostet haben, erzielten sie damit nicht den gewünschten Erfolg, mehr Interaktionen und Aktivität auf die Plattform zu bringen.

### 3.6 Zeit zwischen Registrierung und letzter Aktivität der User\*innen

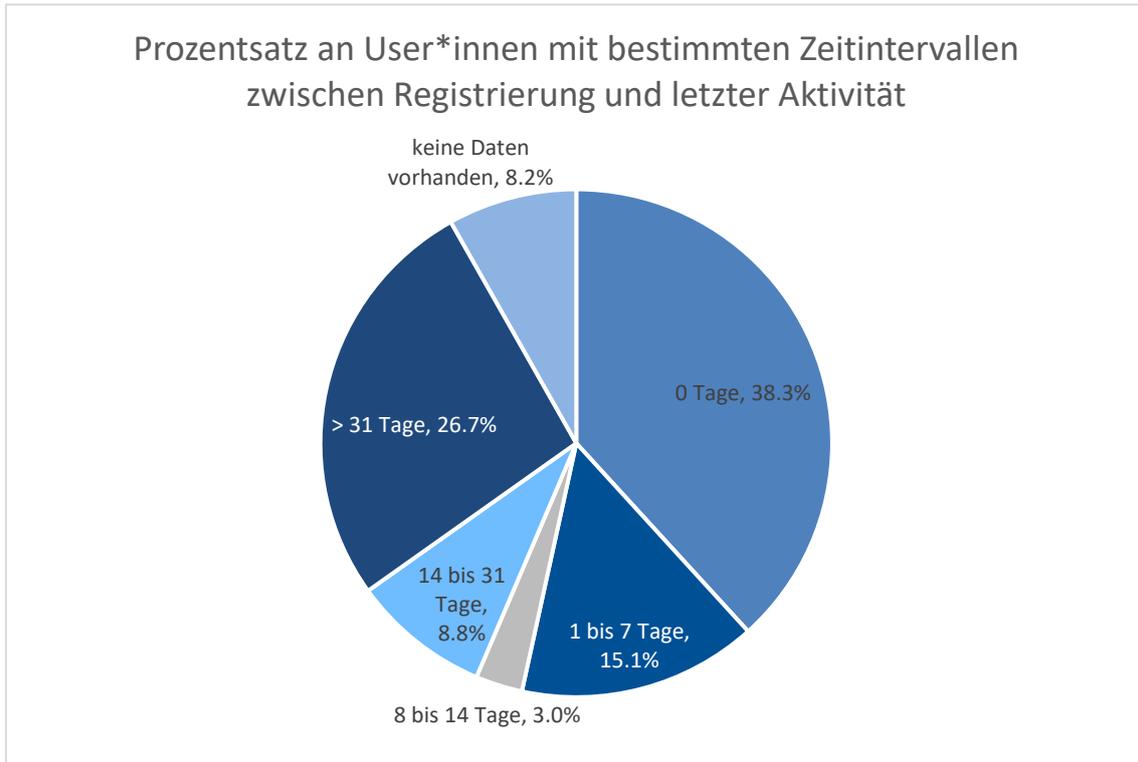


Abbildung 9 – Prozentsatz an User\*innen mit bestimmten Zeitintervallen zwischen Registrierung und letzter Aktivität

Quelle: users.xml, activity.xml, eigene Darstellung

Abbildung 9 zeigt die Zeitintervalle zwischen dem Registrierungsdatum der einzelnen User\*innen und dem Datum ihrer letzten Aktivität auf *connect-sozial.at*. Die Abbildung gibt Auskunft darüber, wann die User\*innen das letzte Mal in ihren Account eingeloggt waren. Es gibt keine Daten darüber, wie oft oder wie lange die einzelnen User\*innen auf *connect-sozial.at* online waren. Wenn jemand beispielsweise nach der Registrierung einen Monat lang inaktiv auf *connect-sozial.at* gewesen wäre und sich danach einmal für einige Sekunden in den Account eingeloggt hätte, würde dieser Account in Abbildung 9 in die Gruppe „> 31 Tage“ fallen. Abbildung 9 gibt also keine Informationen darüber, wie aktiv die User\*innen innerhalb der Zeitintervalle waren.

Dennoch zeigt sich, dass 258 der registrierten User\*innen, also 38,3%, ihre letzte Aktivität auf *connect-sozial.at* am Registrierungstag hatten. Das bedeutet, dass sie sich seit dem Tag, an dem sie ihren Account erstellt haben, nicht mehr in ihren Account eingeloggt haben und nicht über ihren registrierten Account auf die Plattform zugegriffen haben. Mehr als die Hälfte der User\*innen, 53,4%, haben sich innerhalb einer Woche nach ihrer Registrierung das letzte Mal in ihren Account eingeloggt. Nur 26,7% der User\*innen hatten ihre letzte Aktivität nach über einem Monat

In dieser Datenmenge fehlen allerdings die Daten über die letzte Aktivität von 55 User\*innen, also 8,2%. Diese wurden entweder nicht erfasst oder fehlerhaft abgespeichert und konnten deshalb bei der Auswertung nicht wiedergegeben werden. Insgesamt 17 User\*innen haben ihre Accounts auf *connect-sozial.at* wieder gelöscht. Die letzte Aktivität für diese User\*innen

ist die Benachrichtigung über die Löschung des Accounts durch den automatischen System-Bot auf *connect-sozial.at*.

### 3.7 Aktivität in den unterschiedlichen Kanälen

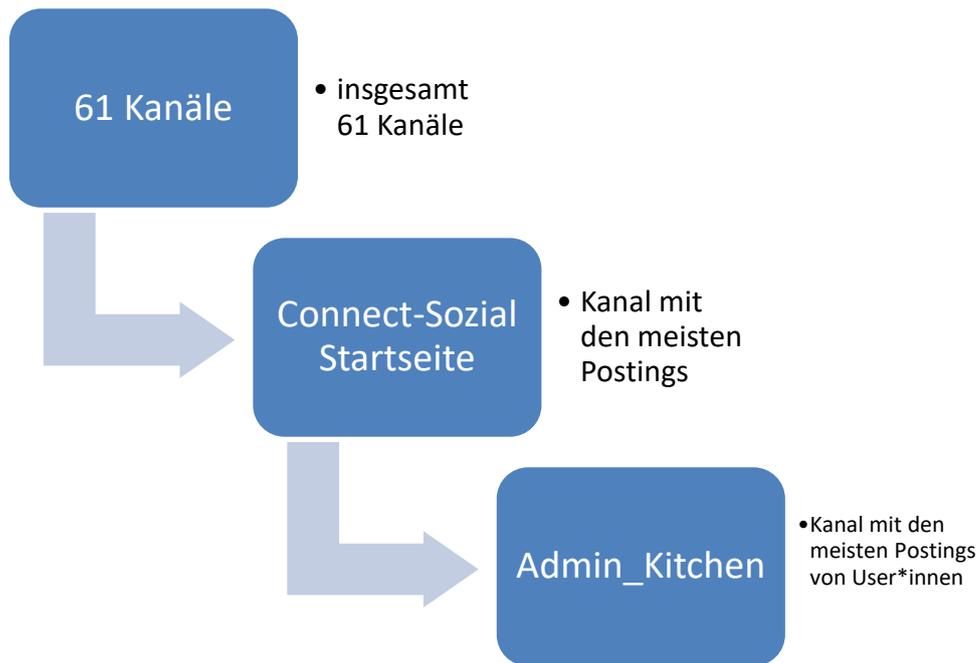


Abbildung 10 – Übersicht über die Kanäle auf connect-sozial.at

Quelle: kanäle.xml, eigene Darstellung

Auf *connect-sozial.at* gibt es insgesamt 61 unterschiedliche Themenkanäle. Es gibt Unterschiede in der Reihung der Kanäle, je nachdem, ob die Systembot-Postings mitgerechnet werden oder nicht, da das Verhältnis zwischen der Menge der Systembot-Postings und der Menge der User\*innen-Postings zwischen den Kanälen sehr unterschiedlich ist. Von den 61 Kanälen haben 8 Kanäle nur Postings von Systembots und 3 Kanäle nur Postings von User\*innen.

Der Kanal mit den meisten Postings insgesamt ist der Kanal „Connect-Sozial Startseite“, da jede\*r neu registrierte User\*in diesem Kanal automatisch hinzugefügt wird. Verantwortlich dafür sind die automatisierten Nachrichten der Bots bei jeder Registrierung.

Dem gegenüber steht der private Kanal „Admin\_Kitchen“ mit der höchsten Dichte und der größten Menge an User\*innen-Postings. Der Kanal wird nur von den 6 Admins genutzt und ist vor allem als interne Kommunikationsmöglichkeit für organisatorische Fragen gedacht.

### 3.7.1 Kanäle mit den meisten Postings gesamt

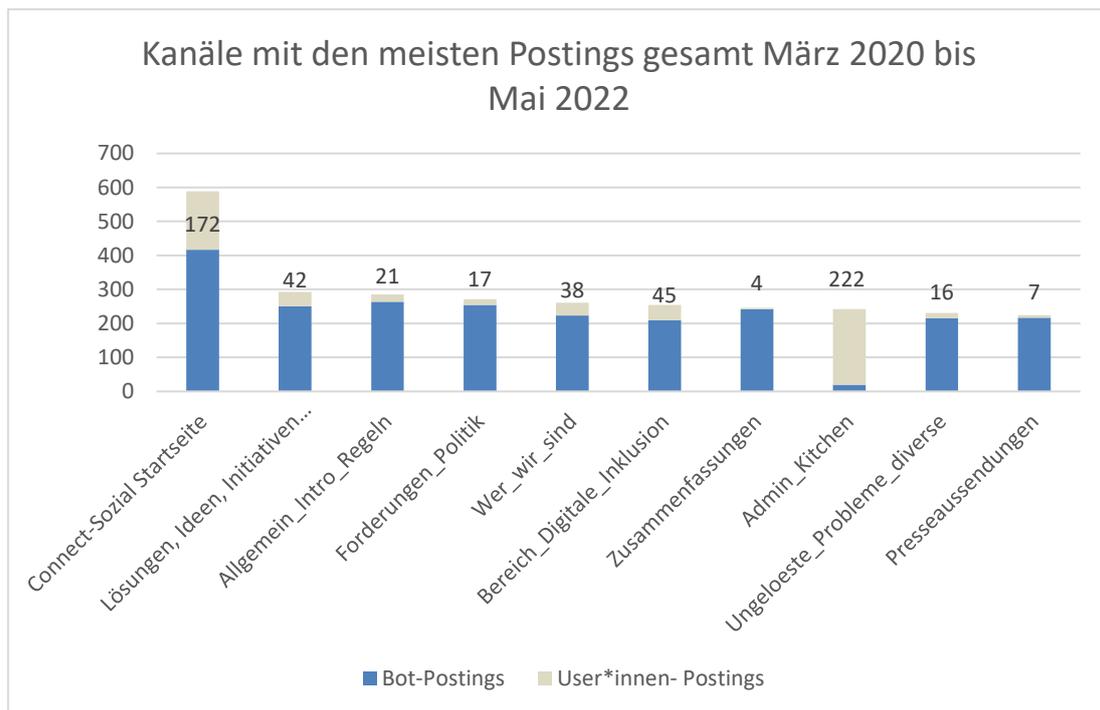


Abbildung 11 - Kanäle mit den meisten Postings gesamt März 2020 bis Mai 2022

Quelle: Kanäle.xml, eigene Darstellung

Abbildung 11 zeigt die zehn Kanäle mit den meisten gesamten Postings inklusive der Systembots. Man erkennt deutlich, dass in den meisten Kanälen auch die meisten Postings von den Systembots erstellt wurden, abgesehen vom Kanal „Admin\_Kitchen“. Von den 3236 Postings, die insgesamt in den oben gezeigten zehn Kanälen geschrieben wurden, stammen 2312 von den Systembots, also 71,4%.

Auf dem ersten Platz steht mit großem Abstand der Kanal „Connect-Sozial Startseite“, allerdings hat dieser Kanal auch eine sehr hohe Dichte an Postings von Systembots, nämlich 70,8%. Allein die Meldung „User\*in ist dem Kanal beigetreten“ wurde 388 Mal in diesem Kanal gepostet. Bei insgesamt 589 Postings insgesamt im Kanal „Connect-Sozial Startseite“ macht das 65,9% der Postings aus und ist auch die am häufigsten durch Bots geschriebene Meldung. Auf dem zweiten Platz liegt der Kanal „Lösungen, Ideen, Initiativen ... übergreifend“ mit insgesamt 293 Postings und einem Systembot-Anteil von 85,7%. 240 User\*innen sind dem Kanal beigetreten, haben aber nur 42 Postings geschrieben. Der Kanal wurde im Jänner 2021 archiviert.

### 3.7.2 Kanäle mit den meisten Postings von User\*innen

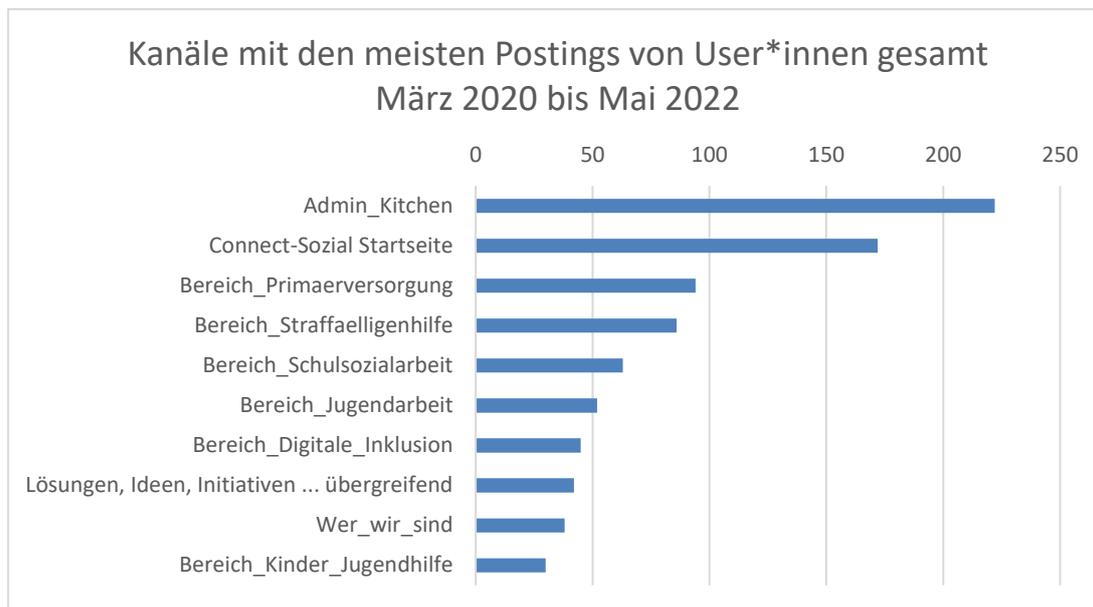


Abbildung 12 – Kanäle mit den meisten Postings von User\*innen gesamt März 2020 bis Mai 2022

Quelle: Kanäle.xml, eigene Darstellung

Abbildung 12 zeigt die zehn Kanäle mit den meisten User\*innen-Postings, also eine Reihung mit bereinigten Daten. Zu sehen ist hier die Anzahl an Postings von menschlichen User\*innen ohne die Systembots. Da verändert sich die Reihenfolge ein wenig. Die „Connect-Sozial Startseite“ rutscht auf den zweiten Platz mit 172 User\*innen-Postings, hinter den privaten Kanal „Admin\_Kitchen“ mit 222. Auf Platz drei folgt dann der „Bereich\_Primaerversorgung“ mit 94 Postings. Der Kanal „Allgemein\_Intro\_Regeln“, der bei Abbildung 4 noch auf Platz drei lag, fällt auf Platz 15 und ist damit nicht mehr auf Abbildung 5 zu sehen.

Auf Abbildung 3, die die Anzahl der Postings pro Monat von Feb 2020 bis Mai 2022 gezeigt hat, war eine deutliche Spitze bei den gesamten Postings von März bis Mai 2020 zu erkennen, also in der Anfangsphase der Plattform *connect-sozial.at*.

Dieselbe Spitze lässt sich auch bei der Aktivität in den Kanälen im Zeitverlauf erkennen.

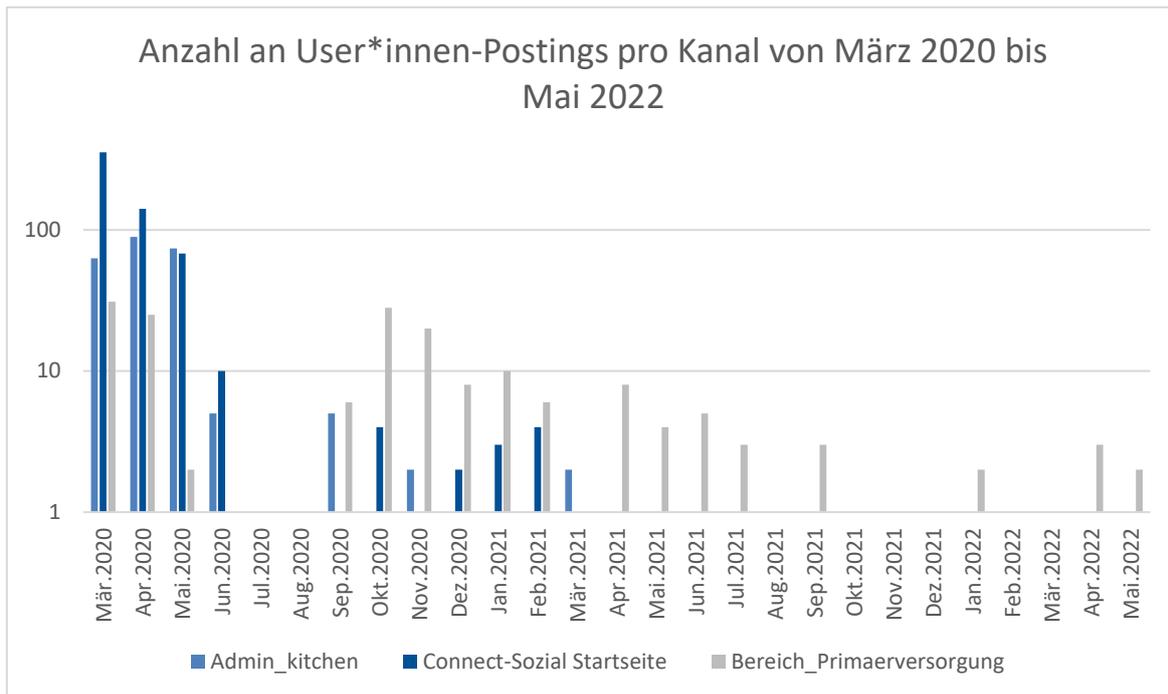


Abbildung 13 - Anzahl an User\*innen-Postings pro Kanal von März 2020 bis Mai 2022

Quelle: posts.xml, Kanäle.xml, eigene Darstellung

Abbildung 13 zeigt die drei Kanäle mit den meisten User\*innen-Postings im Zeitverlauf. Hier ist deutlich die eben erwähnte Spitze in der Anfangszeit der Plattform von März 2020 bis Mai 2020 erkennbar.

Hierbei zeigt sich ein deutlicher Anstieg im Kanal „Bereich\_Primaerversorgung“ zwischen September 2020 und Februar 2021 und später zwischen April 2021 und Juli 2021. Danach gab es in diesem Kanal als einzigem auch noch einen kurzen Anstieg im September 2021, im Jänner 2022 und im April 2022. In keinem anderen Kanal gab es zu diesen Zeitpunkten oder zu anderen Zeitpunkten statistisch signifikante Anstiege bei den User\*innen-Postings. Beispielsweise in den in Abbildung 5 auch gezeigten Kanälen „Bereich\_Straffaelligenhilfe“ oder „Bereich\_Schulsozialarbeit“, die auch beide eine starke Anfangsphase von März bis Mai 2020 hatten, gab es nach Mai 2020 keinen Monat mit mehr als drei User\*innen-Postings. Ab April 2021 ist der Kanal „Bereich\_Primaerversorgung“ von den fünf Kanälen mit den meisten User\*innen-Postings der einzige, in dem überhaupt noch Postings geschrieben wurden. In den beiden Kanälen, die insgesamt mehr User\*innen-Postings haben, „Admin\_Kitchen“ und „Connect-Sozial Startseite“ kam seit April 2021 kein einziges Posting mehr. „Bereich\_Straffaelligenhilfe“ und „Bereich\_Schulsozialarbeit“ wurden beide wegen Inaktivität bereits im Jänner 2021 archiviert, es konnte also seit Jänner 2021 niemand mehr Postings in diesen Kanälen erstellen. Dass sie trotzdem unter den fünf Kanälen mit den meisten User\*innen-Postings Stand Mai 2022 sind, bedeutet aber auch, dass auch in den nicht archivierten Kanälen seitdem keine große Aktivität stattgefunden hat, sonst hätten sie diese Kanäle, die nur einen starken Start hatten und seit über einem Jahr archiviert sind, mittlerweile überholen müssen.

### 3.8 Der Kanal „Bereich\_Primaerversorgung“

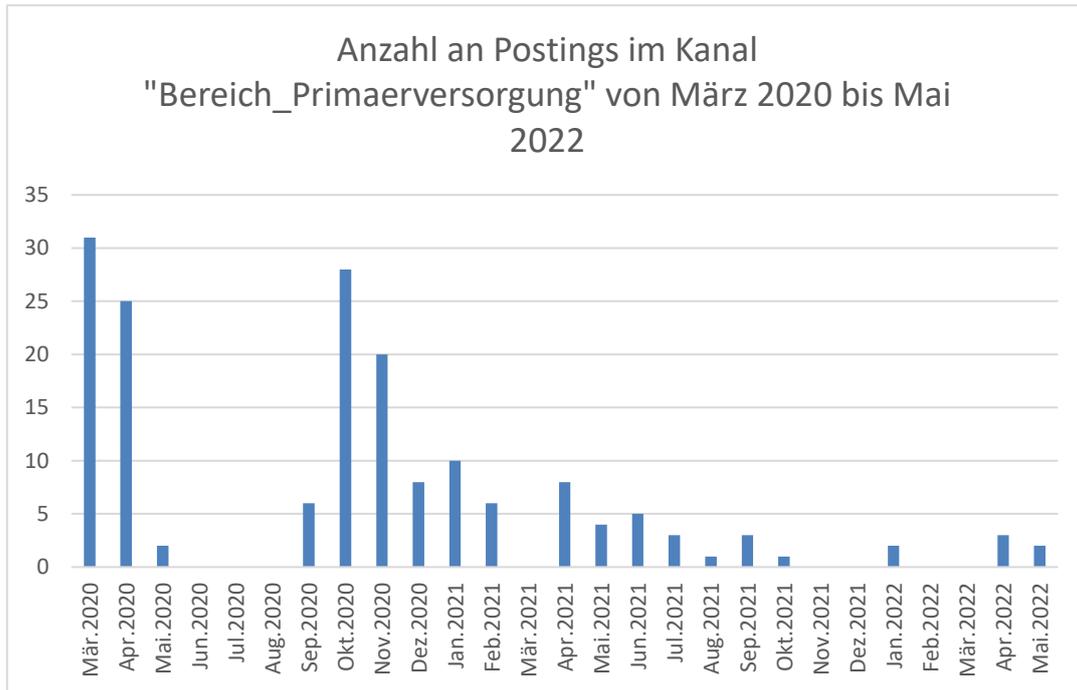


Abbildung 14 – Menge an Postings im Kanal „Bereich\_Primaerversorgung“ von März 2020 bis Mai 2022

Quelle: posts.xml, Kanäle.xml, eigene Darstellung

Abbildung 14 zeigt die Menge an Postings im Kanal „Bereich\_Primaerversorgung“ im Zeitverlauf von März 2020 bis Mai 2022. Im Kanal „Bereich\_Primaerversorgung“ wurden von März 2020 bis Mai 2022 insgesamt 168 Postings geschrieben, davon waren 44% von Systembots und 56% von registrierten User\*innen. Damit ist der „Bereich\_Primaerversorgung“ der Kanal mit den drittmeisten User\*innen-Postings auf *connect-sozial.at*.

Von den 96 Postings, die von User\*innen erstellt wurden, stammen 33 von regulären User\*innen und 63 von Admins. Ein einzelner Admin-Account ist wiederum für 57 dieser Postings allein verantwortlich. Zwischen 19. April 2021 und 21. Juni 2021 war dieser eine Admin-Account allein für sämtliche Postings und die daraus resultierende Steigung verantwortlich.

Im September 2020 gab es nach drei Monaten ohne Interaktionen einige Postings zum Thema „Primärversorgungskongress 2020“, die in weiterer Folge auch zu Interaktionen und Austausch zu anderen Themen geführt haben

### 3.9 Zusammenfassung und Interpretation

Die Daten zeigen deutlich, dass die stärkste Phase für *connect-sozial.at* am Anfang war. Im Zeitraum März 2020 bis Mai 2020 haben sich 76,3% der insgesamt registrierten User\*innen registriert, es wurden 82,7% der gesamten User\*innen-Postings gepostet. Die drei am meisten von User\*innen genutzten Kanäle waren der private Kanal „Admin\_Kitchen“, der Einstiegskanal „Connect Sozial Startseite“ und der Kanal „Bereich Primaerversorgung“. In diesen drei Kanälen finden sich 74,5% der gesamten User\*innen-Postings.

Ab Mai 2020 gingen sowohl die User\*innen-Aktivität als auch die Neuanmeldungen stark zurück, es gab aber weiterhin konstante Aktivität und sogar mehr User\*innen- als Systembit-Aktivität. Nach einem aktivitätslosen Sommerloch zwischen Juli und August 2020 ging es im September 2020 sowohl mit den Neuanmeldungen als auch mit den User\*innen-Postings wieder stark bergauf und hielt sich dann auf durchschnittlich 12 Neuanmeldungen und 20 Postings pro Monat bis Februar 2021.

Ab März 2021 fiel die Aktivität auf der Seite wieder auf weniger als 5 Neuanmeldungen und weniger als 10 Postings pro Monat. Der Sommer 2021 war die stärkste Phase des ganzen Jahres. Zwischen Juli und September 2021 stiegen die durchschnittlichen Postings pro Monat wieder auf 16 und die Neuanmeldungen nahmen auch wieder zu und kletterten auf durchschnittlich 12 Neuanmeldungen pro Monat, wobei der Juli mit 19 Neuanmeldungen die Jahresspitze darstellte.

Im Oktober 2021 fielen aber beide Werte wieder stark ab und konnten seitdem nicht mehr auf mehr als 4 Neuanmeldungen und 10 Postings pro Monat steigen.

Was auch hervorsticht ist das ungleiche Verhältnis zwischen Bot-Postings und User\*innen-Postings. Dass 73,3% der insgesamt geposteten Postings von Bots waren und nicht von User\*innen zeigt eine niedrige Interaktion der User\*innen mit der Plattform. Auch dass die Admins versucht haben, regelmäßig Themen und Kommentare zu posten hat nicht dazu beigetragen, die Interaktionen der regulären User\*innen zu erhöhen.

Tatsächlich dazu beigetragen, die Aktivität auf der Plattform zu erhöhen und die Registrierungen wieder mehr werden zu lassen, scheinen nur zwei bestimmte Interventionen zu haben. Die eine war der Primärversorgungskongress im Oktober 2020 und die um dieses Thema entstandenen Postings, die andere war ein Projekt im Kanal „Alternative Settings - Dorthin gehen, wo die Leute sind“, an dem einer der Admin-Accounts maßgeblich beteiligt war und für das zwischen Mai 2021 und August 2021 viele User\*innen auf die Plattform geholt wurden. Es zeigt sich somit aus den Daten, dass zielgerichtete Interventionen und konkrete Anweisungen, bei denen die User\*innen wissen, zu welchem Zweck sie in einen Kanal kommen und welche Aufgaben sie erfüllen sollen, dazu beitragen können, die Aktivität zu erhöhen und auch Austausch zu anderen Themen zu fördern. Die meisten der anderen Interventionsversuche, die unspezifisch an die Allgemeinheit gerichtet waren und die Möglichkeit zum Austausch eröffnen sollten, haben zu wenig bis gar keinen Reaktionen durch die User\*innen geführt.

## 4 Covid-Verlauf in Österreich

Nach der Analyse der User\*innen-Verhaltens auf der Plattform *connect-sozial.at* wird im folgenden Kapitel der Verlauf der Corona-Pandemie in Österreich betrachtet, um mögliche Parallelen oder Zusammenhänge zwischen dem Verlauf der Corona-Pandemie und den markanten Entwicklungen der User\*innen-Aktivität aus den vorher analysierten Daten zu identifizieren und sichtbar zu machen.

### 4.1 Die Anzahl der bestätigten Fälle von SARS-CoV2 in Österreich

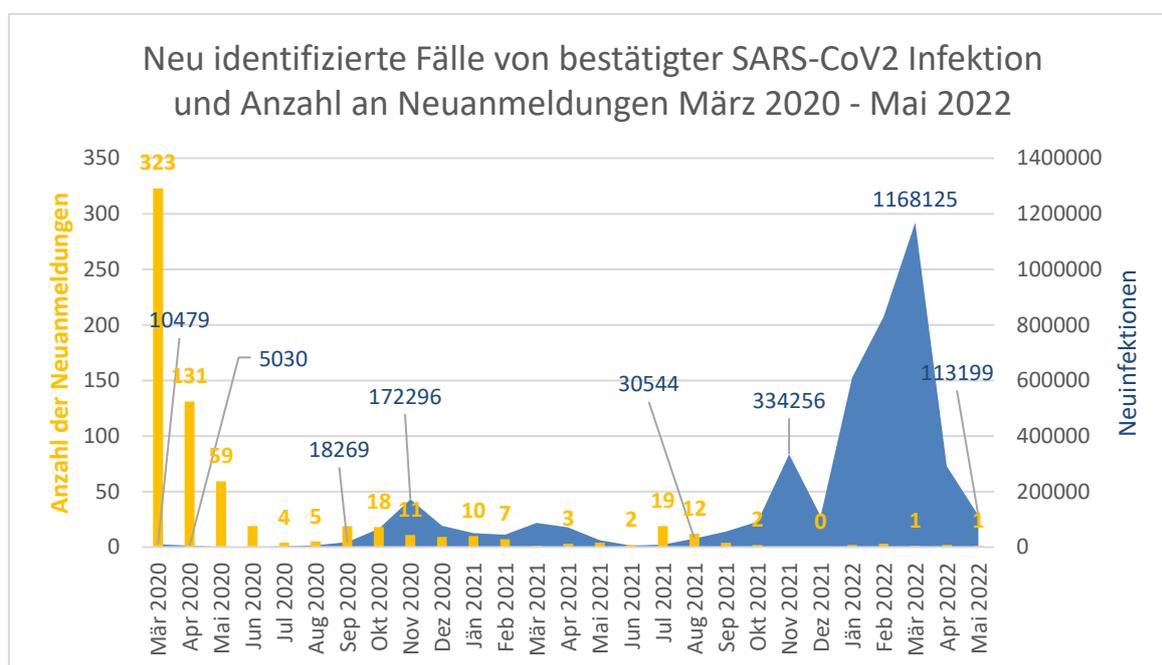


Abbildung 15 - Neu identifizierte Fälle von bestätigter SARS-CoV2 Neuinfektion und Anzahl an Neuanmeldungen auf *connect-sozial.at*

Quelle: AGES, posts.xml, eigene Darstellung

Abbildung 15 zeigt die Menge der Neuanmeldungen auf *connect-sozial.at* neben den bestätigten Infektionen mit Sars-CoV2 in Österreich. Auf den ersten Blick wird deutlich, dass die aktivste Phase von *connect-sozial.at* am Anfang der Corona-Pandemie auch gleichzeitig die Phase mit den niedrigsten bestätigten Infektionszahlen ist.

Zwischen März 2020 und Juni 2020 lagen die Infektionszahlen durchschnittlich bei 4443 Neuinfektionen pro Monat. Ab September 2020 begannen die Zahlen dann stark zu steigen und erreichten dann im November 2020 mit 172296 Neuinfektionen den Höhepunkt der Herbstwelle 2020. Zu dieser Zeit befanden sich die Neuanmeldungen auf einem Abwärtstrend, von 18 Neuanmeldungen im Oktober 2020, runter auf 11 im November, dann 9 im Dezember. Im Jänner stiegen die Neuanmeldungen wieder leicht auf 10, bevor sie im Februar 2021 auf 7 fielen und sich dann bis Juli 2021 nicht mehr über 5 bewegten.

Die Neuinfektionen fielen ebenfalls zwischen März 2021 und Juni 2021, die niedrigen Werte von 5721 im Juni 2021 und 9085 im Juli 2021 bildeten aber eine deutliche Ausnahme zwischen den sehr viel höheren Werten von 25055 im Mai 2021 und der zweiten Herbstwelle, die im August 2021 mit 30544 Neuinfektionen begann. Danach fielen die Neuinfektionen bis Mai 2022 nie wieder unter 30000 und erreichten im März 2022 mit 1168125 ihren absoluten Höhepunkt. Ab September 2021 zeigt sich auf Abbildung 15 die unterschiedliche Entwicklung zwischen Neuanmeldungen und Neuinfektionen also am deutlichsten. Während die Neuinfektionen richtig Fahrt aufgenommen haben und immer wieder neue Rekordwerte erreichten, verzeichnete *connect-sozial.at* in keinem einzigen Monat mehr als 5 Neuanmeldungen.

Obwohl es im Jahr 2020 Phasen gab, in denen die Infektionszahlen und die Anzahl der Neuanmeldungen beide gestiegen oder beide gefallen sind, waren die Entwicklungen ab Dezember 2020 durchwegs unterschiedlich. Das legt die Schlussfolgerung nahe, dass die Entwicklung der neu registrierten Infektionen mit Sars-CoV2 keinen oder keinen maßgeblichen Einfluss auf die Anzahl der Neuanmeldungen auf der Plattform *connect-sozial.at* hatten.

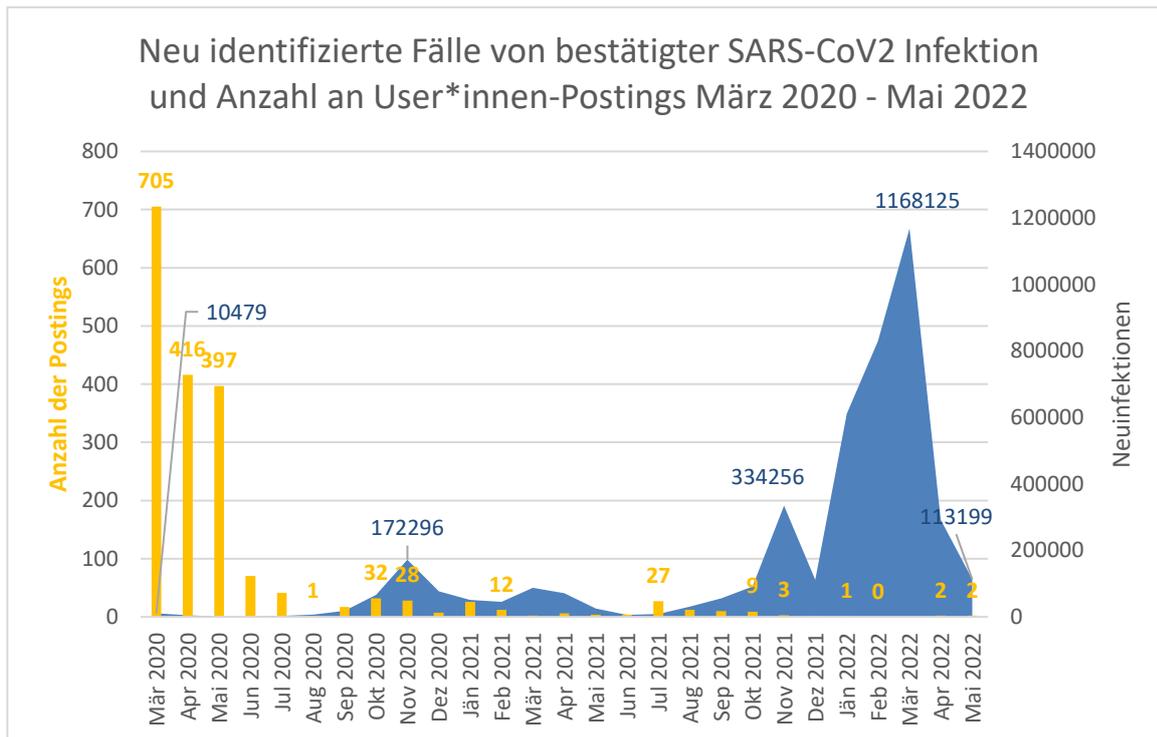


Abbildung 16 - Neu identifizierte Fälle von bestätigter SARS-CoV2 Neuinfektionen und Anzahl an User\*innen-Postings

Quelle: AGES, posts.xml, eigene Darstellung

Abbildung 16 zeigt die Menge der neu identifizierten Infektionen mit Sars-CoV2 und die Anzahl an User\*innen-Postings pro Monat im Zeitverlauf zwischen März 2020 und Mai 2022.

Ähnlich wie bei den Neuanmeldungen liegt auch bei den Postings der Höchststand im März 2020, als die Infektionszahlen noch vergleichsweise niedrig waren. Zwischen April und Juli blieben die Infektionszahlen weiterhin niedrig, während die Menge an Postings von Monat zu Monat immer stärker abnahm.

Ab August 2020 begannen die Infektionszahlen Fahrt aufzunehmen und erreichten dann im November die Spitze der ersten Herbstwelle mit 172296 registrierten Neuinfektionen. Von November 2020 bis Dezember 2020 fielen sowohl die Infektionszahlen als auch die Postings, aber danach entwickelten sich beide Werte fast durchgehend unterschiedlich.

Beispielsweise zwischen März 2021 und Juli 2021 stiegen die Postings pro Monat Schritt für Schritt von 2 im März bis 21 im Juli, während die Infektionszahlen von 87562 auf 9085 fielen. Nach Juli 2021 erholte sich die Menge an Postings pro Monat allerdings nicht mehr, sank zuerst auf 12 im August, dann 10 im September und 9 im Oktober. Danach erreichte die Menge an Postings pro Monat nie wieder einen Wert von mehr als 3. Im selben Zeitraum schossen die Neuinfektionen in die Höhe, erreichten zuerst einen neuen Rekordwert nach dem anderen und schließlich den bisherigen Peak im März 2022 von 1168125 Neuinfektionen. Danach fielen die Neuinfektionen zwar wieder, lagen mit 113139 im Mai 2022 aber immer noch sehr hoch, verglichen mit den Werten in den zwei Jahren davor, 10479 im März 2020 und 87562 im März 2021.

Da auch zwischen den Infektionszahlen und der Anzahl an Postings pro Monat kaum parallel laufende Entwicklungen zu erkennen sind, liegt auch hier die Schlussfolgerung nahe, dass das Steigen oder Fallen der registrierten Neuinfektionen mit Sars-CoV2 keinen oder keinen maßgeblichen Einfluss auf die Menge an Postings auf *connect-sozial.at* hat.

## 4.2 Lockdowns in Österreich

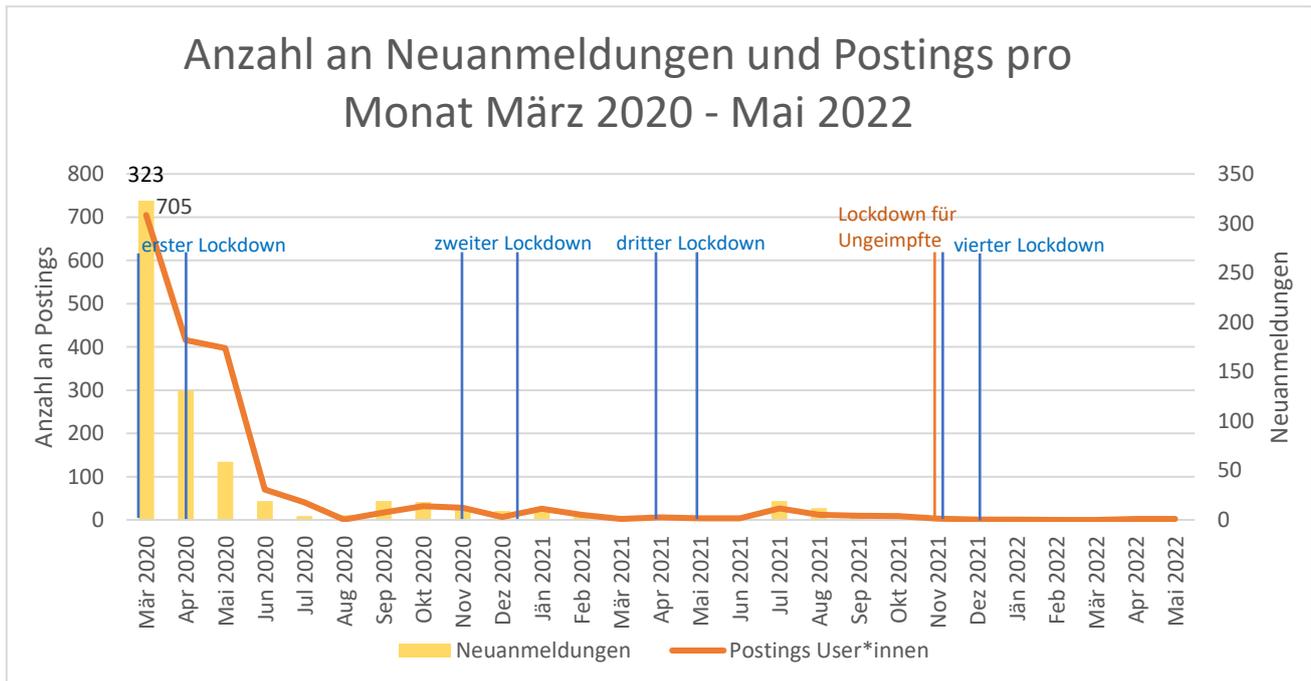


Abbildung 17 – Anzahl an Neuanmeldungen und Postings pro Monat inkl. Lockdowns

Quelle: AGES, posts.xml, users.xml, eigene Darstellung

Abbildung 17 zeigt noch einmal die Anzahl an Neuanmeldungen und die Menge an Postings pro Monat im Zeitraum März 2020 bis Mai 2022, diesmal aber inklusive der österreichischen Lockdowns.

Der erste Lockdown fand zwischen 13. März und 15. April 2020 statt, gleich am Beginn der Corona-Pandemie. Kurz nach Beginn des ersten Lockdowns ging die Plattform *connect-sozial.at* am 19. März 2020 offiziell online. Vom offiziellen Beginn der Plattform an bis zum Ende des ersten Lockdowns haben sich 411 User\*innen auf *connect-sozial.at* registriert und haben zusammen 863 Postings geschrieben. Die Zeit des ersten Lockdowns war damit auch die aktivste Phase für *connect-sozial.at*.

Im darauffolgenden Herbst fand der zweite Lockdown von 14. November bis 26. Dezember 2020 statt. Zwischen September 2020 und Jänner 2021 gab es wieder mehr Aktivität auf *connect-sozial.at* und in diese Zeitspanne fällt auch der zweite Lockdown. Mit 17 Neuanmeldungen und 30 Postings von User\*innen insgesamt während der Zeit des zweiten Lockdowns liegen die Werte allerdings deutlich unter den Werten des ersten Lockdowns und auch leicht unter den Werten von Oktober 2020 (mit 32 User\*innen-Postings und 18 Neuanmeldungen), dafür aber leicht über den Werten von Jänner 2021 (mit 26 User\*innen-Postings und 10 Neuanmeldungen).

Der dritte Lockdown, auch „Lockdown Ost“ genannt, war auf die östlichen Bundesländer Wien, Niederösterreich und Burgenland beschränkt (vgl. Parlament, 2021) und fand von 1. April bis 4. Mai 2021 statt. In dieser Zeit wurden auf *connect-sozial.at* 7 Postings geschrieben und 3 neue Accounts registriert. Da der „Lockdown Ost“ in die Phase März 2021 bis Juni 2021 hineinfiel, in der generell wenig Aktivität auf *connect-sozial.at* herrschte, sind diese niedrigen Werte nicht überraschend und passen zu den Monaten direkt vor und nach dem Lockdown,

März 2021 (2 Postings und 1 Neuanmeldung) und Juni 2021 (4 Postings und 2 Neuanmeldungen).

Der vierte österreichische Lockdown begann für alle ungeimpften Österreicher\*innen bereits am 15. November, für alle anderen am 23. November 2021 und dauerte bis zum 12. Dezember. Unabhängig davon, ob der 15. oder der 23. November 2021 als Beginn des vierten Lockdowns herangezogen wird, ändert sich nichts daran, dass während der gesamten Dauer des Lockdowns kein einziger Post geschrieben und kein einziger neuer Account auf *connect-sozial.at* erstellt wurde.

Die Daten legen nahe, dass weder die Ankündigung eines Lockdowns noch ein Lockdown selbst einen maßgeblichen Einfluss auf die Aktivität auf *connect-sozial.at* hat. Wäre das so, hätte es ein sich wiederholendes Muster oder eine leichte Steigerung der Aktivität bei jedem Lockdown geben müssen.

### 4.3 Zusammenfassung und Interpretation

Die Daten zeigen, dass die Entwicklung der neu registrierten Infektionen mit Sars-CoV2 keinen oder keinen maßgeblichen Einfluss auf die Anzahl der Neuanmeldungen und auch nicht auf die Anzahl der Postings auf der Plattform *connect-sozial.at* hatten. Das bedeutet, dass steigende Infektionszahlen die User\*innen nicht vermehrt dazu motiviert haben, *connect-sozial.at* zu besuchen oder zu nutzen.

Auch zwischen den Lockdowns und der Aktivität der User\*innen auf *connect-sozial.at* lässt sich kein eindeutiger Zusammenhang erkennen.

Da aber sowohl die Phasen der steigenden Infektionszahlen als auch die Lockdowns dazu geführt haben müssen, dass viele User\*innen auf digitale Plattformen und Tools zur Kommunikation zurückgreifen mussten, legt das die Schlussfolgerung nahe, dass *connect-sozial.at* nicht die Plattform der Wahl für viele User\*innen war.

## 5 Die Nutzung von *connect-sozial.at* aus User\*innen-Sicht

In diesem Kapitel wird der Fragebogen ausgewertet, um die Fragen zu beantworten, warum *connect-sozial.at* für viele User\*innen nicht die Plattform war, auf die sie zurückgegriffen haben und was bei potenziellen zukünftigen Plattformen oder ähnlichen Projekten besser gemacht werden könnte. Der Fragebogen wurde am 30. Juni 2022 ausgesickt und alle Antworten, die bis 20. August eingegangen sind, in der Auswertung berücksichtigt.

### 5.1 Fragebogendesign

Der Fragebogen „User\*innen-Aktivität und Erfahrungen mit Connect-sozial.at“ wurde über das Tool LimeSurvey erstellt und ausgesickt.

Er beinhaltete 12 Fragen, 8 Mehrfachauswahlen, eine Liste mit Optionsfeldern und 3 Matrixfragen mit Skalen. Bei manchen Fragen gab es optional auch Textfelder für Antworten, die in den vorgegebenen Möglichkeiten nicht enthalten waren. Bei jeder Frage gab es auch die Möglichkeit, keine Antwort zu geben.

## 5.2 Auswertung des Fragebogens

### 5.2.1 Die Erwartungen an *connect-sozial.at*

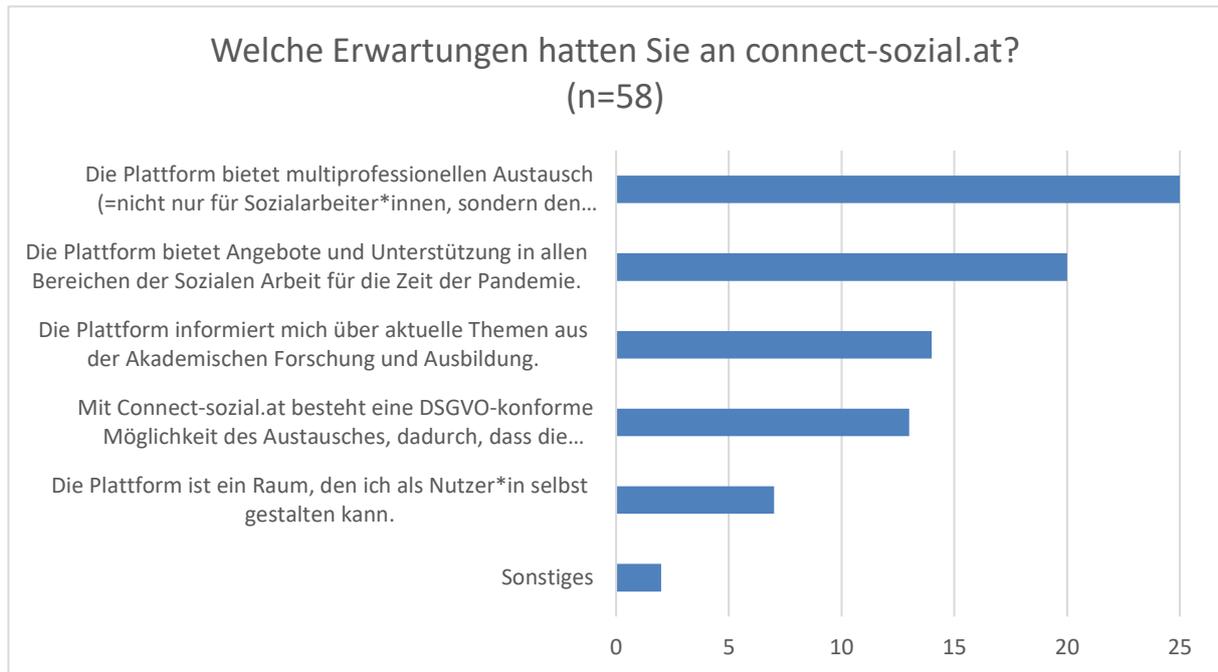


Abbildung 18 – Erwartungen an *connect-sozial.at*

Quelle: Fragebogen.xlsx, eigene Darstellung

Abbildung 18 zeigt die Antworten der Teilnehmer\*innen auf die Frage: „Welche Erwartungen hatten Sie an *connect-sozial.at*?“ Mehrfachantworten waren möglich und es gab am Ende ein Textfeld für sonstige Antworten.

30,9% der Teilnehmer\*innen gaben an, die Erwartung gehabt zu haben, dass die Plattform multiprofessionell wäre, also nicht nur für Sozialarbeiter\*innen, sondern generell für Mitarbeiter\*innen des Sozialbereichs. 24,7% hatten die Erwartung, über die Plattform Angebote und Unterstützung für die Zeit der Pandemie zu bekommen, 17,3% wollten über aktuelle Themen aus der Forschung und Ausbildung informiert werden. 16,1% der Teilnehmer\*innen hatten die Erwartung, mit *connect-sozial.at* eine DSGVO-konforme Möglichkeit des Austauschs zu haben.

Nur 8,6% der Teilnehmer\*innen erwarteten eine Plattform, bei deren Gestaltung sie sich aktiv einbringen konnten.

Zwei Teilnehmer\*innen entschieden sich dazu, noch das Textfeld zu nutzen. Eine\*r erwartete von *connect-sozial.at* „Kompensation von physischem Austausch und News“ und die andere Person einen „Ideensammler in der Pandemie“.

Wie gut diese Erwartungen erfüllt wurden, zeigt die folgende Abbildung 19.

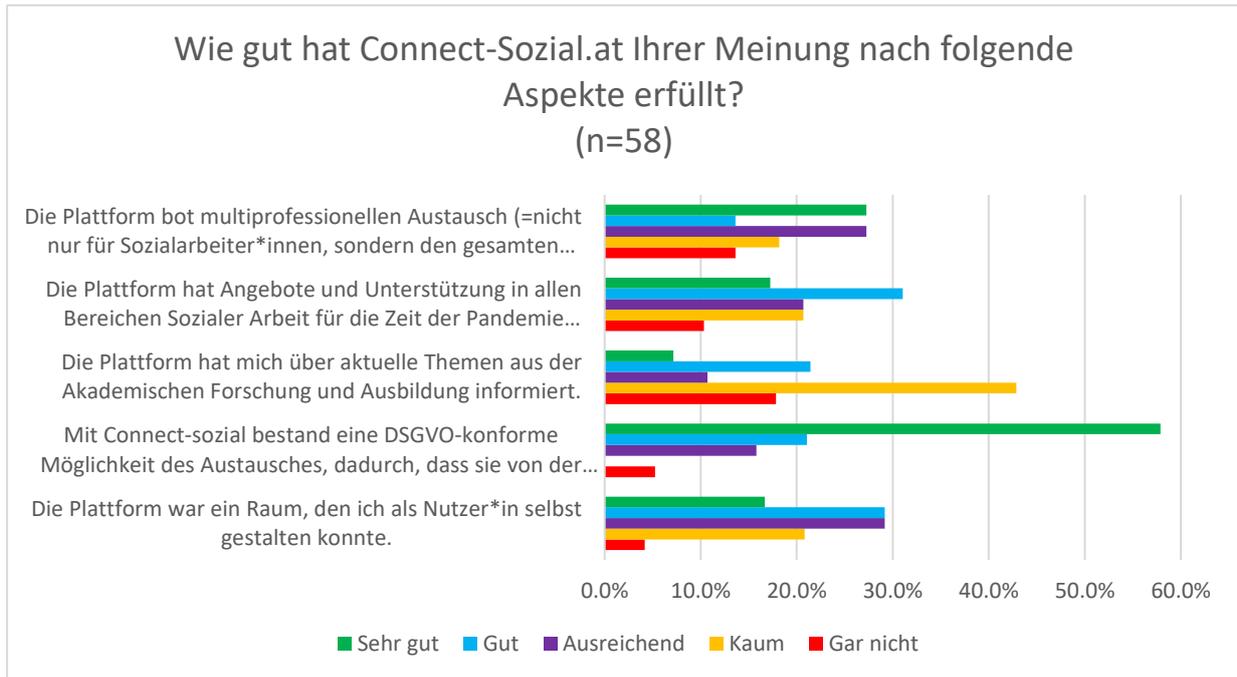


Abbildung 19 - Erfüllung der Erwartungen an connect-sozial.at

Quelle: Fragebogen.xlsx, eigene Darstellung

Abbildung 19 zeigt die Einschätzung der Teilnehmer\*innen, wie gut die in Abbildung 18 aufgezählten Erwartungen erfüllt wurden, in Prozent der gegebenen Antworten.

Die Plattform wurde als ausreichend multiprofessionell erlebt und die Tendenz der Antworten war sehr ausgeglichen. Es gab weder eine starke Tendenz ins Positive noch ins Negative. 27,3% der Teilnehmer\*innen gaben die Antwort „sehr gut“, 13,6% „gut“, 27,3% „ausreichend“, 18,2% „kaum“ und nur 13,6% gaben die Antwort „gar nicht“.

Die Frage, ob die Plattform Angebote und Unterstützung in allen Bereichen Sozialer Arbeit für die Zeit der Pandemie bieten konnte, wurde eher positiv beantwortet. 17,2% gaben die Antwort „sehr gut“, 31,0% gaben die Antwort „gut“, für 20,7% waren die Informationen „ausreichend“, ebenfalls 20,7% „kaum“ und nur 10,3% gar nicht. Damit war das eine Erwartung, die 24,7% hatten, und die gut oder zumindest ausreichend erfüllt wurde.

Eine klare Tendenz ins Negative zeigt sich hingegen bei der Frage nach Informationen über aktuelle Themen aus der Forschung und Ausbildung. Nur 7,1% fühlten sich sehr gut über diese Themen informiert, 21,4% gaben die Antwort „gut“, für 10,7% waren die Informationen „ausreichend“. Aber ganze 42,9% fühlten sich kaum über Forschung und Ausbildung informiert und 17,9% „gar nicht“. Für 17,3% der Teilnehmer\*innen, die die vorhergehende Frage über ihre Erwartungen an *connect-sozial.at* beantwortet haben, war das aber eine Erwartung, mit der sie die Plattform betreten haben. Hier wurde eine Erwartung nicht oder nicht ausreichend erfüllt.

Interessanterweise gaben 57,9% der Teilnehmer\*innen an, die Plattform hätte den Aspekt, DSGVO-konform zu sein, sehr gut erfüllt. Auch die anderen Antworten waren sehr positiv, 21,1% haben mit „gut“ geantwortet und für 15,8% war die DSGVO-Konformität zumindest „ausreichend“. Niemand gab die Antwort „kaum“ und nur eine einzelne Person gab die Antwort „gar nicht“. Bei 19 Antworten insgesamt auf diese Frage macht diese eine Antwort zwar immer noch 5,3% aus, aber die Tendenz ist eindeutig sehr positiv.

Die Einschätzung der Teilnehmer\*innen zu den Mitgestaltungsmöglichkeiten von *connect-sozial.at* sind ebenfalls eher ausgeglichen, ohne eine klare Tendenz ins Positive oder ins Negative. 16,7% fanden die Gestaltungsmöglichkeiten auf *connect-sozial.at* sehr gut, 29,2% gaben die Antwort „gut“, ebenfalls 29,2% fanden sie „ausreichend“, 20,8% der Teilnehmer\*innen fanden, dass *connect-sozial.at* ihnen kaum Möglichkeiten zur Mitgestaltung gab und 4,2% gab als Antwort sogar „gar nicht.“

## 5.2.2 Nutzung der Angebote auf *connect-sozial.at*

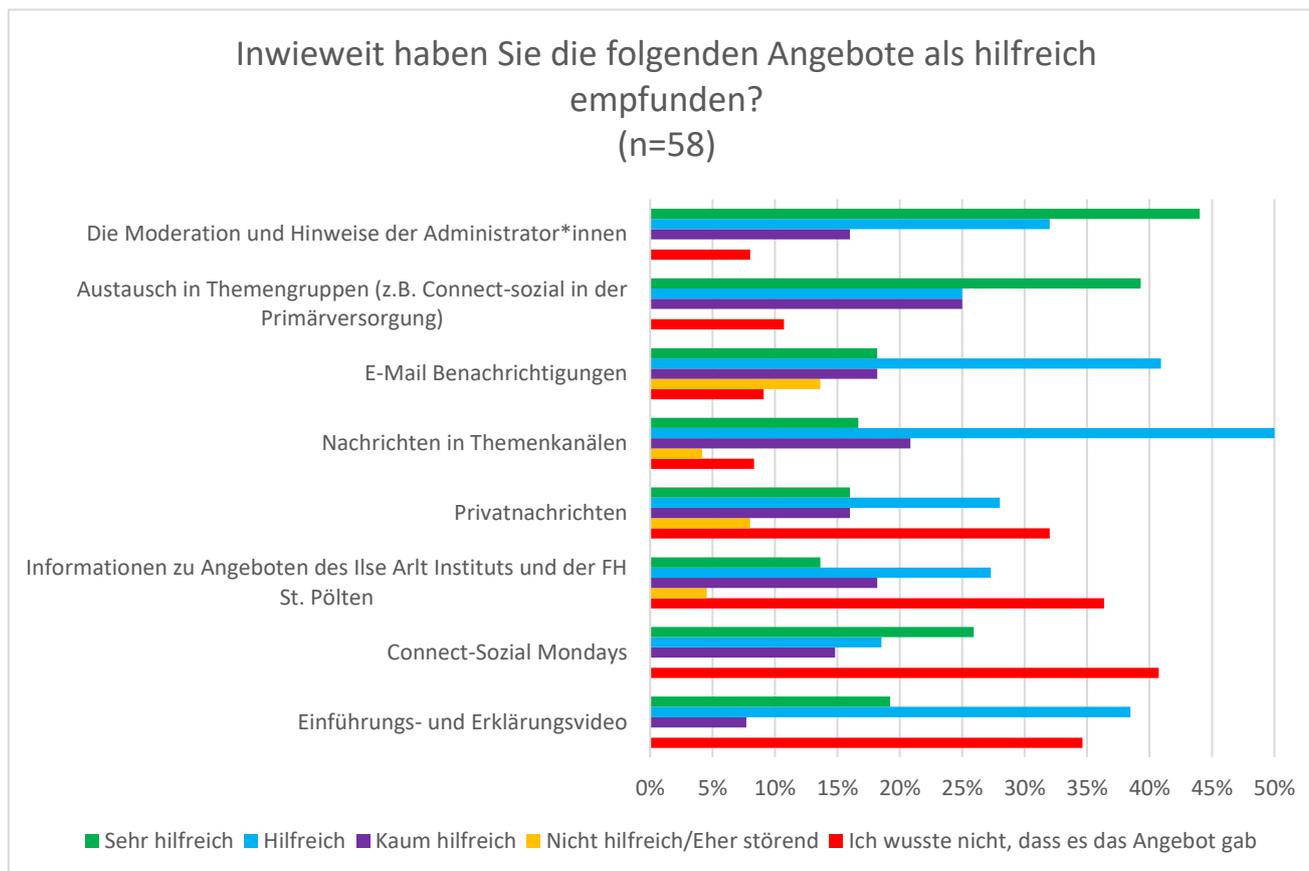


Abbildung 20 - Die Angebote auf *connect-sozial.at*

Quelle: Fragebogen.xlsx, eigene Darstellung

Abbildung 20 zeigt die Einschätzung der Teilnehmer\*innen, wie hilfreich sie die auf *connect-sozial.at* angebotenen Funktionen gefunden haben, in Prozent der gegebenen Antworten. Was sofort ins Auge sticht ist die Tatsache, dass der größte Anteil der Teilnehmer\*innen, die sich zu den Angeboten „Privatnachrichten“, „Informationen zu Angeboten des Ilse Arlt Instituts und der FH St. Pölten“, „Connect-Sozial Mondays“ und „Einführungs- und Erklärungsvideo“ geäußert haben, nicht wusste, dass es diese Angebote gab. 32,0% bei „Privatnachrichten“, 36,4% bei „Informationen zu Angeboten des Ilse Arlt Instituts und der FH St. Pölten“, 40,7% bei „Connect-Sozial Mondays“ und 34,6% bei der Frage nach dem „Einführungs- und Erklärungsvideo“.

Davon abgesehen sieht man auch eine sehr stark positive Tendenz. Jedes der Angebote wurde, wenn es der Person bekannt war, am häufigsten als „sehr hilfreich“ oder „hilfreich“ eingeschätzt. Die am hilfreichsten eingestufteten Angebote waren „die Moderation und Hinweise der Administrator\*innen“, die von 44,0% der Teilnehmer\*innen als „sehr hilfreich“ und von 32,0% als „hilfreich“ eingeschätzt wurden. Nur 16,0% fanden die Moderation „kaum hilfreich“ und keine einzige Person „nicht hilfreich/ störend“.

Auch der Austausch in den Themengruppen wurde besonders positiv bewertet. 39,3% haben diese Funktion als „sehr hilfreich“ bewertet, 25,0% als „hilfreich“, nur 25,0% als „kaum hilfreich“ und niemand als „nicht hilfreich/eher störend“.

Die Funktion mit der negativsten Bewertung waren die „Email-Benachrichtigungen“ mit 13,6%, die ihnen die Bewertung „nicht hilfreich/eher störend“ gaben, aber sogar hier überwiegen deutlich die positiven Bewertungen. 18,2% fanden die Funktion „Email-Benachrichtigungen“ sogar „sehr hilfreich“ und ganze 40,9% fanden sie „hilfreich“. Also sogar die höchste Negativbewertung wird durch eine noch höhere Positivbewertung ausgeglichen.

### 5.2.3 Die Nutzer\*innen-Freundlichkeit von *connect-sozial.at*

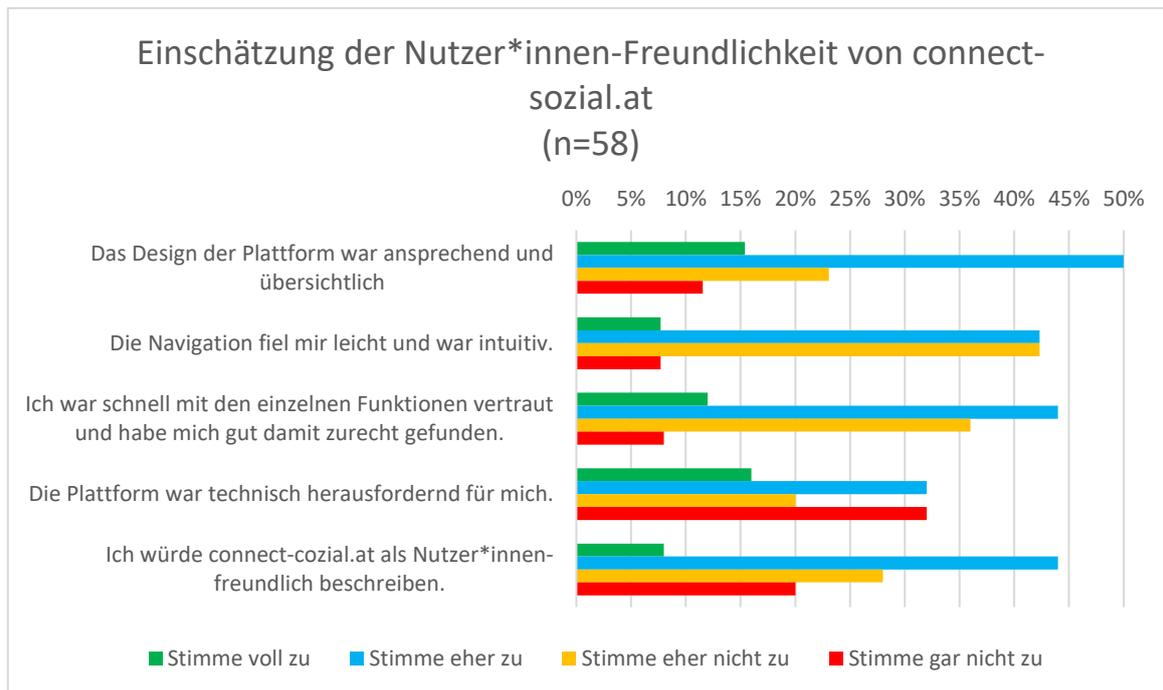


Abbildung 21 - Die Nutzer\*innen-Freundlichkeit von *connect-sozial.at*

Quelle: Fragebogen.xlsx, eigene Darstellung

Auch die Einschätzung der Nutzer\*innen-Freundlichkeit fällt überwiegend positiv aus. Der Aussage, dass das Design der Plattform ansprechend und übersichtlich war, wurde von 15,4% zugestimmt, und 50,0% stimmten der Aussage eher zu.

Auffällig ist, dass die Einschätzungen zur Leichtigkeit der Navigation exakt ausgeglichen sind. Jeweils 42,3% stimmten der Aussage eher zu und eher nicht zu und jeweils 7,7% stimmten der Aussage voll und gar nicht zu.

Ebenfalls auffällig ist die eher positive Tendenz zur Aussage „ich war schnell mit den einzelnen Funktionen vertraut und habe mich gut damit zurecht gefunden.“ 12,0% stimmten der Aussage voll zu, 44,0% stimmten eher zu, 36,0% stimmten eher nicht zu und 8,0% stimmten der Aussage gar nicht zu. Da in Abbildung 20 ersichtlich war, dass die Hälfte der auf *connect-sozial.at* angebotenen Funktionen von einem großen Teil der Teilnehmer\*innen gar nicht wahrgenommen wurden, kann die Aussage „ich war schnell mit den einzelnen Funktionen vertraut und habe mich gut damit zurecht gefunden“ und die positive Tendenz bei den Antworten so interpretiert werden, dass die Funktionen, die den Teilnehmer\*innen bekannt waren, für sie leicht zu bedienen waren.

Die Aussage „die Plattform war technisch herausfordernd für mich“ wurde sehr ausgeglichen beantwortet. 16,0% stimmten der Aussage voll zu, 32,0% stimmten der Aussage eher zu, 20,0% stimmten eher nicht zu und 32,0% stimmten gar nicht zu.

Die Antworten zur Aussage „Ich würde *connect-sozial.at* als Nutzer\*innen-freundlich beschreiben“ waren tendenziell eher positiv. 8,0% stimmten der Aussage voll zu und 44,0% stimmten der Aussage eher zu. Dem entgegen stehen 28,0%, die der Aussage eher nicht zustimmten und 20,0%, die der Aussage gar nicht zustimmten.

## 5.2.4 Nutzung digitaler Plattformen

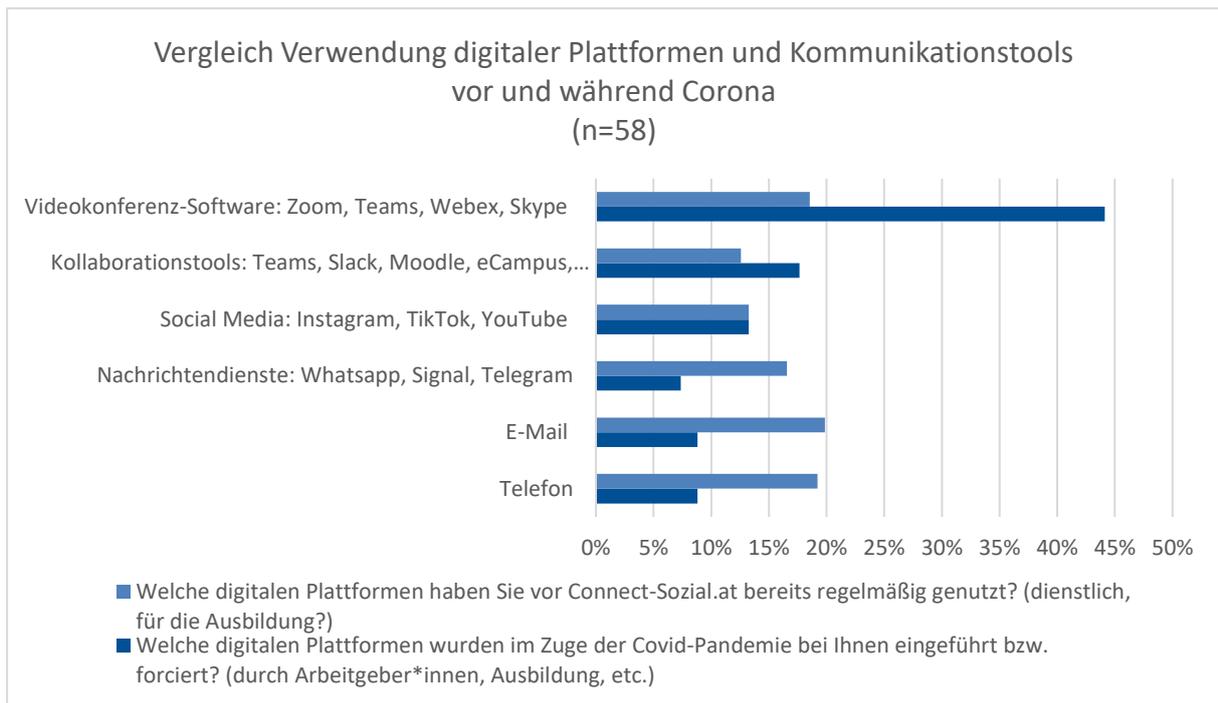


Abbildung 22 – Nutzung digitaler Plattformen

Quelle: Fragebogen.xlsx, eigene Darstellung

Abbildung 22 zeigt das Verhältnis zwischen den digitalen Tools und Plattformen, die vor der Corona-Pandemie bereits regelmäßig bei den Befragten in Verwendung waren und denen, die im Zuge der Pandemie eingeführt oder forciert wurden.

Gut erkennbar ist hier, dass vor allem unterschiedliche Videokonferenz-Tools während der Pandemie vermehrt zum Einsatz kamen. Während vor der Pandemie 18,5% der Teilnehmer\*innen Videokonferenz-Software benutzt haben, waren es während der Pandemie 44,1%.

Auch die Anzahl an Personen, die Online-Kollaborationstools verwendet haben, ist gestiegen. Vor der Pandemie haben 12,6% der Teilnehmer\*innen Kollaborationstools wie Teams, Slack, Moodle oder den eCampus regelmäßig verwendet, während der Pandemie stieg diese Zahl auf 17,7%.

Die Nutzung von Social Media Plattformen ist gleich geblieben, sowohl vor der Pandemie als auch währenddessen verwendeten 13,2% der Teilnehmer\*innen regelmäßig Social Media Plattformen wie Instagram oder TikTok.

Digitale Nachrichtendienste wie WhatsApp, Signal oder Telegram, Email und das Telefon waren bereits vor der Pandemie bei den Teilnehmer\*innen in Gebrauch und wurden nicht so oft in der Pandemie eingeführt oder forciert. 19,9% haben beispielsweise bereits vor der Pandemie regelmäßig Nachrichtendienste verwendet, bei 13,2% wurden diese während der Pandemie eingeführt oder vermehrt forciert.

Bei diesen Werten ist es wichtig zu beachten, dass die Frage, „Welche digitalen Plattformen haben Sie vor *connect-sozial.at* bereits regelmäßig genutzt“ 151 Mal beantwortet wurde (da Mehrfachauswahlen möglich waren), auf die zweite Frage „Welche digitalen Plattformen wurden im Zuge der Covid-Pandemie bei Ihnen eingeführt bzw. forciert? (durch

Arbeitgeber\*innen, Ausbildung, etc.)“ gab es insgesamt nur 68 Antworten. Entsprechend sind die Prozente, die jede einzelne Antwort ausmacht, auch sehr unterschiedlich.

Was Abbildung 22 und die darauf abgebildeten Daten deutlich machen, ist das bei einer Mehrheit der Teilnehmer\*innen Videokonferenz-Software und Kollaborationstools im Laufe der Pandemie in Verwendung waren, entweder, weil sie es vorher schon waren oder weil sie neu eingeführt wurden.

## 5.2.5 Beendigung der Nutzung von *connect-sozial.at*

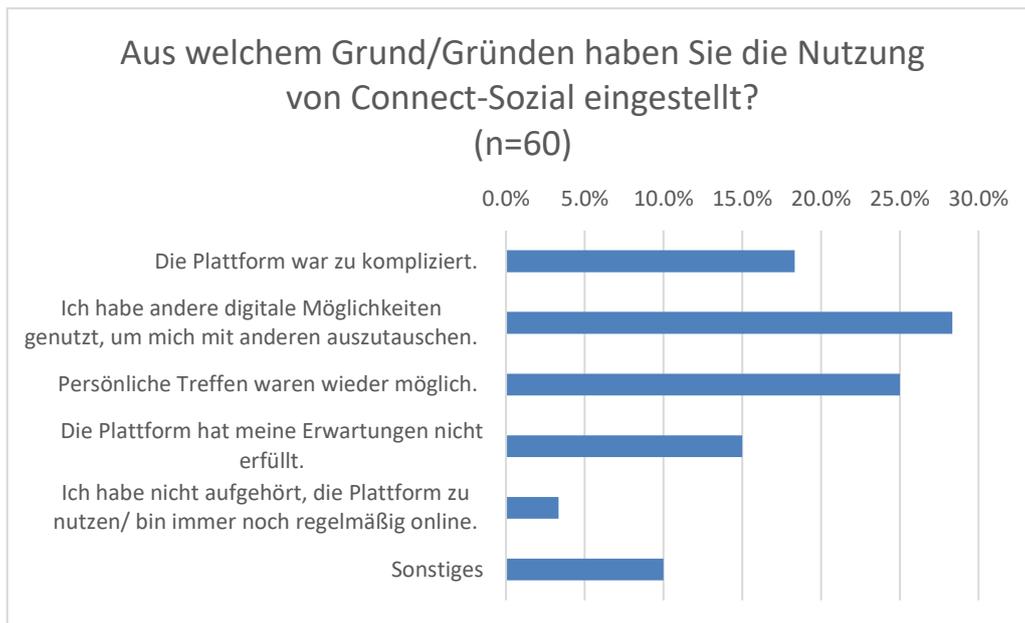


Abbildung 23 - Gründe für die Beendigung der Nutzung von *connect-sozial.at*

Quelle: Fragebogen.xlsx, eigene Darstellung

Abbildung 23 zeigt die Antworten auf die Frage „Aus welchem Grund/Gründen haben Sie die Nutzung von Connect-Sozial eingestellt?“

Was hier auf den ersten Blick deutlich wird, sind die beiden am häufigsten gegebenen Antworten. „Ich habe andere digitale Möglichkeiten genutzt, um mich mit anderen auszutauschen“ wurde von 28,3% der Teilnehmer\*innen als Antwort gegeben und „Persönliche Treffen waren wieder möglich“ von 25,0%. Die dritthäufigste Antwort war „die Plattform war zu kompliziert“ mit 18,3%.

Die Antworten, die im Textfeld „Sonstiges“ gegeben wurden, lassen sich unter 3 Kategorien zusammenfassen. „Projektende“ macht 3,3% der Antworten aus. „Die Plattform wurde für ein einrichtungsübergreifendes Projekt angelegt und genutzt, die Nutzung gegen Ende des Projekts eingestellt“ (anonyme\*r Teilnehmer\*in).

In die zweite Kategorie „fehlende Aktivität auf der Plattform“ fallen 3 der gegebenen Antworten, also 5,0%. „Hatte den Eindruck, dass die Plattform eingeschlafen ist“ (anonyme\*r Teilnehmer\*in) oder „Zu wenig Austausch“ (anonyme\*r Teilnehmer\*in).

Die dritte Kategorie „zu viel Online“ umfasst 1,7% der gegebenen Antworten. „es wurde zu viel (online-Overload)“ (anonyme\*r Teilnehmer\*in).

Zusammenfassend kann man also sagen, dass einerseits bevorzugt auf andere Austauschmöglichkeiten und Plattformen zurückgegriffen wurde, wenn die Notwendigkeit bestand, im Laufe der Zeit aber auch die Notwendigkeit weniger wurde und persönliche Treffen wieder vermehrt möglich waren.

### 5.3 Zusammenfassung und Interpretation

Die Frage nach den Erwartungen der Teilnehmer\*innen und wie gut die Plattform diese erfüllt hat zeigt einige Diskrepanzen zwischen dem Konzept von *connect-sozial.at* und der Erwartungshaltung, mit der die Menschen auf die Plattform gekommen sind.

Beispielsweise war die am häufigsten angegebene Erwartung „multiprofessioneller Austausch“ (für 30,9% der Teilnehmer\*innen) und diese Erwartung wurde auch für die meisten zufriedenstellend oder zumindest ausreichend erfüllt. Multiprofessionalität war aber nie das Ziel von *connect-sozial.at*. Die Plattform war explizit für die Soziale Arbeit gedacht:

„Zur Beteiligung eingeladen sind alle, die im Bereich Soziale Arbeit tätig sind, ausgebildete Sozialarbeiterinnen genauso wie Selbst- und Interessensvertreterinnen, Mitarbeiterinnen aus anderen Berufen/Disziplinen, Aktivistinnen, Freiwillige [...]“ (*connect-sozial.at*, 2020)

Auf der anderen Seite war es ein klares Ziel von *connect-sozial.at*, die User\*innen die Plattform füllen und mitgestalten zu lassen.

„Die Plattform wurde von Mitarbeiter\*innen am Department Soziales der FH St. Pölten initiiert und versteht sich als kollaboratives Tool. Was hier passiert und möglich wird, hängt von den Aktivitäten der Beteiligten ab.“ (*connect-sozial.at*, 2020) Die Teilnehmer\*innen wollten aber mehr Informationen „serviert“ bekommen und wenig selbst mitgestalten, wie sich in den Zahlen zur Erwartungshaltung über „Angebote und Unterstützung“, „Informationen aus der Forschung und Ausbildung“ oder „ein Raum, den ich selber mitgestalten kann“ zeigt. 24,7% der Teilnehmer\*innen wollten Angebote und Unterstützungen, 17,3% wollten Informationen bekommen, aber nur 8,6% wollten einen Raum, den sie selbst gestalten können. Da das Konzept von *connect-sozial.at* aber war, einen Raum zur Verfügung zu stellen, der von den User\*innen befüllt werden sollte, kam es hier wahrscheinlich zu enttäuschten Erwartungen, die auch die Interventionsversuche der Admins nicht mehr umkehren konnten.

Die Funktionen und Angebote, die *connect-sozial.at* zu bieten hatte, sind von den Teilnehmer\*innen durchwegs sehr positiv bewertet worden. Allerdings zeigt sich in den Daten auch, dass ein großer Teil der Teilnehmer\*innen über die Existenz von vielen Funktionen nicht Bescheid wusste. Hier gab es offensichtlich Probleme, sowohl im Design von *connect-sozial.at* als auch in der Kommunikation zwischen Admins und User\*innen. 34,6% gaben beispielsweise an, das „Einführungs- und Erklärungsvideo“ nicht zu kennen und 32,0% wussten nicht, dass es „Privatnachrichten“ gab. Wenn eine so basale Funktion wie Privatnachrichten zwischen User\*innen fast einem Drittel der Leute nicht bekannt ist, bedeutet das entweder, dass sich ein großer Teil der User\*innen kaum mit der Plattform auseinandergesetzt hat oder dass das Design der Plattform so unübersichtlich und kompliziert ist, dass es für die User\*innen schwer ist, die einzelnen Funktionen zu finden.

Da die Aussage „das Design der Plattform war ansprechend und übersichtlich“ von 65,4% der Teilnehmer\*innen zugestimmt oder eher zugestimmt wurde und die Aussage „die Plattform war technisch herausfordernd für mich“ ausgeglichen zwischen Zustimmung und Widerspruch beantwortet wurde, liegt die Schlussfolgerung nahe, dass die User\*innen sich nicht näher mit der Plattform auseinandergesetzt haben und deshalb nichts von den Angeboten und Funktionen wussten.

## 6 Schlussfolgerungen

Die Ergebnisse aus der Auswertung der Zahl der Neuanmeldung und Postings zeigte, dass *connect-sozial.at* einen guten Start hatte. In einer Zeit, in der gerade das erste Mal Lockdown herrschte und viele Menschen plötzlich und unvorbereitet vor der Herausforderung standen, von persönlichen Kontakten auf digitale umsteigen zu müssen, sowohl privat als auch dienstlich im Umgang mit Kolleg\*innen und Klient\*innen. Das Interesse an *connect-sozial.at* war da. Das zeigt sich an den vielen Neuanmeldungen und Postings in den ersten vier Monaten. Viele Menschen kamen auf die Plattform, aber nur ein Bruchteil davon blieb langfristig.

Die Daten zeigen sehr eindeutig, dass weder die Entwicklung der registrierten Neuinfektionen mit Sars-CoV2 noch die Lockdowns in Österreich einen maßgeblichen Einfluss auf die Aktivität auf *connect-sozial.at* hatten. Die Plattform hatte zwar ihre aktivste Phase während des ersten Lockdowns in Österreich, aber die weitere Entwicklung der Neuanmeldungen und Postings war eindeutig unabhängig von den dazwischen stattfindenden Lockdowns.

Die meisten Interventionsversuche der Admins hatten ebenfalls keinen Einfluss auf die Aktivität. Von den Admins wurde immer wieder versucht, Themen und Anregungen in unterschiedlichen Kanälen einzubringen, um den Austausch unter den User\*innen wieder anzuregen, aber das führte fast immer zu keinen oder nur einzelnen Reaktionen. Die Ausnahmen bilden hier der Primärversorgungskongress im Oktober 2020 und das Projekt im Kanal „Alternative Settings - Dorthin gehen, wo die Leute sind“, an dem Admin M. maßgeblich beteiligt war. Beide Interventionen haben gezielt User\*innen auf die Plattform geholt und zu regem, themengebundenem Austausch geführt, der in weiterer Folge auch andere Unterhaltungen und Aktivitäten angeregt hat. Ein Thema oder ein Projekt zu haben, für das die User\*innen gezielt auf die Plattform geholt wurden, also für ein bestimmtes, festgelegtes Ziel, bei dem von Anfang an die Erwartungshaltung klar war, scheint die einzige Art der Intervention gewesen zu sein, die tatsächlich die Aktivität wieder angeregt hat.

Zwei Faktoren haben sich im Laufe der Analyse deutlich dargestellt, die einen negativen Einfluss auf die Aktivität auf *connect-sozial.at* hatten. Der eine Faktor war der Verlauf der Pandemie. Am Anfang der Pandemie, vor allem während des ersten Lockdowns und während der ersten paar Monate von *connect-sozial.at*, waren die Regelungen bezüglich persönlicher Kontakte sehr strikt. Im Laufe der Zeit wurden diese Regelungen gelockert. Statt eines strikten Verbots von persönlichen Kontakten kamen Auflagen, unter denen Kontakte doch wieder möglich waren, zum Beispiel nur mit Maske oder nur mit Sicherheitsabstand. Ein Ausweichen auf digitale Plattformen war also schon ab dem Sommer 2020, als die Maßnahmen schon leicht gelockert wurden, in vielen Fällen und für viele Sozialarbeiter\*innen nicht mehr so dringend notwendig wie noch im März 2020.

Wenn aber auf digitale Plattformen zurückgegriffen werden musste, dann bevorzugt auf andere. Der zweite Faktor, der einen negativen Einfluss auf die Aktivität auf *connect-sozial.at* hatte, war das Aufkommen von anderen digitalen Tools und Plattformen. Am Anfang der Pandemie gab es keine etablierten digitalen Alternativen zum interprofessionellen Austausch, deshalb wurde vermehrt auf *connect-sozial.at* als Plattform von der FH St. Pölten zurückgegriffen. Im Laufe der Zeit wurden von den Dienstgeber\*innen und Ausbildungsstätten

aber vermehrt auf andere Plattformen und Tools zurückgegriffen, die dann auch von den User\*innen auf *connect-sozial.at* bevorzugt zum interprofessionellen Austausch herangezogen wurden.

Warum die User\*innen bevorzugt auf andere Tools wie Zoom oder Teams zurückgegriffen haben und nicht auf *connect-sozial.at* geht nicht aus den Daten hervor. Was sich aber in der Auswertung des Fragebogens gezeigt hat, ist dass *connect-sozial.at* als wenig übersichtliche Plattform erlebt wurde, sowohl was das Finden von Funktionen angeht als auch das Finden von Informationen. Zwischen einer unverhältnismäßig großen Menge an Bot-Postings wurden Informationen und potenziell interessante Themen oft gar nicht wahrgenommen. Auch hatten die User\*innen Erwartungen an die Plattform, die nicht erfüllt wurden. Viele User\*innen kamen mit der Erwartung an, in *connect-sozial.at* eine Plattform zu haben, auf der sie vielfältige Informationen zu sozialarbeiterischen Herausforderungen während der Pandemie bekommen und sich multiprofessionell über diese austauschen würden. Das Konzept von *connect-sozial.at* war aber als selbst zu gestaltender Raum für Personen aus der Sozialen Arbeit gedacht. Damit haben viele User\*innen auf *connect-sozial.at* nicht das gefunden, was sie gesucht haben, und sind wieder zu anderen Plattformen abgewandert, die sie so oder so für Arbeit oder Ausbildung verwenden mussten und die großteils dieselben oder mehr Funktionen erfüllten, die auch *connect-sozial.at* hatte.

Abschließend kann also gesagt werden, dass *connect-sozial.at* am besten als zweckgebundene Plattform für bestimmte Projekte oder festgelegte Veranstaltungen funktioniert hat. Da haben die Erwartungen der User\*innen dann auch zur Realität gepasst und die Funktionen, die *connect-sozial.at* erfüllen sollte, waren klar. Für die Zukunft wäre es also gut, an diesem Ansatz weiterzumachen, frei nach dem Motto:

„Wer den Zweck will, will auch die Mittel“ (Horaz, 1863).

So hätte *connect-sozial.at* eine Nische ausfüllen können, die sonst nicht abgedeckt war. Vor allem, wenn die Plattform gezielt auf die einzelnen Projekte und Veranstaltungen zugeschnitten und angepasst worden wäre, um deren individuelle Anforderungen zu erfüllen.

Folgende Empfehlungen lassen sich demnach für künftige Plattformen festhalten:

- Das Design sollte einfach gehalten und übersichtlich sein. Die wichtigsten Funktionen sollten auf den ersten Blick zu finden sein, ohne die User\*innen suchen lassen zu müssen. Eine erste Einschulung sollte automatisch als Pop-Up Fenster erscheinen, wenn sich die User\*innen das erste Mal anmelden, um sicherzustellen, dass alle Zugang zu einem Überblick über die Funktionen und den Aufbau der Plattform haben, den sie nicht suchen müssen.
- Die Plattform sollte zugänglich sein, also offen für alle Personen, niederschwellig und kostenlos. Das ermöglicht ganzheitlicheren Austausch und mehrperspektivische Sicht auf Problemstellungen.
- Es sollte Moderator\*innen aus der Community geben, die passend zu den Themen Inputs einbringen und bei Fragen oder Unklarheiten bezüglich der Bedienung der Plattform helfen können.
- Eine Begrenzung auf einzelne, festgelegte Themengruppen mit einer überschaubaren Menge an spezialisierten Kanälen funktioniert besser als breit gefächerte, allgemeine Themenübersichten und der Versuch, alle Teilbereiche der Sozialen Arbeit gleichzeitig

anzusprechen und alles so allgemein zu halten, dass sich niemand mehr von den Inhalten speziell angesprochen fühlt.

## 6.1 Limitationen und Ausblick

Die zentralen Limitationen dieser Arbeit ergeben sich einerseits aus der quantitativen Natur der Untersuchung als auch aus der Tatsache, dass insgesamt nur 56 von 674 registrierten User\*innen den ausgeschickten Fragebogen beantwortet haben, und nicht alle davon vollständig. Daher leidet die Generalisierbarkeit der Daten, da die Erfahrungen von 8,3% der registrierten User\*innen mit *connect-sozial.at* nicht für die Gesamtheit sprechen. Es wurde außerdem bei jeder Frage die Möglichkeit offen gelassen, keine Antwort zu geben.

Meine Analyse konzentriert sich außerdem rein auf die vorliegenden Daten, ohne mögliche Einflüsse durch Drittvariablen miteinzubeziehen.

Auf Grundlage der Forschungsergebnisse lassen sich folgende weiterführenden Fragestellungen festlegen:

- Wie gut wären einzelne Organisationen und Einrichtungen auf einen erneuten harten Lockdown vorbereitet, wo face-to-face Begegnungen mit Klient\*innen wieder nicht möglich wären? Gibt es für diesen Fall flächendeckend etablierte digitale Plattformen, Tools oder Programme, auf die zurückgegriffen werden könnte?
- Wie müsste eine digitale Plattform aussehen, die sich nicht nur an Mitarbeiter\*innen in der Sozialen Arbeit richtet, sondern auch Klient\*innen mit einbezieht?

## 7 Literaturverzeichnis

AGES, 2022. *AGES - Über uns*. [Online]

Available at: <https://www.ages.at/ages/ueber-uns>

[Zugriff am 25. August 2022].

AGES, 2022. *AGES Dashboard COVID19 - Datenstand des Epidemiologischen Meldesystems*. [Online]

Available at: <https://covid19-dashboard.ages.at/>

[Zugriff am 12 Juni 2022].

connect-sozial.at, 2020. *Connect-sozial.at - Startseite*. [Online]

Available at: <https://connect-sozial.at/default/channels/connect-sozial-startseite>

[Zugriff am 23 Mai 2022].

Döring, N. & Bortz, J., 2016. *Forschungsmethoden und Evaluation in den Sozial- und Humanwissenschaften*. 5. Auflage Hrsg. Berlin Heidelberg: Springer-Verlag.

Evans, Michael (2018): *Wozu Digitalisierung in der sozialen Dienstleistungsarbeit? Suchfelder für die digitale Dividende und Haltungsfelder betrieblicher Gestaltung*. In: Stadler, Wolfgang (Hrsg.): Mehr als Algorithmen. Digitalisierung in Gesellschaft und Sozialer Arbeit. Beltz Juventa Verlag. 66-74.

Flick, Uwe (2009): *Sozialforschung. Methoden und Anwendungen. Ein Überblick für die BAStudiengänge*. Rowohlt. Reinbek bei Hamburg

Hoenig, Ragnar & Kuleßa, Peter (2018): *Mehr als Algorithmen, Digitalisierung in Gesellschaft und Sozialer Arbeit*. Zum Sonderband 2018. In: Stadler, Wolfgang (Hrsg.): Mehr als Algorithmen. Digitalisierung in Gesellschaft und Sozialer Arbeit. Beltz Juventa Verlag. 4-8.

Horaz, 1863. *Epistulae*. In: F. S. Feldbausch, Hrsg. *Die Episteln des Horatius Flaccus*. 1. Auflage Hrsg. Leipzig: Winter Verlag, p. 171.

Klein, Alexandra (2007): ‚Soziales Kapital Online‘, *Soziale Unterstützung im Internet. Eine Rekonstruktion virtualisierter Formen sozialer Ungleichheit*. Dissertation. Fakultät für Pädagogik der Universität Bielefeld.

[https://www.sainetz.at/dokumente/diplomarbeiten/Soziales\\_Kapital\\_Online.pdf](https://www.sainetz.at/dokumente/diplomarbeiten/Soziales_Kapital_Online.pdf) [20.04.2020]

Kutscher, Nadia (2018): *Soziale Arbeit und Digitalisierung*. In: Otto, Hans-Uwe / Thiersch, Hans / Treptow, Rainer / Ziegler, Holger (Hrsg.): *Handbuch Soziale Arbeit*, 6. Auflage, Reinhardt Verlag. 1430-1440

Kutscher, Nadia; Ley, Thomas; Seelmeyer, Udo (2015): *Mediatisierung (in) der Sozialen Arbeit*. Reihe Grundlagen der Sozialen Arbeit, Bd. 38. Baltmannsweiler: Schneider.

Kutcher, Nadia & Seelmeyer, Udo (2021): *Zum Digitalisierungsdiskurs in der Sozialen Arbeit: Befunde – Fragen – Perspektiven*. In: Wunder, Maik (2021) Digitalisierung und Soziale Arbeit - Transformationen und Herausforderungen. Bad Heilbrunn, Julius Klinkhardt Verlag

Lippe, F. & Reicher, F. (2019): *Jamal- Al Khatib – Mein Weg! Online- Campaigning als Methode der Politischen Bildung*, e-beratungsjournal.net, 15. Jg, Heft 1 Art. 4

Lippe, F. & Reicher, F. (2020): *Jamal al-Khatib – Mein Weg! Pädagogische Ansätze, Konzepte und Überlegungen zu Staffel 2* In: Lippe et al.(2020): Pädagogisches Paket #2, Turn- Verein für Gewalt und Extremismusprävention, Wien, 8-16

o. Verf. 2, 2022. *ITservice24 Lexikon - Administrator*. [Online]  
Available at: <https://www.it-service24.com/lexikon/a/administrator/>  
[Zugriff am 20 August 2022].

o. Verf., 2022. *ITservice24 Lexikon - Account*. [Online]  
Available at: <https://www.it-service24.com/lexikon/a/account/>  
[Zugriff am 20 August 2022].

Onnen, C. et al., 2022. *Sozialwissenschaften und Berufspraxis - Organisationen in Zeiten der Digitalisierung*. 1. Auflage Hrsg. Wiesbaden: Springer VS.

Parlament, 2021. *Das österreichische Parlament - Lockdown in der Ostregion Österreichs*. [Online]  
Available at: <https://www.parlament.gv.at/PAKT/AKT/ES/J2021/088Lockdown-Ost.shtml>  
[Zugriff am 22 August 2022].

Sagebiel, J. & Hill, B., 2019. Digitalisierung und ihre Bewältigungsanforderungen. *Sozialmagazin*, März, p. 10.

SEO Analyse, 2022. *SEO Analyse Lexikon - Benutzer*. [Online]  
Available at: <https://www.seo-analyse.com/seo-lexikon/b/benutzer/>  
[Zugriff am 23. August 2022].

Wikipedia 2, 2022. *Wikipedia - Bot*. [Online]  
Available at: [https://de.wikipedia.org/wiki/Bot#Social\\_Bots:\\_Funktion\\_in\\_sozialen\\_Medien](https://de.wikipedia.org/wiki/Bot#Social_Bots:_Funktion_in_sozialen_Medien)  
[Zugriff am 21 August 2022].

Wikipedia, 2022. *COVID-19-Pandemie in Österreich*. [Online]  
Available at: [https://de.wikipedia.org/wiki/COVID-19-Pandemie\\_in\\_%C3%96sterreich#:~:text=Mitte%20Oktober%20gab%20es%20t%C3%A4glic](https://de.wikipedia.org/wiki/COVID-19-Pandemie_in_%C3%96sterreich#:~:text=Mitte%20Oktober%20gab%20es%20t%C3%A4glic)

h,dem%201.%20Februar%202022%20an.  
[Zugriff am 28 Juli 2022].

Witzel, Marc (2018): Haltung *bewahren – Anforderungen an Fachkräfte im Kontext von Digitalisierung*. In: Stadler, Wolfgang (Hrsg.): Mehr als Algorithmen. Digitalisierung in Gesellschaft und Sozialer Arbeit. Beltz Juventa Verlag. 88-95

Zorn, I. et al., 2020. *Handbuch Soziale Arbeit und Digitalisierung*. 1. Auflage Hrsg. Weinheim: Beltz Juventa.

## 8 Daten

D1, Datensatz 1, activity.xml, erstellt von Florian Zahorka, BA MA am 23. Mai 2022, Datenbank-Export von connect-sozial.at

D2, Datensatz 2, kanäle.xml, erstellt von Florian Zahorka, BA MA am 23. Mai 2022, Datenbank-Export von connect-sozial.at

D3, Datensatz 3, posts.xml, erstellt von Florian Zahorka, BA MA am 23. Mai 2022, Datenbank-Export von connect-sozial.at

D4, Datensatz 4, users.xml, erstellt von Florian Zahorka, BA MA am 23. Mai 2022, Datenbank-Export von connect-sozial.at

D5, Datensatz 5, AGES Dashboard COVID19 - Datenstand des Epidemiologischen Meldesystems, erstellt von AGES, zugegriffen und abgespeichert am 12. Juni 2022

D6, Datensatz 6, Fragebogen.xlsx, erstellt von Christiane Hora am 20. August 2022, Export der Antworten auf den Fragebogen „User\*innen-Aktivität und Erfahrungen mit Connect-sozial.at (ID 386573)“ über Lime Survey

## 9 Anhang

### 9.1 Abbildungen

Abbildung 1 – allgemeine Informationen über connect-sozial.at .....	12
Abbildung 2 - Neuanmeldungen von User*innen auf connect-sozial.at von März 2020 bis Mai 2022 .....	13
Abbildung 3 - Anzahl der Postings pro Monat von März 2020 bis Mai 2022.....	15

Abbildung 4 - Anzahl der User*innen-Postings pro Monat von März 2020 bis Mai 2022 .....	17
Abbildung 5 - Anzahl der User*innen-Postings pro Monat von Juni 2020 bis Mai 2022 .....	18
Abbildung 6 - Mengenverteilung der Postings nach Poster*innen.....	20
Abbildung 7 – Posting von Admin M. vom 20. September 2020 .....	21
Abbildung 8 - Posting von Admin M. vom 14. September 2021 .....	22
Abbildung 9 – Prozentsatz an User*innen mit bestimmten Zeitintervallen zwischen Registrierung und letzter Aktivität .....	23
Abbildung 10 – Übersicht über die Kanäle auf connect-sozial.at .....	25
Abbildung 11 - Kanäle mit den meisten Postings gesamt März 2020 bis Mai 2022.....	26
Abbildung 12 – Kanäle mit den meisten Postings von User*innen gesamt März 2020 bis Mai 2022 .....	27
Abbildung 13 - Anzahl an User*innen-Postings pro Kanal von März 2020 bis Mai 2022 .....	28
Abbildung 14 – Menge an Postings im Kanal „Bereich_Primaerversorgung“ von März 2020 bis Mai 2022.....	29
Abbildung 15 - Neu identifizierte Fälle von bestätigter SARS-CoV2 Neuinfektion und Anzahl an Neuanmeldungen auf connect-sozial.at.....	31
Abbildung 16 - Neu identifizierte Fälle von bestätigter SARS-CoV2 Neuinfektionen und Anzahl an User*innen-Postings .....	33
Abbildung 17 – Anzahl an Neuanmeldungen und Postings pro Monat inkl. Lockdowns.....	35
Abbildung 18 – Erwartungen an connect-sozial.at.....	38
Abbildung 19 - Erfüllung der Erwartungen an connect-sozial.at.....	39
Abbildung 20 - Die Angebote auf connect-sozial.at .....	41
Abbildung 21 - Die Nutzer*innen-Freundlichkeit von connect-sozial.at .....	43
Abbildung 22 – Nutzung digitaler Plattformen.....	44
Abbildung 23 - Gründe für die Beendigung der Nutzung von connect-sozial.at .....	46

## 9.2 Abkürzungsverzeichnis

AGES	Österreichische Agentur für Gesundheit und Ernährungssicherheit GmbH
Admin	Administrator*in
DSGVO	Datenschutzgrundverordnung
OGSA	österreichische Gesellschaft für Soziale Arbeit

## 9.3 Fragebogen

### 9.3.1 User\*innen-Aktivität und Erfahrungen mit Connect-sozial.at

#### 9.3.1.1 Begrüßung

Der folgende Fragebogen dient der Erhebung von Daten über die Inanspruchnahme der Internet-Plattform Connect-sozial.at.

Das Ausfüllen dieses Fragebogens nimmt ungefähr 5 -10 Minuten in Anspruch.

Ich untersuche im Zuge meiner Bachelor-Arbeit für mein Studium der Sozialen Arbeit an der FH St. Pölten die User\*innen-Aktivität auf Connect-sozial.at und versuche Faktoren zu identifizieren, die einen Einfluss darauf hatten. Deshalb interessieren mich Erfahrungen mit der Plattform aus der Perspektive der User\*innen, auch im Hinblick darauf, was bei zukünftigen Plattformen besser gemacht werden kann.

Die Informationen der Umfrage werden ausschließlich für wissenschaftliche Zwecke genutzt. Die Umfrage wird anonymisiert erhoben, alle Daten werden im Sinne der Datenschutz-Grundverordnung vertraulich behandelt und nicht an Dritte weitergegeben. Forschungsbezogene Erkenntnisse werden ausschließlich in anonymisierter und zusammengeführter Form in Veröffentlichungen verwendet, sodass keine Rückschlüsse auf einzelne Personen und Institutionen möglich sind.

Die Teilnahme an der Befragung ist freiwillig. Mit dem Absenden dieses Fragebogens stimmen Sie einer Auswertung der Ergebnisse und Publikationen für rein wissenschaftliche Zwecke zu. Vielen Dank im Voraus für das Ausfüllen dieses Fragebogens!

Sollten Sie noch Fragen oder Bedenken haben, können Sie sich gerne per E-Mail unter [so181348@fhstp.ac.at](mailto:so181348@fhstp.ac.at) an mich wenden.

In dieser Umfrage sind 12 Fragen enthalten.

### 9.3.1.2 Das Angebot Connect-Sozial

#### 9.3.1.2.1 Wie haben Sie von Connect-sozial.at erfahren?

Bitte wählen Sie alle zutreffenden Antworten aus:

- Über Kolleg\*innen oder meine Arbeitsstelle
- Über Bekannte
- Über offizielle Kanäle der FH St. Pölten
- Über andere Kanäle im Internet (Facebook etc.)

#### 9.3.1.2.2 Welche Erwartungen hatten Sie an Connect-sozial.at?

Bitte wählen Sie alle zutreffenden Antworten aus:

- Die Plattform informiert mich über aktuelle Themen aus der Akademischen Forschung und Ausbildung.
- Die Plattform bietet Angebote und Unterstützung in allen Bereichen der Sozialen Arbeit für die Zeit der Pandemie.
- Die Plattform ist ein Raum, den ich als Nutzer\*in selbst gestalten kann.
- Die Plattform bietet multiprofessionellen Austausch (=nicht nur für Sozialarbeiter\*innen, sondern den gesamten Sozialbereich) über Themenbereiche und Problemlagen.
- Mit Connect-sozial.at besteht eine DSGVO-konforme Möglichkeit des Austausches, dadurch, dass die Plattform von der Fachhochschule St. Pölten betrieben wird.
- Andere:

### 9.3.1.3 Erfahrungen mit Connect-Sozial

#### 9.3.1.3.1 Wie gut hat Connect-Sozial.at Ihrer Meinung nach folgende Aspekte erfüllt?

Bitte wählen Sie die zutreffende Antwort für jeden Punkt aus:

Sehr gut      Gut      Ausreichend      Kaum      Gar nicht

- Die Plattform hat mich über aktuelle Themen aus der Akademischen Forschung und Ausbildung informiert.
- Die Plattform hat Angebote und Unterstützung in allen Bereichen Sozialer Arbeit für die Zeit der Pandemie bereitgestellt.
- Die Plattform war ein Raum, den ich als Nutzer\*in selbst gestalten konnte.
- Die Plattform bot multiprofessionellen Austausch (=nicht nur für Sozialarbeiter\*innen, sondern den gesamten Sozialbereich) über Themenbereiche und Problemlagen.
- Mit Connect-sozial bestand eine DSGVO-konforme Möglichkeit des Austausches, dadurch, dass es von der Fachhochschule St. Pölten betrieben wurde

#### 9.3.1.3.2 Inwieweit haben Sie die folgenden Angebote als hilfreich empfunden?

Bitte wählen Sie die zutreffende Antwort für jeden Punkt aus:

Sehr hilfreich      Hilfreich      Kaum hilfreich      Nicht hilfreich/Eher störend      Ich wusste nicht, dass es das Angebot gab

- Einführungs- und Erklärungsvideo
- Connect-Sozial Mondays
- Informationen zu Angeboten des Ilse Arlt Instituts und der FH St. Pölten
- Privatnachrichten
- Nachrichten in Themenkanälen
- E-Mail Benachrichtigungen
- Austausch in Themengruppen (z.B. Connect-sozial in der Primärversorgung)
  
- Die Moderation und Hinweise der Administrator\*innen

### 9.3.1.4 Nutzer\*innenfreundlichkeit

#### 9.3.1.4.1 Wie weit würden Sie folgenden Aussagen zustimmen?

Bitte wählen Sie die zutreffende Antwort für jeden Punkt aus:

Stimme voll zu      Stimme eher zu      Stimme eher nicht zu      Stimme gar nicht zu

- Das Design der Plattform war ansprechend und übersichtlich.
- Die Navigation fiel mir leicht und war intuitiv.
- Ich war schnell mit den einzelnen Funktionen vertraut und habe mich gut damit zurecht gefunden.
- Die Plattform war technisch herausfordernd für mich.
- Die Menge der unterschiedlichen Kanäle war gut gewählt.
- Die Spezialisierung der einzelnen Kanäle und deren Organisation war hilfreich beim Finden von bestimmten Informationen.
- Ich musste mich jedes Mal durch mehrere Kanäle klicken, bis ich das gefunden habe, wonach ich gesucht habe.
- Die automatisierten Postings durch die Bots waren störend.
- Trotz der automatisierten Postings waren die User\*innen-Postings für mich gut erkennbar und leicht zu finden.
- Ich würde Connect-Sozial.at als Nutzer\*innen-freundlich beschreiben.

#### 9.3.1.4.2 Welche Versionen von Connect-sozial.at haben sie genutzt?

Bitte wählen Sie alle zutreffenden Antworten aus:

- Smartphone APP
- Browser/ Webseite

#### 9.3.1.5 Nutzung digitaler Plattformen

##### 9.3.1.5.1 Welche digitalen Plattformen haben Sie vor Connect-Sozial.at bereits regelmäßig genutzt? (dienstlich, für die Ausbildung?)

Bitte wählen Sie alle zutreffenden Antworten aus:

- Videokonferenz-Software: Zoom, Teams, Webex, Skype
- Kollaborationstools: Teams, Slack, Moodle, eCampus, eigene Tools
- Social Media: Instagram, TikTok, YouTube
- Nachrichtendienste: Whatsapp, Signal, Telegram
- E-Mail
- Telefon
- keine davon

##### 9.3.1.5.2 Welche digitalen Plattformen wurden im Zuge der Covid-Pandemie bei Ihnen eingeführt bzw. forciert? (durch Arbeitgeber\*innen, Ausbildung, etc.)

Bitte wählen Sie alle zutreffenden Antworten aus:

- Videokonferenz-Software: Zoom, Teams, Webex, Skype
- Kollaborationstools: Teams, Slack, Moodle, eCampus, eigene Tools

- Nachrichtendienste: Whatsapp, Signal, Telegram
- Social Media: Instagram, TikTok, YouTube
- E-Mail
- Telefon

#### 9.3.1.6 Ausstieg aus Connect-Sozial

##### 9.3.1.6.1 Aus welchem Grund/Gründen haben Sie die Nutzung von Connect-Sozial eingestellt?

Bitte wählen Sie alle zutreffenden Antworten aus:

- Die Plattform war zu kompliziert.
- Ich habe andere digitale Möglichkeiten genutzt, um mich mit anderen auszutauschen.
- Persönliche Treffen waren wieder möglich.
- Die Plattform hat meine Erwartungen nicht erfüllt.
- Ich habe nicht aufgehört, die Plattform zu nutzen/ bin immer noch regelmäßig online.
- Anderer Grund: (bitte näher ausführen):

##### 9.3.1.6.2 Welche Aspekte sind Ihrer Meinung nach für zukünftige ähnliche Plattformen wichtig oder sollten besondere Beachtung finden?

Bitte wählen Sie alle zutreffenden Antworten aus:

- Nutzer\*innenfreundlichkeit
- Design
- Mitgestaltungsmöglichkeiten für die User\*innen
- Regelmäßiger Input von Admins
- Klient\*innenbeteiligung
- Beteiligung unterschiedlicher Berufsgruppen und Tätigkeitsfelder
- Andere:

#### 9.3.1.7 Über mich

##### 9.3.1.7.1 Ich bin... Jahre alt.

Bitte wählen Sie nur eine der folgenden Antworten aus:

- 15-29
- 30-44
- 45-59
- 60+

#### 9.3.1.7.2 Ich arbeite im Handlungsfeld... (Mehrfachauswahl möglich)

Bitte wählen Sie alle zutreffenden Antworten aus:

- Kinder, Jugendliche und Familien
- Alte Menschen
- Materielle Grundsicherung
- Gesundheit
- Straffälligkeit
- Beruf und Bildung
- Migration und Integration
- Internationale Sozialarbeit/ Entwicklungsarbeit
- Wissenschaft und Forschung
- Sonstiges:

#### 9.3.1.8 Danksagung

Vielen Dank für Ihre Teilnahme an der Umfrage!

## Eidesstattliche Erklärung

Ich, **Christiane Hora**, geboren am **14.11.1994** in **Tulln**, erkläre,

1. dass ich diese Bachelorarbeit selbstständig verfasst, keine anderen als die angegebenen Quellen und Hilfsmittel benutzt und mich auch sonst keiner unerlaubten Hilfen bedient habe,
2. dass ich meine Bachelorarbeit bisher weder im In- noch im Ausland in irgendeiner Form als Prüfungsarbeit vorgelegt habe,

**Wördern, am 31.08.2022**

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Christiane Hora', written in a cursive style.