

# Technologische Infrastruktur.

## Formen der Unterstützung

10

Die Ausstattung und die IT-Infrastruktur sind wesentliche Kriterien für die Wahrnehmung und Bewertung digitaler Transformationsprozesse. Gleichzeitig spielt jedoch der **technische Support** eine wichtige Rolle.

Fachkräfte wünschen sich hier ein **IT-Support-System** für die Instandhaltung der IT-Infrastruktur sowie Ansprechpersonen bei technischen Problemen. Für die zielgerichtete Nutzung von digitalen Tools bevorzugen Fachkräfte allerdings den **informellen Support** unter Kolleg:innen, wie unsere Best-Practice-Beispiele zeigen.

→ **Key-User:innen:** Das sind Personen, die sich gerne mit digitalen Tools beschäftigen und dieses Wissen auch gerne weitergeben. Bei technischen Fragen sind sie Ansprechpersonen für ihre direkten Kolleg:innen. Sie werden im Gegenzug von anderen Tätigkeiten entlastet und bekommen ein Stundenbudget für spezielle digitale Fortbildungen.

→ **Peer-to-Peer-Austausch:** In regelmäßigen Abständen finden interne Fortbildungen oder Schulungen von Fachkräften für Fachkräfte statt.



Sabine Klinger, Andrea Mayr, Susanne Sackl-Sharif & Esther Brossmann-Handler (2023). Zur (nicht) selbstverständlichen Nutzung digitaler Technologien in der Sozialen Arbeit. Ergebnisse einer österreichweiten Befragung von Fachkräften. In: Soziale Arbeit. Zeitschrift für soziale und sozialverwandte Gebiete, 72/6, S. 202-211.

---

[digitalesozialearbeit.github.io](https://digitalesozialearbeit.github.io)

© [digi@youthwork](mailto:digi@youthwork) | Sabine Klinger, Andrea Mayr, Susanne Sackl-Sharif