Fallbeschreibung für den Workshop CGC-DigiTrans

Fallbeschreibung: Jona

Jona ist 17 Jahre alt und hat den Realschulabschluss mit guten bis befriedigenden Noten abgeschlossen. Direkt im Anschluss begann er noch die Fachgebundene Hochschulreife, da er nicht wusste, was er nach seinem Realschulabschluss machen soll. Zum Halbjahreszeugnis hat er jedoch starke Probleme, schulisch mitzukommen. In den Fächern Deutsch und Englisch hatte er eine 4+, in Mathe hat er eine 3 erhalten. Er spielt mit dem Gedanken, die Schule abzubrechen. Nun ist sein Plan, eine Ausbildung zum Fachinformatiker Anwendungsentwicklung zu machen.

Jona erscheint recht desinteressiert zum Beratungsgespräch bei Ihnen in der Schulsprechstunde. Seine Berufsorientierungs-Lehrerin hatte ihm die BB ans Herz gelegt. Jona teilt mit, dass er Fachinformatiker werden möchte, da er gerne und viel am Handy "zockt". Angesprochen auf seine schlechte Note in Deutsch und den Grund dafür erzählt Jona, seine letzte Facharbeit mit ChatGPT geschrieben zu haben. Das nutzen immerhin alle seine Freunde in der Schule. Seine ChatGPT-Arbeit ist aufgefallen, da er Quellen verwendet hat, die es nicht gibt. Sein Lehrer hat ihn dann zu einem Gespräch gebeten. Als er Inhaltlich nichts zu Fragen zu seiner Facharbeit berichten konnte, hat er zugegeben, dass er die Antworten der KI ungelesen und ungeprüft übernommen hat. Angesprochen auf seine Recherche zum Berufsbild des Fachinformatikers zeigt sich, dass Jona nicht informiert ist. Er folge einem Influencer auf TikTok, der den Beruf einmal ausgeübt hat, nun jedoch sein Geld mit Social Media zum Thema Popkultur verdient. Jona erzählt, dass er noch nie eine Bewerbung geschrieben hat. Die Bedienung von Word ist ihm unbekannt, auch Präsentationen in der Schule hat er immer von seinen Freunden verfassen lassen. Einen PC oder ein Tablet besitzt Jona nicht, da seine Eltern ihm den PC bzw. das Tablet nicht finanzieren wollten und sagten, dass er das Gerät von seinem Taschengeld kaufen solle. Auch die Schule konnte ihm nicht mit einem eigenen Gerät weiterhelfen, sodass er bei den sporadischen Medienkunde-Unterrichtsveranstaltungen auf ein altes Leihgerät mit schlechter Leistung zurückgreifen musste.

Jona verdeutlicht, wie junge Menschen trotz intensiver Smartphone-Nutzung erhebliche Lücken in grundlegenden digitalen Kompetenzen aufweisen können. Fehlende Ausstattung, oberflächliche Informationsquellen und unreflektierte Nutzung von KI-Tools führen dazu, dass er weder schulisch noch beruflich vorbereitet ist. Sein Beispiel zeigt, wie wichtig frühzeitige Unterstützung in Medienkompetenz, Recherchefähigkeit und Bewerbungsstrategien ist, um digitale Chancen sinnvoll und verantwortungsvoll nutzen zu können.

Fallbeschreibung für den Workshop CGC-DigiTrans

Fallbeschreibung: Mario

Mario ist Versicherungskaufmann in einer mittelgroßen Agentur. Er ist 56 Jahre alt und bringt durch seine jahrzehntelange Erfahrung im Kundenkontakt ein breites Fachwissen mit. Er kennt den regionalen Markt sehr gut und pflegt ein großes Netzwerk an Kund*innen und Geschäftspartnern. Mit dem PC arbeitet er schon lange routiniert, beherrscht die gängigen Programme und erledigt damit seine täglichen Aufgaben. Neu für ihn sind jedoch digitale Formate wie Online-Beratungen und virtuelle Meetings, bei denen er sich noch unsicher fühlt.

Einmal im Monat trifft sich das Team online. Kurz vor Beginn holt Mario sein Headset aus dem Schrank, steckt es in den USB-Anschluss und klickt auf den Einladungslink. Wie so oft hört er die anderen nicht, obwohl sie ihn hören können. Laut ruft er „Hallo?“, doch niemand antwortet. Eine jüngere Kollegin aus demselben Bürogebäude bemerkt sein Problem und kommt kurz vorbei. Sie weist ihn an, die Audioeinstellungen zu korrigieren und sich erneut einzuloggen – dann funktioniert es. Mario lacht: „Irgendwann braucht ihr für mich wohl einen Schritt-für-Schritt-Kurs!“

Im Meeting präsentiert die Koordinatorin aktuelle Branchendaten. Mario wundert sich: „Woher stammen diese Zahlen? In meinen Kundengesprächen nehme ich die Situation ganz anders wahr.“ Da eine Diskussion zu lange dauern würde, verspricht die Koordinatorin, ihm die Unterlagen zu schicken, damit er sich ein eigenes Bild machen kann.

Später erfährt das Team, dass jemand auf Instagram und TikTok ein gefälschtes Versicherungsprofil eröffnet hat. Gemeinsam sammeln sie auf einem digitalen Whiteboard Ideen, wie man reagieren kann – z. B. den Fake melden oder eigene offizielle Social-Media-Kanäle eröffnen. Mario und seine Kollegin sind neugierig und wollen mitmachen. Zwar ist Mario noch skeptisch, ob er die Anwendungen beherrschen wird, aber er zeigt Offenheit, Neues zu lernen und die Lebenswelt seiner Kund*innen besser zu verstehen.

Marios Fall zeigt, wie auch erfahrene Fachkräfte mit großem Branchenwissen vom digitalen Wandel herausgefordert werden. Trotz sicherem Umgang mit klassischen Programmen führen Unsicherheiten in neuen digitalen Formaten zu Hemmungen und Abhängigkeiten von Kolleg*innen. Gleichzeitig verdeutlicht sein Beispiel, dass Lernbereitschaft und Neugier zentrale Ressourcen sind, um den digitalen Anschluss zu halten und die eigene Beratungskompetenz zu erweitern.

Fallbeschreibung für den Workshop CGC-DigiTrans

Fallbeschreibung: Adelina

Adelina S. ist 32 Jahre alt, in Deutschland aufgewachsen und hat einen Masterabschluss in Kommunikation und Digitalem Marketing. Fachlich bringt sie exzellente Voraussetzungen mit: Studium mit Bestnoten, mehrere Praktika, Berufserfahrung als Marketing-Spezialistin in einer kleinen Firma. Vor einem halben Jahr wechselte sie zu einem großen Unternehmen in einer mittelgroßen Stadt. In ihrer neuen Aufgabe soll sie besonders das Thema Social-Media betreuen.

Dort spürte sie von Anfang an Unzufriedenheit: Die Aufgaben erschienen ihr monoton, ihre Kompetenzen wurden kaum genutzt. Die Unternehmenskultur empfand sie als hierarchisch und männlich dominiert. Eine negative Leistungsbewertung durch ihren Vorgesetzten verstärkte ihre Zweifel und löste Konflikte aus. Ihr Selbstbild gerät sie ins Wanken, sie zweifelt an ihren Fähigkeiten und hadert mit der Frage, ob sie kündigen (Risiko, aber mehr psychisches Wohlbefinden) oder bleiben soll (Sicherheit, aber Unzufriedenheit).

Hinzu kommen persönliche Belastungen: eine Trennung, eine konfliktreiche neue Beziehung und gesundheitliche Probleme (Schlafstörungen, Gewichtszunahme, Stimmungsschwankungen).

Obwohl Adelina theoretisch über digitale Expertise verfügt, fällt es ihr schwer, neue Tools aktiv einzusetzen. Sie kennt Social-Media-Plattformen aus dem Studium, doch aktuelle Entwicklungen, Algorithmen und Content-Strategien überfordern sie. Sie beschreibt ein Gefühl von „es bringt ja doch nichts“ und meidet digitale Weiterbildungen. Bei Online-Meetings wirkt sie unsicher und zurückhaltend, aus Angst, technische Fehler zu machen oder nicht „up to date“ zu sein.

So hat sich bereits in der Probezeit gezeigt, dass sie mit den hohen Anforderungen im digitalen Marketing nicht Schritt halten kann. Sie hat Schwierigkeiten, neue Analyse-Tools zu bedienen, versteht die Logik von aktuellen Algorithmen nicht und ist unsicher im Umgang mit Social-Media-Kampagnen. Während jüngere Kolleg*innen mühelos Reports erstellen, braucht Adelina lange und macht Fehler. Die Vorgesetzten bemängeln fehlende Aktualität ihres Wissens und mangelnde Initiative zur Weiterbildung. Nach nur sechs Monaten endet das Arbeitsverhältnis in der Probezeit – ein schwerer Rückschlag, der ihre Selbstzweifel verstärkt und sie an ihrer beruflichen Zukunft zweifeln lässt.

Adelina steht damit exemplarisch für eine junge, gut ausgebildete Frau, die trotz hoher Qualifikation Gefahr läuft, den Anschluss an die digitale Transformation zu verlieren – weniger aus fehlendem Wissen, sondern durch psychische Belastungen, fehlende Unterstützung und mangelndes Zutrauen in die eigenen digitalen Fähigkeiten.

Fallbeschreibung für den Workshop CGC-DigiTrans

Fallbeschreibung: Naomi

Naomi W. ist 55 Jahre alt und lebt mit ihren drei Kindern (12, 14 und 27 Jahre) in einer Kleinstadt in Deutschland. Ihr ältester Sohn arbeitet bereits, die beiden jüngeren besuchen noch die Schule. Naomi ist alleinerziehend und trägt die Verantwortung für den gesamten Haushalt sowie das Einkommen.

Ihre Schullaufbahn endete mit einem Abschluss der unteren Berufsbildung. Seit rund 20 Jahren arbeitet sie im Reinigungssektor – oft in wechselnden Anstellungen, meist auf Stundenbasis. Derzeit ist sie bei vier verschiedenen Reinigungsfirmen beschäftigt, die sie in Privathaushalte und Büros entsenden. Die Arbeit ist körperlich anstrengend, schlecht bezahlt und erfordert viel Organisation, um die verschiedenen Arbeitszeiten mit der Kinderbetreuung in Einklang zu bringen.

In den letzten Jahren spürt Naomi verstärkt, dass auch in ihrem Berufsfeld digitale Kompetenzen gefragt sind. Viele Auftraggeber verlangen inzwischen digitale Zeiterfassung über Apps, Kommunikation per WhatsApp oder E-Mail und das Eintragen von Terminen in digitale Plattformen. Naomi besitzt zwar ein Smartphone, nutzt es aber fast ausschließlich für Telefonate und SMS. Bei E-Mails, Online-Formularen oder App-Installationen ist sie unsicher. Ihre Kinder helfen ihr manchmal, doch sie schämt sich, sie ständig um Unterstützung bitten zu müssen.

Aus diesem Grund meldete sich Naomi zu einer Weiterbildung im Bereich digitale Grund- und Kommunikationskompetenzen an. Dort lernte sie, einfache Programme am PC zu bedienen, Online-Formulare auszufüllen und Apps sicher zu installieren. Besonders stolz ist sie darauf, inzwischen selbstständig Stundenpläne digital eintragen zu können. Trotzdem merkt sie, dass sie viel langsamer ist als jüngere Teilnehmende, und zweifelt an sich, wenn sie technische Probleme nicht sofort lösen kann.

Das Trainingsprogramm neigt sich nun dem Ende zu. Naomi steht kurz vor dem Abschluss, hat sichtbare Fortschritte gemacht und mehr Selbstvertrauen gewonnen. Doch sie weiß auch: Die digitale Welt entwickelt sich rasant weiter, und sie muss dranbleiben, um nicht wieder den Anschluss zu verlieren.

Naomi ist ein Beispiel für Menschen, die trotz langer Berufserfahrung durch den Digital Divide bedroht sind: Ihre fachliche Kompetenz in der Reinigung ist unbestritten, doch fehlende digitale Fähigkeiten gefährden ihre Arbeitsfähigkeit und damit ihre ökonomische Sicherheit.