

Nadia Kutscher | Thomas Ley | Udo Seelmeyer |  
Friederike Siller | Angela Tillmann | Isabel Zorn (Hrsg.)

# Handbuch

## Soziale Arbeit und Digitalisierung

**BELTZ** JUVENTA

Nadia Kutscher | Thomas Ley | Udo Seelmeyer | Friederike Siller |  
Angela Tillmann | Isabel Zorn (Hrsg.)  
Handbuch Soziale Arbeit und Digitalisierung



Nadia Kutscher | Thomas Ley |  
Udo Seelmeyer | Friederike Siller |  
Angela Tillmann | Isabel Zorn (Hrsg.)

# **Handbuch**

## **Soziale Arbeit**

### **und Digitalisierung**

**BELTZ** JUVENTA

Mit Unterstützung der

# Technology Arts Sciences TH Köln

Das Werk einschließlich aller seiner Teile ist urheberrechtlich geschützt. Der Text dieser Publikation wird unter der Lizenz Creative Commons Namensnennung – keine Bearbeitungen 4.0 International (CC BY-NC-ND 4.0) veröffentlicht. Den vollständigen Lizenztext finden Sie unter: <https://creativecommons.org/licenses/by-nd/4.0/legalcode.de>.



Verwertung, die den Rahmen der CC BY-NC-ND 4.0 Lizenz überschreitet, ist ohne Zustimmung des Verlags unzulässig. Das gilt insbesondere für die Bearbeitung und Übersetzungen des Werkes.



Dieses Buch ist erhältlich als:

ISBN 978-3-7799-3983-2 Print

ISBN 978-3-7799-5258-9 E-Book (PDF) (Open Access)

1. Auflage 2020

© 2020 Beltz Juventa

in der Verlagsgruppe Beltz · Weinheim Basel

Werderstraße 10, 69469 Weinheim

Alle Rechte vorbehalten

Herstellung und Satz: Ulrike Poppel

Druck und Bindung: Beltz Grafische Betriebe, Bad Langensalza

Printed in Germany

Weitere Informationen zu unseren Autor\_innen und Titeln finden Sie unter: [www.beltz.de](http://www.beltz.de)

# Inhalt

Einleitung – Hintergrund und Zielsetzung des Handbuchs <i>Nadia Kutscher, Thomas Ley, Udo Seelmeyer, Friederike Siller, Angela Tillmann, Isabel Zorn</i>	9
<b>Teil I: Disziplinäre Perspektiven</b>	17
Wissenschaft- und Technikforschung: Erklärungspotenziale für die Digitalisierung der Sozialen Arbeit <i>Florian Eßer</i>	18
Mediatisierung als Konzept für eine Analyse von Sozialer Arbeit im Wandel der Medien <i>Friedrich Krotz</i>	30
Medienpädagogik und Soziale Arbeit – kongruent, komplementär oder konträr im Umgang mit Digitalisierung und Mediatisierung <i>Bernward Hoffmann</i>	42
Ein sozialpädagogisches Remmidemmi mit Digitalisierung? <i>Georg Cleppien und Jana Hofmann</i>	58
<b>Teil II: Gesellschaftliche Entwicklungen und Diskurse</b>	75
Zur Zukunft der Arbeit in der Sozial- und Gesundheitswirtschaft in der Digitalisierungsära <i>Michaela Evans und Josef Hilbert</i>	76
Veränderte Lebenswelten im Zuge gesellschaftlicher Digitalisierungsprozesse <i>Angela Tillmann</i>	89
Kinder, Jugendliche und junge Erwachsene in digitalisierten Lernwelten <i>Dieter Spanhel</i>	101
Digitale Ungleichheiten im Kontext Sozialer Arbeit <i>Stefan Iske und Nadia Kutscher</i>	115
Digitale Technologie zwischen Überwachung, sozialer Kontrolle und Fürsorge <i>Nikolaus Lehner</i>	129
Demokratie und Öffentlichkeit in der digitalen Postmoderne <i>Olivier Steiner</i>	145

Digitale Transformation: Datafizierung und Algorithmisierung von Lebens- und Arbeitswelten <i>Harald Gapski</i>	156
Open Science, Open Education und offene Bildungsressourcen – Openness in der Sozialen Arbeit <i>Sandra Hofhues</i>	167
<b>Teil III: Digitalisierte Formen der Dienstleistungserbringung</b>	179
Hybridisierung personenbezogener sozialer Dienstleistungen <i>Udo Seelmeyer und Philipp Waag</i>	180
Onlineberatung <i>Alexandra Klein und Caroline Pulver</i>	190
Virtualität und die Veränderung von Wahrnehmungs- und Handlungskontexten <i>Thilo Hagendorff</i>	201
Im Schatten des Körpers – Beratung in der Sozialen Arbeit zwischen körperlicher Präsenz und Virtualität <i>Léonard Loew</i>	215
Der Ansatz der Sozialraumorientierung im digitalen Wandel <i>David Kergel</i>	229
Digitale Dokumentation in Organisationen Sozialer Arbeit <i>Thomas Ley und Ute Reichmann</i>	241
Risikodiagnostik und Big Data Analytics in der Sozialen Arbeit <i>Mark Schrödter, Pascal Bastian und Brian Taylor</i>	255
Assistive Technologien in der Sozialen Arbeit <i>Birte Schiffhauer</i>	265
Soziale Roboter in der Sozialen Arbeit <i>Scarlet Siebert</i>	276
<b>Teil IV: Digitalisierung und Profession</b>	289
Professionelles Handeln mit Blick auf Digitalisierung <i>Salvador Campayo</i>	290
Der sozialpädagogische Fall unter Bedingungen der Digitalisierung in Organisationen <i>Stefanie Büchner</i>	302

Medienkompetenz und medienpädagogische Kompetenz in der Sozialen Arbeit <i>Friederike Siller, Angela Tillmann und Isabel Zorn</i>	315
Digitalisierung in Studium und Weiterbildung der Sozialen Arbeit <i>Christian Helbig und Adrian Roeske</i>	333
Ethische Fragen Sozialer Arbeit im Kontext von Digitalisierung <i>Nadia Kutscher</i>	347
<b>Teil V: Digitalisierung und Organisation</b>	363
Formalität und Informalität unter den Vorzeichen der Digitalisierung <i>Stefanie Büchner</i>	364
Digitale Technologien als Informationsinfrastrukturen <i>Thomas Ley und Udo Seelmeyer</i>	376
Digitalisierung der Sozialwirtschaft – Herausforderungen für das Management sozialer Organisationen <i>Helmut Kreidenweis</i>	390
E-Government und Open Government in Deutschland aus Bürgerperspektive: Gestern, heute und morgen <i>Cigdem Akkaya, Robert Zepic und Helmut Krcmar</i>	402
Informationelle Selbstbestimmung, Datenschutz und der institutionelle Auftrag der Sozialen Arbeit in Zeiten der Digitalisierung <i>Thomas Pudelko und Claus Richter</i>	414
Social Media und Öffentlichkeitsarbeit <i>Angelika Beranek</i>	427
<b>Teil VI: Digitalisierung in Handlungsfeldern der Sozialen Arbeit</b>	439
Digitalisierung in verschiedenen Handlungsfeldern Sozialer Arbeit <i>Nadia Kutscher und Friederike Siller</i>	440
Digitalisierung in der frühkindlichen Bildung – von der digitalen Platzvergabe bis zu Medienerziehung und -bildung <i>Henrike Friedrichs-Liesenkötter</i>	442
(Digitale) Medien in der Kinder- und Jugendarbeit <i>Franz Josef Röhl</i>	457
Digitalisierung in der Mobilen Jugend(-sozial-)arbeit – im Spannungsfeld zwischen Professionalisierung und (Alltags-)Pragmatismus <i>Christiane Bollig</i>	468



Kinder- und Jugendmedienschutz <i>Niels Brüggem und Friederike Siller</i>	481
Digitale Medien in den Hilfen zur Erziehung <i>Marc Witzel</i>	495
Digitalisierung im Jugendamt und im Allgemeinen Sozialen Dienst <i>Thomas Ley</i>	507
Digitalisierung der Altenhilfe <i>Lukas Nock, Volker Hielscher und Sabine Kirchen-Peters</i>	518
Digitalisierung in der Behindertenhilfe <i>Ingo Bosse und Anne Haage</i>	529
Digitalisierung in der Sucht- und Drogenhilfe <i>Martin Schmid, Ines Arendt und Julian Keitsch</i>	540
Digitalisierung in der Obdachlosenhilfe <i>Susanne Studeny</i>	552
Transformation der Bewährungshilfepraxis im Kontext von Digitalisierung und Risikoorientierung <i>Sascha Schierz</i>	565
Digitalisierung im Handlungsfeld der Arbeit mit geflüchteten Menschen <i>Lisa-Marie Krefß und Nadia Kutscher</i>	575
Mediatisierung und Digitalisierung in der Familienbildung <i>Susanne Eggert</i>	584
Digitalisierung im Handlungsfeld der Jugendberufshilfe <i>Michael Fehlau und Ruth Enggruber</i>	598
<b>Teil VII: Forschung</b>	611
Qualitative Forschungszugänge zu digitalisierter Sozialer Arbeit <i>Daniela Böhringer</i>	612
Big Data, Textanalyse und Forschung in der Sozialen Arbeit <i>Markus Eckl und Christian Ghanem</i>	625
Internationale Forschung zum Einsatz digitaler Technik in der Sozialen Arbeit <i>Philip Gillingham, Birte Schiffhauer und Udo Seelmeyer</i>	639
Autor*innenangaben	652

# Einleitung – Hintergrund und Zielsetzung des Handbuchs

Nadia Kutscher, Thomas Ley, Udo Seelmeyer,  
Friederike Siller, Angela Tillmann, Isabel Zorn

Zwar ist die Beschäftigung mit der Digitalisierung Sozialer Arbeit kein neues Thema, sondern findet vielmehr seit Jahrzehnten in verschiedenen Diskurswellen und -arenen statt. Entwicklungen der letzten Jahre haben allerdings auch deutliche qualitative Veränderungen des Digitalen mit sich gebracht. Mit Blick auf die Soziale Arbeit sind innerhalb kurzer Zeit sowohl zahlreiche neue Fragen entstanden als auch alte Fragen in neuer Form wieder aufgerufen worden, die nach einer theoretischen und empirischen Einordnung verlangen. Dennoch scheinen es mittlerweile nicht nur neue technische Errungenschaften, sondern auch der Diskurs um Digitalisierung selbst zu sein, die Handlungsdruck erzeugen. Dieser allseitige Handlungsdruck manifestiert sich in der angeblichen Unausweichlichkeit des technischen Fortschritts, macht sogenannte „Leuchtturmprojekte“ (sic!) zu Vorreitern einer neuen digitalen Agenda und verweist auf die weitreichenden ökonomischen Chancen und das Verschlafen all jener Entwicklungen.

Kaum ein Träger scheint es sich heute also noch „leisten“ zu können, nicht in Sozialen Medien vertreten zu sein oder sich zumindest dazu zu verhalten; gleichwohl stehen Adressat\*innen wie auch Fachkräfte vor der Frage, inwiefern diese Wege genutzt werden dürfen oder sollen bzw. welche fachlichen Fragen und Klärungsbedarfe sich in diesem Zusammenhang ergeben. Digitale Technologien spielen aber auch für organisationale Prozesse eine Rolle, beispielsweise im Controlling, wenn softwarebasiert Kennzahlen im Kontext der Falldokumentation erhoben und ausgewertet werden. Die verwendete Fachsoftware – beispielsweise zur Falldokumentation – formt, wie und was als Fall dokumentiert wird oder auch, zu welchen Entscheidungen Professionelle kommen. Die Wahl, welche Software eingesetzt werden soll, hat damit weitreichende Auswirkungen auf fachliche Prozesse. Ein weiteres Beispiel sind die wiederkehrenden Debatten um Onlineberatung seit rund 20 Jahren bis heute; nach wie vor geht es etwa darum, ob und wann Onlineberatung gegenüber Face-to-face-Beratung Vorzüge oder Nachteile haben kann, und um Fragen der gewählten Technologien sowie ihrer Bedienung, der digitalen Datenerhebung, -speicherung und -sicherheit, der Anonymisierung, der technischen Bereitstellung des gewählten Mediums und der Geräte, aber auch um Fragen der Zugänge zur Technik für vulnerable Gruppen sowie deren Nutzungskompetenz.

Neben den genannten exemplarischen Phänomenen zeichnen sich deutliche qualitative Veränderungen des Digitalen v. a. im Rahmen der zunehmenden Datafizierung, also des Bedeutungsgewinns von Daten und der Zunahme von Anwendungsfeldern von Datenanalysen (von kleinen Datenmengen oder auch Big Data), sowie über die verstärkte Verbreitung von Automatisierung und Algorithmisierung von Entscheidungsprozessen ab. Demzufolge geht es bei der Digitalisierung nicht nur um Prozesse des ‚Digital-Machens‘ bis dato analoger Prozesse und Erbringungsformen, sondern eben auch um die Etablierung sozio-technischer Arrangements und ihrer Folgen für einzelne Akteure, Formen, Anlässe und Rahmenbedingungen sozialer Dienstleistungen. Die Allgegenwärtigkeit digitaler Datenerhebung und -verarbeitung verweist auf Transformationen des Sozialen hinsichtlich vieler Alltagsbereiche, aber auch auf Zusammenhänge, die mit der Sozialen Arbeit verknüpft sind: Der sich verändernde Umgang mit Daten verändert gesellschaftliche Teilhabemöglichkeiten, politische Prozesse, das Verhältnis von Beruflichem/Öffentlichkeit und Privatsphäre, Vulnerabilitäten und Ungleichheiten, professionelle Entscheidungsspielräume und organisationale Standardisierungsprozesse. Zudem bringen die digitalen Technologien in ihnen eingelagerte Logiken mit sich, die in einem kongruenten, dynamisierenden oder auch widersprüchlichen Verhältnis zu fachlichen Logiken der Sozialen Arbeit stehen können.

Es erscheint uns wenig gewinnbringend, all diese Veränderungsprozesse in der Sozialen Arbeit unter einem Begriff zu subsumieren. So wäre es banal und wenig zufriedenstellend, lediglich festzustellen, die Soziale Arbeit werde „digitaler“ und die Soziale Arbeit habe sich in ihren Arbeitsabläufen, Angeboten und ihren Entscheidungen mit einer wie auch immer gearteten „Digitalität“ auseinanderzusetzen oder zu behaupten, dass Prozesse notwendigerweise digitalisiert werden müssten. Vielmehr geht es darum, einen differenzierten Blick auf Entwicklungen, Widersprüche, Fragen und Herausforderungen zu werfen, der die Verflechtungen des Digitalen mit den fachlichen Logiken der Sozialen Arbeit herausarbeitet und einer Analyse zugänglich macht. Auf diese Weise soll sowohl aus disziplinärer als auch aus professions- und organisationsbezogener Perspektive ein substanzielles Ins-Verhältnis-Setzen ohne vorschnelle Urteile oder Programmatiken ermöglicht werden.

## **1.1 Zur Zielsetzung und Anlage des Handbuches**

Das Handbuch eröffnet vielfältige theoretische und empirische Perspektiven auf Digitalisierungsprozesse und versucht dabei auch, sich abzeichnende zukünftige Auswirkungen in den Blick zu nehmen. Es will die gesellschaftlichen und fachlichen Herausforderungen in der Auseinandersetzung mit Digitalität und Digitalisierungsprozessen mit einem verbindenden Fokus auf die Soziale

Arbeit zusammenführen. Einer disziplinären und auch professionsbezogenen Perspektive folgend, werden die mit Digitalisierung und Sozialer Arbeit verbundenen Bezüge, Entwicklungen und Implikationen grundlegend in den Blick genommen. Es geht somit weder um einen rein instrumentellen Blick auf Medien, ‚mit denen etwas in der Sozialen Arbeit gemacht wird‘, noch um eine technikdeterministische Perspektive, nach der Medien ‚etwas mit der Sozialen Arbeit machen‘. Vielmehr geht es darum, Digitalisierungsprozesse und Dynamiken Sozialer Arbeit in ihrer wechselseitigen Verwobenheit zu betrachten. Ziel des Buches ist es, den diesbezüglichen Kenntnis- und Forschungsstand im Kontext der Sozialen Arbeit zusammenzutragen. Das Handbuch will damit eine Bestandsaufnahme sowie eine analytische Standortbestimmung Sozialer Arbeit im Zusammenhang mit Digitalisierungsfragen leisten. Dabei richtet es den Blick auf wohlfahrtsstaatliche, disziplin- und professionsbezogene, organisationale und akteursbezogene Dimensionen sowie auf transdisziplinäre Bezüge.

Das Handbuch verfolgt den Anspruch, eine erste systematische Zusammenstellung relevanter Themenfelder und Aspekte vorzunehmen. Nicht zuletzt vor dem Hintergrund der hohen Dynamik von technischen und gesellschaftlichen Entwicklungen, aber auch der Breite und Vielfalt der diskursiven Deutungen, Einordnungen und Theorieansätze kann dies jedoch nicht mehr sein, als ein erster konzeptioneller Versuch; die Kanonisierung und Systematisierung des Wissens in diesem Themenfeld ist eine Aufgabe, die auch weiterhin zu leisten sein wird. Insofern kann dieses Buch weder eine konsistente Theorie der Digitalisierung Sozialer Dienste bieten, noch ist es als Praxishandbuch für Projekte der Digitalisierung zu verstehen. Gleichwohl ist die Auswahl und Zusammenstellung der Beiträge als auch der intensive Review-Prozess im Zuge der Erstellung der Beiträge von dem Bemühen geprägt, die von uns Herausgeber\*innen als relevant betrachteten Themen in der Breite abzudecken und in den einzelnen Beiträgen soweit wie möglich den aktuellen Stand von fachlicher Debatte und Forschung abzubilden. Natürlich spiegelt ein solcher Systematisierungsversuch immer auch Perspektiven und Relevanzsetzungen der Herausgeber\*innen wider.

## 1.2 Zur Gliederung des Buches

Der *Aufbau des Buches* folgt einer Logik, die zunächst allgemeine theoretische Kontextualisierungen vornimmt und dann über verschiedene systematische Zuschnitte einzelne Aspekte von Digitalisierungsdimensionen in der Sozialen Arbeit fokussiert. Das Handbuch beginnt mit allgemeineren disziplinären und gesellschaftlichen Rahmungen und führt von da aus dann auf die veränderten Gegenstände und Methoden Sozialer Arbeit auf professionsbezogener und organisationaler Ebene. Im Anschluss werden Digitalisierungsentwicklungen in

verschiedenen Handlungsfeldern dargestellt und abschließend Spezifika der Forschung mit Blick auf Digitalisierung und Soziale Arbeit diskutiert.

Im *ersten Kapitel „Disziplinäre Perspektiven“* werden verschiedene theoretische Zugänge als grundlegende Sichtweisen auf das Verhältnis von Digitalität und Soziale Arbeit eingeführt. Digitale Medien und Technologien werden dabei in ganz unterschiedlichen Hinsichten als Kommunikationskanäle, Bedeutungstransporteure, Erziehungsmittel, Agenten oder sozio-technische Systeme in den Blick genommen. All diese theoretischen Perspektiven werden insbesondere im Hinblick auf ihre Bedeutung für die Soziale Arbeit reflektiert. In einem ersten Schritt werden Digitalisierungsprozesse mit einem techniksoziologischen Zugang betrachtet. Dabei steht die Verwobenheit technischer, sozialer und konzeptueller Aspekte sowie die Handlungsträgerschaft bzw. Beteiligung verschiedener ‚Akteur\*innen‘ im Fokus. Die Erkenntnis, dass Medien und Technologien durch ihre Involviertheit das Handeln von Menschen beeinflussen, die Handlungspraxis erweitern, die Kommunikation und Handlung disziplinieren, aber gleichzeitig auch Widerstände erzeugen können, wird an den Beispielen der digitalisierten Klient\*innenkommunikation, institutioneller Fallbearbeitung und Robotik im doppelten Sinne vergegenständlicht. In einem zweiten Schritt werden die aus einer kommunikationswissenschaftlichen Perspektive relevanten Fragen – d. h. die Reichweite des Mediatisierungsbegriffs, Auswirkungen von Mediatisierungsprozessen auf das Verständnis und die Organisation von Sozialer Arbeit – erörtert. In einem weiteren Zugang werden aus medienpädagogischer Perspektive Traditionslinien, aus denen sich die Medienpädagogik und Soziale Arbeit entwickelt haben, sowie deren Parallelen und Abgrenzungen der Gegenstandsbereiche betrachtet und vor diesem Hintergrund Aufgabenfelder wechselseitiger Bezugnahme benannt. Im letzten Beitrag dieses Kapitels werden aus sozialpädagogischer Perspektive Verschiebungen in der Thematisierung von Digitalisierung in der Sozialen Arbeit dargelegt und damit auch ein grundlegendes, metatheoretisches Medienverständnis in disziplinären Bezügen eingefordert.

Im *zweiten Kapitel „Gesellschaftliche Entwicklungen und Diskurse“* werden Bezüge und Relationen von medialen, technologischen und gesellschaftlichen Entwicklungen als Rahmungen für das Gemeinwesen, den Sozialstaat und die Soziale Arbeit in den Blick genommen. Vernetzte digitale Medien und Technologien halten Einzug in die Wirtschaft, in die Politik, in die Arbeitswelt, in den Alltag der Menschen, in soziale Beziehungen der Menschen und damit auch in den Arbeitsalltag der Sozialen Arbeit. In einem ersten Schritt werden daher „Bestandsaufnahmen“ zur Digitalisierung von Arbeits-, Lebens- und Lernwelten erarbeitet, um etwaige Transformationsprozesse skizzieren und aktuelle medienbezogene und technologische Entwicklungen einordnen zu können. Es wird aufgezeigt, wo und wie zunehmende Digitalisierungsprozesse in Arbeits-, Lebens- und Lernwelten zu beobachten sind und welche Bedeutung digitalen Medien und Technologien darin zukommt. In einem zweiten Strang werden

gegenwärtige und künftige Herausforderungen an demokratische Systeme und den Sozialstaat bearbeitet, die sich im Zusammenhang mit Neuerungen und Erweiterungen digitaler Technologien etwa in den Bereichen Big Data, Künstliche Intelligenz und immersive Technologien ergeben, beispielsweise hinsichtlich Ungleichheit, sozialer Teilhabe und Spaltung, des Zusammenhangs von Öffentlichkeit und Demokratie in beschleunigten Mediengesellschaften und neuer Formen der Kontrolle und der Überwachung. Hier ist die Frage, wie die Medien und Technologien die Kommunikation, das Leben und das soziale Gefüge der Menschen beeinflussen, wie sich in der Folge öffentliche Kommunikation verändert und welche Auswirkungen dies auf die gesellschaftlichen Verhältnisse im Ganzen hat, beispielsweise die gesellschaftliche Teilhabe der einzelnen Menschen beeinflusst wird. Schließlich wird überlegt, welche Auswirkungen die Mechanisierung von Wissen oder der Virtualisierung von Wahrnehmungs- und Handlungskontexten hat. Schließlich wird die gemeinwohlorientierte gemeinsame Verfügung über und das gemeinsame Teilen von Wissen und Ressourcen thematisiert, die in der Open Source- bzw. Freie Software-Bewegung ihren Ausgang nahm und sich nun im Diskurs um Openness in weiteren Bereichen fortsetzt.

Das *dritte Kapitel* fokussiert „*Digitalisierte Formen der Dienstleistungserbringung*“ und stellt auch veränderte Konzepte und Methoden Sozialer Arbeit vor. Die Beiträge dieses Teils diskutieren folgende Fragestellungen: Wie sehen die digitalisierten Formen der Dienstleistungserbringung aus und auf welchen technischen Grundlagen und Prinzipien beruhen diese? Welche Veränderungen erfährt das fachliche Handeln dadurch? Welche erweiterten Möglichkeiten ergeben sich, aber auch welche (neuen) Einschränkungen? Welche Standards lassen sich formulieren, um Formen der Deprofessionalisierung oder eine Reduzierung von Gebrauchswert und Qualität der Dienstleistung zu vermeiden? Welche veränderten Anforderungen ergeben sich für Professionelle, Organisationen und Adressat\*innen? In einem einführenden Beitrag werden zunächst allgemeine Fragen eines digitalisierten Dienstleistungshandelns behandelt und damit auch die Verbindung von personaler Dienstleistungserbringung und technischer Unterstützung zu hybriden Formen von Dienstleistungen thematisiert. Im Unterschied zum sechsten Kapitel, das Handlungsfelder der Sozialen Arbeit in den Blick nimmt, werden anschließend arbeitsfeldübergreifend spezifische Formen der Verbindung von digitalen Technologien und methodischen Handlungsansätzen beschrieben und diskutiert. Hierzu gehören theoretische Erkenntnisse und – soweit vorliegend – empirische Befunde zur Onlineberatung, zur Nutzung immersiver Technologien wie Virtual Reality und zu Fragen der Rolle von Leiblichkeit und körperlicher Ko-Präsenz. Während in den ersten Beiträgen der Aspekt der medialen Vermittlung, bzw. Virtualisierung der Kommunikation im Vordergrund steht, geht es in den darauffolgenden Beiträgen um die Wechselwirkungen digitaler Technik mit fachlicher Urteilsbildung und professionellem

Handeln und Entscheiden. Dies ist etwa der Fall im Kontext von Software zur digitalen Fall-Dokumentation oder zur Diagnostik und den damit verbundenen Formen statistischer Risikobewertung z. B. im Bereich der Kindeswohlgefährdung. Doch nicht nur einzelfallbezogenen Ansätze erfahren eine Transformation: Auch für sozialraumorientiertes Arbeiten zeigen sich im digitalen Raum neue Herausforderungen und Handlungsoptionen. Schließlich beleuchten die letzten beiden Beiträge, inwiefern digitale Technik unmittelbar in Interaktion mit den Adressat\*innen tritt und dabei prinzipiell auch das Potenzial erkennbar werden lässt, Fachkräfte zumindest partiell zu substituieren, etwa im Kontext von Assistenztechnologien oder im Bereich der sozialen Robotik.

Im *vierten Kapitel „Digitalisierung und Profession“* werden Aspekte des fachlichen Handelns, der Professionalität und der notwendigen (anzueignenden) Kompetenzen von Sozialarbeiter\*innen betrachtet. Dabei wird unter Zusammenführung von disziplinärem und professionsbezogenem Wissen aus der Sozialen Arbeit analysiert, welche Veränderungen oder auch Kontinuitäten, welche Formierungen professionellen Handelns im Kontext veränderter Arbeitsumgebungen Sozialer Arbeit zu beobachten sind und welche Fragen sich dabei mit Blick auf die Adressat\*innen und die Ebene von Fachkräften und Professionalisierung (neu) stellen. Im Fokus stehen dabei sehr grundsätzliche und weitreichende Fragen: Inwiefern stehen fachliche Logiken Sozialer Arbeit – sowohl auf der Handlungsebene als auch im Kontext sozialpolitischer Dimensionen – in einem Spannungs- bzw. Konvergenzverhältnis mit den Logiken der digitalen Medien und Technologien? Wie verändert sich unter den Bedingungen der Digitalisierung das, was Akteure und Gegenstand Sozialer Arbeit sind? Wie stehen Digitalisierungsphänomene in Bezug zu professionstheoretischen Grundfragen – etwa der Ermöglichung von Autonomie der Lebenspraxis als ethische Richtlinie Sozialer Arbeit? Welche Implikationen haben veränderte Arbeitsumgebungen und Formen neuer Steuerung für das institutionelle Erbringungsverhältnis? Welche Handlungs- und Wissensformen werden im fachlichen Kontext (zunehmend) relevant? Schließlich: Wie kann ein professioneller Habitus ausgebildet werden, der die Digitalisierung kritisch-analytisch und pragmatisch-handlungsorientiert in beruflichen Arbeitskontexten einbetten kann? Die Beiträge beschreiben notwendige professionelle Kompetenzen, fallbezogenes Handeln im Kontext digitalisierter Arrangements, ethische Dimensionen von Professionalität sowie die fachlichen Konsequenzen der Digitalisierung für Aus, Fort- und Weiterbildung von Fachkräften.

Das *fünfte Kapitel* widmet sich dem Zusammenhang von *„Digitalisierung und Organisation“*. Gerade im Kontext von Arbeitswelten wird offenbar, dass digitale Medien nicht nur als Arbeitsmittel, sondern immer auch als „organisierende Technologien“ wirken. Je nach Stellenwert digitaler Medien in sozialen Dienstleistungsorganisationen verschieben sich beispielsweise die Grade an Formalität und Informalität innerhalb der organisationalen Gefüge. Auch für

die Außendarstellung von Organisationen und die Kooperation mit anderen Organisationen spielt der Einsatz digitaler Medien und Technologien eine zunehmend bedeutsame Rolle. Beleuchtet wird somit, nach welchen Kriterien und mit welchen Versprechungen sich Organisationen der Integration digitaler Medien und Technologien widmen. In einem ersten Zugang dieses Kapitels wird aus organisationstheoretischer Perspektive analysiert, wie Formalität und Informalität einerseits Prozesse der Digitalisierung beeinflussen, aber auch wie Digitalisierungsprozesse wiederum formale wie informelle Ordnungsstrukturen prägen. In einem weiteren Schritt werden digitale Medien als institutionelle Informationsinfrastrukturen gefasst, die allgegenwärtig sind aber unsichtbar erscheinen und dabei doch Abläufe festlegen, Beziehungen regeln und die Informationsbasis für Fachkräfte bilden. Anknüpfend daran werden spezifische Herausforderungen der Digitalisierung für organisationale Kontexte mit Blick auf Management im Kontext von Mitarbeiter\*innenführung und Organisationsentwicklung sowie im Zusammenhang von E-Government diskutiert. Schließlich werden vor allem mit Blick auf die aktuelle Umsetzung der EU-Datenschutzgrundverordnung (DSGVO) Fragen der informationellen Selbstbestimmung von Adressat\*innen und der institutionelle Auftrag der Sozialen Arbeit mit Blick auf Datensicherheit und Datenschutz diskutiert. Abschließend wird thematisiert, welche neuen Anwendungsmöglichkeiten und Problematiken sich ergeben, wenn Organisationen Social Media nutzen.

Im *sechsten Kapitel* werden *Digitalisierungsprozesse in verschiedenen Handlungsfeldern* Sozialer Arbeit in den Blick genommen. Erörtert wird dabei, (1) in welcher Form diese Prozesse dort jeweils eine Rolle spielen, (2) wer die dabei beteiligten Akteure sind, (3) welche Funktionen digitale Medien dort jeweils haben oder welche ihnen zugeschrieben werden, (4) wie sie in Relation zu den dort etablierten Methoden/Medien/Praxen stehen und (5) welche Fragen im jeweiligen Feldzusammenhang dabei auftauchen. Diese Fragen werden weniger auf pragmatischer Ebene thematisiert, sondern eher in analytisch-theoretischer Hinsicht und damit bezogen auf das Selbstverständnis, Ziele etc. Sozialer Arbeit. Anhand ausgewählter Arbeitsfelder wird exemplarisch dargestellt, wie sich abzeichnende Digitalisierungsentwicklungen beschreiben und analysieren lassen. Dabei fällt auf, dass sich Ähnlichkeiten in den Formen und Anlässen der Digitalisierung finden lassen, aber auch Unterschiede in den Entwicklungen über die jeweiligen Arbeitsfelder hinweg erkennbar sind. Während in einzelnen Feldern digitale Technologien mittlerweile integraler Bestandteil fachlicher Praxis und Reflexion darstellen (vor allem in einzelfallorientierten Hilfen), spielen sie in anderen eine weitaus geringere Rolle. Diese Ungleichzeitigkeiten lassen sich quer zu den Arbeitsfeldern lesen, bei denen Formalisierungspotenziale und Implementationsmöglichkeiten ganz unterschiedlich gelagert sind. Zum anderen deuten sie aber auch auf jeweilige Praxiskulturen, diverse Akteure, und spezifische Anlässe zur Initiation digitaler Zugänge.



Das abschließende *siebte Kapitel* zu „Forschung“ skizziert vor dem Hintergrund der vielfältigen Digitalisierungsentwicklungen, welche spezifischen Möglichkeiten und Herausforderungen sich für Forschung ergeben. Da sich soziale Wirklichkeit zunehmend auch in virtuellen Räumen abspielt, die mit herkömmlichen methodischen Ansätzen nur begrenzt zu erforschen sind, wird diskutiert, welche methodologischen und forschungsmethodischen Herausforderungen sich daraus ergeben und was ggf. geeignete Lösungsansätze sind. Einerseits wird dargestellt, wie qualitative Forschung und hier wiederum insbesondere ethnographische Forschungsstrategien einen Zugang zu digitalisierten Praktiken bieten. Auf der anderen Seite wird beschrieben, wie gerade Verfahren der Big Data Analytics auch für die Forschung ganz neue methodische Vorgehensweisen und damit verbundene Erkenntnisperspektiven eröffnen. Abschließend wir in diesem Kapitel ein kursorischer Überblick zum internationalen Forschungsstand zu Digitalisierung und Sozialer Arbeit gegeben und vor diesem Hintergrund auf Spezifika des deutschsprachigen Diskurses eingegangen.

Anhand der Kapitel werden verschiedene Dimensionen „der Digitalisierung“ aufgezeigt, welche aus Sicht der Herausgeber\*innen nicht nur für eine differenzierte Auseinandersetzung mit den Prozessen der Digitalisierung in der Profession Sozialer Arbeit wichtig sind. Vielmehr sollen die Beiträge auch ein Panorama für weiterführende disziplinäre Debatten eröffnen. Das Handbuch versucht somit weitgehend den aktuellen Stand des Wissens innerhalb von Profession und Disziplin Sozialer Arbeit zu Digitalisierungsprozessen abzubilden, versteht sich dabei aber nicht als abgeschlossene Bestandsaufnahme, sondern als komplexitätserweiternde Sortierung, um sich den vielfach noch offenen Fragen und Prozessen der Digitalisierung in theoretischer, empirischer, fachlicher und berufsethischer Perspektive verstärkt widmen zu können.

Das Buch ist innerhalb eines vergleichsweise kurzen Zeitraums entstanden. Dies war nur auf der Basis eines äußerst kollegial zusammenarbeitenden Herausgeber\*innenteams und vor allem durch das zugewandte und große Engagement der Autor\*innen möglich, die sich auf einen straffen Zeitplan eingelassen und dabei sowohl hervorragende Beiträge geleistet als auch die teils sehr ausführlichen Reviews aus dem Herausgeber\*innenteam mit Großmut und Offenheit entgegengenommen und produktiv genutzt haben. Eine wichtige Stütze für den gesamten Prozess des Buches war Sara Kirchhoff, wissenschaftliche Hilfskraft am Lehrstuhl Erziehungshilfe und Soziale Arbeit an der Universität zu Köln, die mit sorgfältigem Blick Zeitschienen, Beiträge und ein diverses Herausgeber\*innenteam mit Geduld und Überblick begleitete. Wir bedanken uns zudem beim Verlag Beltz Juventa für die unkomplizierte Zusammenarbeit wie auch die Möglichkeiten, dieses Buch Open Access anbieten und damit dem Thema inhaltlich und vom Zugang her Rechnung tragen zu können.

# Teil I

## Disziplinäre Perspektiven

# Wissenschaft- und Technikforschung: Erklärungspotenziale für die Digitalisierung der Sozialen Arbeit

Florian Eßer

Seit den 1980er Jahren entwickelt sich die Wissenschafts- und Technikforschung als ein Forschungsfeld. Bei aller Unterschiedlichkeit eint diese Ansätze ein soziales Verständnis von Wissenschaft und Technik. „Sozial“ ist hierbei jedoch nicht als Widerspruch zur Materialität technischer Artefakte zu verstehen. Es geht ihnen darum zu beschreiben, wie Menschen und Technik gemeinsam interagieren und dadurch Sozialität und Materialität gleichsam erzeugen. So verstanden sind auch digitale Technologien in der Sozialen Arbeit weder reine „Behälter“ für Informationen bzw. Kommunikationen, über die Menschen beliebig verfügen könnten, noch determinieren sie professionelles Handeln (Ley/Seelmeyer 2008). Das spezifische Potenzial einer solchen Perspektive liegt vielmehr darin, zu zeigen, wie digitale Medien, Sozialarbeiter\*innen, Adressat\*innen und weitere Beteiligte alltäglich interagieren. Mensch-Technik-Interaktion erscheint vor diesem Hintergrund als „[v]erteiltes Handeln in sozio-technischen Konstellationen“ (Kutscher et al. 2015, S. 290). Einem solchen Zugang „folgend kann man dann mediatisiertes Handeln in der Sozialen Arbeit auch als verteiltes Handeln in hybriden Zusammenhängen beschreiben, eben ein Handeln in sozio-technischen Konstellationen, das sich damit auf einer Mikroebene, aber auch auf einer organisatorischen und gesellschaftlichen Ebene manifestiert.“ (ebd.).

Den verschiedenen Zugängen der Wissenschafts- und Technikforschung ist also gemeinsam, dass sie die Frage der Technik – und damit auch der Digitalisierung – nicht etwa aus einer dezidiert normativen Perspektive angehen. Statt eine kritische (Bauman/Lyon 2013; Turkle 2012) oder optimistische (Boyd 2014) Haltung an den Anfang zu stellen, geht es ihnen zunächst analytisch um eine Rekonstruktion der Prozesse, in die Menschen und Technologien gemeinsam verwoben sind. Die Auswirkungen von Technik auf die Praxis werden also empirisch bestimmt. Dies meint nicht, dass auf eine kritische Sichtweise auf die Folgen technologischer Entwicklungen verzichtet werden würde, aber sie findet erst später, auf der Grundlage einer Analyse der Mikropolitiken statt.

Dieser Beitrag möchte das Erklärungspotenzial der Wissenschafts- und Technikforschung für die Frage der Digitalisierung Sozialer Arbeit ausloten. Hierzu werden im ersten Abschnitt zunächst die Akteur-Netzwerk-Theorie und

ein pragmatistisch-interaktionistisches Verständnis von Technik und Digitalisierung vorgestellt. Hiervon ausgehend werden im zweiten Abschnitt beispielhaft Prozesse der Digitalisierung Sozialer Arbeit analysiert. Dies geschieht an drei ausgewählten empirischen Studien zu unterschiedlichen Feldern der Digitalisierung: der IT-gestützten Fallbearbeitung im Kinderschutz, der Interaktion zwischen Fachkräften, Adressat\*innen und dem PC sowie Robotern als sozialpädagogischen Leistungserbringern.

## **1 Ausgewählte Zugänge der Wissenschafts- und Technikforschung**

Seit den 1980er Jahren hat sich unter dem Dach der Wissenschafts- und Technikforschung eine Vielzahl unterschiedlicher Zugänge entwickelt, die sich teils ergänzen oder überlappen, teils aber auch ignorieren oder heftig gegenseitig befehden (Degele 2002). Hierzu gehören etwa der New Materialism (Barad 2007), der pragmatische Realismus (Pickering 1984) oder die feministische Wissenschaftsforschung (Haraway 1989). Im Folgenden soll es mit der Akteur-Netzwerk-Theorie und der pragmatistischen Wissenschafts- und Technikforschung insbesondere um zwei Spielarten gehen, die sich als prägend für die Diskussion ergeben haben und die sich mit Hinblick auf die hier interessierende Frage nach dem Zusammenhang von Digitalisierung und Sozialer Arbeit als besonders aussagekräftig erweisen.

### **1.1 Akteur-Netzwerk-Theorie (ANT): Digitale Technologien als Akteure**

Eine besondere Spielart der Wissenschafts- und Technikforschung, die in den letzten drei Jahrzehnten an Dominanz gewinnen konnte, stellen die Laboratory Studies bzw. die hieraus hervorgegangene Akteur-Netzwerk-Theorie (ANT) dar. Die Laborstudien (Latour und Woolgar 1979/1986) begründeten einen neuen Zugang zu Wissenschaft und Technik, der sich sowohl von der bis dahin dominierenden wissenschaftsphilosophischen als auch wissenschaftssoziologischen Tradition abgrenzte (Bauer et al. 2017a, S. 12). Anstatt zu fragen, was „gutes“ wissenschaftliches Wissen ausmacht, wendeten sie sich der konkreten „Fabrikation von Erkenntnis“ (Knorr-Cetina 1984) in naturwissenschaftlichen Laboren zu. Sie etablierten damit eine Perspektive, die jede – auch naturwissenschaftliche – Erkenntnis als sozial konstruiert ansah und es sich zur Aufgabe machte, die Wissenschaftler\*innen bei ihrem Konstruktionsprozess zu beobachten. Ein besonderes Augenmerk lag hierbei stets auf dem Einbezug von Laborutensilien und anderen technischen Geräten.

## Von den Laborstudien zur ANT

Noch einen entscheidenden Schritt weiter gingen Vertreter\*innen der ANT, insofern sie die Bedeutung von Objekten bei der Herstellung von Erkenntnissen pointierten und zuspitzten (Kneer 2009). Auch in der ANT werden Wissenschaft und Technik radikal als gesellschaftliche Phänomene betrachtet, allerdings verändert sie die Parameter dessen, was Gesellschaft ist (Latour 2010). Waren es in den Laborstudien noch die menschlichen Forscher\*innen, die in der Bearbeitung von Präparaten etc. Erkenntnis „fabrizierten“, wurden nun die Gegenstände des Labors selbst zu Co-Akteur\*innen, die an der Fabrikation des Wissens beteiligt sind. Objekte werden von Stützen des menschlichen Handelns zu gesellschaftlichen Akteur\*innen und erhalten Handlungsfähigkeit, insofern sie zum Teil eines Netzwerks mit anderen Akteur\*innen werden.

Die ANT „geht davon aus, dass Handelnde keine Essenz oder spezifische Kompetenz besitzen, sondern über Beziehungen erst gebildet und definiert werden. Damit zielt die ANT auf eine Kritik des Sozialkonstruktivismus, der Handlungsfähigkeit allein menschlichen Subjekten zuweist. Die ANT fordert hingegen, menschliche und nicht menschliche Entitäten mit den gleichen Methoden und dem gleichen Vokabular zu beschreiben.“ (Bauer et al. 2017a, S. 20).

Das Ergebnis dieses Postulats der systematischen Gleichbehandlung von menschlichen und nicht-menschlichen Entitäten wird von Latour auch als symmetrische Anthropologie bezeichnet. Auf ihrer Grundlage „ist *jedes Ding*, das eine gegebene Situation verändert, indem es einen Unterschied macht, ein Akteur“ (Latour 2010, S. 123, Hervorhebung i.O.). Ein bekanntes Beispiel für eine solche Akteurschaft von Dingen sind etwa die groß dimensionierten Anhänger, die häufig an Hotelschlüsseln angebracht sind (Schulz-Schaeffer 2000, S. 193f.). Sie bringen die Gäste dazu, ihre Schlüssel nicht mitzunehmen, sondern sie an der Rezeption abzugeben, weil sie ihnen in ihrer Sperrigkeit lästig sind. In der Lesart der ANT wird der Schlüssel hier zum Akteur, der eine bestimmte Handlung des Menschen erzwingt. Um explizit zu machen, dass ein Akteur auch in Ding sein kann, ist in der ANT alternativ auch in Anlehnung an die semiotische Begriffstradition von „Aktanten“ (Latour 2002, S. 372) die Rede, was menschliche und nicht-menschliche Akteure gleichermaßen erfasst.

Der ANT wurde kritisch entgegengehalten, dass sie antihumanistisch sei, insofern sie den Dingen gemäß des Symmetrieprinzips die gleichen Eigenschaften und dieselbe Verantwortung zuspreche wie den Menschen. So fragt etwa Latour in einem weiteren, breit rezipierten Beispiel, wer denn im Falle eines Menschen, der mit einer Schusswaffe tötet, den Mord vollzieht. Er konstatiert, dass es weder der Mensch noch die Waffe allein sei, die töten, sondern der Mord aus der Verbindung von beiden Aktanten hervorgehe (Latour 2006).

Während die Befürworter eines Verbots von Schusswaffen primär die Technik verantwortlich machen und deren Gegner die Verantwortung auf der Seite der menschlichen Subjekte sehen, die Waffen benutzen, geht es der ANT um verteilte Handlungsträgerschaft.

Hieraus nun zu folgern, die ANT entwerfe den Menschen zugunsten lebloser Materie, geht insofern an ihrer eigentlichen Stoßrichtung vorbei, als der Aspekt des Netzwerks übersehen wird, der neben jenem des Akteurs den zweiten zentralen Begriff der ANT bildet. Leitend ist hierbei der relationale Gedanke, dass Akteurschaft, bzw. Agency nicht aus einer spezifischen (menschlichen) Eigenschaft resultiert, sondern vielmehr einen Effekt sozialer Beziehungen darstellt (Eßer 2014), in denen menschliche und nicht-menschliche Akteure miteinander verwoben sind.

### ANT und Digitalisierung

Für die hier interessierende Frage von Digitalisierung würde dies bedeuten, dass weder Menschen Technik einfach „benutzen“ noch anders herum, sich ihnen und ihrer Logik gänzlich unterwerfen. Vielmehr entfaltet sich die spezifische Wirkung der Digitalisierung erst im Zusammenspiel von menschlichen und nicht-menschlichen Akteur\*innen. Im Grunde entspricht dies der alltäglichen Erfahrung, dass etwa Smartphones sowohl etwas mit uns machen als auch wir etwas mit ihnen machen und erst in diesem gemeinsamen Handeln von Mensch und Maschine sich das Besondere der Digitalisierung vollzieht.

Technologie und Medien sind in diesem Verständnis nicht das Andere des Menschlichen, bzw. Sozialen und auch moderne Informationstechnologien „entfremden“ den Menschen also nicht von sich selbst und seinen anthropologischen Ursprüngen. Vielmehr geht es im Sinne der ANT um Mischungen zwischen Mensch und Technologie, um Hybride (Latour 1995/2008) und Cyborgs (Haraway 1991), die unser Leben in digitalisierten Gesellschaften prägen und zu denen wir werden. Digitale Geräte sind in dieser Lesart einerseits selbst das Ergebnis sozialer Prozesse und gleichzeitig an diesen beteiligt. Anstatt übergreifende Theorien über *die* Digitalisierung und große Umwälzungen zu entwickeln, geht es – ähnlich wie in den frühen Laborstudien, die den Wissenschaftler\*innen bei ihrer Tätigkeit über die Schulter schauten – um die Beschreibung von konkreten Prozessen, in denen digitale Geräte in die Hervorbringung gegenwärtiger Gesellschaften verwoben sind (Ruppert et al. 2013, S. 22).

Momentan kann dies etwa aufgezeigt werden am Beispiel moderner Überwachungstechnologien (van den Scott/Sanders/Puddephatt 2017). An öffentlichen Plätzen aufgestellte digitale Überwachungskameras, die Gefährdungspotenziale und Straftaten analysieren sollen, tragen zunächst den Nimbus einer Technologie, die „neutral“ und rational gleichsam demokratisch alle im öffentlichen Raum anwesenden Personen scannt. Empirische Studien aus dem Um-

feld der Wissenschafts- und Technikforschung zeigen jedoch, wie die digitalen Technologien in ihrem konkreten Einsatz dazu führen, dass doch wiederum marginalisierte Gruppen in den Blick der „neutralen“ Überwachungstechniken geraten (ebd., S. 509). Sie (re-)produzieren somit alte und neue soziale Ungleichheiten, die für den Alltag von Zielgruppen der Sozialen Arbeit als einer Profession relevant werden können, die sich wesentlich mit den Folgen gesellschaftlicher Marginalisierungsprozesse beschäftigt.

## 1.2 Pragmatistisch-interaktionistische Wissenschafts- und Technikforschung: Digitale Technologien in Interaktion

Die in der Tradition der Laborstudien sowie im weiteren Umfeld der ANT sich entwickelnden Wissenschafts- und Technikforschung konnten sowohl international als auch im deutschsprachigen wissenschaftlichen Diskurs eine gewisse Hegemonie entfalten und werden bislang mit Wissenschafts- und Technikforschung nahezu gleichgesetzt (Bauer et al. 2017b). Nichts destotrotz haben sich auch Alternativen etabliert, die etwa einen pragmatistisch-interaktionistischen Zugang pflegen. Auch hier geht es darum, Wissenschaft und Technik in ihrem Entstehen bzw. ihrer alltäglichen Verwendung zu rekonstruieren. Allerdings wird die klassische soziologische Theorietradition, die von der ANT zum Teil recht kritisch beäugt wird, durchaus für anschlussfähig gehalten, um diese Probleme zu adressieren. Insbesondere gehen die in diesem Umfeld entstandenen Arbeiten auf die Chicago School und die Tradition des amerikanischen Pragmatismus zurück (Rammert 2016).

Mit Strübing (2005, S. 250) lassen sich vier Charakteristika eines pragmatistisch-interaktionistischen Zugangs zu Wissenschaft und Technik identifizieren: (1) Es ist davon auszugehen, dass wissenschaftliches Wissen grundsätzlich (einschließlich verwendeter Theorien) sozial konstruiert ist. (2) In der Folge gibt es auch „keine Trennung zwischen *kognitiven* und *sozialen* Aspekten von Wissen“ (ebd.). Wissen „steckt“ nicht in den Köpfen von Menschen, sondern vollzieht sich immer praktisch und interaktiv. (3) Wissenschaft und Technik werden gemäß des pragmatistischen Erbes als Arbeit betrachtet und sind insofern (4) „als Institution und als Wissen nichts essentiell anderes als andere Bereiche der Gesellschaft“ (ebd.).

Ausgehend von dieser Definition würde Strübing das Verhältnis von ANT und pragmatistischer Wissenschafts- und Technikforschung durchaus als „Wahlverwandtschaft“ (ebd., S. 301) bezeichnen. Sowohl die Gemeinsamkeit als auch die Unterschiede lassen sich dabei an der Rolle und Funktion festmachen, die materialen – und digitalen – Artefakten zugeschrieben werden. In beiden Traditionen soll eine Dichotomie überwunden werden, die sich zwischen Subjekten einerseits und leblosen Objekten andererseits ergibt, mit denen diese

Subjekte instrumentell handeln. Die Art und Weise, in der sie sowohl technizistische als auch kulturalistische Ansätze zugunsten eines interdependenten Verhältnisses von Technik und Gesellschaft überwinden wollen, unterscheidet sich jedoch.

Während die ANT auf eine „symmetrische Anthropologie“ zwischen menschlichen und nicht-menschlichen Akteuren zielt, kritisieren Strübing und andere dies als „gleichmacherischen [...] Gestus“ (ebd., S. 310). In pragmatistischer Tradition gehen sie weniger radikal als die ANT von *menschlicher* Interaktion aus und rekonstruieren, in welcher Weise Technik hier eingebunden ist. Im Sinne der ANT wird also analysiert, inwiefern Objekte, Menschen usw. zu Akteuren (beziehungswise Aktanten) werden, die dann eine entsprechende Handlungsfähigkeit erlangen. Anders verhält sich dies im pragmatistisch-interaktionistischen Zugang. Technische Artefakte (aber auch Menschen, Institutionen etc.) werden vergesellschaftet, *indem* sie zu Objekten werden (Passoth 2008, S. 229). Dies wiederum bedeutet, dass Menschen ihnen eine Bedeutung zuschreiben und sich entsprechend handelnd auf sie beziehen können. In analytischer Hinsicht ergibt sich hieraus, dass in der pragmatistisch-interaktionistischen Perspektive nicht, wie in der ANT, den Akteuren gefolgt wird, sondern den Objekten (ebd., S. 232).

Für den Gegenstandsbereich der Digitalisierung Sozialer Arbeit lässt sich aus einer pragmatistischen Perspektive exemplarisch ein zentrales Problem auf der Ebene professionellen Handelns ableiten (Rammert 2016, S. 214ff.). Klassisch wird davon ausgegangen, dass sich professionelles Handeln – etwa verstanden als Kunstlehre – vielfach auf implizites Wissen von Fachkräften bezieht. Sozialpädagog\*innen wissen also, was in einem bestimmten Fall zu tun ist, ohne gänzlich explizieren zu können, wieso dies so ist. Auch wenn in professionstheoretischen Diskussionen immer wieder kontrovers diskutiert wird, wie das Verhältnis zwischen reflexivem und implizitem Wissen (bzw. „tacit knowledge“) am besten zu bestimmen ist (Helsper 2008), so ist gerade aus einer interaktionistischen Perspektive unstrittig, dass sich Professionalität in allen Professionen immer im Spannungsverhältnis dieser unterschiedlichen Wissensformen vollzieht.

Sollen Arbeitsvollzüge – wie zum Beispiel Entscheidungen im Bereich der Kindeswohlgefährdung – nun digitalisiert werden, so verlangt dies, dass bis dato implizites und intuitives Wissen explizit gemacht werden muss. Nachdem dies nur bis zu einem gewissen Grad möglich ist, werden stattdessen andere Wissensformen – wie etwa evidenzbasiertes, statistisches Wissen (Bastian 2014) – herangezogen, um Software zu programmieren. Mit der Digitalisierung von Entscheidungsprozessen verändert sich also auch Professionalität auf eine Weise, durch die solche Konzepte, die den Akzent auf individuelle Kognitionsprozesse von Fachkräften legen, an ihre Grenzen kommen. Alternative Zugänge könnten das Potenzial der Wissenschafts- und Technikforschung dahingehend nutzen, dass



sie die Verknüpfung von sozialpädagogischen Fachkräften mit Technologien, aber auch anderen Akteuren bzw. Objekten (wie zum Beispiel Adressat\*innen, Institutionen oder gesellschaftlichen Diskursen) in den Mittelpunkt und etwa professionelle Entscheidungen als Resultat solcher Netzwerke sehen.

## **2 Erklärungspotenziale für ausgewählte Aspekte der Digitalisierung Sozialer Arbeit**

Im ersten Teil dieses Beitrags wurden zwei zentrale theoretische Positionen der Wissenschafts- und Technikforschung skizziert und schlaglichtartig Implikationen angedeutet, die sich daraus für den Gegenstand der Digitalisierung Sozialer Arbeit ergeben könnten. Der zweite Teil des Beitrags setzt hier an und zeigt auf, wie empirische Studien sich einer je spezifischen Spielart der Wissenschafts- und Technikforschung bedienen und hierdurch – ebenfalls spezifische – Erkenntnisse zur Digitalisierung Sozialer Arbeit liefern. Dem einführenden Charakter dieses Beitrags entsprechend wird es auch hier wieder um ausgewählte Felder gehen müssen.

### **2.1 Der Computer als Medium in der sozialpädagogischen Interaktion**

Böhringer und Wolff (2010) beschäftigen sich mit der Digitalisierung der Fallbearbeitung in den sozialen Diensten. Dabei geht es ihnen darum, wie der PC als technisches Gerät Einfluss auf die Interaktion zwischen persönlichen Ansprechpartner\*innen und ihren „Kund\*innen“ im Jobcenter nimmt. Aus einer ethnomethodologisch-konversationsanalytischen Perspektive kommen sie dabei zu einer ähnlichen Perspektive auf technische Artefakte, wie in der oben ausgeführten pragmatistisch-interaktionistischen Variante der Wissenschafts- und Technikforschung. Der PC wird durch „interaktionelle Arbeit“ (Böhringer/Wolff 2010, S. 236) vom Ding zum „kulturellen Objekt“ (ebd., S. 235), das an Interaktionen teilnimmt. Die Rolle, die es hierin erhält, ist grundsätzlich offen und wird ihm erst dadurch verliehen, dass sich die (menschlichen) Interaktionspartner\*innen darauf beziehen. Während die ANT also mehr Gewicht auf die Symmetrisierung von menschlichen und nicht-menschlichen Akteur\*innen legen würde, betonen Böhringer und Wolff die menschliche Interaktionsarbeit, die den PC zum Teil von Interaktionen macht. Es handelt sich hierbei um „eine Leistung der [menschlichen!] Teilnehmenden“ (ebd., S. 248).

In der empirischen Rekonstruktion von Gesprächen in Jobcentern zeigen Böhringer und Wolff, wie sich sowohl persönliche Ansprechpartner\*innen als auch Kund\*innen „im Handeln nicht nur aneinander, sondern auch an dem „Gerät“ [orientieren], das dadurch ebenfalls anwesend gemacht und in spezifi-

scher Weise aktiviert wird“ (ebd.). Aus der Perspektive der persönlichen Ansprechpartner\*innen zeigen die Autor\*innen der Studie, wie der Einbezug des PCs angesichts zunehmend routinisierter und bürokratisierter Verfahrensabläufe schlicht „überlebensnotwendig“ ist und im Alltag kompetent bewältigt wird (ebd., S. 249). Auch von der Seite der Kund\*innen sei „eine bemerkenswert unaufgeregte Beteiligung an der PC-bedingten Interaktionsarbeit zu verzeichnen“ (ebd.). Dem hingegen betont Böhringer (2015) an anderer Stelle auch, wie dem PC und mit ihm verbundenen Verfahren in den Gesprächen eine Aufmerksamkeit zuteilwird, die als „knappe[s] Gut“ (ebd., S. 274) den Kund\*innen entzogen wird. Durch die Art und Weise, in der persönliche Ansprechpartner\*innen den PC mit einbeziehen (müssen), definieren sie auch den Status der Kund\*innen – was zwangsläufig zu professionellen Ambivalenzen im Handeln der Fachkräfte führt, die sowohl den Kund\*innen mit ihren lebensweltlichen Problemen als auch dem PC und den damit verbundenen standardisierten Verfahrensabläufen gerecht werden müssen.

## 2.2 IT-gestützte Fallbearbeitung in der Sozialen Arbeit

Ein weiterer Aspekt der Digitalisierung betrifft den Einsatz von Informationstechnologien und Software zur Fallbearbeitung in der Sozialen Arbeit (etwa Ley/Seelmeyer 2011). Hall et al. (2010) präsentieren die Ergebnisse zweier Studien zum Einsatz von digitalen Instrumenten zur Einschätzung des Kindeswohls in England. Hall u. a. kontrastieren das konkrete Design der IT-Instrumente, mit denen das Kindeswohl eingeschätzt wird, mit weiteren sozialpolitischen Prozessen in UK. Insbesondere gehen sie in ihrer Zeitdiagnose von einer sozialinvestiven Logik aus, die mit New Labour um die letzte Jahrtausendwende herum Einzug gehalten hat und die ein Prinzip des Förderns und Forderns jedes einzelnen Individuums vorsieht.

Die beiden von den Autor\*innen analysierten IT-Werkzeuge, die in England sowohl in den mit Kinderschutz befassten Behörden als auch in Schulen, Kindertagesstätten und Kinderarztpraxen breit im Einsatz sind, nehmen diese Logik in ihrem Design auf. Während sich in England die Akten früher jeweils auf die Situation der gesamten Familie bezogen, erfordern die modernen IT-Werkzeuge das Anlegen eines separaten Falles pro Kind. Hierdurch, so die Autor\*innen, werde die Sicht auf die Familie „fragmentiert“ (Hall et al. 2010, S. 403) und diese nur noch mittelbar über das Kind zum Gegenstand. Zweitens würde auch wiederum das Wohl des Kindes in stark strukturierter und segmentierter Form vor dem Hintergrund eines Altersstufenmodells an der Erfüllung einzelner Bedürfnisse festgemacht. Dies verhindere, dass die Situation des Kindes auch mit Hilfe von Geschichten erfasst und erzählt werde, die andere Schichten des Falles eröffnen und weniger stark rationalisierbar seien (ebd., S. 406).

Die Ausführungen von Hall u. a. ließen sich auch als „ontologische Politik“ (Mol 1999) im Sinne der Wissenschafts- und Technikforschung beschreiben. IT-Werkzeuge bilden dem gemäß niemals eine objektive Wirklichkeit ab, sondern konstruieren sie immer auf eine bestimmte Weise. Aus dieser Betrachtungsweise ergeben sich durchaus Konsequenzen in der Beurteilung von IT. In der Folge geht es nämlich nicht darum, ein besonders „objektives“ Tool zu entwickeln, sondern die „Politiken“, die aus bestimmten Tools oder Instrumenten zwangsläufig immer folgen, zu rekonstruieren und gegeneinander abzuwägen. Im Sinne von Mol steckt hierin eine bestimmte Ontologie: Das Kind wird als Einzel- und Entwicklungswesen „realisiert“, weniger als Teil einer Familie und Subjekt, das Beziehungen aktiv lebt – dies wird von Hall et al. wiederum verknüpft mit der Analyse einer zeitgenössischen neoliberalen Regierungsform.

Instrumente sind also nicht nur nicht „objektiv“, insofern sie Wirklichkeiten nicht abbilden sondern erst auf eine bestimmte Art und Weise hervorbringen, sondern sie sind auch zwangsweise politisch: Ganz im Sinne der Wissenschafts- und Technikforschung beschränken sich Hall u. a. nun jedoch nicht darauf, diese Politik als den IT-Instrumenten inhärent zu konstatieren, sondern sie gehen davon aus, dass sich diese erst in ihrer konkreten Verwendung zwischen Instrument, Sozialarbeiter\*innen und Adressat\*innen realisiert. Und hier beobachten sie Brüche insofern ungefähr die Hälfte der Anwender\*innen offene Eingabefelder umfunktionierte, um Narrative und Geschichten zu erzählen, anstatt einzelne Bedürfnisse aufzuzählen (Hall et al. 2010, S. 406)

### 2.3 Digitalisierte Sorgearbeit: Robotik

Während sich die ersten beiden Anwendungsfälle von Wissenschafts- und Technikforschung im Feld der Digitalisierung Sozialer Arbeit darauf bezogen, wie IT in Prozesse der sozialpädagogischen Fallbearbeitung und -steuerung einbezogen ist, stellt das dritte und letzte Beispiel die Frage nach der Digitalisierung der Leistungserbringung im sozialen Bereich. In unterschiedlichen Feldern wie der Kindertagesbetreuung oder der Altenpflege werden momentan Roboter erprobt, die Tätigkeiten in der Pflege, der Betreuung, der Bildung oder der Unterhaltung übernehmen sollen, die bis dato von menschlichen Fachkräften übernommen wurden (vgl. auch Siebert i.d.B.). Diese Funktion, so etwa Lindemann et al. (2016), sei nicht nur auf die Frage nach technischen Aspekten zu reduzieren, sondern evoziere immer auch die normative Frage nach den Regeln des menschlichen Zusammenlebens, die sich noch einmal verändern, wenn Roboter hieran beteiligt werden. In der Perspektive der Wissenschafts- und Technikforschung ist nun nicht die Frage entscheidend, ob Roboter mehr Menschen oder Maschinen sind, sondern was davon sie in konkreten Interaktionen werden.

Morana Alač (2016) etwa analysiert, wie ein Lernroboter in einer Kinderta-

gesstätte für ein- bis zweijährige Kinder zum Interaktionsteilnehmer wird. In ethnomethodologischer Tradition geht es ihr darum, wie die Materialität von Robotern in Interaktion hervorgebracht wird. Alač rekonstruiert also, wie die Erzieher\*innen und die Kinder den Roboter in das Alltagsgeschehen einbinden. Dabei betont sie etwa, wie die humanoide Form des Roboters die Kinder dazu auffordert, in vielfacher Weise durch Körperkontakt mit diesem zu interagieren, wobei die Plastik-Oberfläche zugleich evident macht, dass es sich um eine Maschine handelt. Aus diesen und anderen Beobachtungen wird gefolgert, dass das Besondere des Roboters in der Verbindung von Menschlichem und Dinghaftem besteht. Auch wenn der Roboter immer wieder zum menschlichen Interaktionspartner gemacht wird und entsprechend funktioniert, geht er hierin nicht auf: „the agential and social of the robot, rather than being measured to the standards of some ideal of the human sociality, are always in respect of their other facet, namely its thingness“ (ebd., S. 533).

Für die Digitalisierung Sozialer Arbeit bedeutet dies, dass Roboter – zumindest zum derzeitigen Stand – Menschen in Praxis weder eins zu eins ersetzen noch auf ihre technische Seite reduziert werden können. Sie sind Ding und soziale\*r Akteur\*in zugleich, wobei je nach Interaktionssituation die eine oder die andere Seite überwiegt. Dies bedeutet auch, dass durch die Konstruktion und Programmierung von Robotern zwar eine bestimmte Nutzungsweise nahegelegt werden kann, sie aber in ihrer Sozialität und Materialität zusätzlich durch „institutionalisierte Nutzungsmuster“ (Lindemann 2016, S. 110) festgelegt werden muss.

### 3 Fazit: Digitalisierung Sozialer Arbeit

Dieser Beitrag hat zunächst anhand ausgewählter Ansätze kurz in das Technikverständnis der Wissenschafts- und Technikforschung eingeführt und hiervon ausgehend Potenziale für die Analyse der Digitalisierung Sozialer Arbeit aufgezeigt. Ihre Stärke – so wurde hoffentlich deutlich – haben die Wissenschafts- und Technikforschung in der „dichten“ Beschreibung sowie der Analyse der konkreten Interaktion zwischen Mensch und Technik. Sie nehmen den Beitrag von digitalen Medien zur Kommunikation ernst ohne diese einerseits zu dämonisieren oder andererseits in ihrer positiven Wirkung zu überschätzen: Ihre Bedeutung erhalten sie stets erst dadurch, dass ihnen eine bestimmte Rolle zuteilwird. So ist es etwa nicht per se schlecht oder gut, wenn Prozesse der Fallbearbeitung digitalisiert werden, aber es ist bedenklich, wenn hierdurch ein individualisierender Blick auf Einzelfälle implementiert wird, der keinen Raum für dessen soziale Einbettung lässt. Es müssen also die Mikropolitiken des digitalen Instruments mit größeren Zusammenhängen von Wohlfahrtspolitiken zusammengedacht werden (2.1.2.2). Ebenso kann es durchaus im Sinne der

Fachkräfte sein, ihre Falldokumentation digital während des Gesprächs mit Adressat\*innen am PC zu führen. Wenn dies aber die Aufmerksamkeit weg von den Adressat\*innen lenkt, so gilt es diese Praxis aus einer professionellen Ebene ebenso kritisch zu reflektieren, wie die Frage, welche Rationalität hinter der Digitalisierung der Falldokumentation steht (2.1.2.1). Auch die Übernahme von Sorge-, Bildungs- und Betreuungsaufgaben durch Roboter kann für Sozialarbeiter\*innen und Adressat\*innen durchaus einen Mehrwert bedeuten und sie können eine gewisse Sozialität in der Interaktion erhalten, die sie von anderen Maschinen, aber auch von Menschen unterscheidet. Entscheidend ist dabei, welche Eigenschaften ihnen in der Konstruktion mitgegeben und was hieraus im sozialen Geschehen gemacht wird (2.1.2.3). Digitalisierung Sozialer Arbeit erscheint aus der Perspektive der Wissenschafts- und Technikforschung also als ein Prozess, der sich in den konkreten Interaktionen zwischen Menschen und digitalen Medien bzw. Technologien vollzieht, aber immer auch darüber hinaus auf gesellschaftliche Verhältnisse verweist und insofern Gegenstand kritischer Reflexion sein kann und muss.

## Literatur

- Alač, Morana. 2016. Social robots: Things or agents? *AI & Society* 31: S. 519-535.
- Barad, Karen. 2007. Meeting the universe halfway. Quantum physics and the entanglement of matter and meaning. Durham: Duke Univ. Press.
- Bastian, Pascal. 2014. Statistisch Urteilen – professionell Handeln. Überlegungen zu einem (scheinbaren) Widerspruch. *Zeitschrift für Sozialpädagogik* 12: S. 145-164.
- Bauer, Susanne, Torsten Heinemann und Thomas Lemke. 2017a. Einleitung. S. 7-40 in: *Science and Technology Studies. Klassische Positionen und aktuelle Perspektiven*, Hrsg. Susanne Bauer, Torsten Heinemann und Thomas Lemke. Berlin: Suhrkamp.
- Bauer, Susanne, Torsten Heinemann und Thomas Lemke. Hrsg. 2017b. *Science and Technology Studies. Klassische Positionen und aktuelle Perspektiven*. Berlin: Suhrkamp.
- Bauman, Zygmunt und David Lyon. 2013. Daten, Drohnen, Disziplin. Ein Gespräch über flüchtige Überwachung. Berlin: Suhrkamp.
- Böhringer, Daniela. 2015. Formulare in Aktion. Die interaktive Herstellung von Dokumenten in der Arbeitsverwaltung. S. 260-280 in: *Mediatisierung (in) der Sozialen Arbeit*, Hrsg. Nadia Kutscher, Thomas Ley und Udo Seelmeyer. Baltmannsweiler: Schneider Hohengehren.
- Böhringer, Daniela, und Stephan Wolff. 2010. Der PC als „Partner“ im institutionellen Gespräch. *Zeitschrift für Soziologie* 39: S. 233-251.
- Boyd, Danah Michele. 2014. *It's complicated. The social lives of networked teens*. New Haven: Yale Univ. Press.
- Degele, Nina. 2002. *Einführung in die Techniksoziologie*. München: Fink.
- Eßer, Florian. 2014. Agency Revisited. Relationale Perspektiven auf Kinder und ihre Handlungsfähigkeit. *Zeitschrift für Soziologie der Erziehung und Sozialisation* 34: S. 233-246.
- Hall, Christopher, Nigel Parton, Sue Peckover und Sue White. 2010. Child-centric ICTs and the fragmentation of child welfare practice in England. *Journal of Social Policy* 39: S. 393-413.
- Haraway, Donna Jeanne. 1989. *Primate Visions. Gender, race and nature in the world of modern science*. New York u. a.: Routledge.
- Haraway, Donna Jeanne. 1991. A Cyborg Manifesto. Science, technology, and socialist-feminism in the late twentieth century. S. 149-181 in: *Simians, Cyborgs and Women*, Hrsg. Donna Haraway. New York: Routledge.

- Helsper, Werner. 2008. Ungewissheit und pädagogische Professionalität. S. 162-168 in: Soziale Arbeit in Gesellschaft, Hrsg. Bielefelder Arbeitsgruppe 8. Wiesbaden: VS.
- Kneer, Georg. 2009. Akteur-Netzwerk-Theorie. S. 19-40 in: Handbuch Soziologische Theorien, Hrsg. Georg Kneer und Markus Schroer. Wiesbaden: VS.
- Knorr-Cetina, Karin. 1984. Die Fabrikation von Erkenntnis. Zur Anthropologie der Naturwissenschaft. Frankfurt a.M.: Suhrkamp.
- Kutscher, Nadia, Thomas Ley und Udo Seelmeyer. 2015. Mediatisierung im Horizont sozialpädagogischer und technikbezogener Theorieperspektiven. S. 281-303 in: Mediatisierung (in) der Sozialen Arbeit, Hrsg. Nadia Kutscher, Thomas Ley und Udo Seelmeyer. Baltmannsweiler: Schneider Hohengehren.
- Latour, Bruno. 1995/2008. Wir sind nie modern gewesen. Versuch einer symmetrischen Anthropologie. Frankfurt a.M.: Suhrkamp.
- Latour, Bruno. 2002. Die Hoffnung der Pandora. Untersuchungen zur Wirklichkeit der Wissenschaft. Frankfurt a.M.: Suhrkamp.
- Latour, Bruno. 2006. Über technische Vermittlung: Philosophie, Soziologie und Genealogie. S. 483-528 in: ANThology. Ein einführendes Handbuch zur Akteur-Netzwerk-Theorie, Hrsg. Andrea Belliger und David Krieger. Bielefeld: transcript.
- Latour, Bruno. 2010. Eine neue Soziologie für eine neue Gesellschaft. Einführung in die Akteur-Netzwerk-Theorie. Frankfurt a.M.: Suhrkamp.
- Latour, Bruno, und Steve Woolgar. 1979/1986. Laboratory Life. The construction of scientific facts. Princeton, New Jersey: Princeton University Press.
- Ley, Thomas und Udo Seelmeyer. 2008. Professionalism and Information Technology: Positioning and Mediation. Social Work and Society. International Online Journal 6.
- Ley, Thomas und Udo Seelmeyer. 2011. Informationstechnologien in der Sozialen Arbeit. in: Handbuch Soziale Arbeit, Hrsg. Hans-Uwe Otto und Hans Thiersch. München: Ernst Reinhardt.
- Lindemann, Gesa, Hironori Matsuzaki und Ilona Straub. 2016. Special issue on: Going beyond the laboratory—reconsidering the ELS implications of autonomous robots (Editorial). AI & Society 31: S. 441-444.
- Mol, Annemarie. 1999. Ontological Politics. A word and some questions. S. 74-89 in: Actor network theory and after, Hrsg. John Law und John Hassard. Oxford u. a.: Blackwell.
- Passoth, Jan-Hendrik. 2008. Technik und Gesellschaft. Sozialwissenschaftliche Techniktheorien und die Transformationen der Moderne. Wiesbaden: Springer VS.
- Pickering, Andrew. 1984. Constructing quarks. A sociological history of particle physics. Edinburgh: University Press.
- Rammert, Jürgen. 2016. Technik – Handeln – Wissen. Zu einer pragmatistischen Technik- und Sozialtheorie. Wiesbaden: Springer VS.
- [Ruppert, Evelyn, John Law und Mike Savage. 2013. Reassembling Social Science Methods: The Challenge of Digital Devices. Theory, Culture & Society 30: S. 22-46.](#)
- Schulz-Schaeffer, Ingo. 2000. Akteur-Netzwerk-Theorie: zur Koevolution von Gesellschaft, Natur und Technik. S. 187-210 in: Soziale Netzwerke. Konzepte und Methoden der sozialwissenschaftlichen Netzwerkforschung, Hrsg. Johannes Weyer. München: Oldenbourg.
- Strübing, Jörg. 2005. Pragmatistische Wissenschaft- und Technikforschung. Theorie und Methode. Frankfurt a.M. u. a.: Campus.
- Turkle, Sherry. 2012. Alone together. Why we expect more from technology and less from each other. New York, NY: Basic Books.
- van den Scott, Lisa-Jo K., Carrie B. Sanders und Antony J. Puddephatt. 2017. Reconceptualizing users through enriching ethnography S. 501-527 in: The handbook of science and technology studies, Hrsg. Ulrike Felt, Rayvon Fouché, Clark A. Miller und Laurel Smith-Doerr. Cambridge: The MIT Press.

# Mediatisierung als Konzept für eine Analyse von Sozialer Arbeit im Wandel der Medien

Friedrich Krotz

Der auf dem Computer basierende derzeitige Wandel von Medien und Kommunikation wirkt sich immer weiter auf mehr oder weniger alle Bereiche menschlichen Lebens aus. Der vorliegende Text geht deshalb der Frage nach, wie sich Soziale Arbeit im Kontext der derzeitigen Mediatisierungsprozesse entwickelt. Dazu wird zunächst der Mediatisierungsbegriff erläutert, der gerade nicht nur den technischen Wandel betont, sondern vor allem die individuellen, alltäglichen, kulturellen und gesellschaftlichen Umgangsweisen mit dem Medienwandel in den Mittelpunkt stellt. Damit und im zweiten Teilkapitel wird der Mediatisierungsansatz kurz erläutert; im dritten Teilkapitel geht es um Überlegungen, die aus dem sozialwissenschaftlichen Mediatisierungsansatz für den Bereich der Sozialen Arbeit abgeleitet werden können.

## 1 Warum Mediatisierung?

Wir leben seit mehr als einem halben Jahrhundert inmitten eines rapiden Wandels von Medien und symbolischer Kommunikation, der sich immer stärker und umfassender auf den Alltag der Menschen sowie auf Gesellschaft und Kultur und all deren Teilbereiche auswirkt. Genau genommen geht es dabei einerseits um eine technische und organisatorische Transformation der Medien und der darüber realisierten Mediendienste, die durch den zunehmenden Einsatz von Computern bewirkt wird, und andererseits um eine Transformation von – kurz gesagt – Alltag, Kultur und Gesellschaft, die dadurch zustande kommt, dass die Menschen diese neuen kommunikativen Formen individuell und kollektiv nutzen. Dieser Wandel hat auch für die Wissenschaft und Praxis der Sozialen Arbeit erhebliche Bedeutung.

Diese beiden Transformationen zusammen werden heute meist als digitaler Wandel oder als Digitalisierung bezeichnet. Genau genommen ist dies aber ein bloß technischer Begriff, der obendrein den Kern dieses technischen Wandels, nämlich den Einsatz der symbolischen Maschine Computer, aus dem Blick verschwinden lässt. Dies erinnert daran, dass die Industrie auch lieber von Kernkraft statt von Atomkraft spricht, um Assoziationen zur Atombombe zu vermeiden. Überdies legt ein solcher technischer Begriff einen technischen

Determinismus nahe, wenn er auch diese genannte zweite Transformation, den sozialen und kulturellen Wandel im Kontext des Medienwandels, um den es ja eigentlich geht, umfassen soll. Der soziale und kulturelle Wandel ist aber keine unmittelbare Folge des technischen Wandels, sondern hängt von der Organisation und Institutionalisierung der Technik in der Gesellschaft, von rechtlichen, ökonomischen, sozialen und kulturellen Bedingungen und insbesondere auch davon ab, wie die Menschen mit diesen Techniken umgehen. Von der strukturelle Gewalt, um einen Begriff von Johan Galtung (2004) aufzunehmen, mit der beispielsweise Facebook die sozialen Beziehungen seiner Kunden organisiert, Twitter sich in die Politik einmischt und die NSA die Kommunikation der ganzen Welt überwacht, lenkt „Digitalisierung“ eher ab anstatt den Kern der Entwicklung zu benennen. Die Technik selbst könnte auch menschenfreundlich organisiert und eingesetzt werden, was allerdings dann den Interessen ihrer Betreiber nicht mehr so ausschließlich entgegenkäme.

Deswegen kann man sagen, dass der Begriff der Mediatisierung besser geeignet ist, um die beiden Transformationen und ihren Zusammenhang zu beschreiben. Medien sind technische, sozial institutionalisierte Entitäten, die inhaltliche Kommunikation in spezifischen ästhetischen Formen ermöglichen und von den Menschen sinngelitet genutzt werden (vgl. auch Krotz 2014). Insofern sind auch Computer Medien, die aber nicht nur wie die klassischen Medien Buch oder Fernsehen den Menschen Kommunikate, also inszenierte Symbolfolgen anbieten, sondern diese auch verarbeiten und verändern können, wenn ihnen dies ihre Software vorgibt. Computer wenden sich mit ihren symbolischen Produkten auch nicht nur an Menschen, wie es die klassischen Medien tun. Sie können auch Maschinendaten, etwa Messwerte verarbeiten, andere Maschinen steuern und menschliches Kommunizieren simulieren. Durch ihren Einsatz hat sich das früher sogenannte Mediensystem in eine *computerbasierte digitale Infrastruktur für alle symbolischen Operationen* verwandelt.

Nur weil dem Smartphone ein programmierbarer Computer zugrunde liegt, lässt es sich zum Telefonieren, Musik hören und Fotografieren verwenden, zudem auch als Wasserwaage, zur Lautstärkemessung oder als Taschenlampe. Ebenso beruhen z. B. die sogenannte Künstliche Intelligenz, selbstfahrende Autos, Roboter und Killerdrohnen auf Computern, die Symbole als Eingangsdaten annehmen, speichern, verarbeiten und Ergebnisse als bedeutungsgeladene Symbole ausgeben oder über Zusatzgeräte in die materiale Welt eingreifen und so die ganzen Wunder ermöglichen, die zu einem Wandel der Welt beitragen. Insofern macht der an Kultur und Kommunikation gekoppelte Mediatisierungsbegriff gegenüber einem technischen Begriff deutlich, dass die Relevanz der Entwicklung vor allem in dem sozialen und kulturellen Wandel der menschlichen Lebensformen liegt, an dem aber auch die Menschen beteiligt sind. Er verweist auch darauf, dass der Wandel der Medien die Geschichte der Menschheit schon immer begleitet hat. Dementsprechend müssen die früheren



Medien und deren Nutzungs- und Institutionalierungsformen als Voraussetzung für die heutige Medienentwicklung berücksichtigt werden – ohne Schriftkultur und Bilderverstehen gäbe es heute gewiss weder Computer noch Internet.

Und schließlich helfen Vergleiche zwischen prädigitalen, also analogen, und digitalen, also computerbasierten Medien, die der Mediatisierungsbegriff nahelegt, um zu verstehen, was heute mit dem Computer ganz neu möglich geworden ist. Computer können die Angebote der alten Medien in einer neuen Form herstellen bzw. simulieren, beispielsweise Bücher als eBooks und Musik als gestreamte Dienstleistung. Und noch allgemeiner können sie komplexe menschliche Handlungsimpulse aufnehmen und weiterleiten oder diese sogar substituieren. Beispielsweise können Menschen mit Hilfe des Computers und der mit Computern aufgebauten Infrastruktur weit entfernte Drohnen oder ganze Fabrikanlagen steuern; Computer können solche Steuerungsprozesse aber auch zumindest teilweise selbst übernehmen und so manchmal menschliche Aktivitäten ersetzen. Es ist dieses Potenzial, das es möglich macht, dass Computer in alle Bereiche der Gesellschaft eindringen.

Infolgedessen kann man ein soziales oder kulturelles Phänomen oder einen solchen Prozess in der Gesellschaft als *mediatisiert* bezeichnen, wenn Phänomen oder Prozess ursprünglich nichts oder nicht viel mit Medien zu tun hatten, heute aber ohne Berücksichtigung der Medien weder sinnvoll empirisch untersucht und verstanden noch theoretisch eingeordnet werden können. Beispielsweise fand der Fußball ursprünglich auf dem Platz statt, aber über den Spitzensport von heute berichten die Medien nicht mehr nur, sondern sie prägen das Bild des Fußballs bei den Menschen insgesamt, nehmen auf die Regeln des Spiels Einfluss und sind die wichtigsten Geldgeber für die Vereine. Auch im Bereich der Sozialen Arbeit finden sich viele Beispiele für mediatisierte Vorgänge, etwa Beratungsgespräche mittels Medien, Versuche einer mediatisierten Psychotherapie oder Risikobewertungen, was die Wahrscheinlichkeit zukünftiger Straftaten eines Menschen angeht – das vorliegende Handbuch eröffnet hier einen Überblick und rückt damit die sozialen und kulturellen Zusammenhänge in den Blick.

Im Folgenden wird nun der Mediatisierungsansatz mit seinen Charakteristika genauer dargestellt. In einem dritten Abschnitt werden dann einige allgemeine Folgerungen zur Diskussion gestellt, wie sich Wissenschaft und Praxis der Sozialen Arbeit im Kontext des Wandels der Medien entwickelt.

## 2 Der Mediatisierungsansatz

Mediatisierungsforschung (vgl. Hjavard 2013; Lundby 2009, 2014; Krotz 2001, 2007, 2009, 2014, 2014a, 2017; Krotz/Despotovic/Kruse 2014, 2017; Krotz/Hepp

2012) befasst sich also mit der *Transformation der Medien und der Transformation von Alltag, Kultur und Gesellschaft im Kontext des Wandels der Medien sowie deren Zusammenspiel*. Dabei wird die Transformation von Alltag, Kultur und Gesellschaft nicht als kausale und lineare Folge der Transformation der Medien gedacht, weil sie auch wesentlich davon abhängt, dass und wie die Menschen im Zusammenhang mit dem Wandel der Medien anders kommunizieren und anders handeln und sich dabei auch selbst verändern. Zudem verlangt Mediatisierungsforschung prozessuales Denken, weil sie einen Wandel beschreiben und theoretisch fassen will, der gerade erst begonnen hat und von dem wir keineswegs wissen, wohin er führt. Derartige langandauernde, kulturübergreifende Entwicklungsprozesse, die nicht auf einzelne Teilentwicklungen zurückgeführt werden können, werden auch als *Metaprozesse* bezeichnet.

## 2.1 Vier Forschungsperspektiven auf den Metaprozess Mediatisierung

Angeichts dieser Ausgangslage müssen vier Perspektiven der Mediatisierungsforschung unterschieden werden: Sie forscht aktuell, historisch, kritisch und prognostisch.

### Aktuelle Perspektive

Im Hinblick auf den aktuellen Wandel fokussiert Mediatisierungsforschung die Ausgangsbedingungen, die konkrete Beschreibung und das theoretische Verständnis der beiden Transformationen und arbeitet deren wechselseitige Abhängigkeiten und die sonstigen Rahmenbedingungen heraus, die diese Entwicklung prägen. Dabei geht es in Anlehnung an Stuart Hall vor allem darum, „die historische Welt und ihre Prozesse zu erfassen, zu verstehen und zu erklären, um Aufschlüsse für unsere eigene Praxis zu gewinnen und sie gegebenenfalls zu ändern“ (Hall 1989, S. 179). Im Mittelpunkt steht also Forschung in einem zivilgesellschaftlichen und praktischen Interesse.

Was etwa die Soziale Arbeit in mediatisierten Gesellschaften betrifft, so verändern sich hier beispielsweise die Problemlagen der Menschen, auf die Soziale Arbeit reagieren muss. So sind etwa via Internet neue Arten von Risikolagen von Kindern entstanden und als Antwort darauf neue Bedarfe an Medienbildung festgestellt worden (vgl. Livingstone/Haddon 2009). Ebenso verändern sich aber auch die Arbeitsumgebungen von Sozialarbeiter\*innen und mit ihnen die potenziellen Kommunikationsformen mit ihren jeweiligen Klient\*innen sowie die beteiligten Institutionen. Der Mediatisierungsansatz kann hier auch als Forschungsrahmen dienen sowie zur Konzeption konkreter Eingriffe etwa gesetzlicher und organisatorischer Art beitragen.

## Historische Perspektive

Mit Hilfe der *historischen Perspektive* auf Mediatisierung kann die derzeitige aktuelle Entwicklung in ihrer politischen, ökonomischen, sozialen und kulturellen Bedeutung besser verstanden werden. So lässt sich von früheren Erfahrungen lernen, was nicht zuletzt deswegen wichtig ist, weil frühere Medienentwicklungen Voraussetzungen für den heutigen Wandel sind. Vermutlich sind im Lesen und Schreiben gut ausgebildete Kinder und Jugendliche besser als schriftferne Jugendliche in der Lage mit dem Internet souverän umzugehen. Ferner sind Medien immer auf vielfältige Weise mit Macht verbunden – die Ausgrenzung oder Etikettierung sozialer Randgruppen mithilfe mancher Medien, die umfassende Überwachung mit Datensammlung und Gesichtserkennung, der ethisch nicht weiter bedachte Einsatz von ‚predictive policing‘-Software sind dafür Beispiele. Vieles, was heute mit Computern angestrebt oder schon umgesetzt wird, wurde in ähnlichen Formen bereits früher überlegt und diskutiert.

## Kritische Perspektive

Mediatisierungsprozesse geschehen nicht naturwüchsig und autonom, sondern finden unter konkreten politischen und ökonomischen, sozialen und kulturellen Bedingungen statt. Sie sind also reflektierbar und beeinflussbar, und es sind unterschiedliche Entwicklungspfade möglich. Derzeit bestimmen weltweit agierende Unternehmen wie Amazon, Facebook, Google etc. und deren Techniker\*innen und Programmierer\*innen diesen Wandel. Mit der Verwendung ihrer Angebote für veränderte Kommunikationsformen müssen die Menschen sich dann auch an organisatorische Bedingungen anpassen, die oft tief in ihre Lebensformen eingreifen, aber in der Regel den kommerziellen Interessen der Veranstalter dienen. Angesichts der Bedeutung dieser Bedingungen, die Datensammelei, Überwachungs- und Manipulationsmöglichkeiten beinhalten, bedarf es einer kritischen Forschung, die Demokratieverträglichkeit, Chancengleichheit, Gerechtigkeit sowie Chancen für eine Selbstverwirklichung der Individuen als Beurteilungskriterien zu Rate zieht. Diese kann sich am Kritikbegriff der Kritischen Theorie (Adorno 1978; Marcuse 1967) orientieren: Das Existierende mit dem Möglichen zu vergleichen, liefert Erkenntnisse für zivilgesellschaftliche und staatliche Eingriffe in die bisher weitgehend in ökonomischem Interesse vorangetriebenen Entwicklungen.

## Prognostische Perspektive

In Ergänzung dazu bedarf es – bei aller Vorsicht vor Prognosen – angesichts der Langfristigkeit mancher Entwicklungen einer prognostischen Perspektive. Deren Ziel sollte es sein, auf der Basis empirischer Forschung sowie öffentlicher

Diskurse ethisch durchdachte Prognosen, alternative Vorstellungen und Gegenentwürfe zu entwickeln und zu deren Umsetzung beizutragen. Beispielsweise wird heute das massenhafte Auftreten von Hate Speech und Fake News in den sogenannten Sozialen Netzen meistens den Individuen angelastet. Jedoch ist die Internetkommunikation, etwa was Twitter angeht, auch durch politische Manipulationen, bezahlte Lügen, Trump'schen Missbrauch und unerkennbaren Bots sowie durch einen immensen Kommunikations- und Werbedruck vergiftet, wird politische Partizipation der Nutzer\*innen behindert und so auch die oft existentielle Unsicherheit der Menschen von heute verstärkt.

## 2.2 Hintergründe der technischen und sozialen Entwicklung

Mit der universalen Maschine Computer hat sich das „Animal symbolic“, wie Ernst Cassirer (2007) den Menschen bezeichnet hat, ein Instrument geschaffen, das der Menschheit vielfältig weiterhelfen und sie von vielen Mühsalen befreien kann. Jedoch wird diese Maschine meist mit menschlichen Begriffen beschrieben und damit anthropomorphisiert: Sie könne kommunizieren und lernen, ziehe logische Schlüsse, treffe Entscheidungen und sei intelligent. Weil die gestaltende Symbolverarbeitung bisher im Wesentlichen auf die Menschen beschränkt war, haben wir dafür keine anderen Worte, obwohl klar ist, dass der Computer mit Symbolen ganz anders umgeht als der Mensch. Der Computer denkt nicht, er produziert aus den ihm eingegebenen Daten nur logisch und mathematisch gewonnene Ergebnisse, die nicht weiter durchdacht sind. Er kann nicht im menschlichen Sinn kommunizieren, sondern nur mit anderen Maschinen Daten austauschen oder menschliches Kommunizieren simulieren. Und Lernen heißt für Computer, dass sie eingegebene Daten statistisch auswerten und die Ergebnisse mehr oder weniger schlicht hierarchisieren. Der Computer hat bei aller Komplexität keine Idee davon, was er eigentlich tut. Infolgedessen kann er sich auch nicht reflexiv zur Wirklichkeit positionieren (vgl. hierzu und zum Folgenden Hörisch 2004; Schachtner 1993; Turkle 1986; Weizenbaum 1977, 2001).

Computer können daher zwar manche, aber keineswegs alle Typen von menschlichen Aktivitäten ausführen, und vor allem Entscheidungen sollten sie nicht treffen. Erst recht dann nicht, wenn ihre Operationen – beispielsweise Übersetzungen – nicht mehr im Einzelnen nachvollzogen werden können. Nehmen wir das autonome Autofahren als Beispiel, so ist dies zwar wahrscheinlich technisch machbar, aber Computer können weder ethische Überlegungen noch kulturelle Unterschiede und soziale Bedingungen des Verkehrs in ihre rechnerischen Operationen einbeziehen (vgl. auch Rath et al. 2018). Insofern können sie technische, aber keine sozialen Probleme lösen und auch keine kulturell basierten Werte berücksichtigen. Das gilt insbesondere auch für die

Rolle von Algorithmen und Computern in der Sozialen Arbeit, in der Medizin oder im Recht.

Ein Blick in die Mediengeschichte (vgl. etwa Hörisch 2005) zeigt, dass sich Medien früher immer direkt an verschiedene Wahrnehmungsformen der Menschen gerichtet haben: Verschriftlichung der Sprache, Telefon, Photographie, die Schallplatte, Bewegtbilder. Heute werden diese einzelnen historisch gewachsenen, an unterschiedliche Technologien und soziale Strukturen gebundenen Medien von Computern simuliert und, wie bereits erläutert, in einer *digitalen, computerkontrollierten Infrastruktur für symbolische Operationen* zusammengeführt (vgl. Krotz 2017; Krotz et al. 2017). Diese Infrastruktur umfasst zudem eine Vielzahl neuer, von vorneherein auf der Basis von Computern konstruierter Medien wie beispielsweise die interaktiven und die sogenannten Sozialen Medien, aber auch Roboter, Realisierungen Künstlicher Intelligenz, begehbare virtuelle Räume oder Hybridmedien wie Smartphone und Internet. Diese Infrastruktur ist so angelegt, dass langfristig darin auch alle symbolischen Operationen der Menschen stattfinden oder darauf abgebildet werden können. Sie ermöglicht es zudem, dass alle technisch basierten Steuerungsprozesse darin ablaufen können. Das lässt sich insbesondere an dem sogenannten *Internet der Dinge* verdeutlichen: Prinzipiell kann jedem Gegenstand und jedem realen Prozess ein Abbild in dieser Infrastruktur zugeordnet werden, und prinzipiell können dann die Kaffeemaschine zuhause, Arbeitsvorgänge in einer Fabrik, und bombenabwerfende Drohnen ‚autonom‘ von irgendwo aufgestellten Computern gesteuert werden. *Das ist der wesentliche technische Großprozess, durch den Computer in alle Lebensbereiche der Menschen eindringen.* All dies entlastet die Menschen, gleichzeitig verlieren sie tendenziell aber auch ihren konkreten Bezug zur Gestaltung ihrer Umwelt. Auch sollte die Oberhoheit weiterhin der Mensch behalten.

Diese Entwicklung betrifft natürlich auch Arbeitsprozesse, die über ihre Einbettung in soziale und kommunikative Zusammenhänge an symbolische Formen geknüpft sind. Deshalb zeichnen sich auch dort derzeit grundlegende Veränderungsprozesse ab, wie Roth-Ebner (2018) zeigt. So ist davon auszugehen, dass in Zukunft zunehmend menschliches Arbeiten und Kommunizieren auch im Rahmen Sozialer Arbeit von Computern übernommen bzw. auf deren Einsatz hin umstrukturiert werden.

### **2.3 Die Bedeutung von Kontexten für die Funktionsweise symbolisch vermittelter Lebensbedingungen**

In welche Richtung sich Transformationen entwickeln, lässt sich anhand der Kontexte erkennen und beschreiben, in denen diese stattfinden und sich entwickeln. Im Falle des Metaprozesses Mediatisierung sind dabei neben den techni-

schen, kulturellen und sozialen Bedingungen, unter denen Mediatisierung in den verschiedenen Gesellschaftsformationen stattfindet, vor allem auch andere Metaprozesse wie Globalisierung, Individualisierung und Ökonomisierung als Kontexte zu berücksichtigen (Krotz 2001, 2007; Krotz et al. 2017). So tragen beispielsweise die sogenannten Sozialen Medien wie Facebook zu Individualisierungsprozessen bei, weil sie an individuellen und nicht an kollektiven Daten interessiert sind. Umgekehrt machen es erst Globalisierungsprozesse möglich, dass ‚Datenkraken‘ wie Facebook nach eigenen Angaben weltweit mehr als eine Milliarde Kunden besitzen, die ihre sozialen Beziehungen nach dessen strukturellen Vorgaben managen.

Auf der Hand liegt ebenfalls die Bedeutung der *ökonomischen Kontexte* von Medienentwicklung und Mediatisierung, aus denen jetzt schon die reichsten Menschen der Menschheitsgeschichte hervorgegangen sind. Letztlich lässt sich sagen, dass das menschliche Kommunizieren durch die Einbettung in die computergesteuerte digitale Infrastruktur zu einer Ware geworden ist, die wir mit unseren Daten bezahlen. Mediatisierung heute ist insofern untrennbar mit einem datengetriebenen Kapitalismus verbunden, der massiv in alle menschlichen Lebensbereiche eingreift.

Neben den genannten Metaprozessen müssen schließlich auch *die von Menschen selbst interpretierten Bedürfnisse* als ein relevanter Kontext von Mediatisierung in den Blick genommen werden. Dadurch wird deutlich, dass der Entwicklungspfad von Mediatisierung im Schnittpunkt ganz unterschiedlicher Interessen liegt. Deren Vermittlung ist eigentlich eine Aufgabe des Staates, der sich ja auch in demokratisch verfassten Ländern um Datenschutz und um Grundrechte bemüht und auch die notwendigen öffentlichen Diskurse vor Eingriffen schützt. Jedoch zeigen die vielfältigen Auseinandersetzungen im Zusammenhang mit Datenschutz, Netzneutralität, um die Kontrolle von sogenannter Künstlicher Intelligenz oder sogenannten lernfähigen Algorithmen, dass noch lange nicht entschieden ist, wie ein demokratischer Rahmen für zukünftige Entwicklungen aussehen und durchgesetzt werden kann. Wichtig dafür ist, dass nicht nur um einzelne Entwicklungsschritte auf einzelnen Feldern gestritten wird, sondern dass Staat und Zivilgesellschaft auch in größeren Zusammenhängen und in längerfristigen Zeiträumen Entwicklung planen und Rahmenbedingungen festlegen. Dafür ist der hier verwendete Kontextbegriff hilfreich, weil so die konkreten Ausformungen des Mediatisierungsprozesses geschehensnah und gleichzeitig in einer Gesamtperspektive analysiert werden können. Denn er lässt insgesamt die Art des Einflusses offen, der je im konkreten Fall herausgearbeitet werden muss; oft sind solche Bedingungen für konkrete Entwicklungsschritte ja auch von vielen Interessenslagen her beeinflusst.

### 3 Mediatisierte Soziale Arbeit? Einige Überlegungen aus Perspektive der Mediatisierungsforschung

Abschließend sollen einige aus der Mediatisierungsperspektive und Mediatisierungsforschung sich ergebende Schlussfolgerungen bezogen auf Soziale Arbeit als Wissenschaftsdisziplin und als Praxis diskutiert werden. Dafür bietet es sich an, einerseits die direkten Auswirkungen von Mediatisierungsprozessen auf die Organisation von Sozialer Arbeit und andererseits mittelbare Veränderungen durch den gesellschaftlichen Wandel und den Wandel der Lebensbedingungen der Menschen auf das Verständnis und die Organisation von sozialer Arbeit voneinander zu unterscheiden.

Was *konkrete Soziale Arbeit* im Kontext des Wandels der Medien angeht, so liegen hier bekanntlich erste grundlegende Überlegungen von Kutscher et al. (2015) vor, die diese in die drei Bereiche „Beratung und Unterstützung“, „Dokumentation und Diagnostik“ sowie „mediatisierte Institutionen“ gegliedert und zu jedem dieser Bereiche eine Reihe von Beiträgen publiziert haben. Im Hinblick auf diese Veränderungen bietet es sich an, auch Überlegungen aus benachbarten Feldern der Sozialen Arbeit in den Blick zu nehmen. Cottle (2006) und Schillemans (2012) behandeln beispielsweise allgemeine Auswirkungen von Mediatisierung auf Public Service Institutionen. Konkreter sind Versuche der Psychotherapie, Online-Verfahren zu erproben, die für sozialarbeitsbezogene Diagnostik und Beratung, aber auch für Supervision von Interesse sein können. Überlegungen zu institutionellen Problemen, beispielsweise zum Datenschutz der öffentlichen Hand oder der Umsetzung gesetzlicher Regelungen, die sich vielleicht mit denen der Sozialen Arbeit in manchen Punkten überschneiden, finden sich etwa auch bei der von Städten, Gemeinden und Landkreisen gemeinsam getragenen Kommunalen Gemeinschaftsstelle für Verwaltungsmanagement (KGSt), mit der hier kooperiert werden könnte ([www.kgst.de](http://www.kgst.de)). Denn es müssen sowohl in der öffentlichen Verwaltung wie auch in der Sozialen Arbeit sehr persönliche Daten einzelner Menschen gespeichert und verarbeitet werden, auf die sonst niemand Zugriff haben darf.

Ergänzend kann man auf Ergebnisse der bisherigen Mediatisierungsforschung verweisen. Beispielsweise hat sich gezeigt, dass Mediatisierung in der Regel Ausdifferenzierungsprozesse in Gang setzt. Dies könnte für Soziale Arbeit bedeuten, dass die Gruppierungen, mit deren Problemlagen sie sich beschäftigt, kleiner und spezieller werden, und dass solche Ausdifferenzierungsprozesse auch in der Ansprache und Kommunikation mit den jeweiligen Gruppen berücksichtigt werden müssen.

Im Hinblick auf die Mediatisierung von Gesellschaft insgesamt und deren Auswirkungen *für Soziale Arbeit* sind mindestens drei Ebenen zu unterscheiden. *Erstens* verändern sich die gesellschaftlichen Rahmenbedingungen, wodurch beispielsweise neue Problemlagen erzeugt werden, mit denen sich

Soziale Arbeit beschäftigen muss: So zeigen die Arbeiten von Greschke und Mitarbeiter\*innen (2018), welche Bedeutung die digitale Infrastruktur für teilweise migrierte Familien hat, die aufgrund ökonomischer oder politischer Zwänge räumlich über die Welt verteilt leben müssen, sich aber gleichwohl um familiären Zusammenhalt bemühen. Im Zusammenhang damit sind auch spezifische Entwicklungen ökonomischer und politischer Art zu berücksichtigen, die ebenfalls Mediatisierungsprozesse beeinflussen, so etwa die zunehmende Verhärtung und Vergrößerung der ökonomischen Distanz zwischen Reich und Arm. Auch verändern sich die Auffassungen von Sozialpolitik bzw. davon, was Soziale Arbeit eigentlich leisten soll, wie dies etwa Polutta (2015) diskutiert. Solche Einflüsse können sogar soweit führen, dass Bereiche der Sozialen Arbeit privatisiert und Sozialarbeiter\*innen zu eigenständigen Unternehmer\*innen werden sollen, die ihre Arbeit auf dem Markt anbieten, was den Charakter sozialer Arbeit sicherlich verändert.

*Zweitens* wandeln sich die Handlungsfelder und die Ziele Sozialer Arbeit. Dies beginnt bei der Frage, wie der Zugang zu der computerkontrollierten digitalen Infrastruktur etwa für Behinderte, Gefangene, Obdachlose und andere Gruppen gesichert werden kann, da er für eine Integration in die Gesellschaft notwendig ist. Zudem stellt sich die Frage, ob die Förderung von Medienkompetenz der Klient\*innen in alle Handlungsbereiche von Sozialer Arbeit integriert werden muss. Hierzu finden sich in der außerschulischen Jugendarbeit vielfältige Forschungsprojekte und praktische Aktivitäten, deren Ergebnisse bzw. deren Einschätzungen eventuell auf andere Bevölkerungsgruppen verallgemeinert werden können (vgl. hierzu etwa die Beiträge in der Zeitschrift ‚Medien und Erziehung‘ – MERZ).

*Drittens* verändern sich die lebensweltlichen Kommunikationsformen sowohl der Klient\*innen als auch der Professionellen und damit auch deren Motive, Interessenslagen, kommunikative Gewohnheiten, Weltansichten, ethische Maßstäbe und Bewertungen. Dies verweist darauf, dass sich auch die Sozialisation verändert und so andere Subjektgestalten entstehen (vgl. Hoffmann et al. 2017; Gentzel et al. 2019). Auch dies wird Soziale Arbeit nicht unberührt lassen.

Abschließend soll auf drei Aspekte hingewiesen werden, die vor allem die Art und Weise betreffen, wie verantwortungsbewusste Soziale Arbeit mit dem Mediatisierungskonzept umgehen sollte. Erstens ist der Prozessaspekt unverzichtbar, denn wenn Roboter, sogenannte Künstliche Intelligenz, das Internet der Dinge, virtuelle Welten, Augmented Reality usw. zur Verfügung stehen, wird sich Soziale Arbeit noch sehr viel grundlegender verändern als bisher vorstellbar. Die derzeitigen Überlegungen sind also notwendig, aber auch vorläufig. Zweitens muss man auch bei der Einbettung von Computern in Arbeitszusammenhänge Sozialer Arbeit davon ausgehen, dass die Technikentwicklung bisher vor allem von gigantischen Unternehmen in deren Eigeninteresse vorangetrieben wird. Deren Technik ist, wie etwa bei Facebook zu sehen, nicht neut-



ral, sondern auf strukturelle Herrschaft hin angelegt. Es geht also nicht nur um Verhinderung, sondern auch um Neugestaltung. Als dritter Aspekt ist festzuhalten, dass Kritik in praktisch brauchbare Prognosen münden muss, um zivilgesellschaftlich verständlich zu sein. Deshalb muss kritische Sozialforschung paradoxer Weise politisch darauf hinarbeiten, dass die eigenen Vorhersagen nicht eintreffen. Nur so lassen sich die Mächte, die die Entwicklungen von heute kontrollieren, in einer zivilgesellschaftlichen Orientierung in den Griff bekommen und nur so wird die aufkommende computerkontrollierte Infrastruktur für symbolische Operationen der menschlichen Weiterentwicklung und nicht nur einigen Unternehmen dienen.

## Literatur

- Adorno, Theodor W. 1978. Soziologie und empirische Forschung. In *Der Positivismusstreit in der deutschen Soziologie*. 5th Auflage, Hrsg. Theodor W. Adorno, Ralf Dahrendorf, Harald Pilot, Hans Albert, Jürgen Habermas und Karl R. Popper, 103-124. Darmstadt: Luchterhand.
- Cassirer, Ernst. 2007. Versuch über den Menschen. Hamburg: Felix Meiner.
- Cottle, Simon. 2006. *Mediatized Conflicts: Understanding Media and Conflicts in the Contemporary World* (Issues in Cultural and Media Studies). London: Open University Press/McGraw-Hill Education.
- [Galtung, Johan. 2004. Gewalt, Krieg und deren Nachwirkungen. Über sichtbare und unsichtbare Folgen der Gewalt. In: polylog. Forum für interkulturelle Philosophie 5 \(2004\), \(19.04.2017\).](#)
- Gentzel, Peter, Friedrich Krotz, Jeffrey Wimmer und Rainer Winter, Hrsg. 2019. *Das vergessene Subjekt*. Wiesbaden: Springer VS.
- Greschke, Heike, Diana Dreßler, und Konrad Hierasimowicz. 2018. Im Leben kannst du nicht alles haben. Digitale Dynamiken sozialer Ungleichheit in teilweise migrierenden und migrierten Familien. Hrsg. Kalina, Andreas, Friedrich Krotz, Matthias Rath und Caroline Roth-Ebner. *Mediatisierte Gesellschaften. Medienkommunikation und Sozialwelten im Wandel*, 133-160. Baden-Baden: Nomos.
- Hall, Stuart. 1989. *Ausgewählte Schriften: Ideologie, Kultur, Medien, neue Rechte, Rassismus*. Hamburg: Argument Verlag.
- Hjavar, Stig. 2013. *The Mediatization of Culture and Society*. London: Routledge.
- Hoffmann, Dagmar, Friedrich Krotz und Wolfgang Reissmann, Hrsg. 2017. *Mediatisierung und Mediensozialisation*. Wiesbaden: Springer VS.
- Hörsch, Jochen. 2004. *Eine Geschichte der Medien*. Frankfurt a.M.: Suhrkamp.
- Krotz, Friedrich. 2014. Einleitung: Projektübergreifende Konzepte und thematische Bezüge der Untersuchung mediatisierter Welten. In *Die Mediatisierung sozialer Welten*, Hrsg. Friedrich Krotz, Cathrin Despotovic und Merle-Marie Kruse, 7-32. Wiesbaden: Springer VS.
- Krotz, Friedrich. 2014a. Mediatization as a Mover in Modernity: Social and Cultural Change in the Context of Media Change. In *Mediatization of Communication*, ed. Knut Lundby, 131-162. Berlin: De Gruyter.
- Krotz, Friedrich. 2001. *Die Mediatisierung kommunikativen Handelns. Wie sich Alltag und soziale Beziehungen, Kultur und Gesellschaft durch die Medien wandeln*. Opladen: Westdeutscher Verlag.
- Krotz, Friedrich. 2007. *Mediatisierung. Fallstudien zum Wandel von Kommunikation*. Wiesbaden: VS.
- Krotz, Friedrich. 2009. Mediatization: A concept with which to Grasp Media and Societal Change. In *Mediatization: Concept, Changes, Consequences*, Ed. Knut Lundby, 21-40. New York: Lang.
- [Krotz, Friedrich. 2017. Explaining the mediatization approach. In Javnost 24 \(2\), 103-118. Also as open access.](#)

- Krotz, Friedrich und Andreas Hepp. Hrsg. 2012. *Mediatisierte Welten: Forschungsfelder und Beschreibungsansätze*. Wiesbaden: Springer VS.
- Krotz, Friedrich, Cathrin Despotović und Merle-Marie Kruse, Hrsg. 2014. *Die Mediatisierung sozialer Welten: Synergien empirischer Forschung*. Wiesbaden: Springer VS.
- Krotz, Friedrich, Cathrin Despotović und Merle-Marie Kruse, Hrsg. 2017. *Mediatisierung als Metaprozess: Transformationen, Formen der Entwicklung und die Generierung von Neuem*. Wiesbaden: Springer VS.
- Kutscher, Nadia, Thomas Ley und Udo Seelmayer, Hrsg. 2015. *Mediatisierung (in) der Sozialen Arbeit*. Baltmannsweiler: Schneider Verlag Hohengehren.
- Livingstone, Sonja und Haddon, Leslie, eds. 2009. *Kids Online. Opportunities and risks for children*. Bristol: The Policy Press.
- Lundby, Knut. Ed. 2009. *Mediatization. Concept, Changes, Consequences*. New York: Peter Lang.
- Lundby, Knut. ed. 2014. *Handbook Mediatization of Communication*. Berlin: De Gruyter.
- Marcuse, Herbert. 1967. *Der eindimensionale Mensch*. Neuwied und Berlin: Luchterhand.
- Polutta, Andreas. 2015. „Technologies of Care“ und wirkungsorientierte Steuerung. Zu aktuellen Transformationsprozessen in der Sozialen Arbeit. In *Mediatisierung (in) der Sozialen Arbeit*, Hrsg. Nadia Kutscher, Thomas Ley und Udo Seelmayer. 2015. *Mediatisierung (in) der Sozialen Arbeit*, 56-73. Baltmannsweiler: Schneider Verlag Hohengehren.
- Rath, Matthias, Friedrich Krotz und Matthias Karmasin, Hrsg. 2018. *Maschinenethik. Normative Grenzen autonomer Systeme*. Wiesbaden: Springer VS.
- Roth-Ebner, Caroline 2018. *Berufswelten 2.0. Wie digitale Medien unsere Art zu arbeiten verändern*. In Hrsg. Andreas Kalina, Friedrich Krotz, Matthias Rath und Caroline Roth-Ebner, *Mediatisierte Gesellschaften. Medienkommunikation und Sozialwelten im Wandel*, 107-130. Baden-Baden: Nomos.
- Schachtner, Christel. 1993. *Geistmaschine*. Frankfurt a.M.: Suhrkamp.
- Schillemans, Thomas. 2012. *Mediatization of Public Services*. Frankfurt a.M.: Peter Lang.
- Turkle, Sherry. 1986. *Die Wunschmaschine. Vom Entstehen der Computerkultur*. Reinbek: Rowohlt.
- Weizenbaum, Joseph. 1977. *Die Macht der Computer und die Ohnmacht der Vernunft*. Frankfurt a.M.: Suhrkamp.
- Weizenbaum, Joseph. 2001. *Computermacht und Gesellschaft*. Frankfurt a.M.: Suhrkamp.

# Medienpädagogik und Soziale Arbeit – kongruent, komplementär oder konträr im Umgang mit Digitalisierung und Mediatisierung

Bernward Hoffmann

Soziale Arbeit umfasst ein so breites Spektrum von Berufsfeldern wie kaum eine andere Disziplin. Auch viele in der sozialen Praxis arbeitende Medienpädagog\*innen haben als Basis ein Studium Soziale Arbeit; in diesem Studium ist aber die Relevanz von Medienpädagogik bis heute nur teilweise (an-)erkannt ist. Medienpädagogik gilt dort eher als eine randständige „Bezugsdisziplin“, eine „Querschnittsaufgabe“, deren Funktion diffus bleibt. Eher selten ist eine medienpädagogische Grundbildung im Studium der Sozialen Arbeit verankert. Medienpädagogik findet sich eher als ein Wahlbereich im Kontext der kreativ-musischen Fächer, der Kulturpädagogik bzw. kulturellen Bildung (Musik, Kunst, Theater, Tanz, Literatur etc. vgl. Hill 2013), die wiederum als „Methoden“ Sozialer Arbeit deren Praxisbezug untergeordnet werden (vgl. Meis/Mies 2018). Medienpädagogik wird in der Sozialen Arbeit wohl zunehmend als Vermittler von Medien(-nutzungs-)kompetenzen, im Sinne des Erlernens digitaler Anwendungen, funktionalisiert. Als kritischer, aber kompetenter Begleiter für die Bearbeitung der aktuellen Themen Digitalisierung und Mediatisierung in der Sozialen Arbeit gilt sie bislang eher nicht. Das kann an den beiden Themenkomplexen liegen, die generell in der Sozialen Arbeit eher als unliebsame Pflicht aufgegriffen werden; es kann aber auch an der Position von Medienpädagogik in der Theorie und Praxis Sozialer Arbeit generell liegen. Der Beitrag versteht sich als Plädoyer, dass beide Disziplinen verstärkt mit- und voneinander lernen sollten, und geht dabei folgenden Fragestellungen nach:

- Was verbindet von ihrer Entstehungsgeschichte und ihrer Profession her Medienpädagogik und Sozialarbeit bzw. Sozialpädagogik?
- Welche pädagogischen und kulturellen Theorien, Prinzipien, Konzepte und Methoden haben Medienpädagogik und Soziale Arbeit gemeinsam?
- Wie könnten und müssten sich Soziale Arbeit und Medienpädagogik den Herausforderungen von Digitalisierung und Mediatisierung gemeinsam stellen?

## 1 Soziale Arbeit und Medienpädagogik als Disziplin und Profession

In der Entstehungsgeschichte und Begründung von Sozialer Arbeit und Medienpädagogik finden sich Ähnlichkeiten, die im Folgenden herausgearbeitet werden.

Bezogen auf die Soziale Arbeit lässt sich im Verlauf des 20. Jahrhunderts eine Entwicklung nachzeichnen, in der aus dem Helfen als alltäglichem sozialen Handeln ein Beruf wurde; der damit einhergehende Professionalisierungsprozess zog eine entsprechende Ausbildung und eine theoretisch-reflexive Fundierung nach sich. Die Debatte um die Profession und ihre Anerkennung als eigenständige wissenschaftliche Disziplin wird seit den 1970er Jahren bis heute geführt (vgl. Otto u. a. 2018; Lambers 2018; Sandermann/Neumann 2018; Mührel/Birgmeier 2009, 2011). Dieser akademische Diskurs berührt die Praxis der Sozialen Arbeit allenfalls bei der Frage einer beruflichen Identität (vgl. dazu Herwig-Lempp 1997). Einen vergleichbaren Prozess der Professionalisierung hat auch die Medienpädagogik durchlaufen (vgl. Hugger 2001). Vier Aspekte werden dazu folgend ausgeführt.

### 1.1 Traditionslinien und Abgrenzung der Gegenstandsbereiche

Soziale Arbeit hat sich kulturell aus zwei geschichtlichen Wurzeln entwickelt: (1) Dem christlich-humanistischen Motiv des Helfens, der Fürsorge für Menschen in Notlagen und der in Folge gesellschaftlicher Entwicklungen im 19. und 20. Jahrhundert notwendig gewordenen Bearbeitung sozialer Probleme. Das wird im Folgenden als *Hilfeparadigma* bezeichnet und umfasst auch eine Orientierung der Sozialen Arbeit an sozialen Problemen und ein Verständnis von Sozialer Arbeit als Dienstleistung zur sozialen Inklusion von Menschen. (2) Im gleichen Zeitraum gewannen die Qualifizierung und Institutionalisierung von Erziehung und Bildungsangeboten auch in außerschulischen Bereichen an Bedeutung. Dies wird in einem weiten und ursprünglichen Bildungsverständnis unter Einbeziehung non-formaler und informeller Bildungsprozesse als *Bildungsparadigma* bezeichnet.

Parallel kann man für Medienpädagogik zwei Traditionslinien benennen: (1) Medienpädagogik soll die Menschen, vor allem die Heranwachsenden, vor den Risiken der Medien schützen, z. B. im 19. und beginnenden 20. Jhd. vor den Inhalten sog. Schundliteratur und -filme. Der Anfang des 21. Jahrhunderts eingeführte Begriff *Risikomanagement* (vgl. Wagner/Gebel 2015) bezeichnet eine Weiterentwicklung, indem auch Kommunikationsrisiken in Mediensystemen und im Medienhandeln mit erfasst werden. (2) Positiv sollte das Interesse der Menschen an den jeweils neuen Medien bzw. deren Wirkungspotenzial für

die Vermittlung „guter“ Inhalte, eine sinnvolle Erziehung und angepasste (Aus-) Bildung genutzt werden. Dieser „pro Medien“-Ansatz reicht bis zu den aktuellen Visionen einer „Bildung“ durch Medien, der Ermöglichung selbstgesteuerten Lernens, der Verbesserung des sozialen Miteinanders durch digitale Partizipation etc. Das wird heute einerseits mit dem Begriff *Mediendidaktik* erfasst, der auch alle Varianten des E-Learnings umfasst; andererseits baut darauf eine funktionalistische Engführung der Ausbildung von Medienkompetenzen. Dem steht in der jungen Entwicklungsgeschichte der Medienpädagogik ein weites und weniger funktionalistisches Verständnis von Medienerziehung gegenüber, die alle pädagogisch relevanten Fragen mit Medienbezug zum Gegenstand hat (vgl. Tulodziecki 2011).

Diese Grundintentionen wurden in beiden Bereichen bis in die 1960er Jahre hinein durch Lehrer\*innen bzw. Erzieher\*innen, aber auch durch einfach qualifizierte Helfer\*innen und Engagierte praktisch umgesetzt. Zu einer eigenständigen Professionalisierung kam es erst im Zusammenhang mit den Bildungsreformen Ende der 1960er Jahre. In den 1970er Jahre wurden Studiengänge (z. B. Diplom-Pädagogik mit Schwerpunkt Sozialpädagogik) neu eingerichtet und die Fachhochschulen gegründet, die an den Bedarfen der Gesellschaft ausgerichtete Studiengänge angewandter Wissenschaften anbieten sollten; dazu gehören auch Sozialarbeit und Sozialpädagogik. Aus dem Nebeneinander der Ausbildungsgänge entwickelte sich ein Kern-Konflikt: In der Tradition der Universitäten war Erziehungswissenschaft die Leitdisziplin für Sozialpädagogik. Im Kurs der Fachhochschulen wurden Sozialarbeit und Sozialpädagogik unter dem Dach Soziale Arbeit zusammengelegt und für diese Soziale Arbeit wurde ein Status als eigenständige wissenschaftliche Disziplin mit starkem Bezug zur Handlungsfor-schung beansprucht. Dieser hier nur sehr grob skizzierte akademische Diskurs schwelt bis heute, auch wenn die Konferenz der Kultusminister Soziale Arbeit als Wissenschaft offiziell anerkannt hat (vgl. Rahmenordnung 2001).

Auch der Begriff und inhaltliche Bereich Medienpädagogik wurde erstmals in den 1960er Jahren als solcher benannt und bestimmt (vgl. Hütter/Schorb 2005; Tulodziecki 2011). Medienpädagogik wurde und wird unstrittig der Erziehungswissenschaft als Teilbereich zugeordnet, orientiert sich aber auch stark an der Kommunikations- und Medienwissenschaft und anderen Disziplinen. Bis zur Ausdifferenzierung der Bachelor- und Masterstudiengänge Anfang des neuen Jahrtausends gab es in Deutschland kaum eigenständige Studiengänge oder Abschlüsse für Medienpädagogik, allenfalls Lehrangebote oder Schwerpunktbildungen in pädagogischen Studiengängen; und es gab auch vergleichsweise wenige und sehr unterschiedlich benannte Lehrstühle für Medienpädagogik (vgl. Hoffmann 2012/13; Röhl 2014). Auch heute noch stellt sich das Bild eher diffus dar (vgl. Helbig/Roeske i.d.B.). Im Kontext der Erziehungswissenschaft kann die Disziplin Medienpädagogik ihre Eigenständigkeit und Bedeutung bis heute ebenfalls nur schwer behaupten (vgl. Trültzsch-Wijnen 2017).

Eine die Gesellschaft und Kultur durchdringende Präsenz von (digitalen) Medien, wofür präziser der Begriff Mediatisierung (vgl. Krotz 2007; Kutscher et al. 2015) steht, müsste eigentlich die Bedeutung der Disziplin Medienpädagogik für alle gesellschaftlichen und pädagogischen Felder – und somit auch die Soziale Arbeit – verdeutlichen. Warum das nicht so ist, bleibt eine offene Frage. Möglicherweise tragen auch der überkommene bewahrende Zeigefinger sowie die All-Relevanz und uneindeutige Zuweisung als „Querschnittsaufgabe“ – so z. B. für Medienpädagogik im Schulkontext – zur Marginalisierung der Medienpädagogik bei.

Medienpädagogik und Soziale Arbeit teilen also das Schicksal, dass ihre Gegenstandsbereiche schwer abzugrenzen sind und ihr Fokus primär defizit- bzw. problemorientiert ist. Salopp formuliert: Wenn Soziale Arbeit zuständig ist für alle nicht versicherbaren Lebensrisiken (vgl. Hoffmann 2010), dann ist Medienpädagogik zuständig für alle pädagogischen Fragen mit Medienbezug, besonders aber die Risiken. Wenn Probleme in der Sozialen Arbeit und Risiken in der Medienpädagogik aber das Zentrum ausmachen, müssten systemtheoretisch gedacht beide Disziplinen an deren Fortbestand interessiert sein.

## 1.2 Handlungswissenschaft und Theorie-Praxis-Verhältnis

Die Begriffe Soziale Arbeit wie Medienpädagogik bezeichnen sowohl die Praxis als auch die wissenschaftliche Disziplin. Das gründet im Verständnis der Handlungswissenschaft, für die eine wechselseitige Interdependenz zwischen Praxis und Theorie konstitutiv ist. Beide beziehen sich auf mehr oder weniger konkrete Handlungsfelder, deren Spektrum jedoch sehr weit ist und zwischen beiden Bereichen große Schnittmengen aufweist. In der Sozialen Arbeit spielt „*methodisches Handeln*“ nach wissenschaftlich begründbarer Theorie eine zentrale Rolle (vgl. v. Spiegel 2011). In der Medienpädagogik wird das *Grundprinzip der Handlungsorientierung* betont; praktische Medienarbeit galt lange als Königsweg für die Förderung von Medienkompetenz (vgl. Röhl i.d.B.). Sie findet Rückhalt auch in frühen pädagogischen Ansätzen z. B. der Reformpädagogik und eines „learning by doing“ (J. Dewey), „Mit allen Sinnen lernen“ (C. Freinet), „Hilf mir, es selbst zu tun“ (M. Montessori) oder „Lernen durch Gestaltung“ (vgl. z. B. Tappe 2017). Trotz vieler Anregungen und Modelle der Medienpraxis, fehlt allerdings eine vergleichbare „Theorie“ für methodisch medienpädagogisches Handeln, das wissenschaftlich begründet, unterscheidbar, zielorientiert und evaluierbar ist. Hier könnte Medienpädagogik von Ansätzen der Sozialen Arbeit profitieren.

Gegenstand und Zielkategorie ist in beiden Disziplinen das Handeln von Menschen und dessen Grundlagen. Damit sind Anthropologie und Menschenbild als elementarer Reflexionsgegenstand angesprochen (vgl. Wulf/Zirfas

2014). Das Schicksal, in welche Verhältnisse der Einzelne hineingeboren wird, kann ihm nicht angelastet werden. Jeder Mensch hat das Recht auf eine individuell optimale Entwicklung und dazu erforderliche menschwürdige und gerechte Lebensverhältnisse. Die soziokulturellen Lebensbedingungen bilden aber den Rahmen der Entwicklungsmöglichkeiten, sind zugleich auch der beeinflussbare kulturelle Gestaltungsraum.

Diese Grundorientierung findet sich z. B. im Ansatz der *Lebensweltorientierung* (Thiersch 2014, 1992). Der Mensch als soziales Wesen will sein Leben sinnvoll in den Verhältnissen, in denen er sich befindet, bewältigen. Diese Lebenswelt der Menschen ist der zentrale Aktionsort von Pädagogik und Sozialer Arbeit. Erste Aufgabe einer lebensweltorientierten Sozialen Arbeit ist es, die Lebensstrategien der Menschen in ihrem Alltag zu verstehen, zu akzeptieren und soweit möglich zu unterstützen. Erst dann übernimmt Soziale Arbeit „stellvertretend“ für die Gesellschaft die professionelle Aufgabe, Lebensverhältnisse und deren Bewältigung weitergehend zu deuten, andere Strategien ins Spiel zu bringen und mögliche bessere Perspektiven aufzuzeigen.

Aber eine Gesellschaft ist nicht dann „sozial“, wenn sie Hilfe individualisiert gewährt oder verteilt wie ein Gnadenakt, sondern wenn die Chancen sozialer Teilhabe als Teilgabe gerecht verteilt sind. Deshalb kann sich Soziale Arbeit nicht mit der Bewältigung individueller Problemlagen begnügen, sondern hat ein politisches Mandat, sich für gerechte und menschenwürdige Lebensverhältnisse und deren Ermöglichung einzusetzen.

Zu diesem Grundverständnis kann man auch in der Medienpädagogik Parallelen konstruieren. Menschen nutzen Medien ihren Bedürfnissen und Lebensstrategien entsprechend, die es vor allen pädagogischen Besserungsideen zu verstehen und zu akzeptieren gilt. Daran müssen Prozesse der Ermöglichung von Medienkompetenz und Räume für Medienbildung anschließen. Die Rolle von Medienpädagog\*innen hat Franz Josef Röhl dabei treffend als Navigator\*innen beschrieben (vgl. Röhl 2003). Aber auch für Medienpädagogik gilt entsprechend ein politisches Mandat. Beispielsweise kann informationelle Selbstbestimmung nicht individualisiert und in das „kompetente“ und verantwortliche Handeln des Individuums allein verlagert werden, sondern braucht ermöglichende Rahmenbedingungen, die politisch zu organisieren sind.

Leider ist die „Lebensweltorientierung“ inzwischen fast zu einer Hülse verkommen, deren systemische Sprengkraft selten mitbedacht wird. Eine konkrete Weiterführung sind Konzepte einer Sozialen Arbeit im Sozialraum der Menschen (vgl. Deinet/Krisch 2003; Kessl/Reutlinger 2007). In Verbindung zur Medienpädagogik wird die Raumaneignung bzw. der Sozialraum auch in seinen mediatisierten und virtuellen Aspekten reflektiert (vgl. das Kapitel „Virtualität und Aneignung“ in Deinet/Reutlinger 2014). Die Metapher vom „*Beziehungsraum*“ (Dummann/Mennemann 2016) betont vom Begriff her stärker die soziale Interaktion mit und zwischen den beteiligten Menschen. *Sozial- und Bezie-*

hungsraum sind gute Anknüpfungspunkte für Medienpädagogik; die Rolle der Fachkräfte in diesen Räumen muss dann allerdings auch neu gedacht werden.

### 1.3 Doppel-Mandat zwischen Auftrag und Adressat\*innen

Für Soziale Arbeit als Dienstleistung gibt es unterschiedliche gesetzliche Aufträge (z. B. SGB VIII) und Absolvent\*innen der Sozialen Arbeit kann unter bestimmten Voraussetzungen (z. B. ein nachgewiesenes Praxisstudium) auch eine staatliche Anerkennung erteilt werden. Einen vergleichbar klaren Auftrag und eine Lizenz gibt es in der Medienpädagogik nicht. Nur bei Medien in der Öffentlichkeit greift der Staat durch Regelungen des Kinder- und Jugendschutzes ein; im Privaten hat das Erziehungsprivileg der Eltern Vorrang. Der Staat ist allerdings verpflichtet, die den Eltern obliegende Erziehungsaufgabe zu unterstützen und einzuspringen, wenn die Entwicklung der Heranwachsenden gefährdet ist. In diesem Fall ginge der Auftrag an Soziale Arbeit.

Angesprochen war bereits das *Dilemma des doppelten Mandates* von Sozialer Arbeit: Soziale Arbeit hat sich einerseits am Bedarf und den Bedürfnissen betroffener Menschen zu orientieren, sie ist aber ebenso dem Staat als Auftrag- und Geldgeber verpflichtet. Dies kann ein Dilemma begründen: In der Parteinahme für die Belange der Menschen kann Soziale Arbeit in Konflikt mit dem Staat als Auftraggeber und Finanzier und anderen staatlichen Institutionen (z. B. Polizei) geraten. So steht sie beispielsweise bei der Abschiebung von Flüchtlingen im Dilemma, konkrete Hilfeleistungen für Menschen einem höher angesetzten Ziel unterzuordnen und den Machtverhältnissen konform zu handeln.

Medienpädagogik hat – außer im Jugendschutz – kein so klar beschreibbares Mandat. Es gibt eine Reihe von Dokumenten, die der Medienpädagogik in der Praxis Aufgaben zuweisen. Sie sind allerdings nirgendwo als verpflichtende Leistungen bestimmt wie es für Hilfeleistungen der Sozialen Arbeit gilt. Medienpädagogik übernimmt eher grundsätzlich den Auftrag zur Erziehung und Bildung eines mündigen Subjekts und ordnet sich ggf. den Mandaten der Institutionen unter, in denen sie agiert.

Ähnlich wie beim Doppelmandat gibt es Konflikte auch im medienpädagogischen Bereich. So darf man z. B. keine Medienprodukte mit Heranwachsenden gemeinsam nutzen, die für ihre Altersstufe noch nicht freigegeben sind, um sie anschließend mit ihnen zu diskutieren. Auch wenn ein solches Handeln pädagogisch im Interesse der Adressat\*innen sehr wohl zu begründen und zu verantworten wäre, ist es gesetzlich nicht erlaubt bzw. wäre dies nur mit expliziter Einwilligung der Erziehungsberechtigten möglich. Dahinter steckt das grundsätzliche pädagogische Dilemma: Selbstständigkeit und Mündigkeit kann man nur fördern, wenn man sie bereits antizipierend voraussetzt. Auch mit



anderen rechtlichen Regelungen müssen sich Medienpädagog\*innen arrangieren: Lizenz- und Urheberrechten, Persönlichkeitsrechten, Einschränkungen bei Cloud- oder App-Nutzungen aufgrund rechtlicher Bedenken etc. Bezogen auf das Thema Digitalisierung müssen sich Soziale Arbeit und Medienpädagogik z. B. bei Fragen von Netzneutralität und Datensouveränität abwägend zwischen Interessen von Adressat\*innen, Rechtsnormen und politischen Möglichkeiten und Abhängigkeiten positionieren.

Als Dienstleistung hat Soziale Arbeit die Funktion, bei sozialen Problemlagen zu intervenieren oder präventiv zu agieren. Die Prävention ist hier zwischen Hilfe und Bildung angesiedelt. „Primäre Prävention“ wird so weit gefasst, dass auch Erziehungs- und Bildungsmaßnahmen (bevorzugt mit Gruppen sozial benachteiligter Menschen) darunter fallen (vgl. für die Medienpädagogik Niesyto 2017). Auch in der Medienpädagogik wird häufig die Brücke der Prävention genutzt; im Gesetzestext heißt das dann „erzieherischer Kinder- und Jugendschutz“ (§ 14 SGB VIII).

Der grundsätzliche Bildungsauftrag zu einer kritischen Medienbildung gehört zwar zum Selbstverständnis der Profession, findet sich aber als gesellschaftliches Mandat in offiziellen Dokumenten eher als Soll- und Kann-Bestimmung (vgl. z. B. das Eckpunktepapier „Aufwachsen mit digitalen Medien“ der Jugend- und Familienministerkonferenz 2015 und das KMK Strategiepapier „Bildung in der digitalen Welt“ 2016). Ein (medien-)politisches Mandat für die Menschen und ihre Rechte in von Digitalisierung und Mediatisierung geprägten Lebenswelten und Sozialräumen (Mündigkeit, Freiheit, Selbstbestimmung, Chancengerechtigkeit, Teilhabe etc.) wird der Medienpädagogik nicht zugeschrieben – und sie traut sich eine Grundhaltung ideologiekritischer Medienpädagogik als Profession auch selbst nur bedingt zu (vgl. Niesyto 2017, 2018).

## 1.4 Menschenbild und sozialetische Maximen

Soziale Arbeit als „Menschenrechtsprofession“ (Staub-Bernasconi 2007) weitet das Verständnis in eine Richtung, die auch für Medienpädagogik maßgeblich sein kann. Im „Tripelmandat“ (vgl. Staub-Bernasconi 2018) wird die Orientierung an Standards der eigenen Disziplin verpflichtend; dazu gehören sozialetische Maximen und ein politisches Mandat. Das den Menschenrechten zugrunde liegende humanistische Menschenbild wurde schon angesprochen: Gleichwertigkeit und Gleichberechtigung aller Menschen; die unantastbare Würde und der Wert jedes einzelnen Menschen in leib-seelischer Ganzheit; die Ausrichtung auf eine positive und sozial verantwortliche Entwicklung des Individuums; die Ermöglichung von Bildung, Autonomie und Selbstbestimmung in sozialer Verantwortung.

Das Recht auf Bildung ist in der Charta der Menschenrechte verankert und wird im Bildungsparadigma aufgegriffen: Jedes Individuum hat für die (Selbst)Bildung Anspruch auf Lebens- und Sozial-Raum, Ressourcen und Ermöglichung sowie Unterstützung, soweit es sie braucht. Soziale Arbeit wäre damit zuständig für die Gewährleistung einiger dieser Ressourcen. Medienpädagogik müsste Verwirklichung und Gefährdungen der Menschenrechte unter den Bedingungen (Einflüssen, Möglichkeiten, Risiken) der Mediatisierung betrachten und dazu beitragen, Bildungs- und Beteiligungsräume so zu gestalten, dass Medienbildung möglich ist. Selbstbestimmung, Gleichberechtigung und Partizipation sind dabei zugleich Bedingungen wie Zielkategorien pädagogischen Handelns.

## 2 Soziale Bildung im kulturellen Wandel

Das mehrfach angesprochene Bildungsparadigma steht einer kritischen Bildungstheorie (vgl. Heydorn 2004) nahe. Diese hat ihrerseits theoretisch ein Fundament in der „Kritischen Theorie“ der Frankfurter Schule (Adorno, Horkheimer) und gründet pragmatisch in den gesellschaftlichen und kulturellen Aufbrüchen der 1960er und 1970er Jahre. Der Bildungsbegriff wurde seinerzeit als traditionalistisch, soziale Distinktion verstärkend und empirischer Überprüfung nicht zugänglich kritisiert und in der Folge „kritisch entstaubt“. In diesen bewegten Jahrzehnten wurden nicht nur die Sozialpädagogik, Soziale Arbeit und Medienpädagogik als eigenständige Felder etabliert, geprägt wurde damals auch das heutige Verständnis von Kultur, Soziokultur („Lebenswelt“) und Kulturpädagogik. Dies wird hier aufgegriffen, weil Medienpädagogik in der Ausbildung Sozialer Arbeit traditionell im Segment der Kulturpädagogik verankert ist. Der Begriff Kulturpädagogik fasst alle Aktivitäten zusammen, die kulturelle Bildung anzielen, die wiederum als offener und permanenter Prozess einer Selbst-Bildung mit dem Ziel kultureller Teilhabe an Alltags- und Soziokultur ebenso wie an ästhetisch-künstlerischen Bereichen verstanden wird. Das Adjektiv „kritisch“ kennzeichnet, das gesellschaftliche Fragen und Probleme explizit aufgegriffen werden: „Es geht um die Feststellung einer Differenz zwischen dem, was ist, und dem, was sein müsste. Es geht um Prozesse der Bewertung und – damit verbunden – um Normen und Maßstäbe“ (Fuchs/Braun 2018, S. 12).

Die 1960er und 1970er Jahre in Westdeutschland sind geprägt von einer positiven Aufbruchsstimmung. Soziale Bewegungen prägen mit alternativen Gesellschaftsvorstellungen und einer entsprechenden kulturell-ästhetischen Praxis den Begriff der *Soziokultur* und fordern nachhaltig „Raum“. Gegen ein bürgerliches bis elitäres Kulturverständnis werden „Kultur für alle“ (vgl. Hoffmann 1981) und „Kultur von unten“ (vgl. Glaser/Stahl 1974) zu politisch wirksamen

Parolen. Parallel hierzu vollzieht sich eine Öffnung in den pädagogischen Kulturbereichen: Kunsterziehung wird zur „ästhetischen Wahrnehmung“, Musikpädagogik wird zur Hörerziehung usw.; der Fächerkanon an den Fachbereichen für Sozialwesen der Fachhochschulen wird bereichert durch „Ästhetik und Kommunikation“ (vgl. Marchal 1989, 1998; Hoffmann u. a. 2004), wo die aufkommende Medienpädagogik angedockt wird. In einem ideologiekritischen Verständnis von Medienpädagogik soll die manipulative Wirkung der Massenmedien als „Bewusstseinsindustrie“ (Enzensberger 1970) auf Menschen und Öffentlichkeit pädagogisch und politisch aufgedeckt werden. Dem System des Rundfunks, in Deutschland bis 1984 ausschließlich öffentlich-rechtlich organisiert, treten Ideen und (zunächst teils illegale) Praktiken alternativer Öffentlichkeit (vgl. Hübsch 1980) entgegen, die auch von einer kritischen Sozialarbeit unterstützend aufgegriffen werden. Mit vereinfachten und bezahlbaren Ton- und Video-Aufzeichnungen beginnt ein neues Verständnis aktiver Mediennutzung mit kreativen und partizipatorischen Möglichkeiten. Auch Mediendidaktik als Teilbereich der Medienpädagogik wird kritisch problematisiert. Medien sind keine neutralen Werkzeuge, die ohne Nebenwirkungen didaktisch funktionalisiert oder für finanzielle Rationalisierungen genutzt werden können.

Diese Haltungen einer kritischen Medienpädagogik sind in aktuellen Debatten um Digitalisierung und Mediatisierung wichtig (vgl. Niesyto 2018). Mit digitalen Medien, ihrer Mobilität und Vernetzung, sind heute praktische und alternative Medienarbeit und mediale Partizipation ungleich einfacher, kostengünstiger und zugleich technisch professioneller möglich geworden. Soziale Bewegungen können über digitale Netzmedien potenziell einen hohen Wirkungsgrad erreichen. Aber zugleich sind diese Medien keine neutralen Werkzeuge oder Mittler, sondern ihrerseits systemische Wirkfaktoren. Im Beispiel: Wer Facebook nutzt, muss sich Facebook-Vorgaben unterwerfen. Wer heute etwas sucht, „googelt“, gibt damit eine Alltagsstätigkeit vielfach unreflektiert an eine globale Maschine ab, die Suchergebnisse beeinflusst.

Es sollte deutlich geworden sein, dass ein *kritisches Bildungsparadigma* Sozialpädagogik, kulturelle Bildung und Medienbildung von ihrer Genese her verbindet. Bildung meint nicht Ausbildung gesellschaftlich erwünschter Kompetenzen und Qualifikationen, sondern betont die Selbstreflexionsfähigkeit des Subjektes auch bezogen auf gesellschaftliche Verhältnisse. Bildung kann nicht durch äußerliche Regeln, Konzepte und Methoden verbindlich gemacht und auch nicht in formalen Institutionen exklusiv vermittelt werden (vgl. Sting 2004, 2010). Im Paradigma „sozialer Bildung“, dem sich Soziale Arbeit als Menschenrechtsprofession anschließen kann, werden Defizite einbezogen: „sozialpädagogische Bildungsförderung als ‚Differenzbearbeitung‘, die versucht Optionen zur Selbstentfaltung, zur sozialen Integration und gesellschaftlichen Teilhabe in Situationen der Diversität, der drohenden Ausgrenzung und der strukturellen Benachteiligung zu eröffnen.“ (Sting 2010, S. 1).

### 3 Medienpädagogik und Soziale Arbeit zwischen Kompetenz und Bildung

Die in der Medienpädagogik zentralen Begriffe Medienkompetenz und Medienbildung werden im folgenden Kapitel näher bestimmt und mögliche Parallelen in der Sozialen Arbeit werden aufgezeigt. *Medienbildung* umfasst nach Tulodziecki „alle bildungsrelevanten Prozesse mit Medienbezug“ (2015, S. 32). Dem ordnet der Autor *Medienkompetenz* als Zielkategorie zu: Das Individuum soll bereit und in der Lage sein, „in Medienzusammenhängen sachgerecht, selbstbestimmt, kreativ und sozial verantwortlich zu handeln“ (Tulodziecki 2011, S. 23). Ein solcher Kompetenzbegriff ist auch für die Soziale Arbeit ohne die Beschränkung auf die Medien anschlussfähig. Das gilt auch für den ursprünglichen pädagogischen *Kompetenzbegriff*, wenn Heinrich Roth von „Mündigkeit als Kompetenz für verantwortliche Handlungsfähigkeit“ (1971, S. 180) spricht und diese in Selbstkompetenz, Sachkompetenz und Sozialkompetenz unterteilt. Der Begriff Medienkompetenz wurde Anfang der 1970er Jahre durch Dieter Baacke (1973) mit Bezug auf kommunikative Kompetenz eingeführt und später ausdifferenziert (vgl. Baacke 1997; vgl. auch Siller/Tillmann/Zorn i.d.B.). Diese Begriffsbestimmungen gehen also der Anfang des 21. Jahrhunderts einsetzenden Kompetenzorientierung (vgl. Weinert 2014) in allen pädagogischen Bereichen voraus, es zeigen sich relevante Parallelen.

In der Medienpädagogik haben die vergangenen Jahrzehnte zahlreiche Kompetenzmodelle mit je spezifischer Schwerpunktsetzung hervorgebracht (vgl. Gapski 2001). Im Modell von Schorb (vgl. 2005) gibt es eine Dreiteilung von Wissen, Bewerten und Handeln. In der Sozialen Arbeit wird professionelle Kompetenz als eine Interdependenz von Wissen, Können und Haltung beschrieben. Die Parallelität der Kompetenzorientierung ist zunächst formal, sie kann jedoch in beiden Handlungsbereichen helfen, das Theorie-Praxis-Dilemma aufzulösen. Kompetentes Handeln wird in unterschiedlicher Ausprägung von Fachkräften der Sozialen Arbeit und der Medienpädagogik erwartet und dient der Handlungsorientierung in Sozialen Arbeit und Medienpädagogik als Richtziel: Förderung eines auf ihre Lebenswelt bezogenen kompetenten Handelns der Adressat\*innen. Dabei ist situations- und personenbezogen zu bestimmen, was jeweils „kompetent“ heißt. Wenn Kompetenz die menschliche Fähigkeit und Bereitschaft beschreibt, in offenen Situationen selbstorganisiert, sachgerecht, mit Sozialbezug und kreativ zu handeln, dann beschreibt das eine moderne Variante des Bildungsbegriffs (vgl. Erpenbeck/Sauter 2016, S. 4). Die Herausbildung und Verstärkung entsprechender Kompetenzen ist also ein Bildungsprozess. Diesen Bildungsprozess muss der einzelne Mensch selbst vollziehen, allerdings auf der Basis seiner Anlagen und in Wechselwirkung zu seiner Lebenswelt, den diversen fördernden oder hindernden systemisch kulturellen Bedingungen.

#### 4 Risikomanagement vs. Bildung als Lebensbewältigung am Beispiel Jugendhilfe

Nun sind Hilfe- und Bildungsparadigma, die bislang kontrastierend skizziert wurden, in der Sozialen Arbeit keine absoluten Gegensätze, ebenso wie sich Risikomanagement und Medienbildung in der Medienpädagogik nicht ausschließen. Das soll an einem der größten Arbeitsfelder der Sozialen Arbeit verdeutlicht werden – der Kinder- und Jugendhilfe, die auch ein großes Handlungsfeld für Medienpädagogik ist. Deren Aufgaben und Ansprüche sind als relativ klares Mandat im SGB VIII erfasst: § 11 betont den Auftrag der außerschulischen Jugendarbeit zu allgemeiner, sozialer und kultureller Bildung und § 14 benennt die Aufgabe des erzieherischen Kinder- und Jugendschutzes.

Im 14. und 15. Kinder- und Jugendbericht der Bundesregierung aus den Jahren 2013 bzw. 2017 werden gemeinsame Aktionsfelder zwischen Medienpädagogik und Jugendhilfe benannt (Deutscher Bundestag 2013, 2017). Jugendschutz und Risikomanagement werden bestätigt, aber vor allem präventiv als „befähigende Medienbildung“ akzentuiert. Der Umgang mit persönlichen Daten und digitale Bildungsungleichheit werden als besondere Herausforderungen benannt. Dabei geht es „nicht nur um die Frage, wer welche Kompetenzen benötigt, sondern auch darum, wie lebensweltliche Ressourcen dabei Chancen eröffnen oder begrenzen. Dabei gilt es auch, Habitus-Unterschiede aufseiten der Fachkräfte wie der Adressatinnen und Adressaten zu analysieren und in der täglichen Praxis reflexiv damit umzugehen“ (Deutscher Bundestag 2013, S. 398). Digitale Medien könnten Teilhabechancen erhöhen. Aber Angebote der Medienpädagogik und digitaler Partizipation erreichen sozial benachteiligte Zielgruppen zu wenig und müssten deshalb stärker *zielgruppensensibel* gestaltet sein. Eine stärkere Kooperation zwischen Kinder- und Jugendhilfe und Medienpädagogik wird gefordert, um präzisere Erkenntnisse über solche Zusammenhänge zu gewinnen und die Praxis zu verbessern. Der 15. Kinder- und Jugendbericht (Deutscher Bundestag 2017) bekräftigt mit Blick auf die Jugend und durch den Slogan „Jugend (auch digital) ermöglichen“ diese Forderung, ergänzt zudem kritisch, dass sich die Jugendhilfe noch schwer tue „Medienbildungsprozesse zu unterstützen“ (ebd., S. 60); sie reflektiere die Relevanz digitaler Medien und Technologien kaum in ihrer alltäglichen Praxis; aber auch die Ausstattung sei mangelhaft; aktuelle Fragen der Medienpädagogik seien im Studium der Sozialen Arbeit zu wenig verankert (vgl. ebd., S. 321f.).

## 5 Medienpädagogik und Soziale Arbeit im kritisch konstruktiven Umgang mit Digitalisierung und Mediatisierung

Der Begriff Digitalisierung bezeichnet die Technologie der Übertragung von analogen Informationen in eine für Computer lesbare digitale Sprache (vgl. Hoffmann 2018). Die mit dem Begriff implizit gemeinten kulturellen und sozialen Folgeprozesse, die sich aus der Erfassung, Speicherung, Übertragung, Verarbeitung etc. digitalisierter Informationen ergeben, sind besser mit dem Begriff Mediatisierung (vgl. Krotz 2007) erfasst. Mediatisierung ist nicht per se digital, aber sie verändert und intensiviert sich durch Digitalisierung. Mediatisierung verändert Kultur und das betrifft auch alle Bereiche der Sozialen Arbeit: die Lebenswelt der Adressat\*innen, die Organisationen und Verwaltungsprozesse und die Alltagswelt der Fachkräfte (vgl. Kutscher et al. 2015). Im Zuge dessen werden Medienkompetenz und „befähigende Medienbildung“ (vgl. Deutscher Bundestag 2013, 2017) in allen Lebensbereichen und -phasen, ebenso wie medienpädagogische Themen, Ansätze und Methoden in allen Feldern der Sozialen Arbeit gefordert (vgl. Helbig 2014, S. 103). Die zukünftige Aufgabe besteht darin, bei einer Weiterentwicklung von Ansätzen der Sozialen Arbeit wie Lebensweltorientierung (Thiersch), Sozialraum (u. a. Deinet/Krisch 2003), „Menschenrechtsprofession“ (Staub-Bernasconi 2007), „Beziehungsräume“ (Dummann/Mennemann 2016) etc. auch Mediatisierung angemessen und kritisch konstruktiv zu berücksichtigen.

Einige Thesen für das Zusammenspiel von Sozialer Arbeit und Medienpädagogik sollen diesen Beitrag abschließen.

- Die Problem- bzw. Defizitorientierung in der Sozialen Arbeit bietet der Medienpädagogik nur begrenzte Ansatzpunkte; Risikomanagement als primäre Aufgabe wird in der medienpädagogischen Profession abgelehnt. Positive Schnittmengen der Ermöglichung kritischer (Medien-)Bildungsprozesse müssen als gemeinsame Aktionsfelder sichtbar gemacht werden.
- Medienpädagogik sollte nicht ohne kritische Distanz als Handlanger zur Verfügung stehen, wenn Digitalisierung strategisch zur Optimierung von Prozessen Sozialer Arbeit (Aktenführung, professionelle Kooperation und Kommunikation, Onlineberatung, Auswertung von Sozialdaten zur Planung etc.; vgl. dazu Kutscher 2015) genutzt wird. Eine Ausbildung von Medien(-nutzungs-)kompetenzen, die sich aus den Zwängen der Digitalisierung ergeben, widerspricht ohne ein kritisch emanzipatorisches Verständnis von Medienbildung dem Selbstverständnis der Medienpädagogik.
- Die mit Digitalisierung und Mediatisierung einhergehenden Veränderungen haben zwei Seiten: Menschen unterwerfen sich den Algorithmen, weil das ihren Alltag erleichtert und für sie nutzbringend ist. Allerdings durchschauen die Wenigsten, wie, in welchem Umfang und für welche Zwecke

Daten von den Global Playern wie Amazon, Facebook, Apple etc. ausgewertet werden und welche Entscheidungsräume der Selbstbestimmung den Menschen durch Auswertung von Algorithmen genommen werden. Die Verlagerung von Menschen betreffende Entscheidungen in algorithmische Systeme ist ein zentrales, aber bislang eher vernachlässigtes Thema der Sozialen Arbeit. Informationelle Selbstbestimmung und Datenschutz können nicht individualisiert werden, sondern brauchen einen politisch ermöglichenden Rahmen, an dem u. a. Medienpädagogik mitarbeiten muss.

- Mit zunehmender Mediatisierung gewinnen non-formale und informelle Lernprozesse in und mit Medien an Bedeutung und beeinflussen auch formale Lern- und Bildungsprozesse und ihre Institutionen. Darin stecken Chancen für mehr Bildungsgerechtigkeit, die von Sozialer Arbeit und Medienpädagogik gemeinsam verstärkt werden müssten, auch um Risiken eines Digital Divide (vgl. hierzu Beitrag Kutscher/Iske i.d.B.) entgegenzuwirken.
- Konzepte wie Empowerment, Ich-Stärkung, Selbstwirksamkeit finden sich in Sozialer Arbeit, Medienpädagogik und Kulturpädagogik (vgl. Fuchs/Braun 2018). Sie zielen auf ein „starkes“ Subjekt, das sich auch gegenüber der „Macht der Algorithmen“ und der Digitalssysteme behaupten kann.
- Eigenaktivität und Selbstwirksamkeit des Subjektes sind Bestandteile des für Medienpädagogik und Soziale Arbeit skizzierten Kompetenz- und Bildungsbegriff. Für den Fortbestand und den Ausbau von dazu notwendigen sozialen Ermöglichungsräumen (vgl. Sting 2010) müssen sich Soziale Arbeit und Medienpädagogik gemeinsam einsetzen.
- Kulturpädagogik ist ein gemeinsames Handlungsfeld von Sozialer Arbeit und Medienpädagogik. Anknüpfungspunkt ist die Alltags- und Soziokultur (Lebenswelt) der Menschen. Eine „kritische Kulturpädagogik“ (Fuchs/Braun 2018) als kulturelle Bildung „von unten und für alle“ ist positiv kritisch und an Stärken orientiert, aber klammert soziale Problemlagen nicht aus.
- Die *Handlungsorientierung* in der praktischen (Medien-)Arbeit verbindet Medienpädagogik und Soziale Arbeit. Digitale Medien bieten neue Chancen, da mit ihnen einfach, kostengünstig, professionell produziert werden kann. Zugleich sind kritische Hürden wie eine Monopolstellung von Anbietern und kommerzielle Nebeneffekte oder Datenschutz bei App-Nutzungen zu beachten.
- Im Bereich der Ethik und anthropologisch begründeter Haltungen haben Soziale Arbeit und Medienpädagogik viele Gemeinsamkeiten. Der Bezug auf die Menschenrechte in der Sozialen Arbeit (vgl. Staub-Bernasconi 2007) könnte auch der Medienpädagogik für die Bewertung der Digitalisierungs- und Mediatisierungsprozesse eine Richtschnur liefern.

## Literatur

- Baacke, Dieter. 1973. Kommunikation und Kompetenz. München: Juventa.
- Baacke, Dieter. 1997. Medienpädagogik. Tübingen: Niemeyer.
- Birgmeier, Bernd und Eric Mührel. Hrsg. 2009. Die Sozialarbeitswissenschaft und ihre Theorie(n). Positionen, Kontroversen, Perspektiven. Wiesbaden: VS.
- Deinet, Ulrich, und Richard Krisch. 2003. Der sozialräumliche Blick der Jugendarbeit. Methoden und Bausteine zur Konzeptentwicklung und Qualifizierung. Wiesbaden: VS.
- Deinet Ulrich, und Christian Reutlinger. 2014. Tätigkeit – Aneignung – Bildung. Positionierungen zwischen Virtualität und Gegenständlichkeit, 299-310. Wiesbaden: VS.
- Deutscher Bundestag. 2013. 14. Kinder- und Jugendbericht. Berlin.
- Deutscher Bundestag. 2017. 15. Kinder- und Jugendbericht. Berlin.
- Dummann, Jörn, und Hugo Mennemann. 2016. Einführung in die Soziale Arbeit. Wiesbaden: Nomos.
- Enzensberger, Hans Magnus. 1970. Baukasten zu einer Theorie der Medien. In Kursbuch 20:159-186.
- Erpenbeck, John und Werner Sauter. 2016. Stoppt die Kompetenzkatastrophe! Wege in eine neue Bildungswelt. Berlin/Heidelberg: Springer.
- Fuchs, Max und Tom Braun. Hrsg. 2017. Kritische Kulturpädagogik. Gesellschaft – Bildung – Kultur. München: kopaed.
- Gapski, Harald. 2001. Medienkompetenz. Eine Bestandsaufnahme und Vorüberlegungen zu einem systemtheoretischen Rahmenkonzept. Wiesbaden: Springer VS.
- Glaser, Hermann und Karl-Heinz Stahl. 1974. Die Wiedergewinnung des Ästhetischen. München.
- Helbig, Christian. 2014. Medienpädagogik in der Sozialen Arbeit. Konsequenzen aus der Mediatisierung für Theorie und Praxis. München: kopaed.
- Herwig-Lempp, Johannes. 1997. „Ist Sozialarbeit überhaupt ein Beruf?“ Beitrag zu einer eigentlich überflüssigen Diskussion. In Sozialmagazin 2:16-26.
- Heydorn, Heinz-Joachim. 2004. Über den Widerspruch von Bildung und Herrschaft. Wetzlar: Büchse der Pandora.
- [Hill, Burkhard. 2013. Kulturelle Bildung in der Sozialen Arbeit.](#) (Abruf: 20. Feb. 2019).
- Hoffmann, Bernward u. a. 2004. Gestaltungspädagogik in der Sozialen Arbeit. Paderborn: Schöningh/UTB.
- Hoffmann, Bernward. 2010. Medienpädagogische Kompetenz in der Sozialen Arbeit. In Soziale Arbeit und Medien, Hrsg. Georg Cleppien und Ulrike Lerche, 55-70. Wiesbaden: VS.
- Hoffmann, Bernward. 2018. Digitalisierung und Mediatisierung. Prozesse, die das Individuum und das soziale Miteinander verändern. In Theologie und Glaube 108:335-355.
- [Hoffmann, Dagmar. 2012/13. Ausbildung in Medienbildung, Medienpädagogik, Medienwissenschaft.](#) (Abruf: 20 Feb. 2019).
- Hoffmann, Hilmar. 1981. Kultur für alle. Perspektiven und Modelle. Frankfurt a.M.: Fischer. Aktualisierte und erweiterte Ausgabe.
- Hübsch, Hadayatullah. 1980. Alternative Öffentlichkeit: Freiräume der Information und Kommunikation. Frankfurt a.M.: Fischer.
- Hüther, Jürgen, und Bernd Schorb. Hrsg. 2005. Grundbegriffe Medienpädagogik. München: kopaed. 4., vollständig neu konzipierte Auflage.
- Hugger, Kai-Uwe. 2001. Medienpädagogik als Profession. Perspektiven für ein neues Selbstverständnis. München: kopaed.
- Kessl, Fabian und Christian Reutlinger. 2007. Sozialraum. Eine Einführung. Wiesbaden: VS.
- Krotz, Friedrich. 2007. Mediatisierung: Fallstudien zum Wandel von Kommunikation. Wiesbaden: VS.
- Kutscher, Nadia, Thomas Ley und Udo Seelmeyer. Hrsg. 2015. Mediatisierung (in) der Sozialen Arbeit. Hohengehren: Schneider.
- Lambers, Helmut: Theorien der Sozialen Arbeit: Ein Kompendium und Vergleich. Stuttgart: UTB 2018. 4., überarbeitete und erweiterte Auflage.
- [Lambers, Helmut. 2018. Theorien der Sozialen Arbeit \[online\]. socialnet Lexikon. Bonn: socialnet.](#) (Abruf: 20.02.2019).
- Marchal, Peter. Hrsg. 1989. Einführung in das Fach „Ästhetik und Kommunikation“. Siegen.



- Marchal, Peter. Hrsg. 1998. Ästhetik und Kommunikation heute. Siegen.
- Meis, Mona-Sabine und Georg-Achim Mies. Hrsg. 2018. Künstlerisch-ästhetische Methoden in der Sozialen Arbeit. Kunst, Musik, Theater, Tanz und digitale Medien. Stuttgart: Kohlhammer, 2., aktualisierte Auflage.
- Mührel, Eric und Bernd Birgmeier. Hrsg. 2011. Theoriebildung in der sozialen Arbeit: Entwicklungen in der Sozialpädagogik und der Sozialarbeitswissenschaft. Wiesbaden: VS.
- [Niesyto, Horst. 2017. Medienpädagogik und digitaler Kapitalismus. Für die Stärkung einer medien- und gesellschaftskritischen Perspektive.](#) (Abruf: 20.02.2019).
- Niesyto, Horst. 2018. Kritische Medienpädagogik. In Fuchs/Braun 2018, 137-148.
- Otto, Hans-Uwe, Hans Thiersch, Hans, Rainer Treptow, Rainer, Holger Ziegler, Holger. Hrsg. 2018. Handbuch Soziale Arbeit: Grundlagen der Sozialarbeit und Sozialpädagogik. München: Reinhardt, 6., überarb. Auflage.
- [Rahmenordnung für die Diplomprüfung im Studiengang Soziale Arbeit – Fachhochschulen. 2001 \(Beschluss von der Konferenz der Hochschulrektoren und der Kultusminister\).](#) (Abruf: 20.02.2019).
- Röll, Franz Josef. 2014. Medienpädagogik an Fach-Hochschulen. In Grundbildung Medien in pädagogischen Studiengängen, Hrsg. Peter Imort und Horst Niesyto, 152-165. München: kopaed.
- Röll, Franz-Josef. 2003. Pädagogik der Navigation. München: kopaed.
- Roth, Heinrich. 1971. Pädagogische Anthropologie, Bd. 2. Hannover: Schroedel.
- Sandermann, Philipp und Sascha Neumann. 2018. Grundkurs Theorien der Sozialen Arbeit. München: Ernst Reinhardt.
- Schorb, Bernd. 2005. Medienkompetenz. In Grundbegriffe Medienpädagogik, Hrsg. Jürgen Hüther und Bernd Schorb. 257-262. München: kopaed, 4., vollst. neu konzipierte Aufl.
- Staub-Bernasconi, Silvia. 2018. Soziale Arbeit als Handlungswissenschaft. Soziale Arbeit auf dem Weg zu kritischer Professionalität. Opladen: Budrich, 2., vollständig überarbeitete Auflage.
- Staub-Bernasconi, Silvia. 2007. Soziale Arbeit: Dienstleistung oder Menschenrechtsprofession? Zum Selbstverständnis Sozialer Arbeit in Deutschland mit einem Seitenblick auf die internationale Diskussionslandschaft. In Ethik Sozialer Arbeit – Ein Handbuch: Einführung in die Ethik der Sozialen Arbeit, Hrsg. vom Andreas Lob-Hüdepohl und Walter Lesch, 20-54. Paderborn: UTB/Schöningh.
- Sting, Stephan. 2004. Soziale Bildung. In Grundbegriffe der Ganztagsbildung, Hrsg. Thomas Coelen und Hans-Uwe Otto, 77-83. Wiesbaden: VS.
- Sting, Stephan. 2010. Soziale Bildung. In Enzyklopädie Erziehungswissenschaft Online. Weinheim und Basel: Beltz.
- Tappe, Eik-Henning. 2017. Lernen durch Mediengestaltung – Entwicklung eines Konzeptes zur Unterstützung mediendidaktischer Lehre im Schulalltag. Münster: Dissertation Universität Münster, FB Erziehungswissenschaften.
- Thiersch, Hans. 2014. Lebensweltorientierte Soziale Arbeit. Weinheim und Basel: Beltz Juventa, 9. Auflage (1. Aufl. 1992).
- Trültzsch-Wijnen, Christine. Hrsg. 2017. Medienpädagogik. Eine Standortbestimmung. Baden-Baden: Nomos.
- [Tulodziecki, Gerhard. 2015. Dimensionen von Medienbildung. Ein konzeptioneller Rahmen für medienpädagogisches Handeln. In MedienPädagogik, 5. Juni 2015, 31-49.](#) (Abruf: 20.02.2019).
- [Tulodziecki, Gerhard. 2011. Zur Entstehung und Entwicklung zentraler Begriffe bei der pädagogischen Auseinandersetzung mit Medien. In MedienPädagogik 20:11-39.](#) (Abruf: 20.02.2019).
- von Spiegel, Hiltrud. 2011. Methodisches Handeln in der Sozialen Arbeit. München: Reinhardt/UTB.
- [Wagner, Ulrike und Christa Gebel. 2015. Prävention als Element des Intelligenten Risikomanagements. Expertise für das I-KiZ – Zentrum für Kinderschutz im Internet. JFF– Institut für Medienpädagogik in Forschung und Praxis. München.](#) (Abruf: 20.02.2019).
- Weinert, Franz E. Hrsg. 2014. Leistungsmessungen in Schulen. Weinheim/Basel: Beltz, 3. Aufl.
- Wulf, Christoph und Jörg Zirfas Hrsg. 2014. Handbuch Pädagogische Anthropologie. Wiesbaden: Springer VS.



## Ein sozialpädagogisches Remmidemmi mit Digitalisierung?

Georg Cleppien und Jana Hofmann

Die Thematisierung von Digitalisierung erscheint insgesamt wie ein lautes Treiben, in dem selbst die wiederholten Ordnungsversuche dem Geordneten in nichts nachstehen. Dies liegt, unserer Ansicht nach, an einer ambivalenten Bezugnahme auf Digitalisierung. Einerseits wird das Konzept auf zeitdiagnostischer Ebene verwendet. Hier zu verortende Beiträge schließen an bereits als relevant thematisierte Diskussionen an und zeichnen nach, wie Digitalisierung in unterschiedlichen gesellschaftlichen Bereichen an Bedeutung gewinnt. Gleichzeitig verbleiben diese Argumentationen aber im Bereich altherkömmlicher Themata und Argumentationsmuster. Andererseits wird mit Digitalisierung eine Transformation beschrieben, die im positiven oder negativen Sinne, alles verändert (auch und besonders das menschliche Weltverhältnis bis hin zu einer Transformation der Menschen in Cyborgs).

Auch wenn wir von einem unauflöslichen Zusammenhang von Sozialer Arbeit und Medien sowie daran anschließend auch der Digitalisierung ausgehen und diesen v. a. auch darin sehen, dass professionelles Handeln in den Arbeitsfeldern der Sozialen Arbeit immer ein Handeln mit und durch Medien ist, ist die Diskussion in der Sozialen Arbeit eher an der ersten der oben angedeuteten Positionierung orientiert (wie auch das hier vorliegende Handbuch zeigt). Auffällig dabei ist, dass in diesem Kontext v. a. „digitale Medien“ (bzw. „digitale Technik“) betrachtet werden, die – vergleichbar mit anderen Medien (bzw. Techniken) – als Arbeitsfeld bzw. in Arbeitsfeldern der Sozialen Arbeit thematisch werden. Im Zentrum stehen Veränderungen in den Arbeitsfeldern der Sozialen Arbeit, die jedoch nicht als Transformation sondern als Verschiebungen zu verstehen sind. Dies gilt es im Folgenden exemplarisch in zwei Schritten nachzuzeichnen: Erstens beschreiben wir zwei Kontexte der Thematisierung von Digitalisierung, daran anschließend stellen wir unterschiedliche Medienverständnisse heraus. Zweitens betrachten wir den wissenschaftlichen Kontext der Thematisierung sowohl mit Blick auf die Argumentationsmuster der Digitalisierungsdebatte in der Sozialen Arbeit als auch bezüglich des Wandels der Wissenschaft selbst. Inwiefern dies ein „Strukturwandel der Wissenschaft“ darstellt, bleibt gleichsam offen.

## 1 Digitalisierungsbegriff, Medienzugänge und Konsequenzen für das „Soziale“

Um an dieser Stelle dem Schicksal sozialwissenschaftlicher Begrifflichkeit, entweder als selbstverständlich vorausgesetzt zu sein (vgl. Brosius u. a. 2012, S. 17; Popper 1945/1992) oder als Sammelbegriff Einheit zu suggerieren (vgl. Fookan 1973), vorzubeugen, werden wir im ersten Schritt Digitalisierung kontextualisieren. Neben einem an Technik orientierten sowie einem soziokulturellen bzw. kulturanthropologischen Zugang (vgl. Weber 2004) lassen sich (verdichtete) Aufmerksamkeitszentren mit wiedererkennbaren Orientierungspunkten markieren. Im Folgenden differenzieren wir Digitalisierung in Bezug auf die politische Debatte, die v. a. an digitale Technologien ausgerichtet ist, und formalwissenschaftlichen Erörterungen, die eher an Symbolisierungen orientiert sind. Dies betrachten wir anschließend mit Blick auf unterschiedliche Verständnisse von Medien. Dies ist insofern relevant für die Debatte um Digitalisierung auch und besonders in der Sozialen Arbeit, da hier v. a. von „digitalen Medien“ gesprochen wird. Dabei gehen wir davon aus, dass das Soziale nicht nur medial geprägt, sondern als solches auch erfahrbar ist. Dieses Verständnis von Medien impliziert eine generelle Medialität menschlichen Weltzugangs (vgl. u. a. Krämer 2008), wobei prinzipiell von engeren und weiteren Medienverständnissen ausgegangen werden kann. Abschließend weisen wir auf einige Konsequenzen für die Thematisierung hin.

### 1.1 Der Digitalisierungsbegriff in der öffentlichen und wissenschaftlichen Debatte

Nimmt man die politische Digitalisierungsdebatte oberflächlich in den Blick, so lässt sich eine Tendenz zur Verdinglichung der Digitalisierung nachzeichnen. Das heißt: Das eigentlich abstrakt zu denkende „Digitale“ wird an Technologien vergegenständlicht (zum Beispiel am Laptop), so dass in medial inszenierten politischen Debatten eher technologische Ausstattungen, Infrastrukturleistungen bzw. die Schaffung von Rahmenbedingungen für Digitalisierung im Vordergrund stehen. Diskutiert wird besonders der Zugang zu digitalen Technologien (besonders auch im Kontext von Ungleichheit und von Fähigkeiten vgl. Otto/Kutscher 2004). Wird Digitalisierung in politischen Projekten thematisch, so beruht dies auf der Annahme, dass Menschen neuerdings über, mit und durch digitale Technologien (kommunikativ) handeln. Diesbezüglich lassen sich Veränderungsprozesse in drei Dimensionen beschreiben (und zwar nicht erst mit der Digitalisierung): Erstens verändern sich Lebenswelten von Menschen sowie zweitens systemische Strukturen und drittens lassen sich Änderungen in übergeordneten Panoramen nachzeichnen. Digitalisierung wird, letztlich

vergleichbar mit Zeitdiagnostiken der Modernisierung, Globalisierung, Individualisierung, als Konzept verwendet, welches – anders als die grundlegenden Betrachtungen – zur Neujustierung der unterschiedlichen, bereits in anderen übergreifenden Panoramen auftauchenden Diskussionen führt (vgl. Knoblauch 2017).<sup>1</sup>

Im Kontext der Sozialen Arbeit werden v. a. in Verlängerung der bereits für andere technische Medien betonte Notwendigkeit einer sozialarbeiterischen Perspektivierung Fragen der „Digitalität“ vor dem Hintergrund sozialarbeitspezifischer Themata (soziale Probleme, gesellschaftliche Spaltung, Ungleichheit) einbezogen (vgl. u. a. von Wensierski in Otto/Thiersch 2011).<sup>2</sup> Je nach zugrundeliegender theoretischer Perspektive wird der Ansatzpunkt zur Diskussion einer Veränderung der Sozialen Arbeit durch Digitalisierung in der Lebenswelt der Adressat\*innen, der systemischen Rahmung des professionellen Handelns bzw. dem gesellschaftlichen Kontext (dem umgreifenden Panorama) gesetzt. Im Kontext der öffentlich primären politischen Debatte werden v. a. die veränderten Lebenswelten als Ausdruck umfassender Panoramen gedeutet. Die Diskussion um Veränderungsprozesse systemischer Strukturen schließt demgegenüber – gleichsam politisch gesteuert – an einem zweiten Diskursstrang an, den wir im Folgenden als formalwissenschaftlichen Zugang bezeichnen.

In der, am formalwissenschaftlichen Zugang orientierten Debatte um Digitalisierung werden Fragen der Algorithmisierung und deren Grenzen bedeutend. Formalwissenschaftlich kann Digitalisierung als eine Form der Übersetzung bestimmt werden. Diese Form der Übersetzung ist im Zusammenhang mathematischer Formalismen entstanden und beruht auf der Annahme, dass sich ein Ausdruck eindeutig durch eine Zahl darstellen lässt, die mit einem mathematischen Formalismus bearbeitet werden kann. In zweiter Linie geht es um eine Symbolisierung des mathematischen Formalismus selbst, wie es mit Blick auf ein metamathematisches System bspw. von David Hilbert für die Geometrie angestrebt wurde (vgl. Coy 1993). Dass diese Möglichkeit begrenzt ist bzw. in nicht handhabbare Zirkel führt, haben sowohl Kurt Gödel mit seinem Unvollständigkeitssatz als auch Alan Turing mit seinen Untersuchungen zur Halteproblematik aufgewiesen (vgl. Filk 2016). Die sich daraus entwickelten

- 1 Eine darüber hinausgehende Thematisierung bezieht sich auf die KI-Forschung und deren Auswirkungen (positiv/negativ) in ganz unterschiedlichen Bereichen (bspw. politische Willensbildungsprozesse, Medizin). Diese thematisieren wir an dieser Stelle nicht.
- 2 Eine konkrete Betrachtung der Entwicklung der Thematisierungen im Kontext der Sozialen Arbeit findet sich im Materialteil. Dort wird am Beispiel der Thematisierungen in vier Auflagen des Handbuches Soziale Arbeit (Eyferth u. a. 1984; Otto/Thiersch 2001; Otto/Thiersch 2011; Otto u. a. 2018) die in diesem Beitrag immer wieder angedeutete Verschiebung der Thematisierungen von Sozialer Arbeit und Medien zu Sozialer Arbeit und Digitalisierung konkreter beleuchtet. Autor\*innen mit Beiträgen in diesen Handbüchern sind mit Namen und Verweis auf das jeweilige Handbuch zitiert.

Ansätze bilden auch die Grundlage für die formalistischen Ansätze der Informatik. Es ist jedoch hervorzuheben, dass diese weniger grundlagentheoretisch als vielmehr anwendungsorientiert-funktionalistisch ausgerichtet sind. Für die wissenschaftliche Entwicklung und die politisch gesteuerte Wissenschaftsförderung hat eine solche funktionalistische Handhabung Konsequenzen.

Diese Diskussion um Grenzen der Formalisierbarkeit wird gleichsam nicht nur im mathematischen Kontext geführt. Auch in sprachtheoretischen Betrachtungen ist ein Übergang von formalistischen zu postformalistischen Ansätzen nachzuzeichnen (vgl. Bertram u. a. 2008). Letztere Ansätze betonen, dass Materialität, Leib, Medialität und Sozialität gleichsam an der Konstitution von Bedeutungen beteiligt gedacht sind. In kognitionswissenschaftlichen Zusammenhängen finden sich ebenfalls Tendenzen, die über das am „Computervermodell des Geistes“ bzw. am Konnektivismus orientierte Verständnis menschlicher Kognition hinausgehen. Diese sogenannten 4E-Konzeptionierungen der (embodied, embedded, extended, enaktiv) Kognition beruhen auf einer Kritik am Reduktionismus der Übersetzung in formalistische Strukturen. Dabei spielen nicht nur Überlegungen des Zusammenhangs von Kognition und Emotion, sondern auch die Fraglichkeit der Simulation menschlicher Kognition durch algorithmische Übertragungen bzw. eine Analogisierung von neuronalen und computerbasierten Netzwerken eine Rolle (vgl. hierzu die Diskussion in Stephan/Walter 2013).

Nimmt man diese Thematisierung von Digitalisierung in ihren Effekten auf Arbeitsbereiche der Sozialen Arbeit genauer in den Blick, lassen sich – gegenüber der oben angedeuteten politischen Ausstattungsdebatte – differente Bezüge herausstellen. So wird auf die Diskussion um Mathematisierung und Standardisierung besonders im Kontext von organisierter Fachlichkeit bzw. von Arbeitsmitteln Bezug genommen. Dass bspw. diese Arbeitsmittel zunehmend durch digitale Informationstechnologien bestimmt sind (vgl. Ley/Seelmeyer in Otto/Thiersch 2011) spielt u. a. mit Blick auf die Diskussion um sozialpädagogische Diagnosen eine Rolle (vgl. Heiner, Seelmeyer/Ley In Otto u. a. 2018 sowie die Diskussion in Kutscher u. a. 2015). Für die Soziale Arbeit wird die Form der digitalen Übersetzung also v. a. im Kontext der Diskussion um die Organisation von Fachlichkeit relevant. Hier lassen sich Thematisierungen der „Konstruktion des sozialpädagogischen Falles in computerisierten Arbeitsumgebungen“ (Ley 2010) finden.

Die Annahme, die diesen Erörterungen aber auch Überlegungen zur Standardisierung etc. zugrunde liegt, ist der Verlust des Kontinuierlichen (möglicherweise: des Analogen) in der Übersetzung (bzw. Standardisierung) bei gleichzeitiger Betonung der Bedeutung des Nicht-Standardisierten (Rauschenbach u. a. 1993, S. 9). Die systemische Rahmung des sozialpädagogischen Handelns begrenzt das sozialpädagogische Handeln und der so konzipierte „sozialpädagogische Blick“ reflektiert auf die eigenen Arbeitsmittel als Bedingungen bzw.

Rahmungen der eigenen Fachlichkeit, die ein Scheitern der Formalisierung, Mathematisierung, Standardisierung und potenziell auch spezifischer Formen der Digitalisierung betonen. Insofern lässt sich wiederum eine Verbindung zu dem Verständnis von Digitalisierung als „zeitdiagnostisches“ Konzept ziehen, welches als Grundlage der „Neujustierung“ des sozialpädagogischen Wissens genutzt wird. Ebenso sind diese „Neujustierungen“ zu betrachten, um daran anschließend auch konkreter zu differenzieren, welche Aspekte als Wiederholung grundlegender Auseinandersetzungen zu lesen sind (vgl. am Beispiel von Modernisierung Dollinger 2009). Mit Blick auf die Verschiebung der Medienarten hin zu „digitalen Medien“ bei gleichzeitiger Beibehaltung grundlegender Themata als auch bezüglich der kritischen Auseinandersetzung mit Standardisierung, Formalisierung etc. lässt sich vermuten, dass es sich bei der Diskussion um das „zeitdiagnostische Konzept: Digitalisierung“ nicht um eine grundlegende Transformation sozialpädagogischen Wissens handelt.

## 1.2 Medienzugänge

Nicht nur mit Bezug auf Arbeitsfelder der Sozialen Arbeit lässt sich feststellen, dass Digitalisierung in eine allgemeine Debatte um Medien und Soziale Arbeit eingelagert ist (vgl. bspw. Kutscher in Otto u. a. 2018) bzw. thematisch an diese anschließt (vgl. Cleppien/Lerche 2010). Diesbezüglich müssen verwendete Medienverständnisse unterschieden werden, denn: nicht alle Medien lassen sich vergleichbar digitalisieren. Dies läuft letztlich auf die Frage hinaus, ob sich der menschliche Weltzugang digitalisieren lässt bzw. durch Digitalisierung grundlegend transformiert. Diese Debatte schließt an den formalwissenschaftlichen Zugang an, resultiert gleichsam aus der Tatsache der Verbreitung von „digitalen Medien“. Als Grundlage dieser Diskussion lässt sich ein engeres, eher an Technologien orientiertes, von einem weiteren Verständnis von Medien unterscheiden. In der politischen Debatte wird v. a. das engere Verständnis in den Blick genommen, auch wenn insgesamt von einer „mediatisierten Lebenswelt“ ausgegangen wird. Letztere Betrachtungen thematisieren eine durch Medien veränderte Lebenswelt, wobei die zentrale Bedeutung für das Soziale hervorgehoben wird. Hierzu sind erstens differente Medienverständnisse zu unterscheiden, um anschließend die Einbindung von Medien in das Soziale zu konkretisieren.

*Differente Medienverständnisse:* Es können grob zwei Zugänge beschrieben werden, die nicht nur das Mediale, sondern (in seiner Verdinglichung) auch das Digitale umfassen. Der erste Zugang zur Frage, wie digitale Medien gesehen werden, kann über deren Funktion als Mittler geschehen (vgl. Krämer 2008). Diese Mittler sind Arbeitsmittel und in diesem Sinne als Bedingung von Kommunikation zu betrachten. Zu unterscheiden ist hier die Deutung der Arbeits-

mittel als passiv, die erst angesichts von Störungen (Defekten, Unpassung etc.) auffallen, oder als Akteure, die bspw. das professionelle Handeln nicht nur Rahmen, sondern aktiv beeinflussen (vgl. Kutscher u. a. 2015).

Während nun relative Einigkeit darüber herrscht, dass ein enges Medienverständnis v. a. auf die technologischen Bedingungen, die Verbreitung von Informationen usw., also auf Medien als Mittler bzw. Arbeitsmittel zu beziehen ist, kann bei einem, dem entgegengesetzten weiten Verständnis nicht von einer einheitlichen Konzeptionierung ausgegangen werden. Medientheoretisch relevant ist diesbezüglich v. a. an welchem Medium das Medienverständnis geschärft wird, denn es lassen sich Medien der Wahrnehmung vom Medium der Sprache unterscheiden, wobei letzteres auch in medienphilosophischer Sicht häufig als prototypisches Medium angesehen wird (vgl. Rusch 1994). So finden sich Bestimmungen von Medien als „Mitte“, im Gegensatz zum Medien als Mittler (Krämer 2008), welche die Wahrnehmbarkeit ermöglichen, oder Medien als Behälter, im Gegensatz zum Akteur (Kutscher u. a. 2015), womit Aspekte des „virtuellen Raumes“ (Kutscher in Otto/Thiersch 2011) einbezogen werden und wohl eher von einem „passiven“ Charakter des Medien ausgegangen wird, oder Medien als symbolisch generalisierte Kommunikationsermöglicher, im Gegensatz zum Verbreitungsermöglicher (Luhmann 1997), die Kommunikationsakte in Sinne von Anschlussfähigkeit koppeln.

Zusammengefasst ist also ein weites Verständnis von Medien von einem engeren Verständnis von Medien als Umwelten, Interpretationshilfen und Mittel abzugrenzen. In der Diskussion um Soziale Arbeit und Digitalisierung herrscht eher das Medienverständnis des Mittlers vor. Es geht eher um Übertragung und weniger um Einprägung und Lesbarkeiten (Medien als Mitte). Und dies scheint gleichgültig, ob Medien als Behälter oder Akteure betrachtet werden (vgl. Kutscher u. a. 2015). Dies ändert sich, wenn von Medien der Reflexion (z. B. Supervision bzw. von „symbolisch generalisierten Kommunikationsmedien“ (Luhmann 1997) oder Medien der Intersubjektivität gesprochen wird. Die Frage, welche Auswirkungen Digitalisierung in diesen Medien hat, kann unserer Ansicht nach überhaupt erst vor dem Hintergrund dreier theoretischer Perspektiven diskutiert werden.

*Medien im Sozialen:* Um die differenten Thematisierungen von Medien unterscheiden zu können, lässt sich analytisch eine Differenzierung von drei Figuren des Sozialen einführen: Ich, Andere und Dritte (Herrmann 2018). Kurzgefasst kann gesagt werden, dass es um die Beziehung (bspw. Rivalität, Anerkennung, Verantwortung) von Ich zum anderen „unter den Augen“ eines Dritten geht (vgl. Eßlinger u. a. 2010). „Der“ Dritte ist der Ausgleich bzw. das Maß, der gemeinsame Bezug oder die Beobachter\*in der jeweiligen Perspektiven von Ich und Anderem. Während nun u. a. in sprachphilosophischen Ansätzen (besonders in Davidsons Triangulationsverständnis) die Figur des Dritten auch durch Dinge und Technik (als Gegenstände des gemeinsamen Bezugs)



gespielt werden kann, sind materiale Dinge im Ansatz der Akteur-Netzwerk-Theorie (Bruno Latour) nicht nur auf diese Figur des Dritten beschränkt, sondern können auch die Anderen (bzw. Ich) sein. Mit Blick auf die Diskussion um Medien bietet sich vor diesem Hintergrund folgende Differenzierung an:

- (a) Der erste Fokus betrifft die Gliederung digitaler Medientechnologien, die als Infrastrukturen, Geräte, Anwendungen, Kommunikate gesehen werden können, die wiederum das „Soziale“ rahmen. In der Betrachtung von „Mensch“ und „Umwelt“ sind Medien Teil von bzw. selbst Umwelten, die diese Umwelten selbst verändern. Sie sind (Verlängerungs-)Techniken, die die geistigen und körperlichen Fähigkeiten von Menschen erweitern (McLuhan 1962). Hier wird ein weit gefasster Medienbegriff deutlich. Medien fungieren als Instrumente für kommunikative Sprechakte zur Welterschließung und zu Weltbeziehungen, die in ihrer Funktion aktiv Welterschließung und Weltbeziehungen verändern. Medien in diesem Sinne lassen sich als Figuren des Dritten interpretieren.
- (b) Während McLuhan die handlungsorientierte Sinnwelt von Individuen vor Augen hatte und diese mit einer externalen Umwelt (einem „Außen“) zusammenbrachte, fokussiert Niklas Luhmann die spezifischen „Operationsweisen“ als Basis von Systemen. Zu unterscheiden sind Verbreitungsmedien einerseits und symbolisch generalisierte Kommunikationsmedien (beide in der Funktion der Erzeugung von Anschlusskommunikation) andererseits. Auch hier wird ein weites Medienverständnis deutlich, welches gleichsam nicht handelnde Menschen, sondern spezifisch geprägte Kommunikationssysteme fokussiert, die sich zudem noch selbst reproduzieren. Besonders die symbolisch generalisierten Kommunikationsmedien werden aufgrund ihrer binären Codierung in ihrer Gesetzmäßigkeit als exemplarisch für die digitale Gesellschaft gelesen (vgl. Schuldt 2017, S. 90). Zugrunde liegt hier eine Transformation in der Lesart des Dritten in Richtung auf systemische Akteure, die letztlich autonom agieren.
- (c) Darüber hinaus ist neben der zwischenmenschlichen Kommunikation und den Luhmann'schen Kommunikationssystemen schließlich noch die Kommunikation mit bzw. von technologischen Anwendungen, Künstlicher Intelligenz, Robotern zu benennen. Wenngleich hier die Sozialität der digitalen Medien nicht unmittelbar berührt ist, so ist es doch eine Form der mediatisierten (digitalen) Kommunikation. Und diese bergen letztlich auch „Möglichkeiten einer Selbststeuerung“, bei der Maschinen und Algorithmen Umgebungsbedingungen für konkretes Handeln konstituieren (bereits Krotz 2007). Diese neuen, digitalen Kommunikationspartner\*innen (in der Figur des Anderen oder von Ich und Anderen) machen nicht nur im betriebswirtschaftlichen Sinn neue Geschäftsmodelle, sondern auch neue „Machtquellen“ und „Manipulationsformen“ (ebd.), neue Formen der Spra-

che (Weingarten 1993) und der Sozialität möglich (die weit über eine parasoziale Interaktion hinausgehen).

Digitalisierung und digitale Medien werden auch im Kontext der Sozialen Arbeit als technische Phänomene im Sozialen beschrieben. Diskutiert wird dies zumeist im Kontext der Thematisierung von Medien als Arbeitsfeld (so v. a. im medienpädagogischen Diskurs) bzw. in Arbeitsfeldern der Sozialen Arbeit (so v. a. im sozialpädagogischen Diskurs). Bei letzteren Thematisierungen wird auf die zentralen Dimensionen der Arbeitsfelder (Organisationen, professionelles Handeln und Lebenswelt Adressat\*innen, vgl. Thiersch/Rauschenbach in: Eyferth u. a. 1984) Bezug genommen. Im Kontext der Diskussion um Mediatisierung werden diese sogar als „Mediatisierungsdimensionen“ bezeichnet (Kut-scher u. a. 2015).

Die Überlegungen zum Einzug der Dinge bzw. der Medien in die Position des Dritten bzw. des Anderen (und des Ichs) differenziert sich so, je nachdem, ob derartige Fragen auf organisatorischer oder der professionellen Handlungsebene diskutiert werden. Mit Blick auf die Handlungsebene ergeben sich bspw. Fragen der Mensch-Medium-Kommunikation neu, die bereits im Kontext anderer Medien (vgl. zu Elternratgebern Cleppien 2017) diskutiert wurden. Hier werden sicherlich Fragen der computerisierten Semantik (vgl. Weingarten 1993) aber auch Überlegungen zur Leiblichkeit zentral. Gleichsam ergeben sich Fragen bezüglich des Verhältnisses von Privatheit und Öffentlichkeit (vgl. Kut-scher in Otto u. a. 2018), die seit jeher zu den zentralen „Grundproblemen der Sozialpädagogik“ (Fooken 1973) gehören.

Grundlegender scheint uns hier ganz allgemein die medienpädagogische Frage der Bildung mit Medien. Dies wird besonders in Bezug auf die Selbstbeobachtung und -reflexion auch im professionellen Kontext relevant. Wird bisher die Frage, inwiefern Medien in Mensch-Medien-Kommunikationen als Andere Spiegelungsfunktion (bspw. als Freund) übernehmen können, gilt es darüber hinaus zu fragen, welche Kompetenzen der Gespiegelte haben muss und ob sich diese in der Mensch-Medien-Kommunikation im Verhältnis zur Mensch-Mensch-Kommunikation systematisch unterscheiden bzw. ob diese Kompetenzen in der Mensch-Medien-Kommunikation gelernt werden können. Erst auf dieser Grundlage wäre die Diskussion um Digitalisierung mit Blick auf weiter gefasste Medienverständnisse möglich.

### 1.3 Konsequenzen und Herausforderungen

Medien und daran anschließend auch „digitale Medien“ werden v. a. als Arbeitsfeld in der Sozialen Arbeit (mit Blick auf Medienhandeln) bzw. in Arbeitsfeldern (in Bezug auf unterschiedliche Arbeitsfelder bzw. die differentiellen Di-

mensionen der Arbeitsfelder) thematisiert. Dabei wird v. a. auf ein enges Medienverständnis Bezug genommen. Zentral spielt dabei das Medienhandeln der Adressat\*innen und Berufstätig\*innen eine Rolle. Denn: Digitale Medien verändern die Kommunikation und daraus folgend das Zusammenleben auf vielfältige Art und Weise, wobei drei Dimensionen für die Sozialpädagogik von Bedeutung sind (vgl. umfassend Krotz 2008): Erstens ändert sich die Art der interpersonalen Kommunikation zwischen Menschen. Menschen kommunizieren allorts, jederzeit und mit jedermann. Diese Kommunikation hat also eine veränderte Raum-, Zeit- und Sachkomponente und somit ein verändertes Handeln im Alltag und den Lebenswelten zu Folge. Es ändert sich zweitens die Art der interaktiven Kommunikation durch die Kommunikation mit technischen Systemen (Robotern, Künstlicher Intelligenz etc.) mit Auswirkungen auf Semantiken und taktile Wahrnehmung (vgl. Weingarten 1993; Becker 2011). Und drittens lässt sich ein Wandel der Kommunikation mit „allgemein adressierten Kommunikaten“ feststellen, also standardisierte E-Mails oder rezipierte Fernseh-/Radio-Sendungen. Hier werden letztlich bereits im Kontext von sogenannten „Massenmedien“ diskutierte Fragen der Anschlusskommunikation, der Wirkung und der Konstruktion von Medieninhalten relevant (vgl. Hasebrink 2009). Alle drei Kommunikationsarten können als Teil von Lebenswelten und mit Blick auf die Bestimmung gesellschaftlicher Strukturen analysiert und behandelt werden.

Eine weitere Unterscheidung ist entlang der Dimensionen von medialer Aneignung, Nutzung, Wirkung und Produktion von Medien möglich. Hier ist die Orientierung an Problemlagen und Fragen der Normalisierung besonders offensichtlich (vgl. Schweiger/Fahr 2013). Gleichzeitig ist aber zu fragen, was Problemlagen mit Blick auf die jeweils einzelne Dimension bedeuten und vor welchem normativen Hintergrund von Normalitäten ausgegangen wird. Medien können dabei sowohl als Katalysatoren von Problemlagen als auch Teil von Bewältigungsstrategien sein (vgl. auch Hofmann 2018). Dabei ist zu bedenken, dass (1) Menschen sich in konvergenten Medienwelten nicht mehr nur einem, sondern zahlreichen Medien zuwenden, dass (2) die Lebenswelten der Menschen prinzipiell mediatisiert sind und dass (3) „das Soziale [...] noch zu häufig in der Konnotation mit Problemen gesehen“ wird (Scheu/Autrata 2018, S. 245).

Zusammengefasst lässt sich eine demokratieorientierte, von einer an Risiken und Gefahren orientierten, normalisierungsorientierte Perspektive unterscheiden. Aber auch für Autor\*innen, die die Demokratisierungsthese vertreten, ist diese zumeist mit der Normalisierungsthese gekoppelt (vgl. zur Diskussion beider Thesen Lütke-Harmann 2016, S. 13ff.). Zwar werden medienpädagogische Projekte einem demokratieorientierten Handeln zugeordnet, gleichsam wird die Normalisierungsfunktion dort deutlich, wo Massenmedien in ihrer problematischen sozialisatorischen Wirkung betrachtet werden, also medien-

pädagogische Strategien auf „Probleme der politischen Bildung“ bezogen werden (vgl. bspw. Baacke in Eyferth u. a. 1984). Diese Verquickung beider Diskursstränge zieht sich bis in die neueren Diskussionen durch (vgl. von Weniński in Otto u. a. 2018) und wird auch in der Diskussion um mediatisierte Lebenswelten bzw. eine „digitale Ethik“ deutlich. Damit stellt sich nun für die Betrachtung des Medienhandelns die Frage, ob sich in der Sozialpädagogik eine Perspektive entwickeln lässt, die nicht nur, an der Normalisierung orientiert, Problemlagen anspricht. Zu betrachten sind hier zumindest zwei Aspekte:

- (1) Die Dynamik einer symbolischen Überbrückung von Differenzen lässt sich, so Martina Lütke-Harmann (2016), bis in die theoretischen Grundlagen der Sozialpädagogik verfolgen. So hebt die Autorin hervor, dass das Streben, „die Gesellschaft in Übereinstimmung mit sich selbst zu bringen“, also „die Suche nach normativen Bezugspunkten und Maßstabskonfigurationen“ (ebd., S. 279) zu Vereinheitlichung des Differenten führt.
- (2) Diese spezifischen Symbolisierungen auf der einen Seite definieren auf der anderen Seite die Probleme, die es letztlich zu bearbeiten gilt. Die vereinheitlichende Symbolisierung gründet auf einem letztlich grundlosen Grund, welcher als Bedingung des letztendlichen Scheiterns der Vereinheitlichung einen „Mythos der Bewährung“ (vgl. Cleppien 2009) offenbart.

In Bezug auf die angedeuteten Diskussionen lässt sich dies einerseits an der Vereinheitlichung der Thematisierungen mittels des Konzeptes „Digitalisierung“ selbst festmachen, andererseits werden Aufmerksamkeitsfoki dort gesetzt, wo die Diskussion um Digitalisierung selbst Vereinseitigungen erzeugt. Mit Blick auf die so zentral diskutierten Themata scheint uns eine Interpretation der Diskussion als Verschiebung der Be-Deutungen angebracht.

## 2 Wissenschaftsanalytische Positionierungen

Im Folgenden betrachten wir die unterschiedlichen Argumentationen im Diskurs „Digitalisierung und Soziale Arbeit“. Hierbei orientieren wir uns an den Dimensionen der Theoriebildung von Thomas Rauschenbach und Hans Thiersch (in Eyferth u. a. 1984). Auffällig wird, dass zumeist nur drei Dimensionen im Vordergrund stehen, die im Kontext der Mediatisierung sogar als „Mediatisierungsdimensionen“ bezeichnet werden (vgl. Kutscher u. a. 2015). Diese drei Dimensionen (Organisation, professionelles Handeln, Lebenswelt der Adressat\*innen) sind gleichsam zu ergänzen durch die Dimensionen *gesellschaftliche Öffentlichkeit* und *Wissenschaft*. Letztere thematisieren wir etwas ausführlicher.

## 2.1 Argumentationsmuster

Die bisher dargestellten Betrachtungen orientieren sich an den vier Theoriedimensionen zur Systematisierung der Diskurse in der Sozialen Arbeit: Gesellschaft, Institution/Organisation, professionelles Handeln/Interaktion, Lebenswelt der Adressat\*innen. Alle vier Dimensionen bleiben von Digitalisierungsprozessen nicht unberührt. Dabei lassen sich drei Argumentationen mit Blick auf Veränderungen der Sozialen Arbeit herausstellen: in Bezug erstens auf die Veränderung der Lebenswelt der Adressat\*innen, zweitens den organisatorischen Rahmen und drittens die professionelle Tätigkeit selbst (vgl. Kutscher, Seelmeyer/Ley in Otto u. a. 2018). Diese Dimensionen werden in differenten Argumentationsmustern unterschiedlich miteinander gekoppelt, wobei gleichsam das professionelle Handeln als Zielpunkt der Argumentationen im Zentrum steht.

- (1) Vor dem Hintergrund seiner spezifischen theoretischen Perspektive, empfiehlt bspw. Christian Helbig (2015, S. 116), „medienpädagogische Kompetenz als Schlüsselkompetenz des professionellen Handelns zu betrachten und die Mediatisierung als einen weiteren Ausgangspunkt der lebensweltorientierten Sozialen Arbeit wahrzunehmen“. Eine solche Thematisierung schließt an die bereits bei Dieter Baacke (in Eyferth u. a. 1984) angedeutete handlungsorientierte Perspektive an, die Medienpädagogik aufgrund einer Veränderung der mediatisierten Lebenswelten der Adressat\*innen als für die Soziale Arbeit relevant herausstellt. Mit Blick auf Digitalisierung lässt sich eine solche Argumentation auch bei Nadia Kutscher (In Otto u. a. 2018) nachzeichnen.
- (2) Von dieser Argumentation zu unterscheiden ist die Inblicknahme der organisatorischen Strukturen der Sozialen Arbeit, die sich an die Fragen der Effektivität und Effizienz der Verwaltung anschließen und Effekte auf professionelles sozialpädagogisches Handeln haben. Es ist die Einführung von informations- und datenverarbeitenden Systemen im organisatorischen Rahmen der professionellen Tätigkeit (vgl. Bolay in Otto/Thiersch 2001), die letztlich zur Diffundierung von Informationsverarbeitungssystemen auch in die organisatorischen bzw. entscheidungsbezogenen Aspekten der professionellen Tätigkeit führt (bspw. Diagnostik). Diese Entwicklung ist zwar nicht unabhängig von der Entwicklung von „Informationstechnologien“ zu verstehen, gleichsam jedoch mit Fragen der Verwaltungsmodernisierung und „neuen Steuerung“ gekoppelt.
- (3) Mit Blick auf die bisher angedeuteten Argumentationslinien wird deutlich, dass v. a. die Effekte auf das professionelle Handeln im Zentrum der Überlegungen stehen. Unter den Vorgaben der Dimensionierung der Arbeitsfelder der Sozialen Arbeit bei Thomas Rauschenbach und Hans Thiersch er-

scheint dies durchaus nachvollziehbar. Eine weitere Argumentationslinie lässt sich nun dahingehend nachzeichnen, dass professionelles Handeln durch mediale Veränderungen selbst verändert wird. Hier lassen sich Fragen der Öffentlichkeitsarbeit, des E-Learnings, aber natürlich auch Überlegungen zur Onlineberatung oder der Diagnose anführen. Besonders die letzteren Überlegungen überschneiden sich mit den Thematisierungen des organisatorischen Rahmens, sodass besonders hier, wie oben herausgestellt, die Frage nach der Orientierung dieser Veränderungen an Kriterien der Fachlichkeit oder der Effektivität und Effizienz im Vordergrund stehen.

- (4) Eine vierte Argumentationslinie wird zwar im Kontext von „Soziale Arbeit und Medien“ (Cleppien/Lerche 2010) herausgestellt, spielt mit Blick auf die Thematisierung von „Mediatisierung“ einerseits und „Digitalisierung“ andererseits aber keine Rolle. Die Überlegungen zum Eingang des professionellen Wissens in die Öffentlichkeit ist neben der Öffentlichkeitsarbeit eine zentrale Thematisierung von Medien in der Dimension Gesellschaft/Öffentlichkeit in Bezug auf das professionelle Handeln. Darüber hinaus sind Darstellungen von Adressat\*innen in den Medien, die Berichterstattung über sozialpädagogische Thematiken und die Soziale Arbeit mit Blick auf die „öffentliche Meinung“ und deren Effekt für professionelles Handeln bedeutend. Im Kontext der „digitalen Medien“ sind in diesem Bereich gleichsam weitreichende Veränderungen zu erwarten.

Festhalten lässt sich, dass mit Blick auf die zentralen Argumentationsmuster im Diskurs um Digitalisierung keine grundlegende Differenz gegenüber dem im Diskurs um Medien nachzuzeichnen ist. Die Systematisierungen sind an den, für die Theoriediskussion üblichen Dimensionen des Handlungsfeldes orientiert. Alternative Ordnungsvorschläge werden nicht berücksichtigt. So ist zusammenfassend zu konstatieren, dass die Thematisierungen der Digitalisierung eine Verlängerung der Überlegungen zur „Mediatisierung (in) der Sozialen Arbeit“ (Kutscher u. a. 2015) bzw. zu „Medien und Soziale Arbeit“ (Cleppien/Lerche 2010) darstellen. Dies verwundert erst einmal nicht, lässt sich Digitalisierung doch erstens als zeitdiagnostisches Konzept in ein umfassenderes gesellschaftstheoretische Panoramen, nämlich der Mediatisierung, einordnen, und zweitens hervorheben, dass Zeitdiagnostiken – wie am Beispiel von Modernisierung gezeigt (vgl. Dollinger 2009) – zwar zu einer Neujustierung, gleichsam zu keiner Transformation der grundlegenden Strukturen sozialpädagogischen Wissens führen.

## 2.2 Veränderte Wissenschaft

Die Dimension Wissenschaft wird in der Diskussion um Digitalisierung und Soziale Arbeit nicht in den Blick genommen. Dabei ist die wissenschaftliche Thematisierung von Digitalisierung gleichsam in spezifische Veränderungen auch der Wissenschaft eingelagert, die eine wissenschaftsanalytische Perspektive einzubeziehen hat. Hier lassen sich nicht nur Auswirkungen von Wissenschaft auf Digitalisierung und umgekehrt nachzeichnen. Zuerst weisen wir auf Entwicklungen im Kontext der Wissenschaft hin, abschließend formulieren wir Fragen, die sich für die Wissenschaftsanalyse aus dem Bisherigen ergeben.

*Digitalisierung und Wissenschaft:* Die wissenschaftlichen Entwicklungen im Kontext von Digitalisierung können in zwei Richtungen diskutiert werden: Einerseits ist Digitalisierung Effekt von wissenschaftlicher Entwicklung, andererseits hat Digitalisierung Auswirkung auf wissenschaftliche Entwicklung. Dabei spielt die politische Steuerung von Wissenschaft eine bedeutende Rolle.

Im Kontext der Entwicklung der Informatik und der veränderten Wissenschaftspolitik kann nachgezeichnet werden, dass es zu einer Transformation von eher erklärenden zu eher funktionierenden (vgl. zum Folgenden die Diskussion in Nordmann u. a. 2014) Fragen gekommen ist. Die Wissenschaftsförderung zielt hier v. a. auf letztere Fragen. Dies impliziert weitreichende Veränderungen: Ins Zentrum der Wissenschaftsförderung gelangen Programmierungen, die letztlich keine Theorien oder Erklärungen, sondern Verfahrensoptimierungen darstellen (vgl. Heidelberger 1993). Insofern lässt sich dieser Strukturwandel der Wissenschaft allgemein als Veränderungen von einer darstellenden zu einer herstellenden Logik fassen. Gleichzeitig werden Fragen der Modellierung und Simulation bedeutet (so auch in den Kognitionswissenschaften), wobei dieser Wandel auch vor dem Hintergrund der Zunahme der Bedeutung spezifischer quantitativer Untersuchungen in der Wissenschaftsförderung zu lesen ist. Vor diesem Hintergrund ist in der Sozialwissenschaft eine Zuwendung zu funktionalistischen Paradigmen (vgl. die Debatte zur Wirkungsorientierung, Wissenschaftsfinanzierung etc.) nachzuzeichnen.

Von diesem Wandel der wissenschaftlichen Ausrichtung an Nützlichkeitskriterien, ist die Veränderung der wissenschaftlichen Praxis durch Digitalisierung selbst zu unterscheiden (auch wenn es hier zu wechselseitigen Verquickungen kommt). Technologien der Sichtbarmachung (Neurowissenschaft – Bilder) und Kulturen der Vorhersage, die sich insgesamt als Übergang von Wissenschaft zu Technowissenschaft beschreiben lassen. Dies ist als Konzentration auf die Fragen der Gültigkeit wissenschaftlicher Methoden und der Kommodifizierung akademischer Forschung zu interpretieren. Insofern lassen sich Wissenschaften generell im Medium des Veröffentlichten und wissenschaftliche Praktiken und ihre Veränderung durch digitale Medien betrachten. Dabei

steht der Nützlichkeit die Frage nach der Gültigkeit wissenschaftlicher Ergebnisse gegenüber.

Diese Veränderungen in der Wissenschaftsförderung, dem Verständnis von Wissenschaftlichkeit, aber auch des veränderten wissenschaftlichen Arbeitens betreffen auch die Thematisierungen in der Sozialen Arbeit. Gleichsam ist dies an dieser Stelle nicht weiter auszuführen.

*Der medientheoretisch informierte wissenschaftsanalytische Blick:* Eine wissenschaftsanalytische Betrachtung des Diskurses um Soziale Arbeit und Digitalisierung lässt Anschlüsse und Weiterentwicklungen an die Thematisierung von Sozialer Arbeit und Medien erkennen. Zudem finden sich Betrachtungen bezüglich der unterschiedlichen Dimensionierungen von Arbeitsfeldern sowie zu unterschiedlichen Arbeitsfeldern selbst. Zentral stellte sich für den Diskurs heraus, dass besonders die Effekte medialen Wandels auf das fachliche Handeln in den Fokus geraten sind: Die Transformation der Medien hat über die Lebenswelt der Adressat\*innen, die spezifischen Organisationsweisen und auch der veränderten Möglichkeiten fachlicher Kommunikation Auswirkungen auf die Fachlichkeit in der Sozialen Arbeit. Demgegenüber erscheint es uns relevant, Digitalisierung grundlegender im Verhältnis von „digitalen Medien“ und „digitaler Technik“, einem engen und weiten Verständnis von Medien sowie der Verortung in einer digital veränderten Wissenschaft zu diskutieren. Unsererseits sind über diese Thematisierungen hinaus weitere Fragen zu erörtern:

- (1) In Bezug auf Medien der Selbstreflexion bzw. der Selbstbeobachtung sowohl im Kontext professionellen als auch wissenschaftlichen Handelns stellen sich Fragen der Digitalisierung einmal nicht. Zu fragen ist, ob und wie Digitalisierung die Bedingungen der wissenschaftlichen und praktischen Selbstreflexion beeinflusst, ob und wie Medien der Selbstreflexion digitalisiert werden können.
- (2) Die Neujustierung sozialpädagogischen Wissens als Verschiebung ist konkreter auf den Diskurs um Digitalisierung anzuwenden. Dabei sind nicht nur die Verschiebungen in den Thematisierungen zu diskutieren, sondern grundlegender zu fragen, wie die Debatten und Thematisierungen mit den medial eröffneten Möglichkeiten in Zusammenhang zu bringen sind.
- (3) Wir hatten auf die Einlagerung von Medien in das Soziale verwiesen und dies in Bezug auf Fragen der Sozialen Arbeit erörtert. Offen geblieben ist, welche normativen Implikationen Soziale Arbeit als Normalisierungsarbeit bzw. als Demokratisierungsarbeit zum Maßstab nimmt. Kritisch wäre sowohl zu betrachten, inwiefern sich die spezifischen vereinheitlichenden oder differenzierenden Symbolisierungen reflexiver Praktiken mit Blick auf Digitalisierung im Diskurs verfestigen, als auch, was Symbolisierung in diesem Zusammenhang bedeutet.
- (4) Neben der Frage nach der normativen Dimension (Maßstabskonstruktion)



sozialpädagogischer Welterschließung geht es gleichsam um die „Frage nach den Bedingungen sozialpädagogischen Erkennens“. Zu fragen ist nach der Spezifik eines digitalisierten sozialpädagogischen Blicks (bspw. in Bezug auf die Hervorhebung des Alltäglichen in der Lebenswelt der Adressat\*innen als zu bearbeitende Problemlagen bzw. zu Sondersituationen).

Letztlich dienen die Antworten auf die Fragen auch als Beiträge zur Schärfung des fachlichen Selbstverständnisses, wenn und insofern die Reflexion auf Digitalisierung als Aufmerksamkeitsfokussierung die Verschiebungen im Be-Deuten der jeweils betrachteten Thematiken einerseits und die Bedingungen der Digitalisierung mit Blick auf die Medialität dieses Selbstverständnisses in den Blick genommen werden.

## Literatur

- Becker, Barbara. 2011. *Taktile Wahrnehmung. Phänomenologie der Nahsinne*. München: Wilhelm Fink Verlag.
- Bertram, Georg u. a. 2008. In der Welt der Sprache. Konsequenzen des semantischen Holismus. Frankfurt a.M.: Suhrkamp.
- Brosius, Hans-Bernd, Alexander Haas und Friederike Koschel. 2012<sup>8</sup>. *Methoden der Empirischen Kommunikationsforschung*. Wiesbaden: Springer VS.
- Cleppien, Georg. 2009. Kulturen der Bewährung – Vom Bewährungsmythos zum Mythos der Bewährung. In: Neumann, S./Sandermann, P. (Hrsg.): *Kultur und Bildung. Neue Fluchtpunkte für die sozialpädagogische Forschung?* Wiesbaden: Springer VS, S. 87-111.
- Cleppien, Georg. 2017. Elternratgeber. In: Bauer, P./Wiezorek, Ch. (Hrsg.): *Familienbilder zwischen Kontinuität und Wandel. Analysen zur (sozial-)pädagogischen Bezugnahme auf Familie*. Weinheim/Basel: Beltz Juventa, S. 113-131.
- Cleppien, Georg und Ulrike Lerche. Hrsg. 2010. *Soziale Arbeit und Medien*. Wiesbaden: VS.
- Coy, Wolfgang. 1993. Reduziertes Denken. Informatik in der Tradition des formalistischen Forschungsprogramms. In: Scheffe, P. u. a. (Hrsg.): *Informatik und Philosophie*. Mannheim u. a.: BI-Wissenschaftsverlag, S. 31-52.
- Dollinger, Bernd 2009. *Reflexive Sozialpädagogik. Struktur und Wandel sozialpädagogischen Wissens*. Wiesbaden: Springer VS.
- Eßlinger, Eva u. a. Hrsg. 2010. *Die Figur des Dritten. Ein kulturwissenschaftliches Paradigma*. Frankfurt a.M.: Suhrkamp.
- Eyferth, Hanns, Hans-Uwe Otto und Hans Thiersch. Hrsg. 1984. *Handbuch zur Sozialarbeit/ Sozialpädagogik. Eine systematische Darstellung für Wissenschaft, Studium und Praxis*. Neuwied: Luchterhand.
- Filk, Thomas. 2016. Gödel und Turing. Selbstreferentialität mit einem ‚Twist‘. In: Berg, St./von Sass, H. (Hrsg.): *Regress und Zirkel. Figuren prinzipieller Unabschließbarkeit: Architektur – Dynamik – Problematik*. Hamburg: Felix Meiner Verlag, S. 250-267.
- Fookien, Enno. 1973. *Grundprobleme der Sozialpädagogik*. Heidelberg: Quelle&Meyer.
- Hasebrink, Uwe u. a. 2009. *Comparing children's online opportunities and risks across Europe: cross-national comparisons for EU Kids Online*. London.
- Heidelberger, Michael. 1993. Was erklärt uns die Informatik? Versuch einer wissenschaftstheoretischen Standortbestimmung. In: Scheffe, P. u. a. (Hrsg.): *Informatik und Philosophie*. Mannheim u. a.: BI-Wissenschaftsverlag, S. 13-30.
- Helbig, Christian. 2015. *Medienpädagogik in der Sozialen Arbeit. Konsequenzen für Theorie und Praxis*. München: kopaed.

- Herrmann, Stefan. 2018. *Ich Andere Dritte. Eine Einführung in die Sozialphilosophie*. Freiburg im Breisgau: Karl Alber.
- Hofmann, Jana. 2018. *Medienstress durch Smartphones? Eine qualitative und quantitative Analyse*. Köln: Herbert von Halem Verlag.
- Knoblauch, Hubert. 2017. *Die kommunikative Konstruktion der Wirklichkeit*. Wiesbaden: Springer VS.
- Krämer, Sybille. 2008. *Medium, Bote, Übertragung. Kleine Metaphysik der Medialität*. Frankfurt a.M.: Suhrkamp.
- Krotz, Friedrich. 2008. *Mediatisierung. Fallstudien zum Wandel von Kommunikation*. Wiesbaden: Springer VS.
- Kutscher, Nadia, Thomas Ley und Udo Seelmeyer. Hrsg. 2015. *Mediatisierung (in) der Sozialen Arbeit*. Hohengehren: Schneider Verlag.
- Ley, Thomas. 2010. 'Unser Schreibzeug arbeitet mit an unseren Gedanken' Oder: Zur Konstruktion des sozialpädagogischen Falls in computerisierten Arbeitsumgebungen. In: Cleppien, G./ Lerche, U. (Hrsg.) (2010): *Soziale Arbeit und Medien*. Wiesbaden: VS, S. 219-234.
- Luhmann, Niklas 1997. *Die Gesellschaft der Gesellschaft*. Frankfurt a.M.: Suhrkamp.
- Lütke-Harmann, Martina. 2016. *Symbolische Metamorphosen. Eine problemgeschichtliche Studie zur Politischen Epistemologie der Sozialpädagogik*. Weilerswist: Velbrück Wissenschaft.
- McLuhan, Marshall. 1962. *The Gutenberg Galaxy: The making of typographic man*. Toronto: University of Toronto Press.
- Neumann, Sascha. 2009. *Kritik der sozialpädagogischen Vernunft. Feldtheoretische Studien*. Weilerswist: Velbrück Wissenschaft.
- Nordmann, Alfred, Hans Radder und Gregor Schiemann. Hrsg. 2014. *Strukturwandel der Wissenschaft. Positionen zum Epochenbruch*. Weilerswist: Velbrück Wissenschaft.
- Otto, Hans-Uwe und Nadia Kutscher. Hrsg. 2004. *Informelle Bildung online. Perspektiven für Bildung, Jugendarbeit und Medienpädagogik*. Weinheim/München: Juventa.
- Otto, Hans-Uwe und Hans Thiersch. Hrsg. 2001. *Handbuch Sozialarbeit Sozialpädagogik*. 2., überarbeitete Auflage. Neuwied: Luchterhand.
- Otto, Hans-Uwe und Hans Thiersch. Hrsg. 2011. *Handbuch Sozialarbeit Sozialpädagogik*. 4., überarbeitete Auflage. München: Reinhardt.
- Otto, Hans-Uwe u. a. Hrsg. 2018. *Handbuch Soziale Arbeit*. 6., überarbeitete Auflage, München: Reinhardt.
- Popper, Karl-Raimund. 1945/1992. *Die offene Gesellschaft und ihre Feinde*, Band 2, Tübingen: Mohr-Siebeck.
- Rauschenbach, Thomas u. a. Hrsg. 1993. *Der sozialpädagogische Blick. Lebensweltorientierte Methoden in der Sozialen Arbeit*. Weinheim/München: Juventa.
- Rusch, Gebhard. 1994. *Kommunikation und Verstehen*. In: Merten, Klaus, Schmidt, Siegfried, J., Weischenberger, Siegfried: *Die Wirklichkeit der Medien. Eine Einführung in die Kommunikationswissenschaft*. Opladen: Westdeutscher Verlag.
- Scheu, Bringfriede und Otger Autrata. 2018. *Das Soziale. Gegenstand der Sozialen Arbeit*. Wiesbaden: Springer VS.
- Schuldt, Christian. 2017. *Systemtheorie – Theorie für eine vernetzte Gesellschaft*. Hamburg: CEP Europäische Verlagsanstalt.
- Schweiger, Wolfgang und Andreas Fahr. 2009. *Handbuch Medienwirkungsforschung*. Wiesbaden: Springer VS.
- Stephan, Achim und Susanne Walter. Hrsg. 2013. *Handbuch Kognitionswissenschaft*. Stuttgart/Weimar: Verlag J.B. Metzler.
- Weber, Stefan. 2004. *Non-dualistische Medientheorie: eine philosophische Grundlegung*. Konstanz: UVK-Verlagsgesellschaft.
- Weingarten, Rüdiger. 1993. *Metaphern in der Fachkommunikation und der Modellbildung der Informatik*. In: Schefe, P. u. a. (Hrsg.): *Informatik und Philosophie*. Mannheim u. a.: BI-Wissenschaftsverlag, S. 279-294.



## Teil II

# Gesellschaftliche Entwicklungen und Diskurse

# Zur Zukunft der Arbeit in der Sozial- und Gesundheitswirtschaft in der Digitalisierungsära

Michaela Evans und Josef Hilbert

Lange Zeit war es ruhig geworden in Diskussionen um die Zukunft der Arbeit. Seitdem jedoch das Zeitalter der Digitalisierung ausgerufen wurde, wird nicht nur über Wirtschaft 4.0, sondern gerade auch über Arbeit 4.0 geforscht, gestritten und selbst in vielen Massenmedien kommuniziert. Dabei wird an Dramatik nicht gespart: „Die deutsche Wirtschaft steht am Beginn eines dramatischen Strukturwandels: Roboter und Algorithmen werden die Arbeitswelt in den kommenden Jahren und Jahrzehnten dramatisch verändern und Hunderttausende Jobs überflüssig machen.“ (Kaiser 2019, S. 2)

In diesem Zusammenhang wird dann u. a. auf Studien der OECD (Nedelkosta/Quintini 2018) verwiesen, die auf Basis einer Weiterentwicklung der Studien von Frey/Osborne (2013) vermuten, dass in Deutschland in den kommenden zwei Jahrzehnten möglicherweise 20% der heutigen Arbeitsplätze durch Maschinen und Software ersetzt werden. Demgegenüber bleiben andere Studien mit Blick auf die Zahl der in Deutschland in Zukunft zur Verfügung stehenden Arbeitsplätze eher gelassen. Arntz/Gregory/Zierhahn (2018) vom Zentrum für Europäische Wirtschaftsforschung (ZEW) weisen rückblickend auf die letzten Jahre nach, dass Digitalisierung aktivierende Wirkungen für den Arbeitsmarkt hatte und legen darüber hinaus Szenarien vor, in denen Digitalisierung in der Zukunft sogar zu einem Jobmotor werden kann. Gemeinsame Arbeiten aus dem Institut für Arbeitsmarkt- und Berufsforschung (IAB), dem Bundesinstitut für Berufsbildung (BIBB) und der GWS Wirtschaftliche Strukturforschung GmbH (IAB/BIBB/GWS 2019) im Auftrag des Bundesministeriums für Arbeit und Soziales (BMAS) umreißen ebenfalls ein eher ausgewogenes Bild. Digitalisierung wird bis zum Jahre 2035 zwar auch zu einem Rückbau von Arbeitsplätzen beitragen, gleichzeitig entstehen jedoch andernorts viele neue Arbeitsstellen, so dass perspektivisch nur ‚geringe‘ Verluste bei der Zahl der zur Verfügung stehenden Arbeitsplätze zu erwarten sein werden.

Allerdings: Digitalisierung wird dennoch für kräftige Veränderungen in der Welt der Arbeit sorgen, weil sie zu starken Umwälzungen in und zwischen den Branchen, Sektoren und Qualifikationsstufen führen wird. Allgemein wird angenommen, dass Einfacharbeitsplätze mit (vermeintlich) geringen Qualifikationsanforderungen (vor allem) im produzierenden Gewerbe zu den Verlierern

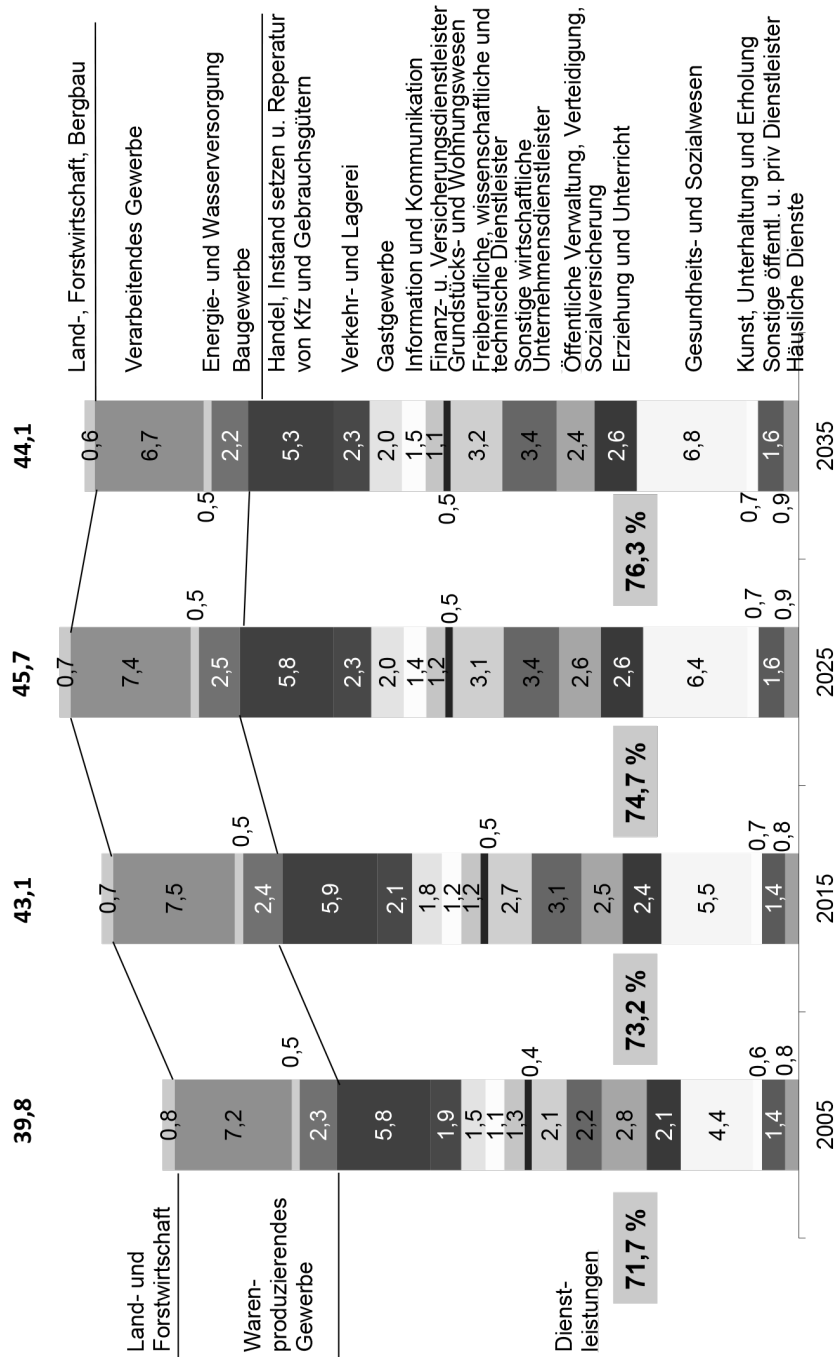


Abbildung 1: Erwerbstätige nach Branchen 2005-2035 in Mio. Personen (aus: IAB/BIBB/GWS 2019, S. 14)

gehören werden, dass die Branchen, die sich auf Digitalisierung spezialisieren (Software, Internet, Anwendungs- und Reorganisationsberatung, Datenmanagement und Auswertung, Datensicherheit und Datenschutz), zu den Gewinnern zählen und dass die Arbeit in der durch Interaktion und Empathie geprägten Welt der sozialen und gesundheitsbezogenen Dienstleistungen von gravierenden Digitalisierungsverwerfungen wenig berührt werden. Parallel zu solchen Annahmen wird quasi in allen Studien nachdrücklich darauf hingewiesen, dass Qualifizierung für die Gesellschaft, die Wirtschaft, aber auch für jeden einzelnen die beste Gewähr biete, sich auf die Herausforderungen der Digitalisierung einzustellen und sich gegen negative Folgen zu immunisieren.

## **1 Stark betroffen, wenig Orientierung und Qualifizierung: Digitalisierung in der Sozial- und Gesundheitsarbeit**

Dieser Beitrag gilt nicht der Zukunft der Arbeit generell, sondern dem, was in Folge der Digitalisierung für die Sozial- und Gesundheitswirtschaft zu erwarten ist. Hier ist die Studien- und Debattenlage etwas verwirrend. Auffällig ist zunächst einmal, dass einschlägige Studien zum Thema „Digitalisierung in der Sozialen Dienstleistungsarbeit“ (also bei Altenhilfe, Kinder- und Jugendhilfe sowie bei der Teilhabeförderung) Mangelware (Becka/Evans/Hilbert 2017) sind. Gleichwohl können beim Blick in die Studien, die Digitalisierung generell, also branchenübergreifend aufgreifen, sowie unter Rückgriff auf die wenigen Spezialstudien zur Gesundheits- und Sozialwirtschaft erste Befunde ausgemacht werden:

Das IAB (Dengler/Matthies 2018) geht davon aus, dass Arbeitsplätze in der Gesundheits- und Sozialwirtschaft interaktiv geprägt sind und nur schwer durch Technik und Automatisierung zu ersetzen sein werden. Durch die (v. a. aus soziodemografischen Gründen) steigende Nachfrage ist trotz verhalten wachsender Nutzungsmöglichkeiten für digitale Techniken mit einem weiteren Bedeutungsgewinn dieser Bereiche am Arbeitsmarkt, mit einer steigenden Arbeitskräftenachfrage zu rechnen.

Das ZWE (Arntz/Gregory/Zierhahn 2018) rechnet zwar in vielen Branchen mit digitalisierungsinduzierten Arbeitsplatzgewinnen, jedoch nicht in der Gesundheitswirtschaft. Zurückzuführen ist dies wohl darauf, dass hier viele Arbeitsplätze zu finden sind, die durch kognitiv-routinisierte Tätigkeiten geprägt sind und bei denen (vorschnell?) eine Ersetzbarkeit durch Technik angenommen wird.

In Studien aus der Welt der Strategie- und Unternehmensberatung gehören Gesundheit und Soziales zu den eher wenig digitalisierungsoffensiven Bereichen und weisen auch nur einen geringen Digitalisierungsgrad auf (siehe etwa Prognos 2017). Gleichwohl gehen sie davon aus, dass eine verstärkte Nutzung

digital gestützter Lösungen für die Dienstleistungsqualität wie auch für die Dienstleistungseffizienz enorme Vorteile bringen kann und deshalb auch ein Schlüssel für die Erschließung von Entwicklungs- und Wachstumspotenzialen sein wird.

Während in vielen Teilen der ‚normalen‘ Wirtschaft durch Digitalisierung neue, atypische Beschäftigungsformen entstanden sind – Stichwort: Crowd-work – ist ein solcher Trend bei sozialen Dienstleistungen bislang nicht zu beobachten. Daum (2017, S. 45ff.) rechnet auch nicht mit einer Wende in diese Richtung, Kreidenweis (2018b) sieht hier jedoch enorme Herausforderungen für die Branche und ihre Verbände.

Eine auf einer Online-Befragung beruhende Studie über Krankenhäuser (Bräutigam u. a. 2017) kommt im Kontrast zu den o.g. Aussagen zu dem Ergebnis, dass das Digitalisierungsgeschehen in Krankenhäusern erstaunlich vital ist. So ist für mehr als 75% der Beschäftigten in Krankenhäusern die Nutzung digitaler Techniken Alltag. Allerdings dominieren – neben Verwaltungslösungen – „stand alone“-Techniken für die Diagnose und Therapie, ohne die eine zeitgemäße Medizin nicht mehr vorstellbar ist. Eine Vernetzung der verschiedenen Systeme zu patientenorientierten Prozessen steht zwar auf der Tagesordnung, ist aber dennoch noch Zukunftsmusik. Eine ähnliche Analyse liefert auch Daum (2017), der den Pflegebereich als einen Bereich mit intensiven und vielfältigen Digitalisierungsaktivitäten ausmacht.

Aufgrund der beschriebenen Studienlage ist zurzeit noch unklar, wie Belegschaften in der Sozial- und Gesundheitswirtschaft zu den Fragen und möglichen Perspektiven von Digitalisierung stehen. Lange Zeit wurde befürchtet, dass die Vorbehalte groß seien. Die o.g. empirische Studie (Bräutigam u. a. 2017) wie auch Analysen der Berufsgenossenschaft Gesundheit und Wohlfahrtspflege oder der Arbeitnehmerkammer Bremen (Pöser/Bleses 2018) zeigen aber, dass Offenheit und Souveränität beim Umgang mit neuen Techniken weit verbreitet sind. Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter können mithin keineswegs als retardierende Momente für eine digital gestützte Weiterentwicklung der Sozial- und Gesundheitswirtschaft angesehen werden.

In der Ausbildung zu den Sozial-, Pflege und Gesundheitsberufen (inklusive Medizin) spielen Fragen der Nutzung digitaler Technologien eine (überraschend und erschreckend) marginale Rolle; dies gilt gerade auch für die akademische Ausbildung an Universitäten und (Fach-)Hochschulen (Schulz 2018; vgl. auch Helbig & Roeske i.d.B.).

Vor diesem Hintergrund verwundert es nicht, dass alle Analysen und Perspektiventwürfe für eine Qualifizierungsoffensive zur Nutzung digitaler Technik plädieren, wie etwa Daum (2017, S. 49), der den Aufbau einer „Digital Health Literacy“ für Beschäftigte in der Pflege fordert.

Daum (2017, S. 49f.) fasst die Forschungs- und Kenntnislage zum Thema Digitalisierung und Arbeit beim Thema Pflege ernüchternd zusammen: „Zum



einen findet die Digitalisierung und Technisierung der Pflege bereits in größerem Umfang statt, als dies in der breiten Öffentlichkeit registriert wird. Und zum anderen stehen wir bei der Analyse, welche Folgewirkungen dies für die Beschäftigten, deren Arbeitsbedingungen, die Arbeitsorganisation, Qualifikationsanforderungen und Tätigkeitsinhalte haben wird, erst am Anfang.“ Jenseits der vorstehend umrissenen, vor allem spärlichen und teils widersprüchlichen Befunde der bisherigen Forschung zur Zukunft der Sozial- und Gesundheitsarbeit im Zeitalter der Digitalisierung fällt auf, dass es so gut wie keine Orientierung darüber gibt, wie Arbeit in diesen Gestaltungsfeldern unter Zuhilfenahme digitaler Techniken prospektiv gestaltet werden kann und wo die dafür notwendigen Gestaltungsspielräume zu suchen sind. Schildmann und Voss (2018) haben ein Papier zur „Aufwertung von sozialen Dienstleistungen“ vorgelegt. Allerdings fokussiert dies eher auf Forderungen zu Verbesserungen von Rahmenbedingungen und plädiert dabei vor allem für eine Ausweitung der Bezahlung nach Tarif, für die Einführung verbindlicher Personalschlüssel sowie für eine bessere Qualifizierung. Orientierung dafür, wie die Arbeit in der Innenwelt der Unternehmen und Einrichtungen intelligenter und attraktiver gestaltet werden könnte und wie dabei digitale Techniken genutzt werden könnten, werden nur am Rande (für die Arbeitszeitgestaltung) umrissen.

Weitere Schritte zu einer ersten Kartierung der Mitbestimmungslandschaft mit ganz explizitem Fokus auf Nutzungs- und Gestaltungsmöglichkeiten digitaler Techniken im Dienstleistungssektor bringen Brandt/Polom/Danneberg (2016) sowie viele Beiträge in verdi (2015). Allerdings zeigt sich auch, dass Stärken der Argumentation bei Fragen des (erweiterten) Arbeitsschutzes und bei Plädoyers für angemessenere Aus- und Weiterbildung liegen, aber Fragen zur Rolle von Arbeit bei der Weiterentwicklung oder gar Neugestaltung von Dienstleistungsangeboten und ihrer Erstellung noch stark entwicklungsbedürftig sind. Außerdem werden Fragen der Sozial- und Gesundheitswirtschaft in den genannten Arbeiten gar nicht bzw. nur am Rande aufgegriffen. Insofern ist Weisbrod-Frey (2016, S. 126ff.) beizupflichten, der (übrigens in der genannten verdi-Veröffentlichung) herausarbeitet, dass inhaltliche Orientierungen für eine arbeits- und patientenorientierte Nutzung digitaler Techniken im Sinne von sozialen Innovationen dringend mehr Aufmerksamkeit benötigen.

In diese arbeitsgestalterische Such- und Orientierungsphase stößt das Programm „Experimentierräume für die Zukunft der Arbeit“ des BMAS. In 17 Entwicklungs- und Erprobungsprojekten sollen mitbestimmte Praxistests – also getragen vom Management gemeinsam mit den Beschäftigten und den Sozialpartnern – dazu laufen, wie Digitalisierung und Künstliche Intelligenz arbeitsorientiert genutzt werden können. Vier der Projekte sind in der Welt von Gesundheit, Pflege und Sozialem angelegt – von der Nutzung von Exoskelett zur Erleichterung der Pflege über Kompetenzentwicklung in Krankenhäusern bis hin zu Fragen der Dokumentation in der Pflege ([www.arbeitenviernull.de](http://www.arbeitenviernull.de)).

## **2 Auf dem Weg zu einer neuen digitalen Gestaltungs-partnerschaft? – Zehn Überlegungen zu Herausforderungen und Perspektiven im Experimentierraum Sozial- und Gesundheitsarbeit**

Die umrissene Debatte zur Gestaltung der Nutzung digitaler Techniken in der Sozial- und Gesundheitswirtschaft steht mithin noch sehr am Anfang. Sie erhält durch das skizzierte Programm Experimentierräume und auch durch das stark steigende Interesse und Engagement – sowohl bei den Sozial- und Gesundheitsdienstleistern wie auch bei vielen Beschäftigten selbst – Dynamik und Dringlichkeit. Aufgabe des vorliegenden Beitrages ist es, bereits heute Aussagen über die Zukunft der Arbeit in der Sozial- und Gesundheitswirtschaft in der Digitalisierungsära zu machen. Leider kann deshalb nicht auf die Erkenntnisse aus den gerade erst entstehenden Forschungs-, Entwicklungs-, Erprobungs- und Diffusionsansätzen gewartet werden. Deswegen müssen wir uns im Folgenden trauen, einige plausibilitätsbasierte Überlegungen zu Gestaltungsherausforderungen und Gestaltungsorientierungen für die Zukunft der Arbeit in der Sozial- und Gesundheitswirtschaft zu präsentieren. Wir greifen dabei einige vorliegende Forschungserkenntnisse auf, bringen aber auch zahllose Eindrücke aus vielfältigen Austausch- und Gestaltungsgesprächen mit Zukunfts-, Arbeits-, Sozialwirtschafts- und Gesundheitsforschern wie auch mit einschlägigen Praktikern aus Verwaltungen, Management, Gewerkschaften und anderen Arbeitnehmersvertretungen ein:

1. Die Entwicklung der Sozial- und Gesundheitswirtschaft wird zu einem Top-Thema der Debatten um die Zukunft von Wirtschaft und Arbeit: Das Wachstum der genannten Bereiche hat bereits in den letzten zwei Dekaden die wirtschaftliche Entwicklung entscheidend mitgeprägt, gleichwohl ist damit zu rechnen, dass dieser Trend auch in den nächsten Jahren weiter an Kraft gewinnen wird. Gesundheit und Soziales sind nicht mehr nur eine grundgesetzlich verankerte soziale Verpflichtung und Infrastruktur, sondern auch Zukunftsbranche. Bislang wurden Fragen der Entwicklung von Arbeit und Technik in der Sozial- und Gesundheitswirtschaft vorwiegend von einer sozial- und gesundheitspolitisch ausgerichteten Experten-Community debattiert; schon jetzt ist aber klar erkennbar, dass große Wirtschaftsinvestoren und Unternehmen der Technikentwicklung sich in Zukunft vermehrt einmischen werden (Scheuplein/Evans/Merkel 2019). Die oftmals stark umstrittenen Versuche, innovative Wege zu gehen, um produktiver zu werden und mit Sozial- und Gesundheitsdienstleistungen Geld zu verdienen, werden zunehmen und eine bislang unbekannte Dynamik in Zukunfts- und Gestaltungsdiskussionen bringen.

2. *Arbeitspolitik bekommt strategische Bedeutung:* Schon heute herrscht in großen Teilen der Sozial- und Gesundheitswirtschaft Fachkräftemangel. Dieser wird – da sind sich alle einschlägigen Zukunftsstudien einig – in den kommenden Jahren und Jahrzehnten drastisch zunehmen (siehe etwa IEGUS/WifOR/IAW 2017). Darauf wird vermutlich mit vielfältigen Strategien geantwortet werden – von der Anhebung der Löhne und Gehälter über neue Ansätze zur Steigerung der Arbeitsmöglichkeiten Älterer bis hin zur Nutzung von digitalen Techniken zur Verbesserung der Qualität und Effizienz. Arbeitspolitik wird damit zu einer Schlüsselgröße für die Zukunftsfähigkeit der Zukunftsbranche.
3. *Auf dem Wege zu einer neuen digitalen Gestaltungspartnerschaft?* Arbeitspolitik für soziale und gesundheitsbezogene Dienstleistungen war in den letzten Jahren vor allem der Ruf nach mehr Personal und nach mehr und besseren (vor allem auch akademischen) Qualifikationen. Der bereits oben angesprochene durch Digitalisierung ausgelöste Einstieg in „Experimentierräume“ könnte der Beginn einer Ausweitung der arbeitspolitischen Gestaltungsfelder sein. Eine gelingende Gestaltung neuer, digital gestützter, aufgabengerechter und effizienter Dienstleistungssysteme sowie (für die Beschäftigten) attraktiver Arbeitswelten benötigt nicht nur das ingenieurwissenschaftliche Reißbrett, sondern gerade auch das Wissen und die Mitgestaltungsbereitschaft sowohl des Managements als auch der Beschäftigten in den Unternehmen und Einrichtungen – so jedenfalls die Erkenntnisse der Dienstleistungsforschung (Ernst/Zühlke-Robinet 2018). Andernfalls – so eine in Insiderkreisen weit geteilte Furcht – drohen teure und möglicherweise sogar existenzbedrohende Gestaltungshavarien. Vor diesem Hintergrund plädieren Dienstleistungs- und Arbeitsforscher (etwa am Gelsenkirchener Institut Arbeit und Technik, Evans 2018 und Ludwig/Evans 2018) dafür, in der Gesundheits- und Sozialwirtschaft eine neue Sozialpartnerschaft zu entwickeln, die nicht nur nach mehr Personal und Qualifikationen ruft, sondern auch die Gestaltung von Arbeit, Technik, Organisation und Qualifikation aufgreift, gerade auch auf betrieblicher Ebene. Die Zukunft der Arbeit in der Sozial- und Gesundheitswirtschaft könnte mithin von einer Verbreiterung und Vertiefung einer mitbestimmten Dienstleistungsentwicklung geprägt sein.
4. *Die Zukunft wird sich mit humanoiden Robotern schwertun, aber durch intelligente Hilfsmaschinen geprägt sein:* In öffentlichen Diskussionen über die Zukunft der Arbeit im Zeitalter der Digitalisierung spielt der humanoide Pflegeroboter eine Hauptrolle. In den vielen einschlägigen Forschungs- und Entwicklungsprojekten verlässt dieser aber derzeit klammheimlich die Bühne. Der Hauptgrund dafür ist, dass die derzeit zur Verfügung stehende Künstliche Intelligenz der Komplexität und Interaktivität, die gelingende Pflegearbeit normalerweise auszeichnen, bislang nicht gewachsen ist. An die

Stelle des Leitbildes humanoider Pflegeroboter treten in der Forschung und Entwicklung ‚Hilfsmaschinen‘, die überschaubare und (physisch) stark belastende Aufgaben übernehmen oder zumindest dabei intelligent und kraftvoll unterstützen (siehe etwa Daum 2017 oder auch Hielscher u. a. 2015). Ganz große Hoffnungen werden des Weiteren auch darauf gesetzt, dass Verwaltungs- und Dokumentationstätigkeiten nicht nur endlich (!) papierlos, sondern auch arbeitsbegleitend quasi automatisch miterledigt werden. Erfolge werden darüber hinaus bereits heute mit neuen Reha-Technologien bei neurologisch bedingten Bewegungsbeeinträchtigungen erzielt. Sie sind durch digitale Technik gestützt und ermöglichen Physiotherapeuten Exoskelette für ein individualisiertes und sehr ausdauerndes Bewegungstraining zu nutzen. Der Physiotherapeut ist bei der Nutzung solcher Technik weniger als manueller Therapeut denn als Trainingsplaner und Coach des Patienten gefordert.

5. *Neue Chancen für mehr Diversity und eine bessere Work-Life-Balance – da ginge was, es muss aber gestaltet und gelebt werden:* Digital gestützte Organisations- und Kommunikationslösungen könnten zum einen dabei helfen, die Stärken und Präferenzen von unterschiedlichen Beschäftigtengruppen besser zur Geltung zu bringen. So könnten etwa Videodolmetscher oder Videokonferenzkonsile wichtige Instrumente sein, um die Kompetenzen und die Empathie von Sozial- und Gesundheitsprofis aus für in Deutschland fremden Sprach- und Gesundheitskulturräumen für die Diagnose und Therapie von Patienten aus solchen Regionen fruchtbar zu machen. Oder Sozialpädagog\*innen und Sozialarbeiter\*innen könnten Beratungen am Bildschirm zuhause durchführen, was Chancen für eine Verbesserung der Work-Life-Balance in diesen Berufsgruppen bringen könnte (Hoffmeyer 2018).
6. *Digital gestützte Lehr-, Lern- und Coaching-Arrangements – eine Erleichterung für das Gewinnen von Wieder-, Quer- und Neueinsteigern:* Der Fachkräftemangel wird es alternativlos machen, dass verstärkt Menschen für die Arbeit in der Sozial- und Gesundheitswirtschaft gewonnen werden, die hierfür bis dahin nicht einschlägig vorbereitet und qualifiziert werden konnten. Dazu werden Wiedereinsteigerinnen und Wiedereinsteiger (etwa nach einer längeren Elternzeit) oder Eingewanderte genauso gehören wie Niedrigqualifizierte oder Langzeitarbeitslose. Gerade die 2019 neu entstandenen Möglichkeiten zur Entwicklung eines sozialen Arbeitsmarktes setzen darauf, dass bei den sozialen Diensten, vor allem in pflegenahen Arbeitsfeldern, neue und langfristig sinnvolle und tragfähige Beschäftigungschancen entstehen. Neue, digital gestützte Lehr-, Lern- und Coaching-Arrangements (siehe etwa Christensen u. a. 2018), die auch berufsbegleitend genutzt werden können, schaffen gerade für solche Wieder-, Quer- und Neueinsteiger erleichterte und adaptive Qualifizierungsmöglichkeiten. *Adaptiv* meint da-

bei, dass Algorithmen helfen, sich auf das zu fokussieren, was noch nicht beherrscht wird, und das als gesichert abzulegen, was bereits gekonnt wird. *Erleichtert* könnte bedeuten, dass in virtuellen Welten ein Lernen spielerisch und spannungsreich möglich wird und dass bei schwierigen Aufgabenstellungen gute Wiederhol- und Übungsmöglichkeiten zur Verfügung stehen. Und *berufsbegleitend* wird darauf hinauslaufen, dass immer dann, wenn es im Alltag ungewohnte Herausforderungen mit hohen Unsicherheitsfaktoren gibt, situativ auf virtuelles Wissen oder sogar auf Remote-Coaching zurückgegriffen werden kann.

7. *Digitale Hilfsmittel stützen die Chancen für ein „neues Wir“*: In den Niederlanden hat sich mit „Buurtzorg“ ein neuer Ansatz der Organisation und Leistungserbringung in der (ambulanten) Altenhilfe durchgesetzt (Gray/Sarnak/Burgers 2015; Leichsenring 2015). Er stößt derzeit weltweit und auch in Deutschland auf großes Interesse, gerade auch bei Beschäftigten aus der Sozial- und Gesundheitswirtschaft. U.a. in Niedersachsen wird in Modellversuchen daran gearbeitet, ihn auch für den Pflegealltag in Deutschland fruchtbar zu machen. Die Logik von „Buurtzorg“ besteht im Kern darin, dass in einer überschaubaren Region (etwa einem Dorf oder einem Stadtquartier) eine überschaubare Anzahl an Pflegekräften (etwa 10 bis 15) eine überschaubare Anzahl an zu Pflegenden in eigenständiger Gruppenverantwortung betreut. Dabei hat und nutzt sie die Möglichkeiten, die Arbeitsteilung, die Arbeitszeiten, die Arbeitsorganisation, die Arbeitshierarchien und sogar die Personalbeschaffung eigenständig, also ohne ein externes Management, im Team zu planen und umzusetzen. In den Niederlanden hat das bei den Beschäftigten durch die Erfahrung der eigenen Selbstwirksamkeit nicht nur ein neues Selbstbewusstsein geschaffen, sondern zu einem „neuen Wir“-Gefühl (Hilbert/Merkel/Technau 2019) geführt. Digital gestützte Technik ist übrigens ein Faktor, der das Funktionieren von „Buurtzorg“ erheblich begünstigt. Für Verwaltungs-, Dokumentations- und Abrechnungsarbeiten können sich die dezentralen Teams auf Unterstützung eines zentralen externen Dienstleisters verlassen.
8. *Care is coming Home – und schafft dabei Remote-Caring-Arbeitsplätze*: Sowohl in der sozialen Arbeit als auch bei Gesundheit und Pflege ermöglichen digitale Techniken einen Ausbau der Leistungserbringung „vor Ort“, in den Haushalten der Kunden, Patienten oder Klienten. Vitalparameter können fern überwacht werden, Verhaltens- und Ernährungs-Coaching stützt sich auf Telefon- oder Videokonferenztechnik und im Hintergrund stehen evidenzbasierte Behandlungsprogramme, die systematisch durchgeführt werden (siehe Hilbert/Paulus/Heinze 2008 sowie die Beiträge in Fachinger/Henke 2010). Umgesetzt werden sie im Gesundheitsbereich etwa von Ärztinnen und Ärzten, Pflegekräften oder auch medizinischen Fachangestellten. Für den Bereich der Altenhilfe gibt es erste Angebote, ein umfas-

sendes Unterstützungspaket durch eine Art „virtuelles Altenheim“ zu realisieren. Die Formel „ambulant vor stationär“ bekommt so ein wachsendes Gewicht. Trotz vieler Schwierigkeiten bei der Umsetzung entsprechender Versorgungslösungen, gewinnen sie langsam aber sicher an Bedeutung – zwar noch nicht im Rahmen der Regelversorgung, aber in Pilotprojekten (etwa des Innovationsfonds). Relativ dynamisch verläuft die Entwicklung etwa in der Diabetologie und in der Kardiologie. Zur Zukunft der Sozial- und Gesundheitsarbeit wird es gehören, solche Fernbetreuungsangebote zu bedienen. Noch gibt es keine Arbeitsforschung dazu, wie Menschen, die auf solchen „Remote-care“-Arbeitsplätzen tätig sind, diese bewerten. Insider berichten jedoch, dass diese Arbeitsplätze von den dort tätigen Menschen wertgeschätzt werden. Ärztinnen und Ärzte berichten zwar von Unterforderung und Langeweile, für Pflegekräfte und medizinische Fachangestellte ist es eher eine Aufwertung ihrer Tätigkeitsprofile.

9. *Zwischen intelligenter Logistik und totaler Kontrolle – neue Techniken schaffen neue Wege der Leistungssteuerung und Überwachung:* Digitale Technik in der Sozial- und Gesundheitsarbeit eröffnet Möglichkeiten, die Arbeitsleistungen von Beschäftigten sehr genau zu überwachen. Möglich ist etwa ein systematisches Tracking der Routen und Arbeitsleistungen in der ambulanten Pflege oder in der ambulanten Erziehungshilfe. Dieses wird allerdings unseres Wissens nach noch nicht oder nur ganz selten praktiziert (Daum 2017, S. 37ff.). Im Grunde genommen könnte das Management jederzeit wissen, wer sich wo aufhält und welche Aufgaben erledigt. Für die Optimierung der Logistik und auch zur Erleichterung der Dokumentation bräuchte dies möglicherweise Vorteile. Andererseits ist zu befürchten, dass eine stärkere Überwachung Kreativität, Improvisationsbereitschaft, Individualität und Empathie (auch im interaktiven Austausch mit Patient\*innen und Klient\*innen sowie deren Umfeld) beeinträchtigt. Partizipative Arbeitsgestaltung wird für die Sozial- und Gesundheitsarbeit in den nächsten Jahren herausfinden müssen, welches Ausmaß an „Remote-Control“ von den Arbeitsabläufen und unter ethischen Gesichtspunkten (auch mit Blick auf Patient\*innen und Klient\*innen) sinnvoll ist.
10. *„Götterdämmerung“, oder: Zusammenspiel der Professionen und Hierarchien im Umbruch:* Es ist davon auszugehen, dass digitale Techniken das Zusammenspiel der verschiedenen Berufsgruppen, Qualifikations- und Hierarchieebenen gravierend verändern werden. Eine ergiebige Forschung dazu, was die zentralen Veränderungstrends sind oder sein werden, ist den Autor\*innen des vorliegenden Beitrags nicht bekannt. Viel spekuliert wird vor allem darüber, dass Künstliche Intelligenz und Big Data (bei der personalisierten und prädiktiven Sozialen Arbeit) die heute noch überall dominierende Bedeutung professioneller Kompetenzen relativieren könnten. Arbeitsforschung und Arbeitsgestaltung wird sich in den nächsten Jahren mit

solchen Fragen auseinandersetzen müssen. Die Antworten werden nicht nur durch Technik gegeben werden, sondern regulative Dimensionen wie auch die Akzeptanz von Klient\*innen werden ebenso eine Rolle spielen. Die moderne Radiologie, schon heute avanciertes Anwendungsfeld für Diagnosen, die von Künstlicher Intelligenz profitieren, zeigt, dass mit besseren Bildinterpretationen der Bedarf an interaktivem Austausch zwischen Gesundheitsprofis und Patient\*innen eher steigt als sinkt!

### **3 Schlussüberlegungen: Zwischen Eliten, digitaler Intelligenz und dem „neuen Wir“ – Sozial- und Gesundheitsarbeit sucht zukunftsfähiges Leitbild**

Ein klares Leitbild für die zukünftige Organisation von Arbeit, Technik und Qualifikation in den sozialen Diensten existiert bislang nicht. Hilbert/Technau/Merkel (2019) verdichten einschlägige Überlegungen zu drei alternativen Szenarien:

- Das „*Orchestratorenmodell im Qualifikationsmix*“, in dem ein deutlich optimiertes Zusammenspiel von Berufsgruppen und Qualifikationsniveaus durch eine akademisch fundierte Fachlichkeit erreicht wird (siehe RBS 2018).
- Die „*digitale Pflegematrix*“, in der Leistungssteuerung, Leistungserbringung und Leistungsüberwachung deutlich smarter, also ganz stark auf intelligente Technik gestützt erledigt werden.
- Das „*neue Wir*“ (à la „Buurtzorg“), in dem mehr Qualität, Effizienz und Arbeitszufriedenheit durch kleinteilige Selbstorganisation von unten erreicht werden.

Die zukünftige Entwicklung wird wahrscheinlich für alle drei Szenarien Ansätze und Umsetzungen bringen, und dabei könnten sogar hybride Lösungen entstehen. Besonders spannend dürfte sein, ob dabei das „neue Wir“ eine gute Chance bekommt. In Modellversuchen zeichnet sich seine Tragfähigkeit (mit Blick auf die Zieltriangel des Leitbildes der Sozialen Gesundheitswirtschaft, s.o.) ab und lässt Vorteile sowohl bei Qualität und Effizienz als auch bei der Attraktivität der Arbeit erkennen. Ob dies nachhaltig sein wird oder ob es bei den Kostenträgern und den Institutionen der Aufsicht und Qualitätsüberwachung auch jenseits von Modellversuchen auf Akzeptanz stößt, hängt wahrscheinlich davon ab, ob mit Hilfe digitaler Technik das bisherige Niveau der Leistungsdocumentation und -kontrolle gehalten werden kann.

## Literatur

- Arntz, Melanie, Terry Gregory und Ulrich Zierhahn. 2018. Digitalisierung und die Zukunft der Arbeit: Makroökonomische Auswirkungen auf Beschäftigung, Arbeitslosigkeit und Löhne von morgen. Mannheim: Zentrum für Europäische Wirtschaftsforschung (ZEW).
- Becka, Denise, Michaela Evans und Josef Hilbert. 2017. Digitalisierung in der sozialen Dienstleistungsarbeit: Stand, Perspektiven, Herausforderungen, Gestaltungsansätze. Düsseldorf: FGW – Forschungsinstitut für gesellschaftliche Weiterentwicklung e.V.
- Bräutigam, Christoph, Peter Enste, Michaela Evans, Josef Hilbert, Sebastian Merkel und Fikret Öz. 2017. Digitalisierung im Krankenhaus: mehr Technik – bessere Arbeit? Düsseldorf: Hans-Böckler-Stiftung. Study der Hans-Böckler-Stiftung, Nr. 364.
- Brandt, Arno, Lina Polom und Marc Danneberg. 2016. Gute digitale Arbeit: Auswirkungen der Digitalisierung im Dienstleistungsbereich. Bonn: Friedrich-Ebert-Stiftung.
- Christensen, Ulrik Juul, Khurram Jamil, Claus Biermann und Marc Berg. 2018. Pursuing the goals of value-based Health Care with Adaptive Lifelong Learning for Health Care Professionals (Whitepaper). Bochum, Kopenhagen, New York: area9lyceum.
- Daum, Mario. 2017. Digitalisierung und Technisierung der Pflege in Deutschland: Aktuelle Trends und ihre Folgewirkungen auf Arbeitsorganisation, Beschäftigung und Qualifizierung. Hamburg und Stuttgart: DAA und input consulting.
- Dengler, Katharina und Britta Matthes. 2018. Substituierbarkeitspotenziale von Berufen: Wenige Berufsbilder halten mit der Digitalisierung Schritt, IAB Kurzbericht 4/2018. Nürnberg: Institut für Arbeitsmarkt- und Berufsforschung (IAB) der Bundesagentur für Arbeit.
- Elmer, Arno und David Matusiewicz. Hrsg. 2019. Die digitale Transformation der Pflege. Berlin: Medizinisch-wissenschaftliche Verlagsgesellschaft.
- Ernst, Gerhard und Klaus Zühlke-Robinet. 2018. Dienstleistungen – Wissenschaft und Forschung, Arbeit und Innovation. Baden-Baden: Nomos.
- Evans, Michaela. 2018. Wozu Digitalisierung in der sozialen Dienstleistungsarbeit? Suchfelder für die digitale Dividende und Handlungsfelder betrieblicher Gestaltung. In Mehr als Algorithmen: Digitalisierung in Gesellschaft und Sozialer Arbeit; Theorie und Praxis der Sozialen Arbeit, Hg. v. Wolfgang Stadler, Sonderband. Weinheim/Basel: Beltz Juventa. S. 66-74.
- Frey, Carl B. und Michael A. Osborne. 2013. The Future of Employment: How Susceptible are Jobs to Computerization? Oxford: University of Oxford.
- Fachinger, Uwe und Klaus-D. Henke. 2010. Der private Haushalt als Gesundheitsstandort: Theoretische und empirische Analysen. Baden-Baden: Nomos.
- Fachinger, Uwe. 2017. Technikeinsatz bei Pflegebedürftigkeit, in Pflege-Report 2017. Die Pflegebedürftigen und ihre Versorgung. Pflege-Report 2017, Hrsg. Klaus Jacobs et al. Stuttgart: Schattauer. S. 83-94.
- Gray, Dana O., Jako S. Sarnak und Bradford Burgers. 2015. Home Care by Self-Governing Nursing Teams: The Netherlands' Buurtzorg Model, Commonwealth Fund pub. 1818 Vol. 14.
- Hielscher, Volker, Lukas Nock und Sabine Kirchen-Peters. 2015. Technikeinsatz in der Altenpflege. Potenziale und Probleme in empirischer Perspektive. Baden-Baden: Nomos.
- Hilbert, Josef, Wolfgang Paulus und Rolf G. Heinze. 2008. Der Gesundheitsstandort Haushalt: Mit Telematik in eine neue Zukunft? Gelsenkirchen: Institut Arbeit und Technik (IAT), Forschung Aktuell 11/2008.
- Hilbert, Josef, Denise Becka und Sebastian Merkel. 2018. (R)Evolution in der Sozialwirtschaft? Die Baustellen der Digitalisierung, in: Neue Governancestrukturen in der Wohlfahrtspflege, Hrsg. Rolf G. Heinze, Joachim Lange und Werner Sesselmeier. Baden-Baden: Nomos. 205-228.
- Hilbert, Josef, Johannes Technau und Sebastian Merkel. 2019. Transformation der Pflegewirtschaft: Buurtzorg und der Nutzen digitaler Technik – Erkenntnisse aus den Niederlanden, Gestaltungsperspektiven für Deutschland, in: Digitalisierung und Nachbarschaft, Erosion des Zusammenlebens oder Neue Vergemeinschaftung? Hrsg. Rolf G. Heinze, Sebastian Kurtenbach und Jan Üblicher. Baden-Baden: Nomos. 187-205.
- [Hoffmeyer, Miriam. 2018. Virtuelle Hausbesuche. In sueddeutsche.de.](https://www.sueddeutsche.de)



- Institut für Arbeitsmarkt- und Berufsforschung (IAB)/Bundesinstitut für Berufsbildung (BIBB) / GWS Wirtschaftliche Strukturforschung GmbH IAB/BIBB/GWS. 2019. Digitalisierte Arbeitswelt. Berlin: Bundesministerium für Arbeit und Soziales (BMAS, Forschungsbericht 526/1K).
- IEGUS/WifOR/IAW. 2017. Entwicklung der Angebotsstruktur, der Beschäftigung sowie des Fachkräftebedarfs im nichtärztlichen Bereich der Gesundheitswirtschaft. Berlin: Bundesministeriums für Wirtschaft und Energie.
- Kaiser, Tobias. 2019. Milliarden gegen Massenarbeitslosigkeit, in: DIE WELT kompakt vom 5.3.2019, 2.
- Kreidenweis, Helmut, Hrsg. 2018a. Digitaler Wandel in der Sozialwirtschaft. Grundlagen – Strategien – Praxis. Baden-Baden.
- [Kreidenweis, Helmut. 2018b. Plattformen für soziale Dienstleistungen, Köln: Bank für Sozialwirtschaft.](#)
- Leichsenring, Kai. 2015. In: „Buurtzorg Nederland“ – Ein innovatives Modell der Langzeitpflege revolutioniert die Hauskrankenpflege ProCare – Aktuelle Information, Fort- und Weiterbildung für die Mitarbeiter der Gesundheits- und Krankenpflege. 20(8), 20-24.
- Ludwig, Christine und Michaela Evans. 2018. Digitalisierung in der Altenpflege: Gestaltungsoptionen und Gestaltungswege für betriebliche Interessenvertretungen. Internet-Dokument. Gelsenkirchen: Inst. Arbeit und Technik. Forschung Aktuell, Nr. 12/2018.
- [Nedelkoska, Ljubica und Glenda Quintini. 2018. "Automation, skills use and training". OECD Social, Employment and Migration Working Papers, No. 202, OECD Publishing, Paris.](#)
- Pöser, Stefanie und Peter Bleses. 2018. Digitalisierung der Arbeit in der ambulanten Pflege im Land Bremen: Praxis und Gestaltungsbedarfe digitaler Tourenbegleiter. Bremen: Reihe Arbeit und Wirtschaft in Bremen 25/2018.
- Prognos. 2017. Digitalisierung als Rahmenbedingung für Wachstum. München: Vereinigung der Bayerischen Wirtschaft.
- Robert Bosch Stiftung (RBS). 2018. Mit Eliten pflegen. Stuttgart: RBS.
- Rösler, Ulrike, Kristina Schmidt, Meiko Merda und Marlen Melzer. 2018. Digitalisierung in der Pflege. Wie intelligente Technologien die Arbeit professionell Pflegenden verändern. Berlin: Initiative Neue Qualität der Arbeit (INQA).
- Scheuplein, Christoph, Michaela Evans und Sebastian Merkel. 2019. Übernahmen durch Private Equity im deutschen Gesundheitssektor: eine Zwischenbilanz für die Jahre 2013 bis 2018. Internet-Dokument. Gelsenkirchen: Inst. Arbeit und Technik. IAT discussion paper, no. 19/01.
- Schildmann, Christina und Dorothea Voss. 2018. Aufwertung von sozialen Dienstleistungen. Warum sie notwendig ist und welche Stolpersteine noch auf dem Weg liegen. Düsseldorf: Hans-Böckler-Stiftung.
- Schulz, Ann Christin. 2018. Ausbildung zur digitalen Teilhabe: Eine Analyse über die Vermittlung von Medienkompetenz, in sozialen und pädagogischen Studienfächern. Bochum: Masterarbeit an der Fakultät für Sozialwissenschaft der Ruhr-Universität Bochum.
- Stadler, Wolfgang und Michael Groß. 2018. Rahmenbedingungen für einen Sozialen Arbeitsmarkt. Berlin: Stellungnahme aus dem AWO-Bundesverband.
- Vereinigte Dienstleistungsgewerkschaft (ver.di), Hrsg. 2015. Gute Arbeit und Digitalisierung Prozessanalysen und Gestaltungsperspektiven für eine humane digitale Arbeitswelt. Berlin: ver.di.
- Weisbrod-Frey, Herbert. 2015. Digitalisierung im Gesundheitswesen, in: Vereinigte Dienstleistungsgewerkschaft (ver.di), Hrsg. 2015. Gute Arbeit und Digitalisierung Prozessanalysen und Gestaltungsperspektiven für eine humane digitale Arbeitswelt. Berlin: ver.di., 125-134.

# Veränderte Lebenswelten im Zuge gesellschaftlicher Digitalisierungsprozesse

Angela Tillmann

Digitale Medien sind eng mit der Alltags- und Lebenswelt der Menschen verknüpft und stellen heute einen selbstverständlichen, teils auch „unbefragten Boden“ (vgl. Hitzler/Eberle 2000, S. 110) alltäglichen Handelns und Denkens dar. Mit dem Hinweis auf den unbefragten Boden beziehe ich mich auf den phänomenologisch begründeten Begriff von Lebenswelt, wie er zunächst in der Philosophie von Edmund Husserl (vgl. 1954), im Kontext der Sozialen Arbeit vor allem mit Rekurs auf den Soziologen Alfred Schütz verwendet wird. Schütz definiert die alltägliche Lebenswelt als jenen Wirklichkeitsbereich, den Menschen als fraglos bzw. schlicht gegeben und bis auf weiteres unproblematisch erleben. So wird darauf vertraut, dass die Welt und der von Mitmenschen übernommene Wissensvorrat seine Gültigkeit hat und behält (vgl. Schütz 1974; Schütz/Luckmann 1979/1984). Diese Alltags- und Lebenswelten stellen für Schütz dabei von Anfang an keine Privatwelten dar, sondern intersubjektive Kulturwelten, in der alle Tatsachen immer schon interpretierte Tatsachen sind, die auf Sinnzusammenhänge und Deutungsmuster verweisen und damit Erfahrung und Handeln in der alltäglichen Welt ermöglichen.

Auch im Umgang mit digitalen Medien werden Deutungsmuster entwickelt, die es Menschen ermöglichen, fraglos zu agieren. Angesichts des rapiden Medienwandels und der zunehmend kürzeren Zyklen bei der Veralltäglichung von Medien, stellt sich allerdings die Frage, inwieweit es zur Erschütterung des unbefragten Bodens kommt und damit auch zu einer zunehmenden Handlungsunsicherheit insbesondere auf Seiten der Erwachsenen und damit auch Erziehenden, Pädagog\*innen und Sozialarbeiter\*innen – worin freilich auch eine Chance zur Neupositionierung liegt. In der wissenschaftlichen und öffentlichen Debatte wird diskutiert, ob eine Quelle dieser Verunsicherung nicht insbesondere im unterschiedlichen Medienhandeln zwischen Jüngeren und Älteren bzw. den „digital natives“ und „digital immigrants“ (vgl. Prensky 2001) zu finden ist. Prensky und weitere Autor\*innen, die den jungen Menschen auch das Etikett „Cybergeneration“ (vgl. Kellner 1997) oder „Netzgeneration“ (vgl. Tapscott 1997) anheften, gehen davon aus, dass die Jüngeren permanent online und netzkompetent sind und neue multimediale Formen des Austausches sowie eigene Kulturformen entwickeln – mit der Folge, dass Erwachsene die „digitale

Sprache“ der Jugend nicht mehr verstehen und ihnen im Zuge dessen auch nichts mehr vermitteln können (vgl. Prensky 2001).

Diese These blieb auch aufgrund der Generationsbeschreibung, berechtigterweise nicht ohne Kritik (vgl. z. B. Hugger 2014), sie verweist jedoch auf einen für die Soziale Arbeit neuralgischen Punkt – die veränderten Lebens- bzw. Medienwelten und veränderten Deutungs- und Handlungsmuster im Umgang mit Medien. So sind die Fachkräfte heute aufgefordert, die jungen Menschen in ihren Medienwelten abzuholen und in ihrem Medienhandeln zu verstehen und sich im Zuge dessen auch mit ihrem eigenen Medienhandeln und den Potenzialen und Fallstricken der digitalen Medien(-Welten) auseinanderzusetzen. Gleichzeitig gilt es, die Teilhabe der Adressat\*innen, sowohl der Jüngeren als auch der Älteren, zu sichern und zu ermöglichen und damit auch (Medien-) Bildung und Medienkompetenz im Rahmen eigener Angebote zu fördern.

## **1 Gewandelte Lebenswelten von Kindern und Jugendlichen**

Bezogen auf das Medienhandeln wurde die lebensweltliche Perspektive in der Medienforschung v. a. im Rahmen des sozial- und medienökologischen Ansatzes, der eng mit Dieter Baacke (1983) verknüpft ist, fruchtbar gemacht. Baacke bezieht sich hier auf Uri Bronfenbrenner, der die Entwicklung des Menschen als eine tätige Auseinandersetzung mit der materiellen-räumlichen und symbolischen Umwelt konzeptualisiert hat (vgl. Bronfenbrenner 1981). Demnach erschließt sich die Wirkung von Medien nicht, wie bis in die 1980er Jahre in Rückgriff auf behavioristische Ansätze vielfach angenommen, über eine kausale Wirkungslogik, Bronfenbrenner verweist vielmehr auf Effekte zweiter Ordnung. Medien wirken dann beispielsweise im Rahmen der Aneignung von Medien in Familie und einer Veränderung der dortigen kommunikativen Atmosphäre.

Baacke macht die Überlegungen von Bronfenbrenner in späteren Arbeiten fruchtbar, in dem er die Kontexte, in denen Kinder und Jugendliche heranwachsen und dann auch Medien nutzen, als sozialökologische Zonen konzipiert, in denen das Medienhandeln je unterschiedliche Bedeutung erfährt und Medien verschiedenartig angeeignet werden (vgl. Baacke 1989). Er differenziert zwischen der Familie, der Schule oder Orten wie Kaufhäusern, Konzerthallen, in denen dann z. B. die Peers an Bedeutung gewinnen und in denen sich auch die Funktion des Medienhandelns verändert.

Dreißig Jahre später unterstützen die digitalen und auch mobilen Medien eine zunehmend dichtere Verknüpfung der verschiedenen Zonen, die auch per se nicht mehr als geschlossen konzeptualisiert werden, da Menschen zeitgleich an verschiedenen Orten sein und sich parallel in hybriden On/Offline-Räumen bewegen können, die sich vernetzt, einander überschneidend, bewegt darstellen (Tillmann 2008, 2014; Hugger 2014).

Im Rahmen der einschlägigen, repräsentativen Studien aus Deutschland zeigt sich dann auch, dass Menschen vor allem jüngeren Alters zunehmend digital kommunizieren (vgl. mpfs 2018; Frees/Koch 2018), sie immer häufiger und an immer mehr Orten mit dem Internet verbunden und kommunikativ erreichbar – „always on und always connected“ sind (vgl. Vorderer 2015). Zur umfassenden kommunikativen Verbindung trägt aktuell vor allem die zunehmende Portabilität der digitalen Geräte bei. Sie unterstützt die kommunikative und virtuelle Mobilität (vgl. Urry 2007) und erscheint damit gleichermaßen als Notwendigkeit zur sozialen Teilhabe und auch als Freiheit, die sich über zusätzliche Autonomiegewinne äußert – und dies für Jugendliche im besonderen Maße (vgl. Tully/Baier 2006). Dies spiegelt sich auch in den Zahlen wider. So besaßen 2016 bereits ein Drittel der 6- bis 13-Jährigen (vgl. mpfs 2016, S. 9) und 97% der 12- bis 19-Jährigen ein Mobiltelefon (vgl. mpfs 2018, S. 8), wobei das „Telefon“ immer weniger zum Telefonieren genutzt wird. Die Besonderheit liegt vielmehr darin, dass es ein medienkonvergentes Nutzungsspektrum eröffnet. Die kleinen Computerprogramme (kurz: Apps), die teils bereits auf dem Smartphone vorinstalliert sind, eröffnen scheinbar unbegrenzte Möglichkeiten an Informationen jeglicher Art zu kommen, bieten zahlreiche Unterhaltungsoptionen (z. B. Videos, Spiele), werden zum Lernen verwendet (z. B. Sprachen) aber vor allem auch zur Kommunikation und Beziehungsgestaltung (z. B. Instant-Messaging per Text, Bild und Ton). Gehört die Smartphone-Nutzung im Jahr 2016 bereits für 59% der Kinder zur „regelmäßigen Freizeitaktivität“ (vgl. mpfs 2016, S. 11), nimmt das Smartphone bei der Mehrzahl Jugendlicher (94%) 2018 den größten Stellenwert in der täglichen Mediennutzung ein (vgl. mpfs 2018, S. 13). 84% der Jugendlichen gehen mit dem Smartphone jeden oder fast jeden Tag online (vgl. ebd., S. 28).

Zu den beliebtesten Anwendungen auf dem Smartphone gehören altersübergreifend Instant-Messaging-Dienste, aktuell der Dienst WhatsApp (Facebook Inc.), der von Kindern zuvorderst zur Kommunikation mit Eltern, bei Jugendlichen zur Kommunikation mit Peers genutzt wird (vgl. mpfs 2016, S. 15; mpfs 2018, S. 34). Bei Jugendlichen hat außerdem Instagram (Facebook Inc.) an Bedeutung gewonnen, gefolgt von Snapchat (Snap Inc.). Als Hauptmotiv der Nutzung geben Jugendliche die Teilhabe per Foto und Video am Alltag von Personen aus dem alltäglichen Umfeld an (vgl. mpfs 2018, S. 40). Die formale Schulbildung nimmt dabei offenbar wenig Einfluss auf die Nutzungszahlen (vgl. ebd., S. 31).

Die genannten Zahlen geben einen ersten Überblick über die Relevanz digitaler und v. a. mobiler Medien im Alltag von jungen Menschen; allerdings wird die Gruppe der jungen Menschen in den Studien nicht weiter ausdifferenziert. Zudem sind einige gesellschaftliche Gruppierungen, die insbesondere auch für die Soziale Arbeit von Bedeutung sind, in diesen repräsentativen Studien nicht berücksichtigt. Legen wir das Konzept der Lebensweltorientierung zugrunde,

fehlen auch noch der Einbezug der subjektorientierten Perspektive, der Lebenslage und des sozialräumlichen Umfelds. So wird z. B. im Rahmen qualitativer Studien und der Digital-Divide-Forschung deutlich, dass die Lebenswelten Anzeichen von entwicklungs-, alters-, krankheits- oder sozialbedingter Ungleichheit sowie ungleicher Teilhabe aufweisen, und diese Ungleichheiten im Rahmen des Medienhandelns reproduziert und auch verstärkt werden (vgl. Iske/Kutscher i.d.B.). Ergänzend hierzu machen weitere Studien auch auf die neuen Handlungspotenziale aufmerksam, die sich durch das Medienhandeln eröffnen (können), beispielsweise im Kontext jugendkulturellen Handelns (Hugger 2014), bei Menschen auf der Flucht (vgl. Kutscher/Kreß 2015) oder bei Menschen mit Behinderungen (Bosse 2016).

Grundsätzlich liefern die Zahlen erste wichtige Hinweise darauf, dass digitale Medien als Geräte und Angebote fester Bestandteil kindlicher und jugendlicher Lebenswelten sind und sie zunehmend früher zu ihrem Alltag dazu gehören – unabhängig vom Geschlecht oder von der Schulbildung (vgl. mpfs 2016). Im Unterschied zu Jugendlichen steht bei Kindern noch ein vorwiegend unterhaltungsorientiertes Medienhandeln im Vordergrund (vgl. ebd.; mpfs 2018). Relevant werden die digitalen Medien und Technologien bei ihnen v. a. im Kontext des Spielens, z. B. des digitalen mobilen Spiels (Hugger/Tillmann 2015) und Spielens mit Smart Toys – vernetzten Puppen, Teddys, Dinosaurier u. a.

Im Folgenden werden anknüpfend an den sozialökologischen Ansatz beispielsweise zwei lebensweltliche Ausschnitte betrachtet, in denen digitale Medien eine je unterschiedliche Bedeutung entfalten: die Familie und die Peers.

## 2 Gewandelte Lebenswelt: Familie

Die Lebenswelt der Familie ändert sich im Rahmen der medialen Durchdringung, mit Folgen auch für die Soziale Arbeit. Die elterliche Perspektive auf das (gemeinsame) Medienhandeln lässt sich empirisch relativ gut im Hinblick auf Medienerziehungsstile abbilden. So finden sich Hinweise darauf, dass es Eltern insbesondere im Umgang mit mobilen Medien schwer fällt, ein angemessenes erzieherisches Handeln zu entwickeln und umzusetzen (vgl. Wagner u. a. 2013). Sie geben an, dass es ihnen an Wissen fehlt und/oder dieses schnell veraltet sei; auch haben sie Schwierigkeiten, ihr elterliches Kontrollbedürfnis gegenüber dem Autonomiebedürfnis der Kinder und Jugendlichen abzuwägen (vgl. ebd.). Bezogen auf das digitale Spiel zeigt sich beispielsweise, dass sie ihrem eigenen Erziehungsanspruch nur zum Teil gerecht werden (können). So sind die Eltern zwar mehrheitlich am mobilen Spielen der Kinder interessiert und möchten die Spielennutzung aktiv durch „Reden“ begleiten, de facto kommen aber nur knapp die Hälfte der Eltern diesem Vorsatz nach (vgl. Hugger/Tillmann 2015).

Im europäischen Vergleich wird zudem deutlich, dass der elterliche Medi-

enerziehungsstil in der Bundesrepublik Deutschland in der Tendenz durch eine stärkere restriktive Erziehung gekennzeichnet ist. Laut der EU-Kids-Online-Studie, in der europaweit neun- bis 16-jährige Kinder und Jugendliche und deren Eltern zu Internetrisiken befragt wurden (vgl. Haddon u. a. 2012), nutzen deutsche Kinder und Jugendliche das Internet in Folge dessen auch weniger vielfältig und weniger häufig als Kinder und Jugendliche aus anderen europäischen Ländern. Eine Schlussfolgerung der Studie ist, dass Kinder und Jugendliche dadurch auch in ihren Möglichkeiten zur Medienkompetenzförderung eingeschränkt sind (vgl. Helsper u. a. 2013). Weiterhin zeigt sich, dass von Seiten der Eltern die Verantwortlichkeit für die Medienerziehung mit ansteigendem Alter der Kinder immer stärker außerhalb der Familie, bei den Schulen gesehen wird (vgl. Wagner u. a. 2016). Parallel hierzu wird bei ihnen auch eine größere Akzeptanz gegenüber staatlichen Schutzmaßnahmen deutlich (vgl. ebd., S. 19), selbst wenn die eigenen Kinder keine negativen Interneterfahrungen gemacht haben (vgl. Livingstone u. a. 2011).

Weiterhin finden sich Hinweise darauf, dass Eltern sich, unabhängig vom Bildungshintergrund, nicht hinreichend in der Lage fühlen, ihre Kinder bzw. deren Daten im Kontext der digitalen Mediennutzung zu schützen (vgl. Kutscher/Bouillon 2018). Deutlich wird dies derzeit vor allem im Rahmen familiärer Kommunikationspraktiken über soziale Netzwerke, in denen Fotos von eigenen und auch von Kindern anderer Eltern (z. B. auf dem Spielplatz) mit Bekannten, Freund\*innen und anderen Familienmitgliedern geteilt oder direkt als Profilbild oder Statusbild eingestellt werden. Das, was aus elterlicher Perspektive als schützenswert erachtet wird, ist offenbar nicht zwangsläufig identisch mit dem, was die Kinder für schützenswert halten. Erste Problemfelder zeigen sich auch bei den Smart Toys, also Spielzeugen, die sich an die Spielgewohnheiten des Kindes anpassen, programmierte Gefühle zeigen oder Sprachnachrichten ausgeben können. Die Toys sind teils mit Sensoren, Mikrofonen und Kameras ausgestattet und via Internet oder Bluetooth meist App-gesteuert mit anderen Geräten oder Plattformen verbunden. Einige Spielzeuge mussten bereits auf Anweisung der Bundesnetzagentur vom Markt genommen werden, beispielsweise die Puppe „Cayla“ (Vivid), deren Bluetooth-Verbindung prinzipiell auch Unbekannte nutzen konnten. In die Kritik geraten sind auch Kinderuhren mit Babyphone-Funktion, die es ermöglichten, ohne Wissen der Anwesenden Gespräche mitzuhören.

Bedeutungsdimensionen des Medienhandelns von Kindern und Jugendlichen im Kontext von Familie zeigen sich neben der Medienerziehung auch in der Familien- und Beziehungsgestaltung. Wurde den Medien bzw. vor allem dem Fernseher noch ein gemeinschafts- und zeitstrukturierendes Potenzial zugeschrieben, zeigen sich vor dem Hintergrund der Digitalisierung widersprüchliche Effekte. So tragen Medien einerseits erneut zu veränderten Formen der Kopräsenz und des „Doing Family“ bei – werden Fürsorgegemeinschaften

teils über weite Distanzen aufrechterhalten (vgl. Theunert/Lange 2012), zeitgleich zeigen sich aber auch destabilisierende Effekte für das Gefüge familialer Kopräsenz. Statt sich mit den Eltern am Wochenende gemeinschaftlich dem Fernsehen zuzuwenden, greifen junge Menschen heute stärker auf das Smartphone und das Internet zurück, wodurch das Medienhandeln zunehmend individualisiert wird. Eine große Bedeutung kommt Medien in der Familie weiterhin vor allem im Rahmen von Alltagsabsprachen und im Kontext der Alltagsorganisation zu. Hier werden sie von Eltern zeitgleich dazu genutzt, sich der Kinder zu vergewissern und soziale Verbundenheit herzustellen (Logemann/Feldhaus 2002) – wobei die Grenzen zwischen Nähe und Kontrolle fließend ineinander übergehen; auch Eltern suchen hier nach geeigneten Umgangsstrategien. Im Kontext der transnationalen Familienforschung wird weiterhin deutlich, dass die Brief- und Telefonkommunikation von der digitalen Kommunikation abgelöst wurde (vgl. Greschke 2015); auch bei Geflüchteten (Kutscher/Kreß 2015). Auch bei Familien, die beruflich und innerfamiliär ihr Leben über mehrere Orte verstreut organisieren müssen (Schier 2013), zeigt sich die Brückenfunktion digitaler Kommunikation.

Herausforderungen der entgrenzten Kommunikation werden weiterhin auch bezogen auf Schutzräume erkennbar, wie sie beispielsweise über stationäre Einrichtungen im Rahmen familienersetzender Hilfen zur Verfügung gestellt werden. Es finden sich erste Hinweise darauf, dass bezogen auf digitale Medien auch hier eine beschützende Haltung überwiegt und die Relevanz digitaler Medien(räume) für Kinder und Jugendliche und die Notwendigkeit einer Medienbildung wenig thematisiert werden (Behnisch/Gerner 2014, Steiner et al. 2017) – mit der Folge, dass bestehende soziale Ungleichheiten weiter verstärkt werden.

Die bisherigen Erkenntnisse deuten somit insgesamt darauf hin, dass es keinen beständigen Wissensvorrat im Umgang mit digitalen Medien in Familien oder auch familienersetzenden Hilfen gibt und damit auch wenig Handlungssicherheit. Die Unsicherheit auf Seiten der Eltern und Fachkräfte als auch eine eher problematisierende Perspektive auf das Medienhandeln junger Menschen überwiegen.

### **3 Gewandelte Lebenswelt: Peers**

Mit zunehmenden Alter der Kinder steigt die Relevanz der Peers, also der Gleichaltrigen, die ihre Beziehung unabhängig von Eltern und Pädagog\*innen aushandeln – dies nun zunehmend auch über digitale Medien.

In der Jugendforschung werden Peer-Beziehungen unterschiedlich systematisiert. Sie reichen über Schulbeziehungen, jugendkulturelle Vergemeinschaftungen zu gewaltaffinen Szenen (vgl. Köhler/Krüger/Pfaff 2016). Welche Funk-

tionen Medien in den verschiedenen Peer-Beziehungen einnehmen, ist noch unzureichend erforscht. Nachweisen konnte die Medienforschung allerdings, dass die Beziehungsarbeit und -pflege bei Jugendlichen an erster Stelle ihrer Internetnutzung steht (Schmidt/Paus-Hasebrink/Hasebrink 2009, S. 201ff.; mpfs 2018, S. 33) und online von ihnen auch Wünsche nach sozialer Verbundenheit und Autonomie ausgelebt werden (Boyd 2014). Ein Aspekt, der sowohl eng mit dem Beziehungs- als auch mit dem Autonomie-Aspekt verknüpft ist, ist die Identitätsarbeit (vgl. Schmidt/Paus-Hasebrink/Hasebrink 2009; Tillmann 2008), die laut der sozialwissenschaftlich und entwicklungspsychologisch orientierten Identitätsforschung heute wesentlich mit Mitteln der Selbstnarration erreicht wird (vgl. Keupp et al. 2002, S. 208). Das Internet bzw. aktuell vor allem die sozialen Netzwerke bieten prinzipiell multimodale Möglichkeiten der Selbstpräsentation und -reflexion sowie Anerkennung (vgl. Tillmann 2019). Jugendliche können von sich in Bildern und Videos bzw. parallel dazu auch in Textform erzählen und in verschiedenartigen Rollen erproben – in Rückkopplung immer auch mit ihrer Peer-Group. Auch in Studien mit jungen, migrierten Menschen wurde deutlich, dass diese digitale Medien und auch „Ethno-Portale“ nutzen, um Beziehungen zu pflegen und zeitgleich ihre Identität auszugestalten und damit auch mit ihrer Identität verbundene Anerkennungsprobleme verarbeiten und zum Ausdruck bringen (vgl. Hepp u. a. 2011, Hugger 2009).

Studien der Jugendmedienkulturforschung, in denen verschiedene hybride On-/Offline-Szenen betrachtet wurden, liefern ergänzende Hinweise dazu, dass Jugendliche den digital erweiterten Handlungsraum nutzen, um sich vielfältig zu vergemeinschaften, Anerkennung und Zugehörigkeit zu finden und neue Möglichkeiten der Verselbstständigung auszuloten (vgl. Tillmann/Vollbrecht 2006; Hugger 2014); dies allerdings auch in gewaltaffinen und delinquenten Szenen. So wird die digitale Kommunikation über soziale Netzwerke schon seit einigen Jahren auch gezielt für rechtsextreme oder islamistische Propaganda, Agitation und zur Anwerbung neuer Szenemitglieder genutzt (vgl. Glaser 2016; Haverkamp 2013).

Peer Groups zeichnen sich zudem dadurch aus, dass in ihnen Beliebtheit, Randständigkeit, Außenseiterrollen usw. ausgehandelt werden. Diese Aushandlungsprozesse finden heute auch virtuell statt. Im Zuge dessen entstehen teils neue Konfliktlagen, die in aggressives Bewältigungshandeln münden können. Diskutiert wird dies aktuell mit Verweis auf den Begriff „Cybermobbing“. Die Prävalenzzahlen vorliegender Studien variieren je nach zugrundeliegender Fragestellung. In der aktuellen JIM-Studie von 2018 bejahen 37%, der befragten Jugendlichen, dass im Bekanntenkreis schon mal jemand „per Smartphone oder online fertig gemacht wurde“, bei 16- bis 17-Jährigen und bei Mädchen liegt der Anteil etwas höher. Bildungsunterschiede werden in der JIM-Studie nicht ausgewiesen (vgl. mpfs 2018, S. 63), in einer Studie mit Jugendlichen mit besonde-



rem Förderbedarf werden diese jedoch als größere Risikogruppe identifiziert (Schell-Kiehl/Ketelaar/de Swart 2019). Werden die Jugendlichen selbst aufgefordert zu beschreiben, wie sie „Mobbing“ erleben, fällt auf, dass sie stärker zwischen „Drama“ und „Mobbing“ differenzieren; auch ist ihnen die Unterscheidung in Täter\*in und Opfer zu eng (vgl. Wagner/Brüggen 2013; Boyd 2014). Allerdings beobachten sie durchaus, dass es online schneller zu Missverständnissen kommt, insbesondere im Kreis der „Freundesfreunde“ (Wagner u. a. 2012, S. 30). Bezogen auf das Phänomen Cybermobbing zeigt sich weiterhin, dass die Folgen aufgrund der möglichen Anonymität, Persistenz, Reichweite und viralen Verbreitung der beleidigenden, aggressiven und teils auch Hass-Botschaften im Internet mitunter schwerer wiegen können als beim traditionellen Mobbing.

Die Daten der Jugendkulturforschung zum Medienhandeln unter Peers liefern damit Hinweise dafür, dass die Lebenswelten Jugendliche sich gewandelt haben. Dabei stoßen diese aufgrund der erstarkten Agency von Medien (vgl. Tillmann 2020; Eßer i.d.B.) sowohl auf neue kommunikationskulturelle Problemlagen, zu denen auch der Umgang mit gesteigerten und komplexen Reziprozitätserwartungen im Zuge der Smartphone-Nutzung zählt (vgl. Eisentraut 2016), als auch auf bereits bekannte Herausforderungen wie Mobbing, die im Zuge der Digitalität allerdings eine neue Dynamik entfalten und neue Problemlösestrategien erfordern.

#### **4 Herausforderungen sich wandelnder Lebenswelten für die Soziale Arbeit**

In die Soziale Arbeit hat der Begriff der Lebenswelt v. a. über Hans Thiersch (1986) Eingang gefunden, spätestens mit dem Achten Jugendbericht der Bundesregierung (BMfJFG 1990) hat sich der Ansatz als zentrales Paradigma in der Jugendhilfe durchgesetzt. In dem Ansatz der Lebensweltorientierung plädiert Thiersch dafür, die individuellen sozialen Probleme der Betroffenen in deren Alltag in den Blick zu nehmen und deren Selbstdeutungen und Problembewältigungsversuche einzubeziehen, um ausgehend von deren immanenten Handlungslogiken und -routinen Lebensumstände und -situationen problematisieren und Perspektiven entwickeln zu können. Verknüpft ist diese Perspektive somit auch mit einem emanzipativen Anspruch, der darauf zielt, eine Vision eines gelingenden Lebens zu entwickeln und zu unterstützen (vgl. Füßenhäuser/Thiersch 2001, S. 1892).

Wird die Perspektive des lebensweltorientierten Ansatzes in der Sozialen Arbeit in Bezug zu den beschriebenen medialen Wandlungsprozessen in Familie, Peer-Group usw. gesetzt, lässt sich daraus als Aufgabe für Soziale Arbeit ableiten, weiterhin eine subjektorientierte Perspektive einzunehmen und zu

schauen, welche Relevanz digitale Medien und auch Technologien in den Lebenswelten von Menschen entfalten, wie sie zur Selbstdeutung, zur Beziehungsgestaltung und auch Problembewältigung einbezogen werden und den Menschen darin unterstützen oder auch behindern, ein gelingendes Leben zu entwickeln und zu führen. Dabei gilt es selbstredend nicht nur die Perspektive der jüngeren, sondern im gleichen Maße auch die Lebenswelten der älteren Adressat\*innen und die Wechselwirkungen und Überschneidungen zwischen verschiedenen sozialen Ungleichheitsdimensionen in den Blick zu nehmen. Parallel dazu gilt es zu überlegen, wie Soziale Arbeit zur Förderung von Medienkompetenz beitragen und Medienbildung ermöglichen kann (vgl. Siller/Tillmann/Zorn i.d.B.). Neben den materiellen, sozialen und kulturellen Bedingungen ist hier zukünftig stärker auch der Einfluss von Medien und digitalen Technologien einzubeziehen und beispielsweise auch die Frage der zunehmenden Abbildung und Steuerung der sozialen Welt mithilfe digitaler Daten zu stellen (vgl. Gapski i.d.B.). Erst in diesem komplexen Zusammenspiel eröffnen sich die Potenziale und Risiken im Umgang mit digitalen Medien und auch Technologien für das Individuum und spezifische soziale Gruppen.

Die Erschütterung des unbefragten Bodens birgt somit auch eine Chance für die Soziale Arbeit, sich erneut über grundlegende Positionen und Herangehensweisen zu verständigen und im Zuge dessen zu fragen, welchen Beitrag sie in ihren verschiedenen Handlungsfeldern leistet, um ein gelingendes Leben in medial und digital durchdrungenen Lebenswelten zu ermöglichen. Hier gilt es die medien- und sozialpädagogischen Handlungskonzepte offenzulegen, zu hinterfragen und vielleicht auch (er)neu(t) zu begründen. In Anlehnung an lebensweltorientierte Ansätze in der Medienforschung und Sozialen Arbeit sind die Selbstdeutungen der Adressat\*innen und deren Problembewältigungsmuster weiterhin konstitutiv. Medienkompetenz definiert dann gleichermaßen ein grundlegendes Vermittlungsziel der Sozialen Arbeit als auch eine Voraussetzung für Fachkräfte zur Bewältigung der Anforderungen und Herausforderungen, die mit dem Medienhandeln einhergehen.

## Literatur

- Baacke, Dieter. 1983. Sozialisation durch Massenmedien. In *Sozialisationsforschung*. Band II: Sozialisationsinstanzen, Sozialisationseffekte, Hrsg. Heinz Walter, 187-226. Stuttgart: Frommann.
- Baacke, Dieter. 1989. Sozialökologie und Kommunikationsforschung. In *Qualitative Medienforschung. Konzepte und Erprobungen*, Hrsg. Dieter Baacke und Dieter Kübler, 87-134. Tübingen: Niemeyer.
- Behnisch, Michael und Carina Gerner. 2014. Jugendliche Handynutzung in der Heimerziehung und ihre Bedeutung für pädagogisches Handeln. *unsere jugend*, 66, 2-7.
- [Bosse, Ingo. 2016. Teilhabe in einer digitalen Gesellschaft – Wie Medien Inklusionsprozesse befördern können. Bundeszentrale für politische Bildung. Onlinedossier Medienpolitik.](#) (Abruf: 19. Dezember 2018).

- [Boyd, Danah. 2014. \*It's complicated. The social lives of networked teens\*. London and New Haven: Yale University Press.](#) (Abruf: 19 Dezember 2018).
- Bronfenbrenner, Urie. 1981. Die Ökologie menschlicher Entwicklung. Stuttgart: Klett-Cotta
- Bundesministerium für Jugend, Familie, Frauen und Gesundheit (BMJFFG). 1990. Achter Jugendbericht. Bonn.
- Deutscher Bundestag. 2017. 15. Kinder- und Jugendbericht. Bericht über die Lebenssituation junger Menschen und die Leistungen der Kinder- und Jugendhilfe in Deutschland. Deutscher Bundestag, Drucksache 18/11050
- Eisenraut, Steffen. 2016. Mobile Interaktionsordnungen im Jugendalter. Zur Soziologie des Handygebrauchs. Weinheim und Basel: Beltz Juventa.
- Frees, Beate und Wolfgang Koch. 2018. ARD/ZDF-Onlinestudie 2018: Zuwachs bei medialer Internetnutzung und Kommunikation. Media Perspektiven, 9, 398-413.
- Füssenhäuser, Cornelia und Hans Thiersch. 2001. Theorien Sozialer Arbeit. In Handbuch Sozialarbeit/Sozialpädagogik, 2. Aufl., Hrsg. Hans-Uwe Otto und Hans Thiersch, 1876-1900. Neuwied: Ernst Reinhardt.
- Glaser, Michaela. 2016. Gewaltorientierter Islamismus im Jugendalter. Eine Diskussion vorliegender Erkenntnisse zu Hinwendungsmotiven und Attraktivitätsmomenten für junge Menschen. In Kinder- und Jugendschutz in Wissenschaft und Praxis, 61, 3-7.
- Greschke, Heike. 2015. „Mama, bist du da?“ – Zum prekären Status von Anwesenheit in mediatisierten familialen Lebenswelten. medien + erziehung (merzWissenschaft) 6, 70-80.
- [Haddon, Leslie, Sonia Livingstone and the EU Kids Online network. 2012. EU Kids Online: national perspectives.](#) (Abruf: 25. Juni 2018).
- Haverkamp, Rita. 2013. (Rechts-)Extremismus im Internet – Zur medialen Bedingung für die Radikalisierung Jugendlicher und rechtlicher Bewältigungsansätze. In Recht der Jugend und des Bildungswesens, 61, 198-211.
- [Helsper, Ellen J., Veronika Kalmus, Uwe Hasebrink, Bence Sagvari und Jos de Haan. 2013. Country classification: opportunities, risks, harm and parental mediation. EU Kids Online. The London School of Economics and Political Science, London.](#) (Abruf: 25. Juni 2018).
- Hepp, Andreas, Cigdem Bozdogan und Laura Suna. 2011. Mediale Migranten: Mediatisierung und die kommunikative Vernetzung der Diaspora. Wiesbaden: VS Springer
- Hitzler, Ronald und Thomas S. Eberle. 2000. Phänomenologische Lebensweltanalyse. In Qualitative Forschung. Ein Handbuch, Hrsg. Uwe Flick, Ernst von Kardorff und Ines Steinke, 110. Reinbek: Rowohlt
- Hugger, Kai-Uwe. 2009. Junge Migranten online. Suche nach sozialer Anerkennung und Vergewisserung von Zugehörigkeit. Wiesbaden: VS Springer
- Hugger, Kai-Uwe. 2014. Digitale Jugendkulturen. 2. Auflage. Wiesbaden: VS Springer
- Hugger, Kai-Uwe, und Angela Tillmann. 2015. Mobiles digitales Spielen von Kindern: Angebot, Nutzung und Bewertung des Mobilspiels durch Kinder und Eltern. In Jahrbuch Medienpädagogik 12. Kinder und Kindheit in der digitalen Kultur, Hrsg. Kai-Uwe Hugger, Angela Tillmann, Stefan Iske, Johannes Fromme, Petra Grell und Theo Hug, 45-69. Wiesbaden: Springer VS.
- Husserl, Edmund. 1954. Die Krisis der europäischen Wissenschaften und die transzendente Phänomenologie. Den Haag: Nijhoff
- Kellner, Douglas. 1997. Die erste Cybergeneration. In Kursbuch JugendKultur. Stile, Szenen und Identitäten vor der Jahrtausendwende, Hrsg. SPoKK, 310-316. Mannheim: Bollmann.
- Keupp, Heiner, Thoma Ahbe, Wolfgang Gmür, Renate Höfer, Beate Mitzscherlich, Wolfgang Kraus und Florian Straus. 2002. Identitätskonstruktionen. Das Patchwork der Identitäten in der Spätmoderne. 2. Auflage. Hamburg: Rowohlt
- Köhler, Sina-Mareen, Heinz-Hermann Krüger und Nicolle Pfaff. 2016. Peergruppus als Forschungsgegenstand – Einleitung. In Handbuch Peer-Forschung, Hrsg. dies., 11-33, Opladen: Barbara Budrich.
- [Kutscher, Nadia und Lisa-Marie Kreß. 2015. „Internet ist gleich mit Essen“. Empirische Studie zur Nutzung digitaler Medien durch unbegleitete minderjährige Flüchtlinge.](#) (Abruf: 25. November 2018).

- [Kutscher, Nadia und Ramona Bouillon. 2018. Kinder. Bilder. Rechte. Persönlichkeitsrechte von Kindern im Kontext der digitalen Mediennutzung in der Familie. Berlin: Schriftenreihe des Deutschen Kinderhilfswerkes e.V.](#) (Abruf: 25. Juni 2018).
- Livingstone, Sonja, Leslie Haddon, Anke Görzig und Kjartan Ólafsson. 2011. Risks and safety on the internet: The perspective of European children: full findings and policy implications from the EU Kids Online survey of 9-16 year olds and their parents in 25 countries. EU Kids Online, Deliverable D4. London: EU Kids Online Network
- [Logemann, Niels und Michael Feldhaus. 2002. Zwischen SMS und download – Erste Ergebnisse zur Untersuchung der neuen Medien Mobiltelefon und Internet in der Familie. In kommunikation @ gesellschaft. 3.](#) (Abruf: 25. Juni 2018).
- [Medienpädagogischer Forschungsverbund Südwest \(mpfs\). 2018. Jugend, Information, \(Multi-\) Media. Basisuntersuchung zum Medienumgang 12-bis 19-Jähriger.](#) (Abruf: 25. Juni 2018).
- [Medienpädagogischer Forschungsverbund Südwest \(mpfs\). 2016. Kindheit, Internet, Medien. Basisuntersuchung zum Medienumgang 6-bis 13-Jähriger.](#) (Abruf: 25. Juni 2018).
- [Prensky, Marc. 2001. Digital Natives, Digital Immigrants. In On the Horizon 5: 1-5. Also as open access.](#) (Abruf: 30. November 2018).
- Schell-Kiehl, Ines, Nicole Ketelar und Jack de Swart. 2019. Cybermobbing als Herausforderung für die Soziale Arbeit. merz (medien + erziehung), 63, 55-62
- Schier, Michaela. 2013. Räumliche Entgrenzungen – Multilokales Familienleben: Spezifische Anforderungen einer mehrörtigen Alltagsgestaltung und die Rolle von Medien. In Familienleben: Entgrenzt und vernetzt?!, Hrsg. Ulrike Wagner, 39-55. München: kopaed.
- Schmidt, Jan-Hinrichs, Ingrid Paus-Hasebrink und Uwe Hasebrink. 2009. Heranwachsen mit dem Social Web. Zur Rolle von Web 2.0-Angeboten im Alltag von Jugendlichen und jungen Erwachsenen. Schriftenreihe Medienforschung der Landesanstalt für Medien Nordrhein-Westfalen. Band 62. Berlin
- Schütz, Alfred. 1974. Der sinnhafte Aufbau der sozialen Welt. Eine Einleitung in die verstehende Soziologie. Frankfurt a.M.: Suhrkamp
- Schütz, Alfred und Thomas Luckmann. 1979/1984. Strukturen der Lebenswelt. Band 1 und Band 2. Frankfurt a.M.: Suhrkamp
- Steiner, Oliver, Rahel Heeg, Magdalene Schmid und Monika Luginbühl. 2017. MEKiS. Studie zur Medienkompetenz in stationären Einrichtungen der Jugendhilfe. Hochschule für Soziale Arbeit, FHNW: Basel/Olten.
- Tapscott, Don. 1998. Net Kids. Die digitale Generation erobert Wirtschaft und Gesellschaft. Wiesbaden: Gabler
- Theunert, Helga und Andreas Lange. 2012. „Doing Family“ im Zeitalter von Mediatisierung und Pluralisierung. Medien + Erziehung (merz), 56, 10-20.
- Thiersch, Hans. 1986. Die Erfahrung der Wirklichkeit: Perspektiven einer alltagsorientierten Sozialpädagogik. Weinheim und München: Juventa.
- Tillmann, Angela. 2008. Identitätsspielraum Internet. Selbstbildungspraktiken von Mädchen und jungen Frauen in der virtuellen Welt. Weinheim und München: Juventa.
- Tillmann, Angela. 2014. Selfies – Selbst- und Körpererkundungen Jugendlicher in einer entgrenzten Gesellschaft. In Lieben, Liken, Spielen. Digitale Kommunikation und Selbstdarstellung Jugendlicher heute – Medienpädagogische Konzepte und Perspektiven. Schriftenreihe Dieter Baacke Preis Handbuch Band 9, Hrsg. Jürgen Lauffer und Renate Röllecke, 42-51. München: kopaed.
- Tillmann, Angela. 2019. Identitätsarbeit in Sozialen Netzwerken. Pädagogik Unterricht 1, 5-15.
- Tillmann, Angela. 2020. Entgrenzte (Medien-)Welten. Veränderte sozialräumliche Arrangements Jugendlicher und ihre Bedeutung für die Offene Kinder- und Jugendarbeit. In Entgrenzte Jugend, Hrsg., Wolfgang Schröer und Richard Krisch (im Druck)
- Tillmann, Angela und Ralf Vollbrecht. 2006. Abenteuer Cyberspace – Jugendliche in virtuellen Welten. Berlin: Peter Lang
- Tully, Claus J. und Dirk Baier. 2006. Mobiler Alltag. Mobilität zwischen Option und Zwang – Vom Zusammenspiel biografischer Motive und sozialer Vorgaben. Wiesbaden: Springer VS
- Urry, John. 2007. Mobilities. Cambridge: Polity Press

Vorderer, Peter. 2015. Der mediatisierte Lebenswandel. Permanently online, permanently connected. Publizistik 60, 259-276.

[Wagner, Ulrike, Niels Brügger, Peter Gerlicher und Mareike Schemmerling. 2012. Wo der Spaß aufhört ... Jugendliche und ihre Perspektive auf Konflikte in Sozialen Netzwerkdiensten. Teilstudie im Projekt „Das Internet als Rezeptions- und Präsentationsplattform für Jugendliche“. München: Bayerische Landeszentrale für neue Medien \(BLM\).](#) (Abruf: 25. November 2018).

Wagner, Ulrike, Christa Gebel und Claudia Lampert. 2013. Zwischen Anspruch und Alltagsbewältigung: Medienerziehung in der Familie. Band 72, Berlin: Schriftenreihe Medienforschung der Landesanstalt für Medien Nordrhein-Westfalen

Wagner, Ulrike und Niels Brügger. 2013. Teilen, vernetzen, liken. Jugend zwischen Eigensinn und Anpassung im Social Web. 5. Konvergenzstudie im Auftrag der Bayerischen Landeszentrale für neue Medien. Baden-Baden: BLM Schriftenreihe. Band 101

[Wagner, Ulrike, Susanne Eggert und Gisela Schubert. 2016. MoFam – Mobile Medien in der Familie. Langfassung der Studie. München.](#) (Abruf: 25. November 2018).

# Kinder, Jugendliche und junge Erwachsene in digitalisierten Lernwelten

Dieter Spanhel

Um die Bedeutung der neuen digitalisierten Lernwelten für die jungen Menschen zu verstehen, muss der Zusammenhang von Lernwelten, Lernfähigkeit, Medien und Kultur des Menschen im Kontext ihrer historischen Entwicklung betrachtet werden. Aus anthropologischer Sicht ist der Mensch ein „lernendes System“. Sein Lernen von Geburt an ist stets kulturelles Lernen in der aktiven Auseinandersetzung mit den jeweiligen kulturellen Errungenschaften und es ist an mediale Kommunikation gebunden, die es dem Menschen ermöglicht, Beziehungen zur dinglichen und sozialen Umwelt, zu den Sinnwelten der Kultur und zu sich selbst herzustellen und sich darüber zu verständigen.

Im Verlaufe der kulturellen Evolution in der Menschheitsgeschichte konnte der Mensch auf der Grundlage seiner verbesserten Lernfähigkeit einerseits und der rasant wachsenden kulturellen (wissenschaftlich-technischen) Errungenschaften andererseits schließlich die neuesten Medien hervorbringen. Sie beruhen auf der Digitalisierung und den Informations- und Kommunikationstechniken und haben ein geradezu exponentielles Wachstum der Kultur ausgelöst. In der Folge der informationstechnischen Revolution haben sich in den letzten Jahren alle Lebensbereiche der Menschen tiefgreifend gewandelt und das gilt auch für die alltäglichen Lebenswelten der Kinder und Jugendlichen. Damit stehen wir vor der Frage, wie diese radikalen medialen und kulturellen Umbrüche auf das Lernen zurückwirken und die menschliche Lernfähigkeit herausfordern und fördern. Welche neuartigen Lernwelten eröffnen die digitalen Medienwelten und welche Lernmöglichkeiten, Lernanforderungen und Lernzwänge erwachsen daraus? Welche Hilfen brauchen die jungen Menschen, um lernend in diese neuen Strukturen ihrer Lebenswelt hineinzuwachsen, sich aktiv daran zu beteiligen, eine eigene Identität aufzubauen und an der Weiterentwicklung der Kultur mitzuwirken? Welche Anforderungen und Aufgaben ergeben sich daraus für die Soziale Arbeit und wo liegen mögliche Ansatzpunkte für ihre Bewältigung?

## 1 Zur Entwicklung des Bedingungsgefüges zwischen Lernen, Medien und Kultur

Ausgangspunkt ist ein *anthropologischer Lernbegriff*, der die Entwicklungsgeschichte des Lernens sowohl in phylogenetischer als auch in ontogenetischer Perspektive berücksichtigt (Lassahn 1977, S. 161ff.). Die Entwicklung der Lernfähigkeit in der Menschheitsgeschichte (Phylogenese) ist an die *Zeichenfähigkeit* des Menschen und an den Gebrauch von *Kommunikationsmedien* gebunden, die sich im Verlaufe der kulturellen Evolution immer weiterentwickelt haben. Medien sind Systeme, die den Bezug zwischen den Gedanken der Kommunikationspartner ermöglichen. Mittels Zeichen können sich die Menschen über die Welt, über einander und über sich selbst verständigen. Mit der Erfindung von Medien (Bilder, Sprache, Schrift, Buchdruck, Massenmedien) und der Ablösung der Zeichen vom menschlichen Körper wurden eine orts- und zeitunabhängige Vermittlung und Speicherung von Erfahrungen möglich. Das erleichterte die Tradierung des Wissens und brachte die kulturelle Evolution in Gang. Dabei wirkte die Kultur über die Medien auf die menschliche Abstraktions-, Kommunikations- und Medienfähigkeit zurück und führte unter anderem zu einer *enormen Verbesserung seiner Lernfähigkeit*. Sie ermöglichte es dem Menschen, in seinem Kopf symbolische Repräsentationen der Welt zu konstruieren und im Entwicklungsprozess ein immer differenzierteres inneres Weltbild aufzubauen. Das erlaubte ihm geplantes Handeln sowie die Reflexion und Verbesserung seines Handelns, eröffnete neue Handlungsmöglichkeiten und verschaffte ihm damit in der Evolution einen ungeheuren Anpassungsvorteil im Kampf ums Überleben (Spanhel 2006, S. 80ff.).

Die weitere *kulturelle Evolution* und ihre Beschleunigung in den letzten Jahrzehnten führten zu immer neuen technischen Erfindungen, von den elektrischen über die elektronischen und audiovisuellen Medien bis hin zu den neuesten digitalen Medien. Diese *konstruieren* die Welt auf der Grundlage des binären Codes mittels informationstechnischer Verfahren und präsentieren die Ergebnisse auf dem Bildschirm in allen nur denkbaren Zeichenformen. Sie verdrängen die Jahrhunderte lange Dominanz von Sprache und Buchkultur und erweitern die medialen Kontaktmöglichkeiten auf unvorstellbare Weise. Diese informationstechnologische Revolution hat zu einer „Kultur der realen Virtualität“ (Castells 2001, S. 425) geführt, in der alle Wirklichkeiten durch Symbole *kommuniziert* werden. Nach Auffassung von Castells beruht diese Kultur auf einem Kommunikationssystem, das die ganze menschliche Erfahrung in einem einzigen Multimediatext absorbiert und aufgrund seiner Diversifizierung, Multimodalität und Vielseitigkeit alle Interessen, Werte, Vorstellungen und Konflikte der Menschen erfasst.

Diese „Kultur der Digitalität“ (Stalder 2016) hält für die jungen Menschen ein umfassendes, flexibles Netzwerk an *digitalisierten Lernwelten* bereit, mit

denen sie sich in ihrem Entwicklungsprozess lernend auseinandersetzen müssen. Und sie tun dies auf der Grundlage einer Lernfähigkeit, die sich im Verlaufe der Menschheitsgeschichte fortlaufend verbessert hat. Die mentalen Strukturen, mit denen der Mensch heute lernt, bilden einen „Weltbildapparat“ (Lassahn 1977, S. 173ff.), der als Gesamtsystem arbeitet und aus mehreren Untersystemen (aus Wahrnehmungs-, Gefühls-, Wertungs-, Denk- und Handlungsstrukturen) zusammengesetzt ist. Die Strukturen dieses Lernapparats, der im Genom jedes Menschen verankert ist, determinieren die Lernprozesse im Lebenslauf (Ontogenese). Er verfügt über grundlegende Lerndispositionen und arbeitet mit offenen Programmen: Der Mensch tritt im Explorationsverhalten aktiv seiner Umwelt entgegen, nimmt gezielt Informationen auf und gewichtet, färbt, bewertet, bearbeitet und verallgemeinert sie. An diesem *konstruktiven Prozess* wirken stets alle Teilsysteme zusammen, um das Gelernte in den Lernapparat zu integrieren und diesen durch strukturelle Transformationen immer weiter zu entwickeln (ebd., S. 182).

Die neuen und scheinbar unbegrenzten Kommunikations-, Erfahrungs- und Lernmöglichkeiten der digitalisierten Lernwelten tragen das Potenzial in sich, die Wahrnehmungsfähigkeit zu erweitern, die menschliche Gedächtnisfunktion zu steigern, das Präsenthalten und Bearbeiten zu ermöglichen, sowie das Verarbeiten komplexer Informationen und das abstrakte Denken durch Anschaulichkeit auf höheren Niveaus zu erleichtern. Die Strukturen des Lernapparats differenzieren sich aufgrund dieser vielfältigen Anregungen immer schneller aus, werden komplexer und flexibler. Das führt dazu, dass sich die *Entwicklung der Lernfähigkeit auch im Lebenslauf beschleunigt* (Spanhel 2006, S. 83ff.) Im Folgenden soll betrachtet werden, wie in dieser Kultur einer Netzwerkgesellschaft die veränderte Lernfähigkeit und die digitalisierten Lernwelten der Heranwachsenden zusammenwirken können.

## 2 Besonderheiten des Lernens in digitalen Lernräumen

Wir beobachten heute zwei grundsätzlich unterschiedliche mediale Lernwelten, in denen die jungen Menschen heranwachsen: Einerseits die noch überwiegend auf eine Buchkultur gegründeten *Lernwelten der Bildungseinrichtungen*, in die die digitalen Medien nur zögerlich vordringen. Andererseits die *digitalisierten Lernwelten außerhalb*, die die Alltagswelt der Heranwachsenden prägen, wie die Ergebnisse aus der KIM-Studie (2014) und aus der JIM-Studie (2018) und der DIVSI U9 Studie (2015) über die Mediennutzung der Heranwachsenden zeigen. Das informelle, non-formale und spontane Lernen wurde mit zunehmender Ausbreitung der modernen Medien immer bedeutsamer und hat heute einen veränderten Stellenwert. Das liegt nicht nur an der zunehmenden Nutzungsdauer der Medien, sondern an der spezifischen Form des Lernens. Im



Gegensatz zu den Bildungseinrichtungen, in denen das Lernen angezielt, systematisch aufgebaut, auf fachliche Inhalte ausgerichtet, kontrolliert und bewertet wird, findet das informelle Lernen mit digitalen Medien *nebenbei* statt (Theunert 2005).

Das Medienhandeln der Kinder und Jugendlichen ist in den digitalen Medienwelten auf andere Sinnorientierungen ausgerichtet, nicht auf Lernen. In diesen *Medienwelten* lassen sich vier typische Sinnorientierungen unterscheiden (JIM-Studie 2018):

- 35% Kommunikation (soziale Netzwerke, z. B. WhatsApp, Instagram, YouTube) (S. 38)
- 31% Unterhaltung (Musik, Videos, Bilder, z. B. Netflix, Amazon Prime Video, Spotify) (S. 58)
- 24% Spiele (Online- und Offlinespiele mit Smartphone, Konsolen oder Computer) (S. 56)
- 10% Information (Suchmaschinen, YouTube, Wikipedia, Nachrichten, Facebook, Twitter) (S. 52)

Was und wie lernen die Heranwachsenden, wenn sie in den sozialen Medien kommunizieren, bei YouTube nach bestimmten Informationen suchen, sich im Fernsehen einen Science Fiction Film zur Unterhaltung ansehen oder auf ihrer Playstation ein spannendes Computerspiel spielen?

Das hängt von den spezifischen kommunikativen Lernbedingungen in den digitalisierten Lernwelten ab. Trotz der unterschiedlichen Sinnorientierungen haben sie ein gemeinsames Merkmal: die *Offenheit der digitalen Handlungs- oder Lernräume* (Spanhel 2017), die das *Wie* des Lernens bestimmen. Ihre Offenheit resultiert aus der Verfügbarkeit, Zugänglichkeit, Multifunktionalität und Vernetzung der Medien und gibt *Raum für selbstgesteuerte Lernprozesse* (Spanhel 2014, S. 135ff.). Diese beruhen auf dem Zusammenspiel zwischen den unterschiedlichen medialen und sozialen Strukturen und den individuellen Handlungsmustern auf der Basis offener Organisationsprinzipien: Im Rahmen der Online Communities, der Nutzung von Sozialen Medien und Plattformen im Netz lernen die Heranwachsenden, sozial und kulturell vielfältige sozio-technische Praktiken (Koenig 2011, S. 41f.) auszubilden. Sie erproben z. B. Möglichkeiten zur Kontaktherstellung und Partizipation, zur Bildung sozialer Gemeinschaften und Entwicklung neuer Kommunikationsformen innerhalb der Regeln und Grenzen, die von Hard- und Software bestimmt werden. Sie lernen, ihre Suchkriterien im Internet zu verfeinern, Spielstrukturen zu durchschauen, sich in den wechselnden Online-Beziehungen neu zu verorten, mit Kritik umzugehen, ihr Handeln zu reflektieren und aus unterschiedlichen Perspektiven zu beurteilen. Aber die Offenheit dieser Lernräume birgt auch die Gefahr, dass sich diese Praktiken auf Inhalte oder Ziele richten, die die Ent-

wicklungsprozesse der Heranwachsenden beeinträchtigen oder ihre Integration in die Gesellschaft erschweren können, z. B. wenn sie durch ihre Online-Beziehungen sich in Blasen einfangen lassen, in denen nur ihre Vorurteile bestätigt werden oder wenn sie in Gemeinschaften geraten, in denen sie politisch radikalisiert oder zu einem religiösen Fundamentalismus verführt werden. Freiheit verlangt Verantwortung, aber nicht immer sind die jungen Leute in der Lage, die Folge ihres Medienhandelns für sich selbst, für andere und für die Gesellschaft zu überblicken.

Im Gegensatz zum Lernen in den Bildungseinrichtungen sind Lernprozesse in digitalisierten Lernwelten *situierter*, d. h., von der konkreten Lebenssituation und den damit verbundenen individuellen Lernbedürfnissen der Mediennutzer gesteuert und nicht von den Vorgaben eines Lehrplans oder den Erfordernissen eines Faches erzwungen. Sie sind primär motiviert und erhalten dadurch eine *subjektive Bedeutsamkeit*. Dieses Lernen ist effektiv, denn die Heranwachsenden *konstruieren* selbständig Wissen, ohne dass ihnen bewusst ist, dass sie gerade lernen. Dies geschieht in der Weise, dass sie aus den vielfältigen medialen Handlungserfahrungen *eigentätige* Wahrnehmungs-, Gefühls-, Wertungs-, Denk- und Handlungsmuster abstrahieren, die sie dann bei der Lösung ihrer Alltagsprobleme erproben und überprüfen. Diese Muster werden durch Differenzierung und Neukoordination ständig weiterentwickelt, als „Lerninstrumente“ in das Gesamtsystem integriert und verbessern die Voraussetzungen für das künftige Lernen. Von besonderer Bedeutung ist die affektive Komponente dieses Lernens, das mit tiefgehenden Gefühlen verbunden ist. Sie ist in Formen des lustbetonten und spielerischen Lernens eingebettet, die ohne Zwang oder Anpassungsdruck realisiert werden. Die Heranwachsenden können nach ihren subjektiven Vorstellungen und Bedürfnissen, Wünschen und Ängsten beliebig aus den Angeboten auswählen, mit den Inhalten experimentieren, ihre subjektiven Interpretationen erproben oder eigene Medienproduktionen gestalten. *Situiertes Lernen* ist sozial konstruiert und relational. Es beruht, wie Ala-Mutka (2009) auf der Basis empirischer Forschungen zeigt, auf Erzählen, Nachfragen bei Problemen, Ausprobieren und Experimentieren, Reflektieren und Kommentieren, auf Unterstützung durch Peers und Experten. Es ist ein Lernen „just in time“ im Vollzug der Lösung gerade anstehender Probleme oder Konflikte, der Befriedigung eigener Bedürfnisse oder Wünsche oder der Bewältigung vorgegebenen Aufgaben.

Vielfach vollzieht sich das Lernen in digitalisierten Lernwelten als kollaboratives Lernen bei der Verfolgung gemeinsamer Interessen oder Ziele in sozialen Kontexten. Es ist jedoch durch eine pädagogische Ambivalenz gekennzeichnet, weil es in erster Linie an subjektiven Lernbedürfnissen und -interessen ausgerichtet ist und nicht von vorneherein mit gesellschaftlich oder pädagogisch legitimierten Lernerfordernissen in Einklang gebracht wird. Genau hier liegt der systematische Ort für die Unterstützung dieses Lernen durch die

Soziale Arbeit und die Medienpädagogik. Es geht nicht nur darum, die Heranwachsenden vor möglichen, ihre Entwicklung gefährdenden oder die Würde ihrer Person verletzenden Medieneinflüssen zu schützen (Hasebrink 2014), sondern die selbstgesteuerten Lernprozesse an gesellschaftlich anerkannten Normen und den Werten unserer freiheitlich-demokratischen Grundordnung auszurichten.

### 3 Alltagsweltliche Kontexte als sinnstiftende Rahmen für das Lernen mit digitalen Medien

Die Offenheit der digitalen Handlungsräume ermöglicht den Heranwachsenden vielfältige Verbesserungen ihrer Lernfähigkeit durch die Aneignung neuer *Lernmethoden*. Die *Auswahl der Lerninhalte* hängt von den oben genannten Sinnorientierungen ab, denn das Medienhandeln der Heranwachsenden beruht auf der grundsätzlichen menschlichen Fähigkeit, sich sinnhaft in der Welt zu orientieren. Für die Medienwelt heißt das, aus den *Sinnorientierungsmöglichkeiten* der Medienangebote auszuwählen und im Medienhandeln Sinn zu verwirklichen. Sinn ergibt sich aus der Begrenzung von Handlungsmöglichkeiten durch Normen, Regeln oder Routinen und das geschieht in der Alltagswelt in Form von Handlungsrahmen oder Kontexten (Spanhel 2017). Solche *sinnstiftenden Kontexte in der Alltagswelt* der jungen Menschen sind – außerhalb der Erziehungs- und Bildungseinrichtungen – zuerst die Familie, dann die Peer Group und die „gemeinschaftlichen Formationen“ (Stalder 2016, S. 136), wie sie sich in den Sozialen Medien herausbilden.

Der *familiäre Kontext* ist durch eine weitgehende Vollausrüstung mit digitalen Medien gekennzeichnet (JIM-Studie 2018). Das Medienhandeln richtet sich vorrangig an Sinnorientierungen aus, die durch Lebensstil, Kommunikationsmuster und gemeinsame Aktivitäten in den alltäglichen Lebensvollzügen der Familie bestimmt werden. Die Eltern bieten ihren Kindern je nach Sozialstatus, Erziehungskonzept und eigenem Medienumgang unterschiedliche Sinnorientierungen an, gewähren ihnen aber meist große Freiräume. Die Kinder konstruieren als Antwort auf diese Kommunikationsangebote ihre eigenen Medienhandlungsmuster, die ihnen Lernmöglichkeiten eröffnen, ihren Alltag strukturieren, aber auch zu Konflikten mit den Eltern führen können (Spanhel 2006, S. 147ff.; Kammerl 2012). Bei stark eingeschränkten oder sehr einseitigen Zugängen zu den digitalen Lernwelten kann es zu Bildungsbenachteiligungen kommen (Kammerl/Kramer 2018; Wagner/Gebel/Lampert 2013).

Von besonderer Bedeutung für die Heranwachsenden sind die *Handlungsrahmen* in ihrer von den virtuellen Medienwelten dominierten *Freizeit*. In diesen Medienwelten können sie aus einer riesigen Vielfalt an Sinnorientierungs- und Handlungsmöglichkeiten auswählen. Die digitalen Lernräume, die sich

dabei eröffnen, können *als selbstbestimmt, peerorientiert und medienorientiert* gekennzeichnet werden. Die Medienauswahl geschieht einerseits *selbstbestimmt*, nach individuellen Präferenzen, andererseits aber meist nach den Sinnorientierungen einer *Peergroup*, die mit zunehmendem Alter eine bedeutsame Rolle spielt. Die Sinnorientierungsangebote *der Medien* selbst und die der „gemeinschaftlichen Formationen“ in den Sozialen Medien werden umso wichtiger, je mehr sich die Heranwachsenden in ihrer Entwicklung von Eltern und Pädagogen ablösen müssen.

Wo immer Kinder und Jugendliche sich in ihrer Alltagswelt von sozialen oder pädagogischen Kontrollen befreien können, nutzen sie die Angebote der *digitalen Medien, um eigene Handlungsrahmen zu errichten*, die ihre Alltagssituation strukturieren und ihr individuelles oder soziales Handeln organisieren. In diesen Handlungsrahmen wählen die Heranwachsenden aus den *Sinnorientierungsmöglichkeiten* aus und schreiben den Medienangeboten ihre eigenen, *subjektiven Bedeutungen* zu. Das geschieht unter den situativen Bedingungen eines begrenzten alltagsweltlichen Handlungsrahmens, in dem das Medienhandeln stattfindet. „Der Kontext bestimmt die Bedeutung eines Mediums“ (Bateson 1990, S. 63) und es ist der Empfänger einer Mitteilung, der den Kontext erzeugt und ihr damit eine spezifische Bedeutung gibt. Es sind also die Heranwachsenden, die die digitalen Medien in entwicklungs- oder alltagsspezifische Kontexte einbetten und ihnen dadurch eigene, subjektive Bedeutungen verleihen. („Medien als integrierte Alltagsbestandteile“: Theunert 2005, S. 196). Die Offenheit der multifunktionalen Medien, Apps, Plattformen oder Netzwerke bietet ihnen dafür „Spielräume der Freiheit“, in denen sie neue Handlungsmuster konstruieren, ihre Kräfte und Fähigkeiten, Gefühle und Interessen experimentierend erproben, ihre Wünsche und Phantasien ausleben und ihre Grundbedürfnisse befriedigen (Spanhel 2017). Die Spielräume der digitalen Medien sind für die jungen Leute *lebens- und entwicklungsnotwendig*, um mit ihren kleineren oder größeren alltäglichen Problemen, Sorgen, Nöten oder Konflikten fertigzuwerden oder an der Bewältigung ihrer Entwicklungsaufgaben, z. B. am Aufbau einer eigenen Wertordnung zu arbeiten oder relativ gefahrlos ihre Identität erproben, korrigieren und festigen zu können (Spanhel 2013, S. 89ff.). Aber sie bergen auch Gefahren und Probleme, die durch pädagogische Hilfen aufgefangen werden müssen (vgl. Kapitel 5).

#### **4 Entwicklungsaufgaben als Steuerungsinstanz für Lernen**

*Entwicklungsaufgaben* steuern mit ihrer sinnstiftenden und orientierenden Funktion das Lernen mit den digitalen Medien. Sie sind mit krisenhaften und Identität bedrohenden Erfahrungen verbunden und stellen die auf einer bestimmten Altersstufe erworbenen Muster der Selbstregulation und Selbstorga-

nisation in Frage. Daher sind die Heranwachsenden zu ihrer Bewältigung auf zwei fundamentale äußere Rahmenbedingungen angewiesen: Zum einen auf eine Halt gebende Umgebung, die existentielle Sicherheit, Geborgenheit und soziale Zugehörigkeit bietet. Zum anderen brauchen sie freie Handlungsräume, in denen sie selbstbestimmt an die immer neuen Herausforderungen herangehen können. Dafür stellen ihnen die digitalen Lernwelten schier unerschöpfliche Möglichkeitsräume im Entwicklungsprozess zur Verfügung: Als *Erfahrungsräume* bieten die digitalen Medien als Teil der dinglichen Umwelt vielfältige Reize für die sinnliche Wahrnehmung, dienen als interessante Handlungsobjekte und lösen gefühlsmäßige Beziehungen aus, die mit Medienpräferenzen verbunden sind. Als *Möglichkeitsräume* dienen sie zur *Einübung in einen flexiblen Zeichengebrauch* in der Auseinandersetzung mit den unterschiedlichen Darstellungsformen auf dem Bildschirm. Als *Übungsräume* fördern sie *Vorstellungsbildung und Spracherwerb* als Fundament für die Ausdifferenzierung der inneren Repräsentationsfähigkeiten. Als *Spielräume* erleichtern sie *den Aufbau eines Selbstbildes und eines Weltbildes* und unterstützen den *reflexiven Zeichengebrauch* (Spanhel 2010a, S. 74ff. und 2010b).

Entwicklungsaufgaben müssen von den Heranwachsenden eigenständig bewältigt werden (Fleischer 2018). Da es in ihrer Alltagswelt jedoch nur wenige Räume gibt, in denen sie eigenverantwortlich handeln können, bieten die digitalisierten Lernwelten ein Feld, um sich der Kontrolle durch Erzieher oder Erwachsene zu entziehen und eigene Rezeptionsmodi zu entwickeln. Sie suchen „Involvement“ und schaffen sich besondere Handlungsrahmen, die beide Ebenen der Wirklichkeit strukturieren, die reale Lebenssituation und die vermittelte symbolische Wirklichkeit in den Medien. Diese bieten spezielle Formen von Erfahrungen, die sich vom Lernen in den pädagogisch gesteuerten und kontrollierten Rahmen von Schule und Ausbildung grundlegend unterscheiden. Das Jonglieren zwischen den beiden Wirklichkeiten kann als Prozess der Selbstregulation beim Aufbau der Identität gesehen werden (Spanhel 2010a, S. 78f.).

Aber die Heranwachsenden sind nicht nur eigenständige Konstrukteure ihrer digitalisierten Lernwelten, sondern sie wirken durch ihre eigensinnigen und kreativen Medienhandlungsmuster, die sie beim Lernen einsetzen, auf die sozialen Kontexte zurück, in die ihr Medienhandeln eingebettet ist. Dadurch bestimmen sie die digitalisierten Lernumwelten selbst mit, in denen sie aufwachsen und erzogen werden. Die digitalen Medien geben ihnen so Möglichkeiten zur Konstruktion und zur eigenwilligen Gestaltung ihrer alltäglichen Lebenswelt: Heranwachsende sind daher immer auch *Subjekte ihrer eigenen Erziehung* und sind damit für ihren Entwicklungsprozess ein Stück weit selbst verantwortlich. Wie weit, das hängt von ihrem Entwicklungsstand ab und es bedarf einer sehr sensiblen pädagogischen Diagnose, um über angemessene Hilfsangebote zu entscheiden.

## 5 Zur Problematik der digitalisierten Lernwelten

Die besondere Herausforderung heute besteht eben darin, dass die Heranwachsenden die Voraussetzungen für eine erfolgreiche Bewältigung der Entwicklungsaufgaben unter den prekären Bedingungen einer mediatisierten Lebenswelt selbst mitgestalten müssen. Den offenen und schier unbegrenzten Lernräumen stehen außergewöhnliche Lernanforderungen und Gefährdungen im Prozess der Persönlichkeitsentwicklung gegenüber (Spanhel 2013, S. 84ff.; Hasebrink 2014). Die Heranwachsenden müssen sich in begrenzter Zeit ein umfangreiches kulturelles Grundwissen aneignen, sich in rasch wechselnde soziale Beziehungsnetze hineinfinden und sich darin immer neu ihrer Identität versichern. Sie sind mit einer *Wissensproblematik*, einer *Kommunikations- und Identitätsproblematik* konfrontiert, die sie nicht ohne Lernhilfen bewältigen können. Hier eröffnet sich das spezifisch neue Aufgabenfeld der Sozialen Arbeit.

Die *Wissensproblematik* liegt darin, dass die „Kultur der Digitalität“ auf der Generierung, Reproduktion, Verteilung und Verwertung von Informationen beruht, die erst durch Aushandlungsprozesse soziale Bedeutung erlangen. Die Zukunft fordert daher von den Heranwachsenden nicht Wissenserwerb, sondern die Befähigung zur gemeinsamen Konstruktion, Bearbeitung und Bewertung von Wissen, insbesondere die Fähigkeit zur Bedeutungsverleihung und zum Aushandeln eines Konsenses über Referenzrahmen für gemeinsames Handeln (Stalder 2016, S. 16f.). Dazu ist ein Wissen über die Funktionsweise digitaler Medien, die Bedeutung von Algorithmen und Big Data sowie die Geschäftsmodelle der großen Medienkonzerne und ihre Macht, aber auch prozedurales Wissen zur Steuerung der eigenen Lernprozesse und die Fähigkeit zum Umgang mit der Unsicherheit und Veränderbarkeit des Wissens erforderlich.

Diese Kompetenzen können Heranwachsende kaum eigenständig erwerben, wenn sie in den sozialen Netzwerken unbekümmert Inhalte hochladen, bearbeiten, kommentieren und teilen oder eigene Medienprodukte herstellen (z. B. Selfies oder Videoclips) und im Netz verbreiten. Zwar wirken sie an der Konstruktion neuer Informationswelten mit, aber dabei wird Medienhandeln häufig zum *Spiel* (Ganguin 2010), so dass das Smartphone inzwischen zu einem universalen Spielgerät geworden ist (JIM-Studie 2018, S. 26). Medienhandeln als Spiel ist zwar wichtig für die Weltaneignung und für die Bewältigung der Entwicklungsaufgaben der Kinder und Jugendlichen. Aber die Gefahr ist, dass sie sich im Spiel verlieren, dass für sie alles zum Spiel wird. Auch wenn neuerdings herkömmliche Formen des Spiels z. B. durch „creative gaming“ durchbrochen werden, bleibt das Spiel doch eine egozentrische, auf das Ich des Spielers bezogene Form der Weltaneignung. Weil dabei die Widerständigkeit der Wirklichkeit fehlt, an der sich die Heranwachsenden abarbeiten müssen, blockiert ein Verharren im Spiel die Konstruktion von realitätsgerechten Handlungsmustern.

Die *Kommunikationsproblematik* in den digitalisierten Lernwelten resultiert aus einer sozialen und sachlichen Entkopplung im Kommunikationsprozess (Thye 2013, S. 191ff.; Esposito 2010). Durch die Zwischenschaltung der Medientechnik entsteht ein „Überschuss an Kommunikationsmöglichkeiten“ (Luhmann 1996, S. 11), ein Raum des Experimentierens, ein „Spielraum der Freiheit“. Die technisch vermittelte Kommunikation kann sich von der im Alltag erfahrenen Wirklichkeit abkoppeln und einen autonomen Bereich mit eigenen Regeln aufbauen. Infolge der *sachlichen Entkopplung* des Sinns der Kommunikation ist oft nicht mehr klar, welche Sache (welchen gemeinten Inhalt) eine mediale Darstellung (re-)präsentieren soll. Dadurch wird es schwieriger, den Wahrheitsgehalt von Medienbotschaften zu überprüfen. Medienangebote verlieren an Glaubwürdigkeit und es kommt zur bewussten Verbreitung von Fake News. Die Gefahr ist, dass (nicht nur) die Heranwachsenden sich im Internet nur ihre eigenen Meinungen und Vorurteile bestätigen lassen, kritiklos Influencern im Netz, ihren Idolen auf YouTube oder Twitter folgen und dadurch keine kritisch-reflexive Haltung gegenüber den Medienangeboten aufbauen können.

*Soziale Entkopplung* führt dazu, dass sowohl Sender als auch Empfänger einer Botschaft häufig anonym bleiben oder sogar ihre Identität verbergen. Das gibt ihnen die Möglichkeit, im Netz unterschiedliche Rollen zu erproben und zu beobachten, wie andere auf bestimmte Selbstdarstellungen, z. B. im Chat, reagieren. Dadurch werden ein gegenseitiges Verstehen und Vertrauen erschwert und eine wechselseitige soziale Kontrolle des Handelns unmöglich. In der Folge kann es zu sozial schädlichen, andere Menschen beleidigenden oder die Würde ihrer Person verletzenden Kommunikationsformen im Netz kommen, z. B. Cybermobbing, Shitstorm oder Beschimpfungen und Bedrohungen von Politikern (JIM-Studie 2018, S. 62ff.).

Ein weiteres Problem liegt darin, dass sich die digitalen Lernwelten durch eine enorme *Zunahme an Beobachtungsmöglichkeiten zweiter Ordnung* auszeichnen. Die Heranwachsenden können Personen und Geschehnisse mit einer im Alltag sonst nicht möglichen Durchsichtigkeit und Notwendigkeit beobachten. Das führt zu einer enormen *Steigerung der Kontingenz*. Weil sich die eindeutige Welt einer/eines Heranwachsenden in der Mehrheit der Welten der verschiedenen Beobachter vervielfältigt, kann jede Beziehung in der eigenen Welt in der Welt eines anderen Beobachters anders aussehen. Die Heranwachsenden nehmen ihre Alltagswelt immer häufiger aus der Perspektive ihrer Beobachtungserfahrungen wahr. „Diese Proliferation von Möglichkeiten, Sichtweisen und Wertpräferenzen wird nur von kognitiv kreativen und nicht gerade ängstlichen Gemütern als Freiheit und Gestaltungsspielraum erfahren. Für viele andere sind Kontingenz- und Pluralitätserfahrungen angsteinflößend, desorientierend, ja erschreckend“ (Schmidt 1998, S. 68f.). Dann besteht die Gefahr, einer „Tyrannei der mediengerechten Lösungen“ (Koziol 2000) zu erliegen oder von

einer Community im Netz eingefangen und weltanschaulich oder politisch radikalisiert zu werden. Um dies zu vermeiden, sind einerseits eine kontinuierliche Einübung in Kontingenz im Rahmen der medialen Freiheitsräume (Esposito 2010, S. 174), andererseits fundiertes Orientierungswissen, eine klare Präferenzordnung, hohe Reflexionsfähigkeit und Medialitätsbewusstsein erforderlich.

Eine große Herausforderung der digitalisierten Lernwelten liegt in der Ausbildung einer eigenen *Identität* (Spanhel 2013, S. 83ff.) Die Identitätskonstruktion und die Konstitution von „gemeinschaftlichen Formationen“ stellen gleichzeitige und reziproke Prozesse dar, die auf der kontinuierlichen Teilhabe der Heranwachsenden und ihrem Bemühen um Aufmerksamkeit und Anerkennung beruhen. Die Sozialen Medien stellen den Heranwachsenden ein weites Experimentierfeld für die Erprobung von Identitätsentwürfen und eine große Bühne für ihre Selbstdarstellung zur Verfügung. Sie bieten ihnen beste Voraussetzungen für ihre Selbstinszenierungen in Text, Bild, Ton und Film. Dabei agiert das Subjekt gleichzeitig in unterschiedlichen virtuellen Räumen auf der Suche nach Verbundenheit als unverzichtbare Voraussetzung für die Subjektbildung. Aber in den Netzwerkstrukturen bilden sich nur bruchstückhafte, diskontinuierliche und oberflächliche soziale Beziehungen aus. Daher kommt es zu einer enormen Vervielfältigung und Verflüssigung von Identitätsmodellen, die hybride strukturiert sind, d. h., dass Sinnelemente aus unterschiedlichen sozialen und kulturellen Quellen auf ganz verschiedene Weise miteinander verbunden sind (Schachtner 2010, S. 122f.).

Unter diesen Bedingungen können Heranwachsende nur schwer eine eigene Identität aufbauen, so dass Lebensbewältigung in allen Bereichen einer mediatisierten Alltagswelt gelingen kann. Die digitalisierten Lernwelten eröffnen zwar ideale Spielräume für Identitätsarbeit, ermöglichen jedoch auch immer wieder ein Ausweichen bei Konflikten oder Nichtbewältigung oder können sogar zu Fangnetzen werden, in denen das Subjekt hängen bleibt. Deshalb muss Identitätsbildung an übergreifenden Sinn- und Lebensorientierungen ausgerichtet und an die Halt gebenden, existentiellen und nicht beliebig veränderbaren Lebensräume von Familie und Wohnumfeld, Schule und Berufsausbildung zurückgebunden werden (Spanhel 2013; Schachtner 2010, S. 134).

## 6 Herausforderungen für die Soziale Arbeit und Pädagogik

Als Folge der Komplexität der digitalisierten Lernwelten vervielfältigen sich nicht nur die Lernmöglichkeiten und verbessert sich die Lernfähigkeit, sondern es erhöhen sich auch die Lernanforderungen und Lernzwänge für Heranwachsende wie Erwachsene. Sie sind heute auf allen Altersstufen ständig vor neuartige Lebenssituationen gestellt, die sie mit bewährten, in Familie und Bildungs-



einrichtungen tradierten Kenntnissen und Fähigkeiten nicht ohne weiteres bewältigen können. Sie müssen vielmehr – selbständig lernend – immer neue Handlungs- und Problemlösungsmuster entwerfen. Dabei kommt es nicht nur zu einer starken Individualisierung der Lernprozesse, sondern vermehrt zu Lernschwierigkeiten, Lerndefiziten und unerwünschten Lernprozessen, für die die bestehenden Vorkehrungen des Kinder- und Jugendmedienschutzes und die Bemühungen um eine lebenslange Medienbildung nicht ausreichen (Spanhel 2014, S. 139ff.). Dann ist die Frage, wie die für den Zusammenhalt der Gesellschaft notwendigen Gemeinsamkeiten an Wissen, Werten und Weltanschauungen noch vermittelt werden können. Vor dem Hintergrund dieser Problemkonstellation sind Soziale Arbeit und Pädagogik mit drei Herausforderungen konfrontiert: Sie müssen den Lernenden Hilfestellung dabei geben, mit der Kluft zwischen den systematisch-fachlich ausgerichteten und kontrollierten Lernprozessen der Bildungseinrichtungen und den selbstgesteuerten Lernprozessen in den digitalisierten Lernwelten produktiv umzugehen. Damit ist als zweites die Aufgabe verbunden, die Menschen bei der Bewältigung der in den digitalisierten Lernwelten auftretenden Wissens-, Kommunikations- und Identitätsprobleme zu unterstützen. Da nicht alle Adressat\*innen von Sozialer Arbeit oder Pädagogik Lernhilfen in gleichem Umfang und auf gleiche Art benötigen, geht es drittens darum, möglichst individualisierte Hilfsangebote gender-, milieu- und kultursensibel zu organisieren.

Soziale Arbeit und Pädagogik können diese Aufgaben nur lösen, wenn sie die Freiheitsspielräume und Vorzüge der digitalisierten Lernwelten nutzen. Dazu müssen sie mit den Lernenden mediale Handlungsrahmen so aushandeln, dass diese an ihren Interessen und Bedürfnissen anknüpfen können und gleichzeitig müssen in diesen gemeinsam etablierten sozialen Kontexten die Sinnorientierungsmöglichkeiten für das Lernen eingegrenzt und auf entwicklungsförderliche und pädagogisch bzw. gesellschaftlich legitimierte Ziele ausgerichtet werden. Innerhalb dieser Rahmen können den Heranwachsenden einerseits die erforderlichen Freiräume für selbstgesteuertes Lernen gewährt werden. Andererseits kommt es darauf an, diese Lernprozesse pädagogisch zu begleiten, zu unterstützen und in ihrem Ablauf und ihren Ergebnissen gemeinsam zu reflektieren. Auf diese Weise können die Lernenden ein kritisch-reflexives Verhältnis zum Lernen mit digitalen Medien gewinnen und selbstständig und eigenverantwortlich an der Bewältigung ihrer Lebensaufgaben und der Entwicklung ihrer Identität arbeiten.

## Literatur

- [Ala-Mutka, Kirsti. 2009. Review of Learning in ICT-enabled Networks and Communities. European Commission, Research Centre, Luxembourg.](#)
- Bateson, Gregory. 1990. Geist und Natur. Eine notwendige Einheit. 2. Aufl. Frankfurt a.M.: Suhrkamp.
- Castells, Manuel. 2001. Das Informationszeitalter I. Die Netzwerkgesellschaft. Opladen: Leske+Budrich.
- DIVI U9-Studie (DIVSI). 2015. Kinder in der digitalen Welt. Hamburg: Deutsches Institut für Vertrauen und Sicherheit im Internet.
- Esposito, Elena. 2010. Ästhetik und Spiel. In: Pietraß, Manuela, Funiok, Rüdiger (Hrsg.), Mensch und Medien. Philosophische und sozialwissenschaftliche Perspektiven. Wiesbaden: VS, S. 159-177.
- Fleischer, Jane. 2018. Erwachsenwerden als Prozess mediatisierter Sozialisation. Wie junge Menschen mit Hilfe online verfügbarer Informationen eigene Entwicklungsaufgaben bearbeiten. Baden-Baden: Nomos.
- Ganguin, Sonja. 2010. Computerspiele und lebenslanges Lernen. Eine Synthese von Gegensätzen. Wiesbaden: VS
- Hasebrink, Uwe. 2014. Hans-Bredow-Institut: Systematisierung der Problemlagen bei der Mediennutzung Minderjähriger: Herausforderungen für den Jugendmedienschutz. Berichte 1/14, S. 7-10.
- Kammerl, Rudolf u. a. Hrsg. 2012. Exzessive Internetnutzung in Familien. Zusammenhänge zwischen der exzessiven Computer- und Internetnutzung Jugendlicher und dem (medien-)erzieherischen Handeln in den Familien. Lengerich: Pabst.
- [Kammerl, Rudolf und Michaela Kramer. 2018. The changing media environment and its impact on socialization processes in families. Studies in Communication Sciences \(2016\). \(Abruf: 18.11.2018\).](#)
- Koenig, Christoph. 2011. Bildung im Netz. Analyse und bildungstheoretische Interpretationen der neuen kollaborativen Praktiken in offenen Online-Communities. Diss. Darmstadt.
- Kozioł, Klaus. 2000. Die Tyrannei der mediengerechten Lösung. Zur Weltaneignung durch Massenmedien. München: kopaed.
- KIM-Studie. 2014. Medienpädagogischer Forschungsverbund Südwest (Hrsg.) (2014):. Kinder+Medien, Internet + Computer. Basisuntersuchung zum Medienumgang 6-13jähriger. Stuttgart.
- JIM-Studie. 2018. Medienpädagogischer Forschungsverbund Südwest (Hrsg.) (2018): Jugend, Information, (Multi-)Media. Basisstudie zum Medienumgang 12-bis 19-jähriger in Deutschland. Stuttgart.
- Lassahn, Rudolf. 1977. Grundriß einer Allgemeinen Pädagogik. Heidelberg: Quelle und Meyer
- Luhmann, Niklas. 1996. Die Realität der Massenmedien. Opladen: Westdeutscher Verlag.
- Schachtner, Christina. 2010. Kommunikation und Subjektivierung. In: Pietraß, M., Funiok, R. (Hrsg.) a.a.O. S. 115-138.
- Schmidt, Siegfried J. 1998. Medien. Die Kopplung von Kommunikation und Kognition. In: Krämer, Sybille (Hrsg.): Medien, Computer, Realität. Wirklichkeitsvorstellungen und neue Medien. Frankfurt a.M.: Suhrkamp, S. 55-72.
- Spanhel, Dieter. 2006. Medienerziehung. Handbuch Medienpädagogik Bd. 3. München: kopaed.
- Spanhel, Dieter. 2010a. Erziehung und Entwicklung unter den Bedingungen von Medialität. In: Pietraß, Manuela, Funiok, Rüdiger (Hrsg.), Mensch und Medien. Philosophische und sozialwissenschaftliche Perspektiven. Wiesbaden: Springer VS, S. 65-90.
- Spanhel, Dieter. 2010b. Mediale Bildungsräume. Ihre Erschließung und Gestaltung als Handlungsfeld der Medienpädagogik. In: Bauer, Petra, Hoffmann, Hannah, Mayrberger, Kerstin (Hrsg.): Fokus Medienpädagogik. Aktuelle Forschungs- und Handlungsfelder. München: kopaed, S. 29-44.
- Spanhel, Dieter. 2013. Der Prozess der Identitätsbildung in mediatisierten Alltagswelten. In: Wijnen, Christine, W., Trültz, Sascha, Ortner, Christine (Hrsg.): Medienwelten im Wandel. Wiesbaden: Springer VS, S. 79-94.

Spanhel, Dieter. 2014. Der Prozess der Medienbildung auf der Grundlage von Entwicklung, Lernen und Erziehung. In: Marotzki, Winfried, Meder, Norbert (Hrsg.): Perspektiven der Medienbildung. Wiesbaden: Springer VS, S. 121-148.

[Spanhel, Dieter. 2017. Mediale Bildungsräume – Spielräume der Freiheit in realen und virtuellen Lebenswelten? In: MedienPädagogik. Zeitschrift für Theorie und Praxis der Medienbildung, März 2017.](#)

Stalder, Felix. 2016. Kultur der Digitalität. Frankfurt a.M.: Suhrkamp

Theunert, Helga. 2005. Medien als Orte informellen Lernens im Prozess des Heranwachsens. In: Sachverständigenkommission 12. Kinder- und Jugendbericht (Hrsg.): Kompetenzerwerb von Kindern und Jugendlichen im Schulalter. Bd. 3, München: Verlag DJI, S. 175-300.

Thye, Iris. 2013. Kommunikation und Gesellschaft – systemtheoretisch beobachtet. Sprache, Schrift, einseitige Massen- und digitale Online-Medien. Wiesbaden: Springer VS.

Wagner, Ulrike, Christa Gebel und Claudia Lampert. Hrsg. 2013. Zwischen Anspruch und Alltagsbewältigung. Medienerziehung in der Familie. München: kopaed.

# Digitale Ungleichheiten im Kontext Sozialer Arbeit

Stefan Iske und Nadia Kutscher

Fragen sozialer Ungleichheit sind vor dem Hintergrund der Ermöglichung autonomer Lebensgestaltung (vgl. Scherr 2002) unter jeweils spezifischen gesellschaftlichen Umständen ein Kernthema Sozialer Arbeit. Ungleichheit wird dabei im Kontext gesellschaftlichen Wandels diskutiert, der eng verbunden ist mit technologischem Wandel. Gegenwärtig spiegelt sich die Diskussion dieses Zusammenhangs vor allem in der Frage nach Zugang zu digital vernetzten Technologien wie dem Internet und damit verbundenen Nutzungspraxen von digitalen Medien, u. a. auch im „Social Web“, sowie deren Anbieterkontexten und damit verbundenen Nutzungskontexten wider. Den Rahmen dieser Diskussionen bilden gesellschaftliche Metaprozesse und -diskurse wie z. B. Digitalisierung und Datafizierung, aber auch Monopolisierung und Kommerzialisierung. Auswirkungen des zunehmenden Einsatzes von Entscheidungsverfahren mit Hilfe automatischer, algorithmisch basierter Methoden aber auch von soziotechnischen Systemen, die Folgen für den Lebensalltag der Adressat\*innen Sozialer Arbeit haben, zeigen, dass der Umgang mit Informationen und Wissen aber auch Teilhabemöglichkeiten an Gesellschaft sich in Wandlungsprozessen befinden, die auch Fragen sozialer Ungleichheit berühren.

Dieser Beitrag geht daher der Frage nach, wie sich das komplexe Wechselverhältnis von sozialer und digitaler Ungleichheit vor dem Hintergrund einer immer stärkeren wechselseitigen Durchdringung von Alltagswelt und vernetzten Technologien und Architekturen beschreiben lässt. Aufbauend auf der Diskussion um Digitale Spaltung (Digital Divide / first-level digital divide) und um Digitale Ungleichheit (Digital Inequality / second-level digital divide – vgl. Hargittai 2002; DiMaggio/Hargittai 2001) werden aktuelle Entwicklungen mit Bezug zu Fragen der Spaltung und Ungleichheit ausgeführt, die insbesondere für das Feld der Sozialen Arbeit relevant sind. Dabei wird beispielhaft aufgezeigt, dass Diskriminierungen (Unterscheidungen) durch algorithmische Systeme aber auch Infrastrukturentwicklungen rund um Netzneutralität und Hardwaredesign nicht als Weiterführung eines *first-* sowie eines *second-level-digital divide* verstanden werden können. Sie sind vielmehr als infrastrukturelle Herausforderungen zu begreifen, die als Zero- oder Third-Level Digital Divide gefasst werden können (vgl. Verständig/Iske/Klein 2016; Zorn 2017).

## 1 Digitale Spaltung

Mit der zunehmenden gesellschaftlichen Verbreitung des Internet in Westeuropa in den 1990er Jahren entwickelte sich in den Sozialwissenschaften eine Forschungsperspektive, die diese Verbreitung vor dem Hintergrund der Frage nach Ungleichheiten kritisch diskutierte. Damit ging diese Forschungsrichtung in Distanz zu technikdeterministischen, demokratieutopischen und idealistischen Entwürfen des Internet (vgl. Barlow 1996; Palfrey/Gasser 2008) und damit verbundenen pauschalen Thesen des freien und gleichen Zugangs aller Menschen. Fokussiert wurden dabei zunächst Fragen des *Zugangs zum Internet* („access“) mit Blick auf Spaltungen (digital divide), die in der Folge erweitert und ergänzt wurden durch Fragen der *Unterschiede in der Nutzung* des Internet („digital-inequality“). Unter der Perspektive Digitaler Spaltung stehen Fragen des *Zugangs* anhand der dichotomen Unterscheidung von Nutzenden (onliner) und Nicht-Nutzenden des Internet (offliner) im Zentrum des Interesses.

Aufbauend auf dem empirisch abgesicherten Phänomen, dass der Zugang zum Internet in der Bevölkerung ungleich verteilt ist, wurden Ende der 1990er und Anfang der 2000er Jahre Fragen des Zugangs in Verbindung mit soziodemographischen Kategorien wie Klasse, Herkunft, Bildung oder Geschlecht analysiert. Damit verknüpft wurden Fragen der Verfügbarkeit der erforderlichen Hard- und Software als technische Voraussetzungen des Zugangs zum Internet sowie persönliche Motivationen und Motive. Zu Fragen des Zugangs sowie dessen sozialer Kontextualisierung liegen vielfältige Ergebnisse vor (Kubicek/Welling 2000; Warschauer 2002). Für den deutschsprachigen Bereich der quantitativen Forschung ist hier vor allem auf die Studien des Medienpädagogischen Forschungsverbundes Südwest (mpfs) sowie auf die Publikationen des (N-)Onliner-Atlas bzw. des D21-Digital-Index hinzuweisen.

Während die Herausarbeitung bestehender Ungleichheiten des Zugangs zum Internet als gemeinsames Ergebnis dieser Studien gelten kann, bestehen Unterschiede vor allem hinsichtlich der zugrunde gelegten Definition von „Zugang“: Unterschiede der Operationalisierung bestehen hier z. B. im Zugang über ein eigenes oder fremdes Gerät; im Zugang von zu Hause, von Freunden, von Verwandten oder vom Arbeitsplatz oder im Zugang im öffentlichen Raum (Internetcafé, Bibliothek).

Durch die zunehmende Verbreitung digitaler Medien und durch die Preisentwicklung sowohl bei Computern und Smartphones als auch bei Internetzugängen kann gegenwärtig auf der Basis empirischer Befunde davon gesprochen werden, dass der Großteil der Bevölkerung (84%) Zugang zu digitalen Medien hat (vgl. Initiative D21 2018, S. 13), wobei auch hier der formale Bildungshintergrund eng mit dem „Digitalisierungsgrad“ (ebd., S. 15) zusammenhängt: Mit Blick auf die Frage des Zugangs bzw. der Internetdurchdringung der deutschen Bevölkerung wird von 81% Internetnutzenden ausgegangen – 19% der Bevölke-

rung werden dementsprechend zu den „Nonlinern“ gerechnet (ebd., S. 10f.); 34% der deutschen Bevölkerung werden als „Digitale Vorreiter“ klassifiziert, 41% als „Digital Mithaltende“ sowie 25% als „Digital Abseitsstehende“ (ebd., S. 32). Deutliche Unterschiede bestehen hinsichtlich der Internetnutzung insgesamt und der mobilen Internetnutzung, insbesondere in Zusammenhang mit dem Alter. Gründe für die Nichtnutzung des Internet (Offliner) liegen demnach vor allem im fehlenden Interesse sowie am subjektiv fehlenden Nutzen des Internet.

Interessant ist hier auch der Bezug zur entsprechenden D21-Studie aus dem Jahr 2014, die noch spezifischere Analysen zu Phänomenen von Digitaler Spaltung und Digitaler Ungleichheit enthält (Initiative D21, 2014): So beträgt der „Digital-Index“ aufgeschlüsselt nach Bildung für „geringere Bildung“ 43,4%, für „mittlere Bildung“ 56,4% und für „hohe Bildung“ 63,3% (ebd., S. 34). Somit sind Personen mit geringer formaler Bildung unterdurchschnittlich häufig im Internet. Ein weiterer Zusammenhang besteht zwischen Onlinern und Haushaltsnettoeinkommen im Jahr 2014 („Je höher die Einkommensgruppe, desto höher der Anteil der Onliner“): „unter 1.000€“ 54,1%, „1.000 bis < 2.000€“ 65,8%, „2.000 bis < 3.000€“ 85,1%, „≥ 3.000€“ 93,7% (ebd., S. 61).

Unter dem Stichwort „Abgehängt. Welche Formen der strukturellen Benachteiligung existieren in Deutschland“ fassen die Autoren für das Jahr 2014 zusammen:

„Während es für weite Teile der deutschen Bevölkerung mittlerweile selbstverständlich ist, von digitalen Medien, Diensten oder Produkten wie z. B. Smartphones umgeben zu sein, so gibt es einige Gruppen, die entweder keinen Zugang oder aber noch fehlendes Wissen über neue Technologien und deren Auswirkungen auf unseren Alltag haben, bzw. für die sich der persönliche Nutzen nicht erschließt oder ergibt. Ihnen fehlt die Möglichkeit, an der digitalen Lebenswelt teilzuhaben oder sie sind zumindest benachteiligt, z. B. überall dort, wo Informationen ausschließlich digital bereitgestellt werden. Diese verschiedenen Formen struktureller Benachteiligung werden [...] untersucht und anhand der Dimensionen Alter, Geschlecht, Bildung und Regionalität veranschaulicht.“ (ebd., S. 30)

Einen explizit gesellschaftskritischen Impuls – der für den Bereich der Sozialen Arbeit von zentraler Bedeutung ist – enthält die Forschung zu Digitaler Spaltung durch eine Kontextualisierung im Diskurs um soziale Ungleichheit und Chancengleichheit und damit einhergehend durch die Frage nach Zusammenhängen zwischen Sozialer und Digitaler Ungleichheit. Mit Blick auf soziale Ungleichheit und Chancengleichheit wird der Diskurs um Digitale Spaltung mit Fragen der Möglichkeit der Teilhabe an Gesellschaft bzw. Fragen der Verfügung über gesellschaftlich relevante Ressourcen verbunden.

Nach Kreckel (2004, S. 17) liegen soziale Ungleichheitsformierungen dort vor, „wo die Möglichkeiten des Zugangs zu allgemein verfügbaren und erstre-

benswerten sozialen Gütern und/oder zu sozialen Positionen, die mit ungleichen Macht- und/oder Interaktionsmöglichkeiten ausgestattet sind, dauerhafte Einschränkungen erfahren und dadurch die Lebenschancen der betroffenen Individuen, Gruppen oder Gesellschaften beeinträchtigt oder begünstigt.“ Mit der Perspektive der Digitalen Spaltung wird die Frage der individuellen und gesellschaftlich-politischen Bedeutung der Internetnutzung verbunden: Der fehlende Zugang zum Internet kann im Sinne sozialer Ungleichheitsformierung als dauerhafte Einschränkung des Zugangs zu allgemein verfügbaren und erstrebenswerten Gütern und sozialen Positionen verstanden werden, die mit Macht- und Interaktionsmöglichkeiten verbunden sind und damit als eine dauerhafte Einschränkung von Teilhabe- und Lebenschancen begriffen werden.

Einen weiteren gesellschaftskritischen Impuls enthält die Forschung zu Digitaler Spaltung durch ihre Rückbindung an die Diskussion der Wissenskluft-Hypothese, die in den 1970er Jahren kontrovers diskutiert wurde (Bonfadelli 1994; Tichenor/Donohue/Olien 1970). Demnach wird ausgehend von der Verbreitung des Fernsehens eine scheinbar paradoxe Entwicklung deutlich: Einerseits steige mit dem Fernsehen das zur Verfügung stehende Angebot an Informationen stark an, andererseits vergrößerten sich gleichzeitig die Wissensunterschiede in der Bevölkerung. Demnach profitieren Bevölkerungsgruppen mit hohem sozio-ökonomischem Status mehr vom medialen Informationsangebot als Bevölkerungsgruppen mit niedrigerem sozioökonomischem Status. Die gesellschaftliche Verbreitung eines Mediums führe demnach nicht zu einer Abschwächung sondern vielmehr zu einer Verschärfung bestehender Unterschiede und Ungleichheiten.

## 2 Digitale Ungleichheit

In Erweiterung und Ergänzung zu Fragen des Zugangs zum Internet verlagerte sich der Fokus zunehmend auf die Analyse Digitaler Ungleichheit („digital inequalities“) und damit auf Unterschiede in der Nutzung des Internet. Entsprechende Unterschiede werden als *second-level digital divide* gekennzeichnet, die auf Unterschieden des Zugangs im Sinne eines *first-level digital divide* aufbauen (vgl. Hargittai 2002). Beispielhaft für die Fokussierung auf Nutzungsunterschiede kann auf das Modell von van Dijk (2005) verwiesen werden, in dem davon ausgegangen wird, dass sich Unterschiede hinsichtlich der Motivation und des physischen sowie materiellen Zugangs zum Internet verlagert haben hin zu Ungleichheiten hinsichtlich von Fähigkeiten („skills“) und von Nutzung („usage“). Entsprechend differenziert van Dijk zwischen „motivational access“, „material access“, „skill access“ und „usage access“. In ähnlicher Perspektive analysieren DiMaggio et al. (2004) Faktoren ungleicher Nutzungspraktiken.

Wie in der Forschung zu Digitaler Spaltung zeigt sich auch im Bereich Digi-

taler Ungleichheit der Zusammenhang von soziodemographischen Faktoren wie Herkunft, Geschlecht, Bildung und sozio-ökonomischem Status und spezifischen Nutzungsweisen des Internet (vgl. Kompetenzzentrum Informelle Bildung 2007). Die wissenschaftliche Auseinandersetzung mit Digitaler Spaltung und Digitaler Ungleichheit hat zu vielfältigen und differenzierten Forschungsergebnissen geführt, die an dieser Stelle nicht detailliert dargestellt werden können (vgl. Kutscher/Otto 2014). Mit Blick auf die Erklärung dieser Phänomene stehen sich idealtypisch zwei Ansätze gegenüber: Dem *Differenzierungsparadigma* folgend sind bestehende Ungleichheiten der Internetnutzung als individuell gewählte Handlungsweisen und persönliche Präferenzen zu verstehen. In diesen kommen vorrangig kulturelle Unterschiede und gesellschaftliche Differenzierung zum Ausdruck mit einer besonderen Fokussierung auf die Vielfalt von Möglichkeiten und auf Prozesse der Selektion. Dem *Kohärenzparadigma* folgend werden bestehende Ungleichheiten der Internetnutzung als Ausdruck bestehender gesellschaftlicher, sozio-ökonomischer Ungleichheiten interpretiert. Digitale Ungleichheiten werden hier in einer strukturellen Perspektive unter Rückgriff auf das Habitus-Konzept und unterschiedlicher Kapitalarten bzw. -ressourcen (mit Bezug zu Bourdieu 1983) analysiert und interpretiert.

Mit dem Konzept des *voice divide* bzw. der *voice inequality* werden Spaltungen und Ungleichheiten auf der Ebene der Artikulation und Partizipation der Nutzer\*innen fokussiert. Im Zentrum stehen dabei Distinktions- und Schließungsprozesse, die als spezifische Nutzungsdimensionen unter der theoretischen Perspektive von „Voice, Exit and Loyalty“ (Hirschman 2004/1974) analysiert werden (vgl. Klein 2004; Klein 2008; Iske/Klein/Verständig 2016). In Anlehnung an Hirschman werden „Voice“, „Exit“ und „Loyalty“ als je unterschiedliche Optionen des Umgangs mit Unzufriedenheit in Angeboten des Internet verstanden. Dabei bezeichnet „Loyalty“ das ‚Dabeibleiben‘ (auch im Sinne von Aushalten) und „Exit“ das ‚Verlassen‘ des Angebotes. „Voice“ steht für Widerspruch und für die Artikulation eigener Interessen und Vorstellungen innerhalb des Angebotes. Mit dem Konzept des *voice divide* werden vor allem Fragen eines ‚effektiven‘ Zugangs, z. B. zu internetbasierten Angeboten deutlich, die über Fragen des rein technischen Zugangs (*digital divide*) hinausgehen und einen spezifischen Aspekt von Nutzungsungleichheiten (*digital inequalities*) fokussieren. So zeigt sich beispielsweise im Kontext der Partizipation an sozialen Dienstleistungen in der Onlineberatung, dass prinzipielle und realisierbare Möglichkeiten des Zugangs sowie Möglichkeiten, sich die entsprechenden Dienste anzueignen und zu gestalten sich vor dem Hintergrund dieser Ungleichheiten als

„exklusives Gut‘ bezeichnet werden [können], das sich gerade dadurch auszeichnet, dass es den ratsuchenden Jugendlichen nicht gleichermaßen zur Verfügung steht. In internetbasierten Unterstützungsangeboten kommen soziale Selektivitäten zum Vorschein, die auf virtuali-



sierte Formen sozialer Ungleichheit verweisen. Die Zugangs-, Nutzungs- und Gestaltungsmöglichkeiten durch heterogene NutzerInnen erfahren unterschiedliche Beschränkungen, die – um noch einmal eine Formulierung von Nancy Fraser aufzugreifen –, den Hang haben, sich zum Vorteil herrschender Gruppen und zum Nachteil untergeordneter Gruppen auszuwirken (Fraser 2001, 129).“ (Klein 2008, S. 511)

### 3 Dimensionen infrastrukturell bedingter digitaler Ungleichheiten

Unter der Perspektive des *zero-level digital Divide* werden technologisch-infrastrukturelle Spaltungen und daraus resultierende Ungleichheiten fokussiert (Iske/Verständig 2014; Verständig/Klein/Iske 2016; Iske/Klein/Verständig 2016). Andere Quellen bezeichnen die infrastrukturelle Ungleichheit, die sich aus der Kombination mit Algorithmen ergibt, als „Third-Level-Divide“ (Zorn 2017). Dabei stehen qualitativ und quantitativ neuartige Formen von Spaltungen und Ungleichheiten im Vordergrund. Diese neuen Formen basieren auf der strukturalen Ebene des „Code“ (Lessig 1999), d. h. auf der gegenwärtigen Architektur von Programmen und Apps, von Diensten im Internet sowie der Struktur des Internet insgesamt. Die Benennung *zero-level* bezieht sich einerseits auf dessen programmiertechnisch-algorithmische Grundlagen sowie andererseits auf dessen grundlegenden, dem *first-* und *second-level digital divide* vor- bzw. nachgelagerten Charakter.

Auf Code basierende Spaltungen und Ungleichheiten werden deutlich an Phänomenen wie der Personalisierung von Internetdiensten, dem Diskurs um Netzneutralität und Priorisierung sowie an Zugangs- und Nutzungsunterschieden im Bereich mobiler Mediennutzung, z. B. aufgrund von Datenvolumen, -geschwindigkeit und Netzabdeckung (vgl. Iske/Verständig 2014). Grundlegend geht es bei dieser Art von Ungleichheiten darum, dass Telekommunikationsanbieter Dienste und Inhalte im Internet unterschiedlich behandeln (Best-effort-Prinzip versus quality-of-service), d. h. Datenpakete z. B. unterschiedlich weiterleiten in Abhängigkeit davon, ob Kunden zusätzlich für schnellen Zugang zu bestimmten Angeboten bezahlen. Darüber finden implizite Priorisierungen auf der Basis für durch Nutzer\*innen nichtkontrollierbarer normativer Entscheidungen statt, so dass der Zugang zu Inhalten im Netz potenziell und faktisch zunehmend stratifiziert wird (vgl. Kutscher/Farrenberg 2017). Unter der Perspektive des *zero- bzw. third-level digital divide* wird deutlich, dass trotz der starken gesellschaftlichen Verbreitung des Internet und hoher Nutzungszahlen Fragen des Zugangs und damit zusammenhängend der Nutzung gerade nicht obsolet werden, sondern sich in besonderer Weise erneut stellen.

Beispielhaft kann hier auf den Diskurs um „Filterblasen“ (Pariser 2011) hingewiesen werden. Ausgehend von der Analyse bereits erfolgter Anfragen an

Suchmaschinen werden zukünftige Trefferlisten gefiltert bzw. personalisiert (durch Google seit 2005). Unterschiedliche Personen erhalten dementsprechend unterschiedliche Trefferlisten bei gleichen Suchbegriffen. Diese Trefferlisten werden u. a. aufgrund von vorangehenden Suchanfragen auf die suchende Person individuell abgestimmt. Kritisch diskutiert wird, inwiefern eine solche Personalisierung zu Filterblasen als „Echo-Kammern“ mit selbstreferentieller-thematischer Ausrichtung führen können (Pariser 2011).

Neben der Personalisierung von Trefferlisten von Suchanfragen werden Formen eines *zero- bzw. third-level digital divide* gerade auch im Bereich der Online-Werbung deutlich. Beispielhaft für diesen Bereich sind neue Online-Werbeformen wie Real-Time Advertising, Content-Targeting, Geo-Targeting, Re- und Pre-Targeting (vgl. Iske/Wilde 2018; Iske/Wilde 2019), die auf Personalisierung beruhen. Den technisch-strukturellen Ausgangspunkt bilden auf Basis von Algorithmen erstellte digitale Personenprofile, in denen Nutzungs- und Verhaltensdaten von Personen berechnet und gespeichert werden (vgl. Christl/Spiekermann 2016). Diese digitalen Personenprofile bilden dann die Grundlage für Prozesse der individuellen Passung von Online-Werbung sowie inhaltlichen Angeboten (content).

Mit Blick auf Spaltungen und Ungleichheiten können diese Formen der Personalisierung in mehrfacher Hinsicht als problematisch gelten: So sind digitale Personenprofile als „digitale Schatten“ für die Nutzenden selbst intransparent (Quelle und Art der Daten; Form der Berechnung; Interpretation der Daten sowie daraus abgeleitete Folgerungen; vgl. Iske 2016). Auch die Personalisierung von Werbung (und Inhalten) ist für Nutzende schwer erkennbar und wird in der Regel erst über einen (sozialen) Vergleich deutlich.

Insgesamt kann festgehalten werden, dass sich solche Prozesse der Personalisierung gegenwärtig in einer frühen Phase befinden. Erste Hinweise auf mögliche zukünftige soziale Konsequenzen werden z. B. an der in der Online-Werbebranche verbreiteten ökonomische Kategorisierung von Nutzenden in „targets“ und „waste“ deutlich (Turow 2011, S. 190). In diesem Zusammenhang wurde in den USA über Fälle berichtet, in denen Werbung für Universitäten nur Personen angezeigt wurde, die aufgrund ihrer Personenprofile eine hohe Wahrscheinlichkeit eines zukünftigen Universitätsstudiums aufweisen. Deutlich wird bereits an diesen frühen Beispielen, dass gerade Prozesse der Personalisierung zu einer Verstärkung digitaler Spaltungen und digitaler Ungleichheiten führen können.

Grundlegende Prozesse der Transformation des Internet vor dem Hintergrund der Personalisierung werden gegenwärtig in vielen wissenschaftlichen Disziplinen diskutiert. So gehen beispielsweise Bauman und Lyon (2013) davon aus, dass zukünftig immer mehr und weitreichendere Entscheidungen algorithmisch auf der Basis digitaler Personenprofile getroffen werden. Diese Entscheidungen liegen dabei in unterschiedlichen Bereichen und können vielfältige

Formen annehmen. So sprechen die Autoren im Kontext digitaler Personenprofile von Prozessen „sozialer Klassifizierung“, die „Chancen und Aussichten im Leben sehr massiv zu beeinflussen vermögen“ (ebd., S. 17).

Die Konsequenzen von Personalisierung und digitalen Personenprofilen beschreibt Gandy mit dem Begriff der *kumulativen Benachteiligung*: „[...] I emphasize the way that statistical discrimination compounds the disadvantages that the structural constraints we readily associate with race, class, gender and cultural identity influence the life chances that shape the opportunity sets that people encounter. This is what cumulative disadvantage means in practical terms“ (Gandy 2011, S. 176). Neuartige Formen der Benachteiligungen ergeben sich nach Gandy hinsichtlich vielfältiger Aspekte des Lebens, wobei diese neuen Formen zu bereits bestehenden Benachteiligungen (wie z. B. Bildungsbenachteiligungen) hinzukommen. So sehen Danna und Gandy (2002, S. 373) mögliche Exklusionspotenziale sowohl in wirtschaftlicher als auch gesellschaftlicher Hinsicht:

„[...] the use of consumer profiles may exclude classes of consumers from full participation in the marketplace, and may limit their access to information essential to their full participation as citizens in the public sphere.“

Zentral sind dabei soziale Ungleichheitsphänomene im Kontext digitaler Medien unter veränderten technologisch-infrastrukturellen Rahmenbedingungen auf der Ebene des Software Codes. „Fragen des Zugangs zu und der Nutzung von Informationen spielen dabei eine ebenso zentrale Rolle wie Fragen nach einer möglichen technologisch-infrastrukturellen Vorstrukturierung von Inhalten, Kommunikations-, Kooperations- und Partizipationsmöglichkeiten. ‚Code‘ kann in dieser Perspektive gerade nicht als ‚neutral‘ verstanden werden“ (Verständig/Klein/Iske 2016, S. 53).

Eine weitere, sich auf der Ebene infrastruktureller Bedingungen verortende Ungleichheitsdimension betrifft die „im Zuge der Entwicklung in die technischen Konstrukte von Medien eingelagerten Annahmen über die zukünftigen Nutzer\*innen, deren Voraussetzungen, Interessen, Fähigkeiten und Präferenzen tragen in sich das Potenzial, Ungleichheiten zu verstärken, da die Nutzungsmöglichkeiten beispielsweise von Smartphones und all ihren Funktionalitäten sich erst vor dem Hintergrund eines vorhandenen Wissens und damit verbundener entsprechender Fähigkeiten entfalten“ (Kutscher 2019, S. 31). Dies wird als „Objektifizierung“ (Wijetunga 2014, 712) bezeichnet.

## 4 Digitale Ungleichheit und Soziale Arbeit

Auch im Kontext des Digitalisierungsdiskurses in der Sozialen Arbeit wird die These diskutiert, dass digitale Angebotsformen ein lebensweltnahes und damit prinzipiell ungleichheitsüberwindendes Potenzial haben.

„Orientiert am Konzept der Lebensweltorientierung von Hans Thiersch folgen diese Argumentationen den Maximen der Alltagsnähe, der Integration und der Demokratisierung, basierend auf der kritischen Analyse gesellschaftlicher Ungleichheitsstrukturen (vgl. Thiersch et al. 2012, 189). In diesem Sinne geht es also um die Überwindung bzw. Nivellierung von sozialer Ungleichheit als Inklusion angesichts ungleicher Ausstattungen mit ökonomischem, sozialem und kulturellem Kapital im bourdieuschen Sinne – und die Bedeutung, die digitale Medien in diesem Zusammenhang in verschiedenen Kontexten Sozialer Arbeit haben können“ (vgl. Kutscher/Kreß 2019, S. 325).

Die faktische und wirkmächtige Teilhabe an den Möglichkeitsräumen des Internet ist jedoch auch im Kontext digitaler pädagogischer Angebote nicht in gleicher Weise für alle potenziellen Nutzer\*innen möglich (vgl. BMFSFJ 2017, 60), vielmehr ist sie eng mit den vorhandenen Ressourcen wie kulturellem, sozialem und auch ökonomischem Kapital verknüpft (Bundesjugendkuratorium 2016, S. 19). Die Herkunftsressourcen der Adressat\*innen prägen somit auch im Kontext Sozialer Arbeit die Medienaneignung und deren Anschlussfähigkeit an bildungsinstitutionelle Anforderungen (vgl. Schmidt u. a. 2011; Paus-Hasebrink 2009; Paus-Hasebrink et al. 2019). Dies hat auch Implikationen für die Teilhabe an digitalen Angeboten Sozialer Arbeit. So verweisen Studien zur Inanspruchnahme von Onlineberatung darauf, dass unter den Adressat\*innen von Onlineberatungsangeboten sozial benachteiligte Zielgruppen deutlich unterrepräsentiert sind (s.o. und vgl. Klein 2008, Kutscher/Zimmermann 2011). Eine Reihe von Untersuchungen verweisen darauf, dass Partizipationsangebote im virtuellen Raum ebenfalls durch alte Ungleichheiten geprägt sind und damit ungleiche Teilhabe reproduzieren (vgl. u. a. DIVSI 2014; Forschungsverbund DJI/TU Dortmund 2011).

In Handlungszusammenhängen Sozialer Arbeit werden mittlerweile neben Fachsoftwareanwendungen vielfach „Alltagsmedien“ (Kutscher 2018, S. 1430) wie Smartphones und Apps sowie soziale Netzwerke wie Facebook, WhatsApp, YouTube und Instagram genutzt. Diese alltagsnahe Praxis, die den Mediennutzungsgewohnheiten der Adressat\*innen entgegenkommt, trägt jedoch in sich das Potenzial, beispielsweise bei der Kontaktaufnahme von Adressat\*innen mit der Facebook-Präsenz einer sozialen Einrichtung prekäre Metadaten zu produzieren, die sich für die Adressat\*innen in der Folge als teilhabebeschränkend erweisen können. Das bedeutet, alle Kommunikation sowohl von Adressat\*innen der Kinder- und Jugendhilfe als auch von Fachkräften, die in diesem Kontext stattfindet,

unterliegt den Rahmenbedingungen kommerzieller sozialer Netzanbieter, so dass persönliche und ggf. prekäre Informationen im Kontext psychosozialer Unterstützung zu den generell gesammelten Daten hinzukommen. So sind gesundheits- oder auf die (psycho-)soziale Lage bezogene Metadaten für das Scoring im Zusammenhang mit Kreditgewährung oder Versicherungsabschlüssen besonders wertvoll für kommerzielle Anbieter und können dazu führen, dass entsprechende Angebote aufgrund des damit algorithmenbasiert verknüpften Risikos nicht oder nur mit höheren Zuschlägen zugänglich werden (vgl. Kutscher 2015). Damit werden „big data rich“ und „big data poor“ produziert, die durch den Wert ihrer Daten und deren Gewichtung im Zuge von algorithmenbasierten Zugangssteuerungs- und Ratingprozessen unterschiedlich ökonomische und gesellschaftliche Teilhabe zugestanden bekommen (vgl. Christl 2017). Dies reproduziert sich auch und gerade in Nutzungskontexten der Sozialen Arbeit, die im Zusammenhang von Metadatenanalysen stattfinden. Virginia Eubanks verweist auf Beispiele in den USA, bei denen bei Gesundheits- und sozialen Hilfeleistungen die Anspruchsberechtigung von Adressat\*innen und der Zugang zu den Leistungen algorithmenbasiert gelenkt werden. Im Zuge des damit verbundenen Rankings wird dann entsprechend in der Wohnungslosenhilfe auf der Basis von Daten wie Inanspruchnahmen vorheriger Hilfen, psychosoziale Belastungen, Gewalterfahrungen, Delinquenz u.v.m., die personenbezogen ausgewertet werden, Zugang zu Wohnungsangeboten oder die zugeteilte Menge an Fachleistungsstunden berechnet. Auf diese Weise werden dann mit Hilfe statistischer Berechnungen und Gewichtungen Zugang zu bzw. Exklusion von sozialen Hilfeleistungen gesteuert. Eubanks verdeutlicht dabei, wie daraus teils neue Formen ungleicher Teilhabe für sozial benachteiligte Zielgruppen resultieren (vgl. Eubanks 2018). In diesem Zusammenhang transformiert sich die Intransparenz von Algorithmensystemen zu nicht mehr nachvollziehbaren aber potenziell wirkmächtigen Formen von Ausschluss (vgl. Schneider/Seelmeyer 2018, S. 23), die gleichzeitig Objektivität versprechen (vgl. Kutscher 2019).

Neben der Frage digitaler Ungleichheit bzw. infrastruktureller Ungleichheit im Kontext digitalisierter Mechanismen zeigt sich, dass in Einrichtungen der Sozialen Arbeit eine grundlegende Ausstattung mit digitalen Medien (Computer, Internetzugänge) vielfach nicht vorhanden ist. Diese institutionelle Zugangskluft führt dazu, dass beispielsweise alltägliche Dinge wie das Erledigen von Hausaufgaben in stationären Einrichtungen der Erziehungshilfe nur unter erschwerten Bedingungen möglich sind. In der Arbeit mit unbegleiteten minderjährigen Geflüchteten bedeutet die mangelnde Verfügbarkeit von Internetverbindungen in den Institutionen, dass abhängig von ökonomischem Kapital der Adressat\*innen ein ungleicher Zugang zum Internet besteht und damit teils grundlegende Hindernisse für die Aufrechterhaltung des Kontakts mit der Familie im Herkunftsland oder in anderen Ländern bestehen, aber auch für die Orientierung in der Aufnahmegesellschaft (vgl. Kutscher/Kreß 2015).

## 5 Fazit

Im Kontext der gesellschaftlichen Metaprozesse von Digitalisierung, Mediatisierung, Monopolisierung und Kommerzialisierung sind Spaltungen und Ungleichheiten des Zugangs zum Internet und im Kontext der Nutzung digital vernetzter Medien klar erkennbar. Deutlich wird auch die Reproduktion bestehender sozial-struktureller Ungleichheiten im digitalen Raum.

Gerade die infrastrukturellen Dimensionen hinsichtlich des Transports, der Aggregation und Verarbeitung von Daten sowie deren Folgen machen deutlich, dass diese grundlegende technologisch-infrastrukturelle Transformation, wie sie an den Phänomenen der Priorisierung und Personalisierung beispielhaft deutlich werden, das „Fundamentalaxiom“ (vgl. van Dijk 2005) des Diskurses Digitaler Spaltung und Digitaler Ungleichheit betreffen: Dieses beruht auf der Annahme, dass ein fehlender Zugang und somit die *Nicht-Nutzung* des Internet mit einer Einschränkung von Möglichkeiten und Chancen verbunden sei. Angesichts der Diskussion um Personalisierung und Priorisierung wird allerdings deutlich, dass gerade auch die *Nutzung* des Internet zur einer (algorithmisch basierten) Einschränkung von Möglichkeiten und Lebenschancen führen kann.

Das Phänomen der „digitalen Ungleichheit“ wirft somit neben der allgemeinen gesellschaftlichen Frage der Reflexion und der Überwindung sozialer Ungleichheiten im digitalen Kontext auch die Frage auf, inwiefern digitale Angebote in der Sozialen Arbeit Ungleichheitsreproduktion befördern oder verhindern – und welche Rolle dabei Professionelle, Institutionen und Trägerorganisationen spielen. Dabei zeigen sich Gestaltungs- und Reflexionsbedarfe für Soziale Arbeit auf diesen verschiedenen Ebenen. Es geht somit in der Qualifikation von Fachkräften nicht nur um eine Vermittlung von Grundkenntnissen zu digitalen Medien und deren Reflexion im fachlichen Zusammenhang, sondern insbesondere auch um die Verknüpfung mit der – in der Sozialen Arbeit nicht neuen – Frage, wie gesellschaftliche Teilhabe auch im Kontext digitalisierter Erbringungsformen ermöglicht werden kann. Damit geraten Dimensionen potenziellen Ausschlusses in den Blick, die auf der Ebene kommunikativer Arrangements, inhaltlicher, personeller und medialer Angebotsstrukturen und damit verbundenen Passungsverhältnissen (vgl. Klein 2008) sowie entsprechenden Nutzungsvoraussetzungen angesiedelt sind. In diesem Zusammenhang ist die Sicherung des Zugangs zu Angeboten der Sozialen Arbeit in der ungleichheitssensiblen Reflexion und Gestaltung dieser Angebote durch Fachkräfte Teil ihres Verantwortungsbereichs. Die angesprochenen infrastrukturellen Exklusionsstrukturen verweisen jedoch darauf, dass diese Fragen nicht auf einer individuellen Ebene der Professionellen gelöst werden können. Die Wohlfahrtsträger als organisationale Ebene der Erbringung sozialer Dienstleistungen und als Teil der korporatistischen Strukturen des Wohlfahrtsstaats (und damit als Partner der öffentlichen Garantenstrukturen auf staatli-

cher Seite) stehen in der Verantwortung, die benannten Infrastrukturfragen zu reflektieren und zu bearbeiten. Damit ist die Klärung und öffentliche Thematisierung der Bedingungen gleicher bzw. sozial gerechter Teilhabemöglichkeiten gerade auch in einer zunehmend sich digitalisierenden Gesellschaft und damit auch digital erbrachter Sozialer Arbeit eine Aufgabe der Trägerorganisationen – auch und gerade gegenüber der Politik. Vor diesem Hintergrund wird deutlich, dass soziale Ungleichheitsfragen im Zusammenhang einer digital verorteten Sozialen Arbeit zugleich „alte“ und „neue“ Anforderungen an Fachlichkeit und organisationale Strukturen bedeuten.

## Literatur

- [Barlow, John Perry. 1996. A Declaration of the Independence of Cyberspace.](#)
- Bauman, Zygmunt und David Lyon. 2013. Daten, Drohnen, Disziplin. Berlin: Suhrkamp.
- [BMFSFJ. 2017. 15. Kinder- und Jugendbericht Bericht über die Lebenssituation junger Menschen und die Leistungen der Kinder- und Jugendhilfe in Deutschland.](#)
- Bonfadelli, Heinz. 1994. Die Wissenskluft-Perspektive. Konstanz: UVK Medien, Ötschlager.
- Bourdieu, Pierre. 1983. Ökonomisches Kapital, kulturelles Kapital, soziales Kapital. In R. Kreckel (Hrsg.), Soziale Ungleichheiten. Göttingen: Schwartz. S. 183-198.
- [Bundesjugendkuratorium. 2016. Digitale Medien – Ambivalente Entwicklungen und neue Herausforderungen in der Kinder- und Jugendhilfe. Stellungnahme des Bundesjugendkuratoriums.](#)
- Christl, Wolfie und Sarah Spiekermann. 2016. Networks of control. A report on corporate surveillance, digital tracking, big data & privacy. Wien: facultas.
- [Christl, Wolfie. 2017. Corporate Surveillance in Everyday Life. How Companies Collect, Combine, Analyze, Trade, and Use Personal Data on Billions. A Report by Cracked Labs, Vienna, June 2017.](#)
- Dijk, Jan van. 2005. The deepening divide – inequality in the information society. Thousand Oaks: Sage.
- [DiMaggio, Paul und Eszter Hargittai. 2001. „From the ‚digital divide‘ to ‚digital inequality‘: Studying Internet use as penetration increases.“ Princeton University Center for Arts and Cultural Policy Studies. Working Paper Series number 15.](#)
- [DIVSI. 2014. U25-Studie des Deutschen Instituts für Vertrauen und Sicherheit im Internet \(DIVSI\).](#)
- Danna, Anthony und Oscar Gandy. 2002. All That Glitters is Not Gold: Digging Beneath the Surface of Data Mining. Journal of Business Ethics, 40, 373-386.
- DiMaggio, Paul, Eszter Hargittai, Coral Celeste und Steven Shafer. 2004. From unequal access to differentiated use. In K. Neckerman, Hrsg., Social inequality. New York: Russell Sage Foundation. S. 355-400.
- Eubanks, Virginia. 2018. Automating Inequality. St. Martins' Press MacMillan.
- [Forschungsverbund DJI/TU Dortmund. 2011. Jugendliche Aktivitäten im Wandel. Gesellschaftliche Beteiligung und Engagement in Zeiten des Web 2.0. Endbericht Forschungsverbund Deutsches Jugendinstitut/Technische Universität Dortmund.](#)
- Gandy, Oscar. 2011. Consumer Protection in Cyberspace. tripleC. Journal for a Global Sustainable Information Society, 9 (2), 175-189.
- [Hargittai, Eszter. 2002. Second-level digital divide. Differences in people's online skills. First Monday 7 \(4\).](#)
- Hirschman, Albert Otto. 2004 [1974]. Abwanderung und Widerspruch: Reaktion auf Leistungsabfall bei Unternehmungen, Organisation und Staaten. Tübingen: Mohr Siebeck.
- Initiative D21. 2014. D21-Digital-Index 2015. Die Entwicklung der digitalen Gesellschaft in Deutschland. Berlin: Initiative D21.

- Initiative D21. 2018. D21-Digital-Index 2017/18. Jährliches Lagebild zur digitalen Gesellschaft. Berlin: Initiative D21.
- [Iske, Stefan und Dan Verständig. 2014. Medienpädagogik und die Digitale Gesellschaft im Spannungsfeld von Regulierung und Teilhabe. In Medienimpulse. Beiträge zur Medienpädagogik, Ausgabe 4.](#)
- Iske, Stefan. 2016. Medienbildung im Kontext digitaler Personenprofile. In Dan Verständig/Jens Holze/Ralf Bierman (Hrsg.): Von der Bildung zur Medienbildung. Wiesbaden: Springer VS. S. 257-280.
- Iske, Stefan, Alexandra Klein und Dan Verständig. 2016. Informelles Lernen und Digitale Spaltungen. In M. Rohs, (Hrsg.): Handbuch informelles Lernen. Wiesbaden: Springer VS. S. 567-584.
- [Iske, Stefan und Katrin Wilde. 2018. Online-Werbung aus der Perspektive Jugendlicher. Subjektive Relevanzen, Bewertungen und Überzeugungen. Otto-von-Guericke-Universität Magdeburg: Magdeburg. \(Medienbildung – Studien zur audiovisuellen Kultur und Kommunikation, Band 8.](#)
- Iske, Stefan und Katrin Wilde. 2019. Online-Werbung als Herausforderungen für Medienbildung und Jugendmedienschutz. Kinder- und Jugendschutz in Wissenschaft und Praxis (KJug), 1 (64), 2-6.
- Jenkins, Henry. 2009. Confronting the challenges of participatory culture. Media education for the 21st century. Cambridge, Mass: MIT Press.
- Klein, Alexandra. 2004. Von Digital Divide zu „Voice Divide“: Beratungsqualität im Internet. In H.-U. Otto & N. Kutscher (Hrsg.), Informelle Bildung online. Perspektiven für Bildung, Jugendarbeit und Medienpädagogik. Weinheim und München: Juventa.
- [Klein, Alexandra. 2008. Soziales Kapital Online. Soziale Unterstützung im Internet. Eine Rekonstruktion virtualisierter Formen sozialer Ungleichheit. Dissertation an der Universität Bielefeld.](#)
- Kompetenzzentrum Informelle Bildung. 2007. Grenzenlose Cyberwelt? Zum Verhältnis von digitaler Ungleichheit und neuen Bildungszugängen für Jugendliche. Wiesbaden: Springer VS.
- Kreckel, Reinhard. 2004. Politische Soziologie der sozialen Ungleichheit. Frankfurt a.M.: Campus.
- Kubicek, Herbert und Stefan Welling. 2000. Vor einer digitalen Spaltung in Deutschland? Annäherung an ein verdecktes Problem von wirtschafts- und gesellschaftspolitischer Brisanz. Medien- & Kommunikationswissenschaft, 48, H. 4, S. 497-517.
- Kutscher, Nadia. 2015. Mediatisierung der Kinder- und Jugendhilfe – Herausforderungen der digitalen Gesellschaft für professionelle Handlungskontexte. In Arbeitsgemeinschaft für Kinder und Jugendhilfe – AGJ (Hrsg.): Gesellschaftlicher Wandel – Neue Herausforderungen für die Kinder- und Jugendhilfe?! Berlin, S. 39-58.
- Kutscher, Nadia. 2018. Soziale Arbeit und Digitalisierung. In: Otto, H.-U./Thiersch, H./Treptow, R./Ziegler, H. (Hrsg.): Handbuch Soziale Arbeit. (6., überarbeitete Auflage). München: Reinhardt Verlag, S. 1430-1440.
- Kutscher, Nadia. 2019. Digitalisierung der Sozialen Arbeit. In: Rietmann, S./Sawatzki, M./Berg, M. (Hrsg.): Beratung und Digitalisierung. Zwischen Bewahrung und Befähigung? Wiesbaden: Springer VS.
- [Kutscher, Nadia und Dominik Farrenberg. 2017. Teilhabe und soziale Kompetenz durch die Nutzung von digitalen Medien: Herausforderungen für die Kinder- und Jugendpolitik. Expertise für den 10. Kinder- und Jugendbericht des Landes Nordrhein-Westfalen.](#)
- Kutscher, Nadia und Lisa-Marie Kreß. 2019. Berufsfeld Soziale Arbeit. In: Bosse, I./Schluchter, J.-R./Zorn, I. (Hrsg.): Handbuch Inklusion und Medienbildung. Weinheim/Basel: Beltz Juventa, S. 157-161.
- [Kutscher, Nadia und Lisa-Marie Kreß. 2015. Internet ist gleich mit Essen. Empirische Studie zur Nutzung digitaler Medien durch unbegleitete minderjährige Flüchtlinge. Projektbericht in Zusammenarbeit mit dem Deutschen Kinderhilfswerk. DOI: 10.13140/RG.2.1.1028.8729](#)
- Kutscher, Nadia und Hans-Uwe Otto. 2014. Digitale Ungleichheit – Implikationen für die Betrachtung medialer Jugendkulturen. Überarbeitete Fassung. In: Hugger, K.-U. (Hrsg.): Digitale Jugendkulturen. Wiesbaden: Springer VS. 2., überarbeitete Auflage, S. 283-298.
- Kutscher, Nadia und Katrin Zimmermann. 2011. Ergebnisbericht zur UserInnenbefragung der kids-hotline. Nutzungsweisen, Präferenzen und Beteiligungswünsche älterer und jüngerer NutzerInnen im Vergleich. Unveröffentlichtes Manuskript.
- Lessig, Lawrence. 1999. Code and Other Laws of Cyberspace. New York: Basic Books.



- Palfrey, John und Urs Gasser. 2008. *Born Digital*. New York: Basic Books.
- Pariser, Eli. 2011. *The Filter Bubble: What The Internet Is Hiding From You*. London: Penguin Press.
- [Paus-Hasebrink, Ingrid. 2009. Zur Relevanz von sozialer Ungleichheit im Kontext der Mediensozialisationsforschung. In: MedienPädagogik: Onlinezeitschrift, 2009/17.](#)
- Paus-Hasebrink, Ingrid, Jasmin Kulterer und Philipp Sinner. 2019. *Social Inequality, Childhood and the Media*. London: Palgrave Macmillan.
- Scherr, Albert. 2002. Der Bildungsauftrag der Jugendarbeit. In: R. Münchmeier/H.-U. Otto/U. Rabe-Kleberg (Hrsg.): *Bildung und Lebenskompetenz*. Opladen: Leske und Budrich 2002, S. 93-106.
- Schmidt, Jan-Hinrik/Paus-Hasebrink, Ingrid/Hasebrink, Uwe. Hrsg. 2011. *Heranwachsen mit dem Social Web*. Berlin: vistas.
- Schneider, Diana und Udo Seelmeyer. 2018. Der Einfluss der Algorithmen. Neue Qualitäten durch Big Data Analytics und Künstliche Intelligenz. In: *Sozial Extra* 3/2018, S. 21-24.
- Thiersch, Hand, Klaus Grunwald und Stefan Köngeter. 2012. Lebensweltorientierte Soziale Arbeit. In: Thole, W. (Hrsg.): *Grundriss Soziale Arbeit*. Wiesbaden: Springer VS, S. 175-196.
- Tichenor, Philippe. J., George A. Donohue und Clarice N. Olien. 1970. Mass media flow and differential growth in knowledge. *Public opinion quarterly: journal of the American Association for Public Opinion Research*. Oxford: Oxford Univ. Press, 34(2), 159-170.
- Turow, John. 2011. *The Daily You. How the New Advertising Industry Is Defining Your Identity and Your Worth*. New Haven/London: Yale University Press.
- Verständig, Dan, Alexandra Klein und Stefan Iske. 2016. Zero-Level Digital Divide: Neues Netz und neue Ungleichheiten. *Si:So. Analysen – Berichte – Kontroversen*, 21, 1. Universität Siegen. S. 50-55.
- [Warschauer, Marc. 2002. Reconceptualizing the Digital Divide. First Monday, \(7\), 7.](#)
- Wijetunga, Dinuka. 2014. The Digital Divide Objectified in the Design: Use of the Mobile Telephone by Underprivileged Youth in Sri Lanka. In: *Journal of Computer-Mediated Communication* 19, H. 3, S. 712-726.
- Zorn, Isabel. 2017. Wie viel „App-Lenkung“ verträgt die digitalisierte Gesellschaft? Herausforderungen digitaler Datenerhebungen für die Medienbildung. In S. Eder, C. Mikat & A. Tillmann (Hrsg.), *Software takes command. Herausforderungen der „Datafizierung“ für die Medienpädagogik in Theorie und Praxis*. München: kopaed, S. 19-33.

# Digitale Technologie zwischen Überwachung, sozialer Kontrolle und Fürsorge

Nikolaus Lehner

## 1 Bestandsaufnahme „Überwachung“

Seit jeher ist die Medienentwicklung aufs Engste mit Kontrollprojekten verknüpft: Bereits im alten Mesopotamien stand die Entwicklung von Schrift und Buchführung wesentlich mit der Beaufsichtigung des Verkehrs von Menschen und Dingen in Verbindung (Goody 1990, S. 123). Dieser Zusammenhang ist wenig verwunderlich, ist doch die Überwachung auf eine denkbar fundamentale Weise mit sozialen Arrangements verbunden: Schon in Stammesgesellschaften dienten wachsame Augen und Ohren nicht nur der Disziplinierung, sondern auch der sozialintegrativen Fürsorge. Streng genommen gab es daher niemals Gesellschaften ohne Überwachung, war diese doch stets ein Hauptermöglichungsgrund sozialer Organisation (Fuchs 2011, S. 135). Überwachung und soziale Kontrolle sind so eng miteinander verzahnt, dass die beiden Begriffe in vielen Fällen beinahe synonym verwendet werden könnten: Das gilt für die Videoüberwachung im öffentlichen Raum, für die Krankenüberwachung in Spitälern wie für den Blick des Lehrers auf seine Prüflinge. Dessen ungeachtet hat der digitale Wandel in den letzten Jahrzehnten zu Formen der Überwachung und präemptiven Kontrolle geführt, die sich frappant von früheren Observationspraktiken unterscheiden. Diese Neuerungen betreffen auch die soziale Arbeit und das Verhältnis zu ihren Klient\*innen. Bislang wurde die Digitalisierung im Sozialbereich weitgehend mit offenen Armen empfangen: In Aussicht stehen immerhin bessere Zugangschancen, Effizienzsteigerungen (durch E-Government und Verwaltungsprogramme) und gesteigerte Partizipations- und Kommunikationsmöglichkeiten (etwa durch die Nutzung von Social-Media-Plattformen). Kritische Überlegungen bezogen sich vor allem auf den Digital Divide (vgl. Verständig/Klein/Iske 2016). Die Idee einer digitalen Kluft, die es zu schließen gilt, bleibt ganz der Vorstellung der „guten“ Inklusion und der „schlechten“ Exklusion verhaftet. So einfach ist die Gleichung aber nicht; das zeigt sich gerade auch daran, dass jeder Digitalisierungsschritt neue Möglichkeiten der Überwachung in sich trägt.

Generell kann Überwachung von individuellen, kollektiven, staatlichen oder wirtschaftlichen Akteuren ausgehen. Sowohl staatliche als auch kommunale Formen der Überwachung sind nichts Neues und beschränken sich keineswegs

auf ausgefeilte Abhörtechniken: Auch dörflicher Tratsch und Klatsch dienen schließlich der wechselseitigen Überwachung und stellen ein Mittel sozialer Anpassung dar, gleichauf, ob dabei auf modische Fehlritte, außereheliche Affären oder ungemähte Rasenflächen geschickt wird. Dass die von Wirtschaftsorganisationen ausgehende Überwachung sich von der Produktions- auf die Konsumtionsseite ausgedehnt hat, ist dagegen – zumindest unter kapitalistischen Verhältnissen – eine vergleichsweise neuartige Erscheinung: Die tayloristische Idee, jedes Detail der Produktion zu überwachen, wurde erst in den letzten Jahrzehnten und insbesondere im Zuge der Digitalisierung um die lückenlose Überwachung der Einkaufs- und Konsumgewohnheiten ergänzt.

Wenn wir über Überwachung nachdenken, müssen wir uns auch über die Infrastruktur Gedanken machen, die erst die Möglichkeitsbedingung von Kontrolle herstellt: Das gilt für Jeremy Bentham's Panoptikum wie für durch Glas getrennte Büroräume oder Großraumbüros (vgl. Bentham 2002 [1791], S. 405f.; Lehner 2015, S. 2). Zudem müssen wir zwischen Überwachung *erster* und *zweiter Ordnung* unterscheiden. So bedienen sich Online-Dienste wie Airbnb Kontrollmechanismen, wie sie mit dem Aufkommen digitaler Plattformen typisch geworden sind: Der Vermittler privater B&B-Angebote überwacht nicht nur jegliche Kommunikation auf der Plattform, es findet auch eine wechselseitige Kontrolle von Gästen und Gastgebern statt. Das heißt, digitale Plattformen bedienen sich nicht nur einer asymmetrischen und einseitigen Bottom-up-Überwachung, vielmehr binden sie ihre Nutzer\*innen in Überwachungslogiken ein, die auf klassischen kybernetischen Feedback-Prinzipien basieren (vgl. McCulloch 2000 [1965], S. 75). Dabei handelt es sich um einen Überwachungsmodus, den Thomas Mathiesen (1997) mit dem Begriff des Synoptikons vorweggenommen hat. Aus der Perspektive der Nutzer\*innen erscheint diese Form der Überwachung reziprok. Die Nutzer\*innen bilden einen geschlossenen Kontrollkreis, der voll und ganz heterarchischen Organisationsvorstellungen zu entsprechen scheint, aber es ist der Online-Dienst, der den Kontrollkreis „Gäste – Gastgeber“ kontrolliert und zum Beispiel entsprechende Standards, Klassifikationsschemata, Zielwerte und Rollen festlegt.

Zum einen werden digitale Überwachungstechnologien inzwischen alltäglich auf individueller Ebene genutzt, um Selbstdarstellung, Identitätsbildung oder optimierendes Selbstmonitoring zu betreiben oder voyeuristische Bedürfnisse zu befriedigen. Zum anderen überschneiden sich heute in einem bemerkenswerten Ausmaß *kommerzielle* (vgl. Pariser 2012; Heller 2012; Harcourt 2015), *selbsttechnologische* (Bucher 2012; Zillien/Fröhlich/Dötsch 2015) und *sicherheitsstaatliche* (Amoore 2009; Kreissl 2018; Harcourt 2018) Überwachungsprojekte. Der fließende Wechsel zwischen staatlicher und kommerzieller Überwachung zeigt sich immer wieder auch in personeller Hinsicht: So ist der Facebook-Mitbegründer Jim Breyer mit dem CIA-finanzierten Risikokapital-Unternehmen In-Q-Tel verbunden, während der Paypal-Gründer Peter Thiel

nicht nur Facebook finanzierte, sondern auch als Hauptinvestor bei Palantir fungiert, einem Unternehmen, das Informationen sowohl für die CIA und das US Militär als auch für privatwirtschaftliche Akteure bereitstellt (Skeggs/Yuill 2015a). Georg Francks bereits im Jahr 2005 getroffener Aussage ist zuzustimmen: „Werbung und Überwachung ergänzen einander. Die Werbung liefert die Daten, die das automatische Überwachen zu einem fähigen Instrument für die Kategorisierung und Taxierung der Person machen.“ (Franck 2005, S. 223). Praktisch alle staatlichen Überwachungstechnologien werden außerdem von privatwirtschaftlichen Unternehmen hergestellt.

## 2 Ubiquitäre Überwachung

Mit den digitalen Medien sind wir in eine Welt der generalisierten Überwachung eingetreten (vgl. Lindemann 2014). Das gilt nicht nur für professionelle Datenkraken. Arbeitgeber suchen Informationen über Bewerber im Internet oder zeichnen die Aktivitäten ihrer Angestellten auf, während die Verlassenen verflissene Liebschaften über Social-Media-Plattformen ausspionieren (Lukacs/Quan-Haase 2015). Noch vor wenigen Jahrzehnten war es eine undenkbar und geradezu obszöne Vorstellung, innerhalb weniger Sekunden eine Personenrecherche durchzuführen. Heute ist diese Form der Bespitzelung alltäglich geworden. Die digitale Überwachung durchdringt nicht nur öffentliche Räume oder digitale Plattformen. Auch die Alltagsgegenstände sind längst zu Komplizen fremder Zwecke geworden. Während der E-Reader unsere Lesegewohnheiten vermisst, zielt das mithilfe von Smartphones, Fitnessarmbändern und anderen Wearables ermöglichte Self-Tracking durch die Auswertung biometrischer Daten auf den Körper selbst: Diese Technologien enteignen uns unseres Atems, unseres Herzschlags, der Rhythmen unseres Lebens. Die Aktivitätsdaten werden kommodifiziert und im Zweifelsfall sogar gegen uns ausgespielt, das legen etwa erste Versuche bei der durch Self-Tracking unterstützten Bestimmung der Beiträge für Krankenversicherungen nahe (vgl. Schaupp 2016). Der Einsatz des Self-Trackings ist vielseitig und keineswegs auf digitale Fußfesseln beschränkt: Gamification-Wearables sollen Kinder dazu bringen, sich mehr zu bewegen, Firmen überwachen ihre Mitarbeiter mit RFID-Badges und Suchtmittelabhängige werden im Zuge der Entwöhnung zunehmend dazu verpflichtet, Überwachungsarmbänder zu tragen (Lupton 2016; Moore/Robinson 2015).

Auch in diesen Fällen stellt sich die Frage, welche Beziehungsstrukturen und Selbstkonzepte durch die Verdattung hervorgerufen oder erschwert werden. Die digitale Überwachung von Suchtmittelabhängigen oder die Überwachung von Delinquenten erfolgt mitunter auf Zwangsbasis, in vielen Fällen werden die Daten jedoch auch freiwillig bereitgestellt: Das PRISM-Programm der NSA – mit seiner globalen Reichweite und beispiellosen Datenverarbeitungskapazität

zweifelloso das umfassendste Überwachungsprogramm der Menschheitsgeschichte – beläuft sich Bernard E. Harcourt zufolge auf Kosten von gerade einmal 20 Millionen US-Dollar pro Jahr. Wie Harcourt feststellt, ist das nur möglich, weil die Web-Nutzer\*innen ihre Daten freiwillig zur Verfügung stellen (Harcourt 2015, S. 18). Die Infrastruktur ist vorhanden: Man muss sie nur verwenden – und natürlich wird sie verwendet, von privater wie von staatlicher Seite. Das „Privacy Paradox“ besagt, dass die Internetnutzer sich durchaus über diese Appropriation ihrer privaten Daten besorgt zeigen, sich diese Besorgnis jedoch nicht auf das tatsächliches Nutzungsverhalten auswirkt (Taddicken 2013). Studien weisen darauf hin, dass die meisten „Millennials“ um die Überwachungsproblematik wissen; erstaunlicherweise wird der Verlust der Privatsphäre dennoch weitgehend akzeptiert und die post-private Überwachungsgesellschaft als unausweichlicher Nebeneffekt der technologischen Entwicklung gedeutet (Fulton/Kibby 2017). Es ist weder Dummheit noch Fatalismus, der die Nutzer\*innen mit ihren Daten hausieren lässt: Inzwischen hat es einen Preis, sich der Herausgabe der Daten zu entziehen. Die mediale Verdoppelung unserer Existenzen ist in vielen Fällen zur Voraussetzung gesellschaftlicher Teilhabe geworden. In den letzten Jahrzehnten hat sich das Ausstellen und Kuratieren der eigenen Verwertbarkeit zu einem gesellschaftlichen Imperativ entwickelt (vgl. Skeggs/Yuill 2015b, S. 4f.). Die Aufmerksamkeitsökonomie hat Sichtbarkeit zu einer Währung und zur Voraussetzung wirtschaftlichen Erfolges gemacht (vgl. Franck 1998). Deshalb ist es wenig verwunderlich, dass die Privatsphäre der sozialen Teilhabe und der Selbstvermarktung geopfert wird: Das Sharing von Daten ist Existenzbeweis und Kommunion im buchstäblichen Sinn (da das Teilen zur gemeinschaftsbildenden Praxis wird) (vgl. Boyd 2014; von Weiler 2015). Wie müßig, auf die Privatsphäre zu pochen, wenn Freundschaften, Karrieremöglichkeiten und Ansehen längst an den seidenen Fäden der sozialen Netzwerke hängen und von der Logik des Sharings bestimmt werden. Inzwischen werden unsere Wege und Aktivitäten zudem durch Telefon- und Computerdaten, Bank- und Kreditverbindungen, Angestellten- und Krankenakten, Daten von Vorteils- und Zugangskarten ununterbrochen protokolliert. Gary T. Marx bringt diesen sanften Zwang auf den Punkt, wenn er feststellt, dass es sich mit der Annahme, man nutze diese Technologien am Ende doch freiwillig, in etwa so verhalte, als würde jemand behaupten wollen, man habe der Luftverschmutzung zugestimmt, weil man atme (Marx 2007b, S. 101). Zwangslagen, wie sie bislang vor allem von den Subalternen erfahren wurden, weiten sich tendenziell auch auf die Mitte der Gesellschaft aus. Weitgehend frei von Sichtbarkeit bleiben allenfalls einige Angehörige der Wirtschaftselite (Marx 2007b, S. 94f.), jene, die es sich leisten können, sich zu entziehen (Bauman 2000, S. 143). Wenigstens in dieser Hinsicht teilen wir alle das Schicksal des Clochards, der, obdachlos geworden, dazu gezwungen ist, in der Öffentlichkeit zu leben: Wie er leben wir unter fremden Blicken und damit in einer objektiven Unfreiheit.

Die Vernetzung ist inzwischen so allumfassend geworden, dass es kaum noch Möglichkeiten gibt, großen privatwirtschaftlichen Playern wie Google oder Facebook aus dem Weg zu gehen: Facebook ist dafür nur das offensichtlichste Beispiel. Das Unternehmen ist nicht nur bekannt dafür, Schattenprofile von Menschen anzulegen, die nicht seine Plattformen benutzen, sondern auch dafür, den Webnutzer zu tracken, sobald er auch nur den Browser geöffnet hat – selbst dann, wenn er nicht eingeloggt ist oder bei dem Unternehmen keinen Account besitzt: Wie Skeggs und Yuill schreiben, müssten wir schon ganz damit aufhören, das Internet zu benutzen, um dem Facebook-Tracking zu entgehen (Skeggs/Yuill 2015a, S. 13). Facebooks Werbesystem berücksichtigt nicht nur jene Daten, die bei der Nutzung der Facebook-Seite entstehen, vielmehr werden alle mit Facebook verknüpften Seiten berücksichtigt, mit denen der Nutzer interagiert. Dadurch erreicht die Überwachung durch Facebook geradezu unvorstellbare Ausmaße: Im Jahr 2015 waren mindestens 13 Millionen Webseiten, darunter Seiten von Regierungen und öffentlichen Einrichtungen, über Plugins mit Facebook verknüpft (Skeggs/Yuill 2015b). Wenn die algorithmische Verdattung und Prognostik jede Faser des Lebens kolonisiert hat, gibt es keine Möglichkeit mehr, sich auszuklinken oder die kontinuierlich produzierten Identitätszuschreibungen zu umgehen. Die algorithmisch produzierten Attribuierungen verwachsen so nahtlos mit uns wie die roten Schuhe an den Füßen des Mädchens in Andersens Märchen; und wie diese Schuhe bestimmen sie unsere Schritte in einem Tanz, der nicht der unsere ist.

### 3 Von offenen zu möglichen Zukünften

Es ist aufschlussreich, dass sowohl kommerziellen, selbsttechnologischen als auch staatlichen Überwachungsprojekten der Rekurs auf die Semantik des *Zielens* bzw. *Targetings* gemein ist: So geht es etwa um persönlich festgelegte Zielsetzungen, Zielwerte oder Zielpersonen. Die Semantik des *Zielens* gehorcht einer Rationalitätsform, die sich im weitesten Sinne als schleichende Militarisierung sowohl des Denkens (Weber 2006) als auch des Alltags und des öffentlichen Raums (Lehner 2017) bezeichnen ließe. Wer zum Ziel gemacht wird, gehört einer Zielgruppe an, ist Feind oder Verdächtiger, aber er ist weder gleichwertiger Partner noch Verhandlungsperson. Wer zum Ziel gemacht wird, wird in ein Kalkül miteinbezogen, dessen Grenzen schon vorab bestimmt wurden. Es fragt sich also gerade auch im Hinblick auf sozialarbeiterische Kontexte, welche Formen der Beziehung und Begegnung durch moderne Kontrolltechnologien hervorgebracht und ausgeschlossen werden. Ferner stellt sich die Frage, wer welche durch diese Technologien gewonnenen Daten zu Gesicht bekommt und wer nicht. Beispielsweise wird die Planung polizeilicher Patrouillenrouten in vielen Ländern inzwischen durch den Einsatz von Predictive Policing-

Programmen unterstützt: Dabei handelt es sich um statistische Datenauswertungstools, mit deren Hilfe antizipiert werden soll, in welchen Gegenden in nächster Zeit Straftaten zu erwarten sind. Welche Formen von sozialen Verhältnissen werden durch diese Beobachtungstechniken prämiert? Zu vermuten ist, dass der Einsatz von Predictive Policing zu mehr Polizeipräsenz an „sozialen Brennpunkten“ führt, nicht unbedingt aber zu vermehrter sozialarbeiterischer Präsenz (Lehner 2017, S. 270). Auch werden derartige Technologien kaum dazu beitragen, nachbarschaftliche, informelle soziale Kontrolle zu stärken, auch wenn von dieser seit langem bekannt ist, dass sie ein wirksames Mittel gegen Kriminalität darstellt (Burchfield 2009, S. 52). Stattdessen werden aus potenziellen Gesprächspartnern suspekt Risikoträger und aus nachbarschaftlichen Gemeinschaften stigmatisierte Schwerpunktzonen. Technik ermöglicht nicht nur etwas zu sehen, das man vorher nicht gesehen hat, sondern sie legt auch bestimmte Weisen des Sehens nahe, während sie andere Wahrnehmungsweisen behindert oder sogar verunmöglicht. Ein grundlegendes Problem der sowohl in der Online- als auch in der Offline-Welt eingesetzten Prognosetechnologien ist daher auch ihre Anfälligkeit für selbsterfüllende Prophezeiungen im Sinne Robert K. Mertons (1968, S. 477): Die Definition der Situation führt Mertons klassischem Theorem zufolge zu der Situation, die der jeweils vorab festgelegten Definition entspricht, obwohl die ursprüngliche Definition auch anders hätte lauten können. Wir haben es daher zunehmend mit technologisch verursachten Labeling- und Attributionsproblemen zu tun, wie sie in der Soziologie immer wieder beschrieben und empirisch nachgewiesen wurden (Snyder/Swann 1978), nicht zuletzt auch im Hinblick auf die Stigmatisierung sozial benachteiligter Gruppen (vgl. Wacquant 2018, S. 202). An solche Studienergebnisse anschließend wäre auch im Fall von Predictive Policing zu vermuten, dass es in den betreffenden Vierteln zu mehr Feindseligkeit und Misstrauen zwischen der Bevölkerung und den Behörden kommen könnte (vgl. Mantello 2016, S. 6). Die Technologie setzt die Abwärtsspirale, mit der „schlechtere“ Wohngegenden zu kämpfen haben, fort und verschärft sie. Im Grunde genommen ist es eine Binsenweisheit, dass eine Situation durch unsere Vorannahmen beeinflusst wird, zwangsläufig werden daher auch algorithmische Prognosetechnologien die Art und Weise beeinflussen, wie wir uns auf die Welt und unsere Mitmenschen einlassen.

Davon abgesehen macht Predictive Policing deutlich, dass Überwachungsvorgänge sich in einer digitalen Gesellschaft nicht mehr nur auf gegenwärtige Geschehnisse beziehen: Vorhersage und Überwachung sind nunmehr untrennbar miteinander verbunden. Das gilt auch für Self-Tracking, Empfehlungssysteme im kommerziellen oder öffentlichen Bereich, Smart Homes oder Social Media: all diese Technologien eint, dass sie auf präemptive Überwachung hinauslaufen. Derartige technologische Kontrollsysteme stellen menschliche Handlungen und Bewegungen als einen begrenzten Möglichkeitsraum in Rechnung.

Besonders ersichtlich wird dies im Fall digitaler Medienplattformen: Menschliche Handlungsmacht wird in solchen Kontexten zu einem Element in einem umfassenden, soziotechnischen Feedback-System reduziert. Die digitalisierte Überwachung führt zu einer Verallgemeinerung einer Problematik, die sich schon im Fall vollautomatisierter Videoüberwachung stellt: Die Nutzungsweise dieser Systeme ist unter anderem deshalb so umstritten, weil die zulässigen bzw. unverdächtigen Bewegungsweisen im öffentlichen Raum reduziert werden (vgl. Macnish 2012, S. 158; Coleman 2003, S. 32-34).

In öffentlichen wie in digitalen Räumen werden möglichst harmonische Ordnungen angestrebt, in denen fließende und reibungsarme, jedoch in ihrem Rahmen begrenzte Interaktionen stattfinden sollen. Der Mensch als kritischer, kreativer oder auch störender Akteur verschwindet, wenn das Design öffentlicher Räume oder digitaler Plattformen die Handlungsmöglichkeiten auf eine endliche Menge vorgesehener Handlungen reduziert und jegliches Ausscheren von vorgegebenen Bahnen als Störung oder Risiko gehandhabt wird.

#### **4 Was ein Mensch wert ist**

In Europa hört man viel über das in China geplante Sozialkreditsystem, das die Chinesen ab 2020 nicht zuletzt auf Basis von Social-Media-Daten in vorbildhafte und weniger vorbildhafte Bürger aufteilen wird. Nur jene, die dem Staat und ihren Mitbürgern genehm sind, werden noch Auslandsflüge absolvieren, Autobahnen befahren oder Kredite aufnehmen dürfen. Die Dystopie findet immer woanders statt: Zu einer anderen Zeit oder an einem anderen Ort. Während wir diese Entwicklung mit Verwunderung verfolgen und sie exotisieren, übersehen wir, dass es im Westen ganz ähnliche Bemühungen gibt, Social Scoring-Systeme einzuführen, wenn diese vorerst auch vor allem im privatwirtschaftlichen Bereich ihre Wurzeln schlagen. Der Nährboden ist längst bereit: Facebook wurde bereits im Jahr 2015 ein Patent bewilligt, das es Banken und anderen Kreditinstituten in Zukunft auf unkomplizierte Weise ermöglichen soll, die sozialen Netzwerke von Nutzern als Entscheidungsbasis für Kreditbewilligungen zu verwenden (vgl. Dörner/Seibel 2015). Dass Social Scoring zunehmend auch im deutschsprachigen Raum als „innovatives“ Kreditfinanzierungsverfahren wahrgenommen wird, wird unter anderem daran ersichtlich, dass PricewaterhouseCoopers im Jahr 2018 eine erste „Probebohrung“ in Form einer repräsentativen Umfrage durchgeführt hat. Während die Studie zu dem Ergebnis kommt, dass Ältere und Akademiker sich gegen Social Scoring sträuben, stößt sie auf mehr Offenheit bei jungen und weniger gebildeten Menschen. Das Machwerk trägt den suggestiven Titel „Ist Deutschland bereit für Social Scoring?“ – für PricewaterhouseCoopers ist es offenbar also nur eine Frage der Zeit, bis sich Social Scoring auch in Deutschland durchsetzt. Die Schufa stellte diese Frage offenbar



einige Jahre zu früh: 2012 gab sie eine Studie beim Hasso-Plattner-Institut (HPI) der Universität Potsdam in Auftrag, um mögliche Vorteile des Social Scoring für die Datenqualität der eigenen Bestände zu erkunden, das Institut rückte von dem Forschungsvorhaben jedoch ab, nachdem vehemente Kritik vonseiten der Öffentlichkeit laut wurde (Rieger 2012). Währenddessen verlasen sich „Peer to peer“-Kreditunternehmen wie Lending Club oder Prosper bereits jetzt in vielen Ländern auf Social Scoring, um die Zahlungsfähigkeit ihrer Kunden einzuschätzen. Die Scores werden automatisch aus Daten errechnet, die von Social Media und anderen Webangeboten bezogen werden (O’Neil 2016, S. 144). Auch deutsche Unternehmen wie das Hamburger Kreditech bewerten seit geraumer Zeit die Kreditwürdigkeit auf Basis von Social-Media-Daten; Kreditech behauptet, dass die Social-Media-Daten nur eine untergeordnete Rolle beim Scoring spielen würden und die Datenauswertungen sich ausschließlich auf Profile außerhalb Deutschlands bezögen (vgl. Dörner/Seibel 2015). Social Scoring ist schon deshalb problematisch, weil die Social-Media-Services, auf denen das Scoring basiert, durch den Einsatz von Filter- und Empfehlungsalgorithmen selbst zu sozialen Verzerrungen beitragen: So beeinflussen die von Facebook genutzten Algorithmen nicht nur, wie sich das Netzwerk des Nutzers künftig entwickeln wird, sondern sie beeinflussen auch, mit wem, wann und wie interagiert wird (Skeggs/Yuill 2015a, S. 12). Schon aufgrund ihrer Funktionsweise sind Social-Media-Systeme deshalb daran beteiligt, soziale Ungleichheiten zu reproduzieren und zu verschärfen: Denn die Social-Media-Algorithmen schaffen erst die sozialen Netzwerke, die dann als Datensätze zum Zweck von Social Scoring oder Werbung verkauft werden.

Social Scoring weitet sich auch auf die Gesundheitsvorsorge und das Versicherungswesen aus. Versicherungen wie die Schweizer CSS bieten inzwischen Schrittmessschädigungen an, sofern der Kunde bereit ist, seine Bewegungsaktivitäten tracken zu lassen (vgl. CSS Online). Die ebenfalls in der Schweiz angesiedelte Krankenversicherung Sanitas ködert ihre Kunden mit Gutscheinen. John Hancock, eine der führenden Versicherungen in den USA, bietet Lebensversicherungen inzwischen nur noch in Kombination mit Fitnesstrackern und entsprechenden Apps an (Der Standard 2018). Bitkom – der Interessensverband der deutschen Informations- und Telekommunikationsbranche – lanciert Wearables als Gadgets mit „extremen Nutzen“ (Tobien 2016, o.S.). Konsequenterweise vertritt Bitkom seit Jahren die Position, dass strikter „Datenschutz“ ein Überbleibsel aus einer anderen Zeit sei, oder, wie es der ehemalige Bitkom-Präsident Thorsten Dirks ausdrückte: „Wir wollen kein Supergrundrecht auf Datenschutz“ (Tangens 2017, o.S.).

## 5 Social Scoring und die Zementierung sozialer Ungleichheit

Die Scores, die durch die algorithmische Auswertung sozialer Netzwerke und Verhaltensmuster entstehen, werden in Zukunft materielle Auswirkungen auf das Wohlergehen von Menschen haben. Damit sind wir in einer Welt angekommen, in der soziale Ungleichheit festgeschrieben, objektiviert und vereinzelt wird. Die Technologie diskriminiert vielleicht nicht mehr so sehr nach Klassen, Schichten, ethnischen Gruppen oder Rassen, stattdessen wird in zunehmendem Maße eine fraktale Ungerechtigkeit erzeugt, durch welche die Misere des Einzelnen zu einem persönlichen Makel wird. Die Kategorie Klasse, Schicht oder Ethnie existiert für den jeweiligen Algorithmus nicht, aber wenn das Scoring beispielsweise auf Social-Media-Kontakten basiert, ist es wahrscheinlich, dass gerade diese aus der Vernetzung resultierenden Ungleichheiten verstärkt werden, ohne je als solche bezeichnet oder adressiert zu werden. Die Benachteiligung sozialer Gruppen wird durch Social Scoring unsichtbar. Der Matthäus-Effekt – wer hat, dem wird gegeben – wird mithilfe des Social Scorings in die technologische Infrastruktur implementiert und damit verstetigt. Dabei handelt es sich um nichts anderes als um die schrittweise Naturalisierung der sozialen Verhältnisse.

Auch im Fall der sozialstaatlichen Überwachung geht es darum, Identitäten herauszukristallisieren, sie zu verdinglichen und in institutionalisierte Abläufe einzuschreiben. Dabei bestimmen die gesellschaftlichen Verhältnisse darüber, wie diese Kristallisationsmacht eingesetzt wird und welche Eingriffe als legitim oder illegitim erachtet werden. Auffällig ist etwa, dass sich die staatlichen Überwachungsbemühungen in der Vergangenheit vor allem auf Angehörige marginalisierter und ökonomisch schwacher Gruppen gerichtet haben. Überwachung findet traditionellerweise vor allem an den gesellschaftlichen Rändern, in den Exklusionszonen statt, dort also, wo Repression und die bürokratisch geregelte Verteilung von Ressourcen einander abwechseln: In diesen Randzonen wird die Herausgabe von Daten, die Bereitschaft zum Monitoring und damit die Aufgabe der persönlichen Souveränität gegen soziale Hilfe „getauscht“ (vgl. Gilliom 2001). Derartige Überwachungsformen basieren auf kaum versteckten Zwängen. Die Compliance-Probleme sind offensichtlich: Wer ökonomische Hilfe braucht, ist genötigt, der Observation und Verdattung seines Lebens zuzustimmen. Auch heute sind es daher die ökonomisch Schwachen und rechtlich Wehrlosen, die in besonderem Maße von der digitalen Überwachung betroffen sind. Die Armen sind sowohl der polizeilichen Überwachung als auch der Kontrolle durch Wohlfahrtsprogramme stärker ausgeliefert als die reicheren Bevölkerungsschichten (vgl. Monahan 2017; Maréchal 2015).

Im öffentlichen und politischen Diskurs wird diesen ex ante als suspekt markierten Individuen die Privatsphäre immer wieder mit unverschrämter

Dreistigkeit abgesprochen. Zugleich wird die wohlfahrtsstaatliche Überwachung und Kontrolle von Empfängern sozialer Transferleistungen durch digitale Technologien wesentlich vereinfacht: Begründet wird diese Form der Überwachung zumeist mit dem Kampf gegen Sozialbetrug und Steuerhinterziehung. Dass derartige Überwachungsprogramme sich zwar hervorragend dafür eignen, Steuergelder zu verschlingen, jedoch von wenig Nutzen bei der Aufdeckung von Betrugsfällen sind (Krystle 2011, S. 60), ist angesichts der weltanschaulichen Grundausrichtung dieser Projekte kaum der Rede wert. Mit dem Widererstarken des Neoliberalismus seit der Weltwirtschaftskrise ab 2008 (Mirowski 2013) gewinnen Pläne zur digitalen Überwachung und Sortierung der Armen in den letzten Jahren zunehmend an Rückhalt: So liebäugelt die Bundesagentur für Arbeit bereits seit einigen Jahren mit der Überwachung von Hartz-IV-Empfängern (Spiegel Online 2013), unter anderem mithilfe einer Software namens „Xpider“, die Steuerhinterziehung bei Onlineverkäufen aufdecken soll (Korfmann 2013). Die Bespitzelung soll sich nicht auf die Zielperson beschränken, sondern sich auf „sämtliche[...] Mitglieder einer Bedarfsgemeinschaft“ erstrecken können (Pany 2013). Spezielle Software ist jedoch gar nicht immer nötig: So wurde in den letzten Jahren bekannt, dass die Mitarbeiter von Jobcentern Arbeitssuchenden im Internet nachspionieren (Biselli 2015). Diese Akte von digitalem Stalking beweisen vor allem eine Mischung aus Distanzlosigkeit und Misstrauen. Erst kürzlich wurde in der Schweiz parlamentarisch beschlossen, dass Versicherungsdetektive Bezügler\*innen von Leistungen aus der Invalidenversicherung und andere Versicherte in Verdachtsfällen ausspionieren dürfen. Dabei könnten mitunter sogar GPS-Tracker und Drohnen zum Einsatz kommen (Amnesty International 2018). Wie Loïc Wacquant (2018, S. 292) treffend feststellt, geht der „Rückzug und die Auflösung des sozialen Wohlfahrtsstaates“ nicht nur mit dem „materiellen Niedergang“ sondern auch mit „soziale[r] Entblößung“ einher: „Armenhilfsprogramme“ wurden, vor allem in den USA, aber tendenziell auch in Europa, „schrittweise in Überwachungs- und Kontrollinstrumente“ verwandelt. Maki Krystle (2011, S. 60) hat zu Recht darauf hingewiesen, dass die digitale Überwachung von Sozialhilfeempfängern vor allem unter dem Aspekt neoliberaler Gouvernamentalität verstanden werden muss: Die Propagierung und Installierung solcher Programme deutet darauf hin, dass die Marginalisierung und Kriminalisierung der Armen weiter voranschreitet. Die Botschaft ist klar: Den Armen ist nicht zu vertrauen; man tut daher gut daran, ein Auge auf sie zu werfen. Sozialhilfeempfänger\*innen werden als den Gesellschaftsvertrag gefährdende Elemente betrachtet, deren Handeln immer schon verdächtig ist (vgl. Krystle 2011, S. 60). Die staatliche Überwachung der sozial und ökonomisch Benachteiligten ist nur die andere Seite ihrer Zuschaustellung und Entwertung im Reality-TV.

Der von Ressentiments gesättigte Blick auf marginale Gruppen harmonisiert auch in anderen Kontexten bestens mit dem Geschäft der präemptiven Über-

wachung. Inzwischen hat sich eine ganze Branche ausgeprägt, die ihr Geld mit der Entwicklung von Überwachungsprogrammen zur Kontrolle und Steuerung der Marginalisierten verdient: Mit Torin Monahan (2017, S. 7) könnte man diesen Trend als „poverty capitalism“ bezeichnen. So werden digitale Datenauswertungstechnologien zur Überwachung und Kontrolle in zunehmendem Maße auch in Bereichen eingesetzt, die direkt mit der sozialarbeiterischen Praxis in Verbindung stehen, etwa bei der automatisierten Zu- oder Aberkennung sozialer Transferleistungen, bei der Berechnung von Risikoscores im Hinblick auf das Kindeswohl oder bei der algorithmischen Bereitstellung von Obdachlosenunterkünften (Eubanks 2017, S. 11). Zum einen führt der Einsatz digitaler Technologie in diesen Bereichen zur massenhaften Ansammlung höchst sensibler Daten: Der Datensatz, der zur algorithmischen Verteilung von Obdachlosenwohnungen Verwendung findet, erfasst und klassifiziert so zum Beispiel intimste Details über die Traumata, Coping Mechanismen und Ängste der Betroffenen (ebd., S. 80). Zum anderen werden die stigmatisierten und verdinglichten Betroffenen de facto um die Möglichkeit gebracht, gegen die automatisierten Entscheidungen Einspruch zu erheben. Zugleich erweisen sich die Systeme immer wieder als erstaunlich fehleranfällig, da Urteile über komplexe Sachverhalte auf Basis trivialer Variablen und Vorannahmen gefällt werden (ebd., S. 60). Diejenigen, die diese Computerprogramme ausführen und bedienen, können sich wiederum darin gefallen, keine Entscheidung getroffen, keine Verantwortung übernommen zu haben: Letztlich handelt es sich um nichts anderes als um einen algorithmisch erzeugten Bystander-Effekt, um das Herstellen eines Rahmens für teilnahmsloses Geschehenlassen. Ganz abgesehen davon wird durch diese Systeme unmissverständlich zwischen jenen unterschieden, die es wert sind, Hilfe zu bekommen, und jenen, die der Mühe nicht lohnen (Eubanks 2017, S. 116). Virginia Eubanks (2017, S. 13) hat diese Entwicklungen als den Bau eines digitalen Armenhauses mithilfe modernster Computertechnologien bezeichnet. Sicher, die Mauern, die heute gebaut werden, sind unsichtbar und schwerelos, aber sie halten die Einkesselten mühelos in Schach und sind unüberwindbar. Daraus entstehen die sozialen Dilemmata der Zukunft.

## 6 Schluss: Jenseits digitaler Überwachungslogiken?

Algorithmische Verdattung und Prognose stellen heute ein machtvolleres gesellschaftliches Phantasma dar, bilden sie doch den kleinsten gemeinsamen Nenner für die Etablierung und Festigung scheinbar unpolitischer und objektiver sozialer Ordnungen und Selbstbeschreibungen. Bei den digitalen Überwachungs- und Kontrolltechnologien der zweiten Dekade des 21. Jahrhunderts handelt es sich vor allem um Technologien der sozialen Klassifizierung (Lyon 2013, S. 26).

Bereits heute ist diese Klassifizierung vollkommen personalisiert, auf klar separierte und jederzeit identifizierbare Individuen zugeschnitten. Jede Form von Klassifizierung impliziert eine Operation des „Einschließens und Ausschließens“ (Bauman 2005, S. 13; s.a. Bowker/Star 2000, S. 10f.). Zahlen verführen dazu, sie als objektive Aussagen über die Realität zu begreifen. Jede Form von Berechnung, die eine Aussage über die soziale Wirklichkeit treffen will, basiert jedoch auf bewussten oder unbewussten Entscheidungen über eine Reihe von Kategorien, Prioritätssetzungen und Schwellenwerten (vgl. Marx 2007a, S. 99; Heintz 2010, S. 169). Was nicht in die jeweiligen Zahlenwerte einfließt oder als quantitative Größe operationalisierbar ist, verflüchtigt sich und wird, ohne zu seinem Recht kommen zu können, vom Datenstrom fortgespült. Die Identifizierung von Menschen mit Zahlenwerten hat Auswirkungen darauf, wie wir unsere Mitmenschen wahrnehmen, welche Potenziale und Möglichkeiten sich für uns an ihnen abzeichnen und welche Chancen wir ihnen zugestehen (vgl. Espeland 2002; Zorn 2017). Die Träume des Obdachlosen, des Arbeitslosen, der alleinstehenden Mutter, des Flüchtlings haben in den digitalen Berechnungsmodellen keinen Platz; was zählt, ist allein die Wahrscheinlichkeitsverteilung, die niemals etwas anderes macht, als die Vergangenheit in die Zukunft zu extrapolieren oder scheinbar ähnliche Datensätze miteinander in Korrelation zu setzen. Eine kritisch reflektierte Sozialarbeit sollte darauf bedacht sein, zu verhindern, dass die algorithmisch gesponnenen Schicksalsfäden sich in Ketten verwandeln. Eine Möglichkeit, das zu verhindern, besteht darin, mit den Daten der Klient\*innen möglichst diskret und verantwortungsvoll umzugehen. Grundlegender stellt sich jedoch auch die Frage, ob und wann die digitale Überwachung im Kontext sozialer Arbeit überhaupt gerechtfertigt ist. Virginia Eubanks (2017, S. 202) hat vorgeschlagen, dass bei der Evaluierung digitaler Überwachungsmethoden zumindest die folgenden beiden Fragen beantwortet werden sollten:

Führt die jeweilige Technik zu mehr Selbstbestimmung und Entscheidungsfreiheit der sozial Schwachen? Würde die jeweilige Technik toleriert werden, wenn sich ihr Einsatz nicht auf sozial Schwache beschränkte? In vielen Fällen ist das nicht der Fall. In der Praxis mag es daher zuweilen auch sinnvoll sein, sich an der Taktik des braven Soldaten Schwejk zu orientieren. Die unmittelbare, nicht medialisierte Begegnung mit Klient\*innen verliert durch die Digitalisierung nicht an Bedeutung, im Gegenteil, sie hat schon allein deshalb ihren Wert, weil nur Menschen dazu befähigt sind, sich von ihrem Gegenüber überraschen zu lassen. Denn sicher ist: Die Datenprofile und digitalisierten Identitätszuschreibungen sind vollkommen überdeterminiert, zugleich werden die Menschen, auf die diese Profile zugeschnitten werden, in ihrer Singularität immer unfassbarer und abstrakter.

Vor allem aber gilt es, die gesellschaftspolitische Dimension der Technologisierung zu erfassen und infrage zu stellen. Die Naturalisierung gesellschaftli-

cher Verhältnisse stellt die ideologische Operation par excellence dar (vgl. Barthes 1988, S. 197). In unserer technologischen Umwelt – unserer zweiten Natur –, verfestigt sich die Ideologie in Computerprogrammen, Apps und Rechenmodellen. Wenn Menschen sortiert und kategorisiert werden, wird damit der Einteilung in wertvolle und wertlose Identitäten Vorschub geleistet: Dann haben wir es mit einem Denken zu tun, das alles im Sinne einer ökonomischen Investition beurteilt, um individualisierte Risiko- und Nutzenkalküle zu erstellen. Die Betroffenen werden damit vereinzelt (denn als Individuen sind sie für ihren Wert selbst verantwortlich), während Armut und Krankheit auf Moralfragen reduziert werden (wer arm oder krank ist, ist selbst schuld) (vgl. Eubanks 2017, S. 116). Digitale Technologien präemptiver Überwachung stellen insbesondere für arme und armutsgefährdete Gruppen eine Gefahr dar: Wie Cathy O’Neil (2016, S. 180) schreibt, sind es die armen Menschen, die – umgeben von anderen armen Menschen – in von Kriminalität besonders betroffenen Gegenden wohnen und aufgrund ihrer Datenprofile weniger Chancen auf Kreditvergaben, Arbeitsvermittlung oder faire Versicherungsabschlüsse haben. Die digitalisierte Ökologie der Überwachung führt zu einem Circulus vitiosus der Marginalisierung.

Gerade die digitalen Überwachungstechnologien haben das Potenzial, Berufe zu unterwandern, die sowohl einen vertrauten als auch einen vertraulichen Umgang mit anderen erfordern. Vertrauen ist nicht nur eine zentrale Voraussetzung für die Etablierung von Privatheit, als Vertrauensvorschuss handelt es sich um den fundamentalen Mechanismus für die Stiftung sozialer Beziehungen (de Laat 2008, S. 58).

Angesichts all dessen ist die soziale Arbeit im Zuge der Digitalisierung gefordert, nicht auf jene Täuschung hereinzufallen, die Evgeny Morozov (2013) als Solutionism bezeichnet: Die Vorstellung, die Nutzung von Technik berge die Lösung für alle Probleme. Es gibt keinen Grund anzunehmen, dass die Technik nicht selbst zum Problem werden kann (vgl. Marx 2007b, S. 101). Die digitalen Medien verbinden nicht nur, sie trennen auch. Aufgrund des Imperativs der digitalen Vernetzung ist das schwer zu akzeptieren, aber genau diesen Umstand gilt es künftig in Rechnung zu stellen.

## Literatur

- [Amnesty International. 2018. Kampagnenstart „Versicherungsspione Nein“.](#) (Abruf: 02.09.2018).
- Amoore, Louise. 2009. Algorithmic War: Everyday Geographies of the War on Terror. *Antipode* 41(1):49-69.
- Barthes, Roland. 1988. *Das semiologische Abenteuer*. Frankfurt a.M.: Suhrkamp.
- Bauman, Zygmunt. 2000. *Flüchtige Moderne*. Frankfurt a.M.: Suhrkamp.
- Bentham, Jeremy. 2002. From Panopticon, or, The Inspection-House [1791]. In: *Literature and Science in the Nineteenth Century. An Anthology*. Hrsg. Laura Otis. New York: Oxford University Press Inc.

- [Biselli, Anna. 2015. Jobcenter schnüffeln Klienten im Internet hinterher und zeigen sich uneinsichtig.](#) (Abruf: 7. Sept. 2018)
- Bowker, Geoffrey C., Star, Susan Leigh. 2000. *Sorting Things Out. Classification and its Consequences.* Cambridge, Massachusetts: MIT Press.
- boyd, danah. 2014. *It's Complicated. Social Lives of Networked Teens.* New Haven: Yale University Press.
- Bucher, Taina. 2012. Want to be on the top? Algorithmic power and the threat of invisibility on Facebook. In *New Media Society* 14: 1164-1180.
- Burchfield, Keri. 2009. Attachment as a source of informal social control in urban neighborhoods. In *Journal of Criminal Justice* 37: 45-54.
- Coleman, Roy. 2003. Images from a Neoliberal City: The State, Surveillance and Social Control. In *Critical Criminology* 12: 21-42.
- [CSS Online. MyStep: Jeder Schritt zählt.](#) (Abruf: 04.09.2018).
- [DerStandard.at. Lebensversicherungsriese sammelt künftig Fitnesstracker-Daten.](#) (Abruf: 4. Sept. 2018).
- [Dörner, Stephan, Seibel, Karsten. 2015. Verhindern Facebook-Freunde bald den Kredit?](#) (Abruf: 01.09.2018).
- Espeland, Wendy Nelson. 2002. Commensuration and Cognition. In *Culture in Mind, Toward A Sociology Of Culture and Cognition.* Hrsg. Karen E. Cerulo. New York, London: Routledge, pp. 63-88.
- Eubanks, Virginia. 2017. *Automating Inequality. How High-Tech Tools Profile, Police and Punish the Poor.* New York: St. Martins Press.
- Franck, Georg. 1998. *Ökonomie der Aufmerksamkeit.* München: Carl Hanser Verlag.
- Franck, Georg. 2005. *Mentaler Kapitalismus. Eine politische Ökonomie des Geistes.* Hamburg: Carl Hanser Verlag.
- Fuchs, Christian. 2011. New Media, Web 2.0 and Surveillance. In *Sociology Compass* 5(2): 134-147.
- Fulton, Janet M., Kibby, Marjorie. 2017. Millennials and the normalization of surveillance on Facebook. In *Continuum* 31:2. 189-199.
- Gilliom, John. 2001. *Overseers of the Poor. Surveillance, Resistance, and the Limits of Privacy.* Chicago: University of Chicago Press.
- Goody, Jack. 1990. *Die Logik der Schrift und die Organisation von Gesellschaft.* Frankfurt a.M.: Suhrkamp.
- Harcourt, Bernard E. 2015. *Exposed. Desire and Obedience in the Digital Age.* Cambridge, London: Harvard University Press.
- Harcourt, Bernard E. 2018. *The Counterrevolution. How Our Gouvernement Went To War Against Its Own Citizens.* Basic Books: New York.
- Heintz, Bettina. 2010. Numerische Differenz. Überlegungen zu einer Soziologie des (quantitativen) Vergleichs. In *Zeitschrift für Soziologie* 39(3): 162-181.
- Heller, Christian. 2012. Das Ende der Privatsphäre. In *Wirklichkeit 2.0, Medienkultur im digitalen Zeitalter.* Hrsg. Peter Kemper, Alf Mentzer, Julika Tillmanns. Stuttgart: Philipp Reclam Jun. Verlag: 27-38.
- [Korfmann, Matthias. 2013. Wie Jobcenter Hartz-IV-Empfänger im Netz überwachen wollen.](#) (Abruf: 01.09.2018).
- Kreissl, Reinhard. 2018. Bringing the State back in. Oder: Was hat der Staat in der Sicherheitsgesellschaft verloren? In *Der Staat und die Sicherheitsgesellschaft,* Hrsg. Jens Puschke, Tobias Singelnstein. Wiesbaden: Springer VS: 3-32.
- de Laat, Paul B. 2008. Online diaries: Reflections on trust, privacy, and exhibitionism. In *Ethics and Information Technology* 10:57-69.
- Lehner, Nikolaus. 2015. Vom Lügen der Dinge. Semiotik dinglicher Täuschung. In *Trajectoires* 9: 2-10.
- Lehner, Nikolaus. 2017. Targeting und Trivialität: Algorithmische Kontrolltechnologien und moderne Lebensführung. In *Kybernetik, Kapitalismus, Revolutionen. Emanzipatorische Perspektiven im technologischen Wandel.* Hrsg. Simon Schaupp, Anne Koppenburger, Paul Buckermann. Münster: Unrast Verlag: 261-280.
- Lindemann, Gesa. 2014. In der Matrix der digitalen Raumzeit, Das generalisierte Panoptikum. In *Kursbuch* 177: 162-173.
- Lupton, Deborah. 2016. The diverse domains of quantified selves: self-tracking modes and dataveillance. *Economy and Society* 45:101-122.

- Lukacs, Veronika, Quan-Haase, Anabel. 2015. Romantic breakups on Facebook. New scales for studying post-breakup behaviors, digital distress, and surveillance. In *Information, Communication & Society* 18:1-17.
- Lyon, David. 2013. Einleitung. In *Daten, Drohnen, Disziplinen. Ein Gespräch über flüchtige Überwachung*. Hrsg. Zygmunt Bauman, David Lyon. Berlin: Suhrkamp.
- Macnish, Kevin. 2012. Unblinking eyes: the ethics of automating surveillance. In *Ethics of Information Technology* 14:151-167.
- Maki, Krystle. 2011. Neoliberal Deviants and Surveillance. Welfare recipients under the watchful eye of Ontario Works. *Surveillance & Society* 9(1/2):47-63.
- Mantello, Peter. 2016. The machine that ate bad people. The ontopolitics of the precrime assemblage. *Big Data & Society*, Jg. 3. H. 2:1-11.
- Mathiesen, Thomas. 1997. The Viewer Society. Michel Foucault's 'Panopticon' revisited. In *Theoretical Criminology* 1(2): 215-234.
- Maréchal, Nathalie. 2015. First They Came for the Poor: Surveillance of Welfare Recipients as an Uncontested Practice. *Media and Communication* 2015, Volume 3, Issue 3: 56-67.
- Marx, Gary T. 2007a. Privacy and Social Stratification. In *Knowledge, Technology & Policy* 20:91-95.
- Marx, Gary T. 2007b. Rocky Bottoms: Techno-Fallacies of an Age of Information. In *International Political Sociology* Jg. 1 H. 1:83-110.
- McCulloch, Warren S. 2000 [1965]. *Verkörperungen des Geistes*. Wien: Springer Verlag.
- Merton, Robert K. 1968. *Social Theory and Social Structure*. New York: The Free Press.
- Mirowski, Philipp. 2013. *Never Let a Serious Crisis Go to Waste*. London, New York: Verso Books.
- Monahan, Torin. 2017. Regulating belonging: surveillance, inequality, and the cultural production of abjection. In *Journal of Cultural Economy* 10(2): 191-206.
- Moore, Phoebe, Robinson, Andrew. 2015. The quantified self. What counts in the neoliberal workplace. In *New Media & Society* 18:2774-2792.
- Morozov, Evgeny. 2013. *To Save Everything, Click Here. The Folly of Technological Solutionism*. New York: Public Affairs.
- O'Neil, Cathy. 2016. *Weapons of Math Destruction. How Big Data Increases Inequality and Threatens Democracy*. New York: Crown Books.
- [Pany, Thomas. 2013. Zusatzeinnahmen aus Internetgeschäften: Hartz-IV-Empfänger sollen systematisch überwacht werden.](#) (Abruf: 24.08.2018).
- Pariser, Eli. 2012. Wie wir im Internet entmündigt werden. In *Wirklichkeit 2.0. Medienkultur im digitalen Zeitalter*. Hrsg. Peter Kemper, Alf Mentzer, Julika Tillmanns. Stuttgart: Philipp Reclam Jun. Verlag.
- [PricewaterhouseCoopers. 2018. Ist Deutschland bereit für Social Scoring?](#) (Abruf: 4.09.2018).
- [Rieger, Frank. 2012. Kredit auf Daten.](#) (Abruf: 04.09.2018).
- [Sanitas Online. Sanitas Active App. Fragen & Antworten zur App.](#) (Abruf: 01.09.2018).
- Schaupp, Simon. 2016. „Wir nennen es flexible Selbstkontrolle“: Self-tracking als Selbsttechnologie des kybernetischen Kapitalismus. In *Leben nach Zahlen. Self-Tracking als Optimierungsprojekt?* Hrsg. Stefanie Duttweiler et al. Bielefeld: transcript: 63-85.
- Skeggs, Beverley, Yuill, Simon. 2015a. Capital experimentation with person/a formation: how Facebook's monetization refigures the relationship between property, personhood and protest. *Information, Communication & Society* 19:380-396.
- Skeggs, Beverley, Yuill, Simon. 2015b. The methodology of a multi-model project examining how facebook infrastructures social relations. *Information, Communication & Society* 19: 1356-1372.
- [Spiegel Online. 2013. Arbeitsagentur will Hartz-IV-Empfänger im Netz überwachen.](#) (Abruf: 01.09.2018).
- Snyder, Mark, Swann, William B. 1978. Behavioral Confirmation in Social Interaction. From Social Perception to Social Reality. In *Journal of Experimental Social Psychology* 14:148-162.
- Taddicken, Monika. 2013. The 'Privacy Paradox' in the Social Web. The Impact of Privacy Concerns, Individual Characteristics, and the Perceived Social Relevance on Different Forms of Self-Disclosure. In *Journal of Computer-Mediated Communication* 19:248-273.
- [Tangens, Rena. 2017. Der BigBrotherAward 2017 in der Kategorie Wirtschaft geht an den deutschen IT-Branchenverband Bitkom, vertreten durch seinen Präsidenten Thorsten Dirks.](#) (Abruf: 01.09.2018).
- [Tobien, Jenny. 2016. Daten für die Versicherung: Werden Fitness-Apps zur Falle?](#) (Abruf: 01.09.2018).



- Verständig, Dan, und Alexandra Klein, Stefan Iske. 2016. Zero-Level Digital Divide: neues Netz und neue Ungleichheiten. Siegen Sozial Siegen: Sozial: Analysen, Berichte, Kontroversen, 21(1): 50-55.
- Wacquant, Loic. 2018. Die Verdammten der Stadt. Eine vergleichende Soziologie fortgeschrittener Marginalität. Wiesbaden: Springer VS.
- Weber, Samuel. 2006. Gelegenheitsziele. Zur Militarisierung des Denkens. Zürich, Berlin: diaphanes Verlag.
- von Weiler, Julia 2015. Living in the Era of Digital Exhibitionism. In Child & Youth Services, 36:329-344.
- Zillien, Nicole, und Gerrit Fröhlich, Mareike Dötsch, Mareike. Zahlenkörper. 2015. Digitale Selbstvermessung als Verdinglichung des Körpers. In Präsenzen 2.0. Medienkulturen im digitalen Zeitalter. Hrsg. Kornelia Hahn, Martin Stempfhuber. Wiesbaden: Springer Fachmedien Verlag.
- Zorn, Isabel. 2017. Wie viel „App-Lenkung“ verträgt die digitalisierte Gesellschaft? Herausforderungen digitaler Datenerhebungen für die Medienbildung. In S. Eder, C. Mikat & A. Tillmann (Hrsg.), Software takes command. Herausforderungen der „Datafizierung“ für die Medienpädagogik in Theorie und Praxis. München: kopaed: 19-33.

# Demokratie und Öffentlichkeit in der digitalen Postmoderne

Olivier Steiner

Demokratien und Öffentlichkeiten sind weltweit in vielfältiger Weise von der digitalen Transformation betroffen. Der Beitrag zeigt im ersten Teil die Potenziale und Gefährdungen auf, die durch die digitale Transformation für die Verfahren politischer Beteiligung sowie für die öffentlichen und politischen Diskurse entstehen. Gefährdungen durch systematische Desinformation, Verbreitung von Hetzbotschaften und Problematiken digital gestützter Beteiligungspraxen stehen Potenziale der Online-Deliberation und -Partizipation sowie der Bildung von Gegenöffentlichkeiten im Internet gegenüber. Im zweiten Teil geht der Beitrag der Frage nach, welche neuen Möglichkeiten die digital vermittelte Information und Kommunikation Heranwachsenden auf dem Weg zu politischer Partizipation eröffnen. Abschließend werden die Potenziale alltagsnaher Online-Partizipation für eine zeitgemäße Demokratiebildung in der Sozialen Arbeit diskutiert.

## 1 Demokratien im 21. Jahrhundert. Transformation oder Verfall?

Jahrzehntelang hat in westlichen Gesellschaften ein Konsens darüber bestanden, was unter Demokratie und Beteiligung von Bürger\*innen an politischen Entscheidungen zu verstehen ist. Kennzeichnend für das Modell westlicher Demokratien ist die repräsentative Vertretung der Interessen der Bürger\*innen durch von diesen gewählten Vertreter\*innen – in der Regel Exponent\*innen politischer Parteien –, die als Legislative in Parlamenten diese Interessen vertreten, die Exekutive mit deren Umsetzung beauftragen und von der Judikative dabei beaufsichtigt und kontrolliert werden.

Dieses Leitmodell demokratischer Regierungsformen ist seit langem durch Kräfte und Machtstrategien unterminiert, die den Staat und seine Strukturen demokratischer Entscheidungsproduktion nicht als Arena öffentlicher Meinungsbildung, sondern als Instrument zur Verfolgung privater, vorwiegend ökonomischer Ziele verwenden. So spricht Crouch (2004, S. 2) vom Entstehen einer ‚Post-Democracy‘, die auf der einen Seite durch zunehmend aufs Private und den Konsum hin orientierte Bürger\*innen geprägt ist, während auf der

anderen Seite die Politik durch wirtschaftliche Netzwerke unterminiert wird, die ihre Interessen global und lokal durchsetzen. Sassen (2017, S. 2) versteht solche Netzwerke als systemisch bedingte Raubformationen: „An important feature of these predatory formations is that they are systemic. They are not elementary power grabs. They are constituted through the incorporation of elements from key domains and capabilities of our current leading economies and societies.“ Auch Kreide (2015) stellt fest, dass politische Entscheidungen zunehmend von Lobbyisten und nicht mehr von gewählten Repräsentant\*innen gefällt werden. Sie fragt sich, ob aktuell eine Transformation hin zur Erneuerung westlicher Demokratien oder die verlorene Schlacht gegen antidemokratische Kräfte sichtbar wird. Damit spricht sie eine der zentralen Fragen zur aktuellen Entwicklung westlicher Demokratien an, die paradigmatisch in der Auseinandersetzung um die Aufrechterhaltung der Gewaltenteilung unter Präsident Trump in den USA verhandelt wird (vgl. Adler et al. 2018). Trotz aller Unterminierungsversuche zeigen westliche Demokratien – bisher – eine erstaunliche Resilienz gegenüber Angriffen auf ihre strukturellen Grundlagen (IDEA 2017). Auch wenn in westlichen Industriestaaten nicht unmittelbar die Aufhebung demokratischer Verfassungen zu erwarten ist, befindet sich nach Brunkhorst (2015, S. 26) der Staat aufgrund der Finanzkrise seit 2008 in einer fortgesetzten Krise. Folgeschwerste Probleme sind in diesem Zusammenhang die Entwertung der Arbeit sowie der Abbau des öffentlichen Sektors.

Eine daran gekoppelte, beunruhigende Entwicklung zeichnet sich in der zunehmenden politischen – in Anlehnung an Habermas gesprochen – „digitalen Kolonialisierung“ der Lebenswelt ab: Staatliche, politische und militärische Akteure manipulieren in vielen Staaten die öffentliche Meinung über Social Media, wozu unterschiedliche Strategien wie das massenhafte Kommentieren auf Social-Media-Kanälen, individuelle Ansprache relevanter Exponent\*innen, politisch positionierte Accounts und Webseiten der Behörden sowie Fake Accounts und computergenerierte Propaganda eingesetzt werden (Bradshaw/Howard 2017). Während der amerikanischen Präsidentschaftswahl 2016 wurde eine technologisch ausgereifte Methode der Wählermanipulation durch das Unternehmen Cambridge Analytica angewandt: Die Algorithmen der Firma erstellten psychologische Profile auf Basis der von den Nutzer\*innen auf Social Media geteilten Befindlichkeiten, Ängste und Wünsche, auf deren Basis individuell Wahlwerbung bzw. auch gezielte Verschwörungstheorien und Hetze auf Social-Media-Kanälen zugespielt wurde. Facebook hat jüngst eingestanden, dass persönliche Informationen von 87 Millionen US-Einwohner\*innen durch das Unternehmen Cambridge Analytica unangebracht für personalisierte politische Werbung verwendet worden seien. Zu konstatieren ist somit die Manipulation breiter Wähler\*innenschichten durch die gezielte Verbreitung von ‚Fake News‘ (vgl. Allcott/Gentzkow 2017) und der Versuch der Etablierung eines postfaktischen Zeitalters (Suiter 2016), in welchem zu jedem Fakt ein „alterna-

tiver Fakt“ existiert und schließlich faktenorientierter Journalismus und die Wissenschaften das Vertrauen weiter Bevölkerungskreise verlieren (Saltelli/Funtowicz 2017; Edelman Trust Barometer 2019). Damit findet eine Aushöhlung der Idee der repräsentativen Interessensvertretung statt, indem zum einen direkte Einflussnahme wirtschaftlicher Interessen auf Politik und zum anderen zunehmend subtile Manipulationen der politischen Interessen von Bürger\*innen insbesondere auch im digitalen Raum stattfinden. Diese Entwicklungen verdeutlichen den hohen Legitimationsdruck, unter welchem Demokratien auf dem Weg in die Mitte des 21. Jahrhunderts stehen.

Im Zuge der digitalen Transformation ist gerade die politische Meinungsbildung in besonderer Weise tangiert. Habermas (1992) versteht gelingende Meinungsbildungsprozesse in Demokratien als deliberative Verfahren, die die kritische, diskursive Auseinandersetzung mit einem Thema unter vernünftiger Abwägung von Gründen für und gegen eine Handlungsweise bezeichnen. Deliberation ist für das Funktionieren einer Demokratie von zentraler Bedeutung, da die kollektive Entscheidungsfindung kritisch informierte Bürger\*innen erfordert (Fearon 1998).

Die angesprochenen Entwicklungen können als durch *vertikale* Machtungleichheiten und systematische Desinformation erzeugte Verminderung der Chancen zu auf Deliberation beruhender politischer Partizipation der Einzelnen verstanden werden. Nun ermöglichen digitale Technologien allerdings zugleich *horizontale* Kommunikationen zwischen Subjekten, die neue Formen der Etablierung deliberativer Diskurse und von Gegenöffentlichkeiten eröffnen. Beispiele für durch digitale Medien (mit-)vermittelte horizontale, deliberative Diskurse und Mobilisierungen sind die als „Arabischer Frühling“ bezeichneten Revolten in arabischen Staaten, die Occupy-Bewegung, Wikipedia und #Me-Too. Angesichts der im Internet entstehenden dezentralen Diskursräume sprechen Jörissen und Marotzki (2009, S. 171ff.) von einer deliberativen Selbstorganisation des Internets. Im Folgenden sollen Potenziale, Risiken und Herausforderungen solcher Formen des horizontalen politischen Handelns in Online-Diskursräumen diskutiert werden.

## **2    Potenziale, Risiken und Herausforderungen digital vermittelten politischen Handelns**

Die Finanzkrise 2008 hat weite Bevölkerungskreise wachgerüttelt und zu einem Verlust an Systemvertrauen in der Bevölkerung geführt (Roth 2009). Mit dem drohenden Zusammenbruch finanzieller Transaktionssysteme wurde die Bedrohung der Lebensgrundlagen durch die entfesselte und von realen Werten entkoppelte Finanzindustrie unmittelbar erfahrbar. Die im Zuge der Krise entstandene Occupy-Bewegung politisierte viele Jugendliche und junge Erwachse-

ne und zeigte die Potenziale digitaler Technologien für die Mobilisierung von Gegenöffentlichkeiten auf (vgl. Petrick 2017; Castells 2005). Die Women Marchs 2017 in den USA, die Proteste Jugendlicher in weiten Teilen des Landes nach Amokläufen sowie die Schüler\*innendemonstrationen für den Klimaschutz in Europa sind insbesondere auch über Social-Media-Plattformen organisiert worden. Rein netzbasierte Aktivismen wie bspw. #MeToo entwickeln durch die große Zahl der sich äussernden Frauen und Unterstützer\*innen Resonanz in den Massenmedien und damit auch politische Sprengkraft. Die Beispiele verdeutlichen, dass die Nutzung digitaler Netzwerktechnologien Graswurzelbewegungen neue Potenziale an die Hand gibt, Gegenöffentlichkeiten gesellschaftlich und politisch Gehör zu verschaffen. Mit der Verbreitung deliberativer Diskursstrukturen und sozialer Bewegungen im Internet konstituieren sich zivilgesellschaftliche Öffentlichkeiten, die als Korrektiv zu den etablierten Funktionssystemen der Politik und Wirtschaft auftreten (Davies/Gangadharan 2009; Stalder 2011; Steiner 2013; Zimmermann 2004). Die Verkettung von On- und Offline-Protesten, in welchen auch lokale Aktivitäten infolge viraler Verbreitung globale Aufmerksamkeit erlangen können, bezeichnet Hamm (2006, S. 79) folgerichtig als „temporäre hybride Protesträume“. Kritischer beurteilt dagegen Lovink (2016) die Entstehung politischer „Event“-Kulturen, die nur kurzzeitige Aufmerksamkeiten erzeugen und fordert die Entwicklung langfristig angelegter, kritisch-politischer Mobilisierung im digitalen Raum. Zwar bleibt das effektive politische Veränderungspotenzial digital vermittelter Gegenöffentlichkeiten angesichts der Mächtigkeit wirtschaftlicher Lobbynetzwerke, patriarchaler Strukturen und oftmals nur kurzzeitiger öffentlicher Aufmerksamkeit noch offen (Petrick 2017, S. 500), dennoch verdeutlichen die besprochenen Beispiele die Potenziale horizontaler, digital vermittelter Formen politischer Äußerung, Einflussnahme und Partizipation.

Zugleich eröffnen horizontale digitale Vernetzungen aber auch neue Möglichkeiten zur gezielten politischen Fehlinformation und Verbreitung von Hetzbotschaften (vgl. Allcott/Gentzkow 2017). Diese Problematik zeigt sich in Extremis in Burma. Das Beispiel Burma verdeutlicht die Risiken, welche durch den Niedergang unabhängiger, quellen- und faktenbasierter öffentlicher Medien als vierte Gewalt im Staat und schließlich die Ersetzung derselben durch Social Media bestehen. Durch die Monopolstellung von Facebook in der politischen Information der Bürger\*innen (Facebook wird von vielen Burmesen mit dem Internet gleichgesetzt) werden weite Teile der Bevölkerung von politischen Agitator\*innen informiert, was u. a. die Gewalt gegen die Rohingya befeuert hat. Die U.N.-Myanmar-Beauftragte Yanghee Lee äußerte sich entsprechend kritisch: „I’m afraid that Facebook has now turned into a beast, and not what it originally intended.“ Eine weitere Problematik besteht in den politisch polarisierenden Effekten der Suchalgorithmen von Plattformen wie bspw. YouTube. Untersuchungen zeigen, dass die Vorschlagsfunktionen von Social-Media-

Plattformen einen Bias zu immer radikaleren Inhalten bewirken und politische Filterblasen entstehen können (Kunasegaran et al. 2016; Difranzo/Gloria-Garcia 2017; Rao et al. 2016). Die jüngsten Entwicklungen wie die virale Verbreitung von Verschwörungstheorien scheinen Habermas' frühe Bedenken gegenüber dem Internet als Beförderer einer fragmentierten und von „Stories“ getriebenen Öffentlichkeit zu bestätigen (Habermas 2008, S. 161ff.; Ubayasiri 2007, S. 8). Besonders schwerwiegend ist in diesem Zusammenhang der Umstand, dass sich Fake News schneller und mit größerer Reichweite in Sozialen Medien verbreiten als auf Fakten basierende Informationen (Vosoughi et al. 2018).

Internettechnologien haben vor der Jahrtausendwende viele Hoffnungen genährt, dass angesichts der Komplexität und Mächtigkeit politischer Systeme und den Erfordernissen des anspruchsvollen Alltags in spätkapitalistischen Gesellschaften überforderte Subjekte wieder stärker direkt politisch gemeinsam handeln und sich in ihr unmittelbares soziales Umfeld einbringen können (Davies/Gangadharan 2009, S. 2). Erste Entwicklungen und Analysen zu „online Deliberation“ zeigen aber, dass politische Partizipation im Internet kein Selbstläufer ist. Zum einen treten bei digital vermittelten Entscheidungsprozessen in Gruppen oftmals Meinungspolarisierungen und Tendenzen zu riskanten Entscheidungen auf. Zum anderen besteht die Problematik von durch sozialem Druck erzeugten Schweigespiralen marginalisierter Beteiligter in Online-Kommunikationsräumen (Price 2009, S. 40). Zudem wirken soziale Ungleichheiten auch im Internet fort und können den Gap zwischen den politisch Informierten, die ihr kulturelles und soziales Kapital auch in Partizipationsprozessen im Internet einbringen, und jenen, welchen der Status oder die Befähigungen zu politischer Partizipation im Internet fehlen, noch verstärken (Davies/Gangadharan 2009, S. 2; Price 2009, S. 41; vgl. auch Kutscher und Iske i.d.B.). Davies stellt angesichts der generellen Tendenz zu Online-Entertainment und Nutzung des Internets für vornehmlich persönliche (Konsum-) Interessen ernüchtert fest: „Deliberation online turns out to be a hard problem.“ (Davies/Gangadharan 2009, S. 2)

Auch der Aufstieg und Niedergang der Piratenpartei und des von ihr propagierten Konzepts der Liquid Democracy zeigt die vielschichtigen Herausforderungen digital gestützter gesellschaftspolitischer Beteiligungspraxen. Die Liquid Democracy Bewegung verband die Hoffnung, mittels online geführtem „delegated voting“ und deliberativen Diskursen demokratische Verfahren der Beteiligung zu reformieren. Gründe für die auch unter den Aktivisten einsetzende Ernüchterung sieht Adler (2018, S. 190ff.) u. a. in der fehlenden Bereitschaft von Bürger\*innen, sich über Software politisch zu beteiligen, in der Kommerzialisierung und Professionalisierung der Bewegung sowie in Problemen im Verfahren der flexiblen Stimmendelegation. Dennoch zeigen neuere Ansätze im Bereich der Online-Beteiligungsverfahren wie die „Blockchain“-

Technologie, dass die sichere Implementation von Beteiligungssoftware in demokratische Verfahren eine bedeutende Entwicklung für moderne Demokratien darstellen kann. Die bisherigen Ausführungen verdeutlichen, dass die Digitalisierung trotz großer Herausforderungen vielfältige deliberative Potenziale bietet und die Herausbildung einer translokalen Zivilgesellschaft befördern kann (Khan 2014, S. 55f.). Im Folgenden soll am Beispiel Heranwachsender die Frage erörtert werden, welche Folgen die Digitalisierung für die politische Informierung und Partizipation zeitigt und welche Potenziale für die online Deliberation bestehen.

### **3 Heranwachsende auf dem Weg zu politischer Online-Partizipation?**

Die Shell Jugendstudien der vergangenen Jahrzehnte hatten im Ausgang des 20. Jahrhunderts einen Trend Jugendlicher hin zum Apolitischen festgestellt. Gegenüber 1984 nahm die Zahl der Jugendlichen, welche sich für Politik interessierten, bis 2002 deutlich ab (Albert et al. 2015). Zugleich äußerten sich Zeitdiagnostiker\*innen besorgt über die zunehmende „Bewegungslosigkeit“ Jugendlicher, die Widerstandskulturen der 70er und 80er Jahre schienen sich in wiedererstarkten traditionalistischen, kleinbürgerlichen Orientierungen aufgelöst zu haben – Auto, Haus, Familie als Zukunftsträume (vgl. Rink 2002). Gründe für den festgestellten Rückzug ins Private wurden unter anderem in der zunehmenden Orientierungslosigkeit Jugendlicher infolge forcierter Individualisierung, um sich greifender Kommerzialisierung der Lebensräume und Lebensläufe sowie der Verinselung von Kindheiten gesehen (Heitmeyer 2011; Tully 2018; Zeiher 1990). Diese Entwicklungen spiegeln sich auch in dem schwindenden Engagement Heranwachsender in etablierten politischen Gremien wie Jugendparlamenten und Jugendparteien wider. Viele Jugendliche sind gegenüber etablierten Parteien und Politik distanziert und misstrauen Politiker\*innen (Albert et al. 2015, S. 383). Das Engagement in verbindlichen und konventionellen politischen Handlungsformen wird von vielen Jugendlichen kaum mehr als attraktiv angesehen (Friedrich-Ebert-Stiftung 2016, S. 2).

Gleichzeitig zeigen neuere Untersuchungen allerdings, dass Jugendliche durchaus an politischen Themen interessiert sind: so geben 49,5% der für die Studie „Ich und meine Schweiz“ befragten 17-jährigen Jugendlichen an, sich sehr oder ziemlich für Politik zu interessieren (Beyeler et al. 2015, S. 60). Vergleiche mit früheren Studien lassen den Schluss zu, dass sich Jugendliche sogar wieder stärker für politische Themen interessieren (ebd., S. XIIf.). Nach der Shell Jugendstudie 2015 ist ein verstärktes politisches Interesse Jugendlicher quer durch alle sozialen Schichten beobachtbar (Albert et al. 2015, S. 382). Zwischen der Bereitschaft Jugendlicher zum Engagement in etablierten politischen

Strukturen und ihrer politischen Interessiertheit klappt allerdings ein zunehmend großer Graben. Die Ergebnisse der FES-Studie verdeutlichen, dass Jugendliche gegenüber der vertikal ausgerichteten repräsentativen Politik ein horizontales Politikverständnis bevorzugen, welches sich stärker an sozialen Bewegungen und bürgerschaftlichen Initiativen orientiert (Friedrich-Ebert-Stiftung 2016, S. 4). Eine für die Studie befragte Jugendliche umschreibt dies mit *„in der Nähe ansetzend und darauf abzielend, die Welt in kleinen Schritten zu verändern“* (ebd.). Die Autor\*innen der FES-Studie folgern aufgrund der schwindenden Mitgliedszahlen junger Menschen in politischen Parteien: „Notwendig wäre, ihre Interessen, Lebenslagen und Bedürfnisse ernst zu nehmen, sie anzusprechen und ihnen Gestaltungsräume in den Organisationen zu ermöglichen. Partizipationsangebote sollten daher in verschiedener Hinsicht verankert werden: räumlich, strukturell, zeitlich, institutionell sowie sozial.“ (ebd., S. 5)

Horizontale Vernetzungen zwischen Jugendlichen, ihren Peergruppen und Jugendbewegungen finden gegenwärtig insbesondere auf digitalen Plattformen statt (vgl. Heeg et al. 2018). Viele Jugendliche sind auf Social Media politisch aktiv, indem sie sich zu politisch-gesellschaftlichen Themen informieren, politische Meinungen in sozialen Netzwerken austauschen sowie Gruppen zu politischen Themen und Aktionen bilden. Das Internet ist dabei für die Jugendlichen mittlerweile zum Leitmedium für die politische Information avanciert: 29% der 12- bis 25-Jährigen informieren sich selbst aktiv im Internet über politische Themen (Albert et al. 2015, S. 162). 27% der Jugendlichen haben bereits einmal eine Online-Petition unterzeichnet und 14% haben bereits über Twitter oder das Internet an einer politischen Aktion teilgenommen (ebd., S. 198f.). Viele Jugendliche haben also durchaus Interesse an politischer Beteiligung, bevorzugen dabei allerdings die Möglichkeiten digitaler Technologien, die ihnen zu jeder Zeit und niederschwellig zur Verfügung stehen.

Besonders für Jugendliche, die sich auch offline politisch engagieren, kommt dem Internet für diese Tätigkeiten hohe Bedeutung zu. Dabei wird das Offline-Engagement durch die politische Online-Aktivität nicht verdrängt, sondern ergänzt (ebd., S. 141): Jugendliche, die Social Media, insbesondere bspw. Foren, nutzen, sind eher dazu bereit, analoge und digitale politische Partizipationsformen einzusetzen (Bakker/De Vreese 2011). In Studien zu Online-Partizipation wird politische Partizipation allerdings meist sehr weit gefasst, sodass auch Aktivitäten wie Liken und das Unterzeichnen von Online-Petitionen, die nur selten reale politische Wirkung entfalten, darunter gefasst werden (Yasseri/Hale/Margetts 2014; Christensen 2016). Lee und Hsieh (2013) verweisen allerdings darauf, dass auch solche niederschweligen politischen Aktivitäten, die abwertend auch als „Slaktivism“ bezeichnet werden, einen positiven Einfluss auf das spätere politische Engagement zeitigen können.



#### 4 Schlussfolgerungen für die digital vermittelte Partizipation und Demokratiebildung in der Sozialen Arbeit

Demokratien laufen zum einen Gefahr durch global agierende wirtschaftliche Netzwerke und systematische – insbesondere auch im digitalen Raum stattfindende – Manipulation der Meinungsbildung ausgehöhlt zu werden. Zum anderen bilden sich gerade durch digital vermittelte horizontale Vernetzungen und Informationsverbreitungen neue Potenziale für die Etablierung von deliberativen Diskursen, Gegenöffentlichkeit und für die politische Beteiligung. Eine offene Frage dabei ist, ob zwischen den stark technologiegetrieben auseinanderdriftenden Polen der Zentralisierung und Dezentralisierung von Macht noch Deliberation als Grundlage demokratischer Verfahren möglich ist. Für die Soziale Arbeit ist entsprechend eine zentrale Aufgabe darin zu verorten, Gelegenheiten zur Demokratiebildung im digitalen Raum zu schaffen, um Adressat\*innen zu einer kritischen Auseinandersetzung mit politischer Information sowie zu eigener politischer Äußerung und Beteiligung im Internet zu befähigen. Demokratiebildung findet am geeignetsten in Gelegenheitsräumen statt, die tatsächliche Partizipation, d. h. Teilnahme und Teilhabe, zulassen. Demokratiebildung verlangt nach Sturzenhecker (2013, S. 335) entsprechend nach zweierlei: „Einerseits echte Entscheidungsrechte und Mitverantwortungspflichten zuzumuten, andererseits aber die dabei nötigen Bildungsprozesse zu unterstützen.“ Formen der Online-Partizipation bieten hier vielfältige Möglichkeiten, auch Heranwachsende einzubinden, die die Einrichtungen bspw. der Jugendarbeit nicht oder nur selten direkt aufsuchen, oder die aus unterschiedlichen Gründen Hemmschwellen in der physischen Kontaktaufnahme haben (bspw. in der Beratung). Wie in ‚analogen‘ Partizipationsprozessen sind auch in Online-Partizipationsprozessen Grundsätze zu berücksichtigen wie Lebensweltorientierung (bspw. auch im Hinblick auf technische Mittel), Ressourcen (neben Expertise und Zeit auch bspw. intuitive Beteiligungsplattformen), Wirksamkeit (strukturelle Anbindung an Entscheidungsprozesse), Transparenz (auch in Bezug auf Software, Datenschutz etc.) sowie die durchgehende Beteiligung von Jugendlichen (vgl. Ijab 2014, S. 5).

Mit Lovinks Kritik an der um sich greifenden Event-Kultur kann argumentiert werden, dass in der Sozialen Arbeit insbesondere wirksame, langfristig und formalisiert angelegte Chancen der politischen Äußerung, Beteiligung und Mobilisierung im digitalen Raum angestrebt werden sollten. Allerdings ist es für die Soziale Arbeit mit Kindern und Jugendlichen entscheidend, nicht ausschließlich hochschwellige, an Bildungsbevorzugten orientierte digitale Angebote für die Partizipation an ihren Dienstleistungen einzusetzen, die Heranwachsende mit Einschränkungen oder sozialen Problemlagen weiter ausschließen. Angesichts bisheriger Erfahrungen zeigt sich, dass eher niedrigschwellige und alltagsnahe Online-Partizipationsformate Erfolg zeitigen. Für

die alltagsnahe Online-Partizipation eignen sich die von den Kindern und Jugendlichen genutzten Social-Media-Plattformen, die für die Diskussion und Klärung der Fragen rund um den Nahraum, der Organisation von Gruppen sowie der konzeptionellen und praktischen Ausgestaltung der Einrichtung genutzt werden können. Wenn lebensweltnahe Social-Media-Plattformen wie Facebook, WhatsApp, Instagram und Snapchat genutzt werden, gilt es allerdings grundsätzlich die Datenschutzproblematik dieser Plattformen zu berücksichtigen (vgl. Kutscher zu ethischen Fragen i.d.B.). Eine mögliche Lösung dieser Frage kann darin bestehen, über höchstpersönliche Angelegenheiten mit Heranwachsenden nur auf datensicheren Plattformen zu kommunizieren.

„Partizipation ist ein grundlegendes und nicht austauschbares Merkmal demokratischer Gesellschafts-, Staats- und Herrschaftsformen. [...] In und durch Partizipation entwickeln sich Subjektivität und Sozialität zugleich“, stellt Schnurr (2018, S. 633) fest und betont damit die zentrale Rolle von Partizipation für die Entwicklung sowohl des Menschen als auch der Gesellschaft. Online-Partizipation in der Sozialen Arbeit fängt im Alltag und dem unmittelbaren sozialen Umfeld an und bereitet damit den Weg für die schrittweise Ausgestaltung politisch-demokratischen Handelns in der Gemeinschaft und Gesellschaft des 21. Jahrhunderts.

## Literatur

- Adler, Anja. 2018. Liquid Democracy in Deutschland. Zur Zukunft digitaler politischer Entscheidungsfindung nach dem Niedergang der Piratenpartei. Bielefeld: transcript Verlag.
- [Adler, Jonathan H., Kerr, Orin S., Bellinger, John B. Iii, Maleck, Marisa C., Brady, Phillip D., Meyer, Lori S., Conway, George T. Iii, McNulty, Paul J., Cordero, Carrie F., Raul, Alan Charles, Gerson Stuart M., Ridge, Tom, Keisler, und Peter D., Rosenzweig, Paul. 2018. Checks and balances. Mission Statement. \(21.11.2018\).](#)
- Albert, Matthias, Klaus Hurrelmann und Gudrun Quenzel. 2015. Jugend 2015: eine pragmatische Generation im Aufbruch: 17. Shell Jugendstudie. Frankfurt a.M.. Fischer Taschenbuch Verlag.
- Allcott, Hunt, und Matthew Gentzkow. 2017. Social Media and Fake News in the 2016 Election. *Journal of Economic Perspectives* 31: S. 211-236.
- Bakker, Tom P., und Claes H. De Vreese. 2011. Good News for the Future? Young People, Internet Use, and Political Participation. *Communication Research* 38: S. 451-470.
- Beyeler, Michelle, Sarah Bütikofer, und Isabelle Stadelmann-Steffen. 2015. Ich und meine Schweiz. Befragung von 17-jährigen Jugendlichen in der Schweiz. Beiträge zur Sozialen Sicherheit. Bern. EDI Eidgenössisches Departement des Inneren. 13/15.
- Bradshaw, Samantha, und Philip N. Howard. 2017. Troops, Trolls and Troublemakers: A Global Inventory of Organized Social Media Manipulation. Oxford: Oxford Internet Institute. 2017.12: 1-37.
- Brunkhorst, Hauke. 2015: The European Crisis. The Paradoxes of Constitutionalizing Democratic Capitalism. S. 15-36. In: Celikates, Robin, Regina Kreide und Tilo Wesche (Hrsg.), *Transformations of Democracy. Crisis, Protest and Legitimation*. London: Rowman & Littlefield International, Ltd.
- Castells, Manuel. 2005. Die Internet-Galaxie. Internet, Wirtschaft und Gesellschaft. Wiesbaden: Springer VS.

[Christensen, Henrik Serup. 2016. Political activities on the Internet: Slacktivism or political participation by other means? First Monday 16.](#)

Crouch, Colin. 2004. Post-Democracy. Cambridge: Polity.

Davies, Todd, und Seeta Pena Gangadharan. Hrsg. 2009. Online Deliberation: Design, Research, and Practice. Stanford: Center for the Study of Language and Information, Stanford University (CSLI).

Difranzo, Dominic, und Kristine Gloria-Garcia. 2017. Filter bubbles and fake news. XRDS 23: S. 32-35.

[Edelman Trust Barometer. 2019. „2019 Trust Barometer Global Report“. Edelman Intelligence. Abgefragt: 25 February 2019.](#)

Fearon, James D. 1998. Deliberation as Discussion. In: J. Elster (Hrsg.): Deliberative Democracy. Cambridge: Cambridge University Press. S. 44-68.

Friedrich-Ebert-Stiftung. 2016. Studie zur politisch-gesellschaftlichen Teilnahme Jugendlicher. Zusammenfassung der wichtigsten Ergebnisse. Bonn: Friedrich-Ebert-Stiftung.

Habermas, Jürgen. 1992. Faktizität und Geltung – Beiträge zur Diskurstheorie des Rechts und des demokratischen Rechtsstaats. Berlin: Suhrkamp.

Habermas, Jürgen. 2008. Ach, Europa. Kleine politische Schriften XI. Frankfurt a.M.: Suhrkamp.

Hamm, Marion. 2006. Proteste im hybriden Kommunikationsraum. Forschungsjournal Soziale Bewegungen. 19: 77.

Heeg, Rahel, Sarah Genner, Olivier Steiner, Magdalene Schmid, Lilian Suter, und Daniel Süss. 2018. Generation Smartphone. Ein partizipatives Forschungsprojekt mit Jugendlichen. Basel/Zürich. FHNW Fachhochschule Nordwestschweiz und ZHAW Zürcher Hochschule für Angewandte Wissenschaften.

Heitmeyer, Wilhelm. 2011. Individualisierung von Jugend: zwischen kreativer Innovation, Gerechtigkeitssuche und gesellschaftlichen Reaktionen. Weinheim und München: Juventa.

IDEA. 2017. The Global State of Democracy. Exploring Democracy's Resilience. Retrieved from Stockholm.

Ijab. 2014. Guidelines für gelingende ePartizipation Jugendlicher. Bonn. IJAB – Fachstelle für Internationale Jugendarbeit der Bundesrepublik Deutschland e.V.

Jörissen, Benjamin, und Winfried Marotzki. 2009. Medienbildung – Eine Einführung. Bad Heilbrunn: UTB.

Khan, Muhammad Zubair. 2014. Revitalization of the Public Sphere: A Comparison between Habermasian and the New Public Sphere. Communicatio 8: S. 41-57.

[Kunasegaran, Rhubini, Emilie V. De Keulenaar und Maria Hayat. 2016. Inquiring polarisation: re-imagining Youtube as a diplomatic mediator. Masters of Media.](#)

Kreide, Regina. 2015. Democracy in Crisis: Why Political Philosophy Needs Social Theory. S. 37-63 In: Celikates, Robin, Regina Kreide und Tilo Wesche (Hrsg.), Transformations of Democracy. Crisis, Protest and Legitimation. London: Rowman & Littlefield International, Ltd.

Lee, Yu-Hao, und Gary Hsieh. 2013. Does slacktivism hurt activism?: the effects of moral balancing and consistency in online activism. Proceedings of the SIGCHI Conference on Human Factors in Computing Systems. Paris, France. ACM: 811-820.

Lovink, Geert. 2016. Social Media Abyss: Critical Internet Cultures and the Force of Negation. Cambridge: Polity Press.

Petrick, Kamilla. 2017. Occupy and the Temporal Politics of Prefigurative Democracy. tripleC 15: S. 492-506.

Price, Vincent. 2009. Citizens Deliberating Online: Theory and Some Evidence. S. 37-58. In: Davies, Todd, und Seeta Pena Gangadharan (Hrsg.), Online Deliberation: Design, Research, and Practice. Stanford: Center for the Study of Language and Information, Stanford University (CSLI).

Rao, Justin M., Sharad Goel und Seth Flaxman. 2016. Filter Bubbles, Echo Chambers, and Online News Consumption. Public Opinion Quarterly 80: S. 298-320.

Rink, Dieter. 2002. Beunruhigende Normalisierung: Zum Wandel von Jugendkulturen in der Bundesrepublik Deutschland. Aus Politik und Zeitgeschichte B5/2002.

Roth, Felix. 2009. The effect of the financial crisis on systemic trust. Intereconomics, 44(4), 203-208.

Saltelli, Andrea, und Silvio Funtowicz. 2017. What is science's crisis really about? Futures, 91, 5-11.

- Sassen, Saskia. 2017. Predatory Formations Dressed in Wall Street Suits and Algorithmic Math. *Science, Technology and Society* 22: S. 6-20.
- Schnurr, Stefan. 2018. Partizipation. S. 631-648. In: Graßhoff, Gunther, Anna Renker und Wolfgang Schröer (Hrsg.), *Soziale Arbeit: Eine elementare Einführung*. Wiesbaden: Springer Fachmedien Wiesbaden.
- Stalder, Felix. 2011. Demokratie jenseits der Repräsentation. *Analyse & Kritik* 41: S. 3.
- Steiner, Olivier. 2013. Soziale Arbeit und kritische Medientheorie. Web 2.0 Kommunikationstechnologien als hybrider Diskursraum in Systemen und Lebenswelten. In: Steiner, Olivier, und Marc Goldoni (Hrsg.), *Kinder- und Jugendarbeit 2.0. Grundlagen, Konzepte und Praxis medienbezogener Sozialer Arbeit*. Weinheim und Basel: Beltz Juventa.
- Suiter, Jane. 2016. Post-truth Politics. *Political Insight* 7: S. 25-27.
- Sturzenhecker, Benedikt. 2013. Demokratiebildung in der Offenen Kinder- und Jugendarbeit. S. 325-337 In: Sturzenhecker, Benedikt, und Ulrich Deinet (Hrsg.), *Handbuch Offene Kinder- und Jugendarbeit*. Wiesbaden: Springer VS.
- Tully, Claus. 2018. *Jugend – Konsum – Digitalisierung: Über das Aufwachsen in digitalen Konsumwelten*. Wiesbaden: Springer Fachmedien Wiesbaden.
- Ubayasiri, Kasun. 2007. Internet and the Public Sphere: A glimpse of YouTube. Rockhampton. Central Queensland University.
- Vosoughi, Soroush, Deb Roy und Sinan Aral. 2018. The spread of true and false news online. *Science* 359: S. 1146-1151.
- [Yasseri, Taha, Scott Hale, und Helen Margetts. 2013. Modeling the Rise in Internet-based Petitions.](#) Abgefragt am 06.03.2019.
- Zeiger, Helga. 1990. Organisation des Lebensraums bei Großstadtkindern – Einheitlichkeit oder Verinselung? S. 35-57 In: Bertels, Lothar, und Ulfert Herlyn (Hrsg.), *Lebenslauf und Raumerfahrung. Biographie und Gesellschaft* 9. Springer VS.
- Zimmermann, Thomas. 2004. Open Source und Freie Software – soziale Bewegung im virtuellen Raum? *Open-Source-Jahrbuch* 2004. Gehring, Robert A., und Bernd Lutterbeck. Berlin. Lehmanns Media.

# Digitale Transformation: Datafizierung und Algorithmisierung von Lebens- und Arbeitswelten

Harald Gapski

Die digitale Transformation der Gesellschaft verändert Wissensprozesse und Sozialstrukturen. Digitalisierung und Datafizierung, Vernetzung und Sensorisierung sowie Algorithmisierung und Entscheidungsautomatisierung werden in diesem Beitrag als wechselwirkende Treiber einer digitalen Gesellschaft herausgestellt und mit datengetriebenen Anwendungsbeispielen aus dem sozialen Bereich illustriert. Den Abschluss bilden Fragen zu den Implikationen für die Soziale Arbeit.

## 1 Digitale Transformation und ihre Treiber

Seit jeher stehen Technik und Gesellschaft in Beziehung zueinander. Zum Gegenstand wissenschaftlicher Reflexion wurde dieses Verhältnis erst in den Diskursen der Technikphilosophie, der Technik- und Mediensoziologie, der Medien-, Kultur- und Kommunikationswissenschaft (Banse/Grunwald 2010). Die gegenwärtig beobachtbaren Wechselwirkungen zwischen den Informations- und Medientechnologien auf der einen Seite und den sozial-kulturellen Strukturen und Prozessen auf der anderen Seite werden schon längst über die Wirtschaft hinaus als digitale Transformation der Gesellschaft insgesamt bezeichnet. Die digitale Transformation gilt als „unausweichlich, unumkehrbar, ungeheuer schnell und mit Unsicherheit behaftet“ (Krcmer 2018, S. 10). Oswald et al. (2018) nennen beispielhaft die folgenden „Technologietrends in der digitalen Transformation“: Big Data, Cloud-Computing, das Internet der Dinge und Blockchain. Diese stellten die technologischen Grundlagen für die digitale Transformation dar und bestimmten sie entscheidend mit. Die gesellschaftliche Durchdringung neuer Technologien führt indes nicht automatisch zu besseren Umgebungen für die Bildung, die soziale Arbeit oder die politische Partizipation, sondern muss in ihren kognitiven und sozialen Wechselwirkungen und Kontexten gesehen und bewertet werden (Banse/Grunwald 2010). Digitalisierung ist nicht nur eine technische, sondern auch eine soziale Tatsache. Von spezifischen technologischen Manifestationen soll im Folgenden abstrahiert werden, um Technologiefelder, Trends oder Treiber der digitalen Transforma-

tion unter Bedingungen soziotechnischer Wechselwirkungen zu formulieren ohne dabei einer technikdeterministischen Sichtweise zu folgen (Grunwald 2007). Diese würde jeden Gestaltungsraum auch in der Sozialen Arbeit von vornherein einschränken.

Vier Treiber werden als miteinander verwobene soziotechnische Wechselwirkungskomplexe der digitalen Transformation dargestellt: Erstens, die fortschreitende Digitalisierung und Datafizierung (vgl. 1.1), zweitens die interaktive Vernetzung zwischen Maschinen und Menschen und die Ablösung des bislang dominierenden Sender-Empfänger-Modells (vgl. 1.2), drittens, die multisensorische Vermessung von Welt (vgl. 1.3) und viertens, die Algorithmisierung von Entscheidungs- und Kommunikationsprozessen insbesondere durch Anwendungen der Künstlichen Intelligenz (vgl. 1.4).

### 1.1 Digitalisierung und Datafizierung

Erster treibender Faktor und grundlegend für alle gegenwärtigen Transformationsprozesse ist die Umstellung von analoge auf digitale Daten. Nimmt man den Zeitpunkt, seit dem global mehr digitale als analoge Daten gespeichert werden, dann kann das Jahr 2002 als Beginn des digitalen Zeitalters definiert werden (Hilbert/Lopez 2011). Inzwischen machen analoge Daten nur noch einen winzigen Bruchteil der exponentiell wachsenden Datenbestände aus. Die Gesamtheit aller digitalen Daten wird nach Schätzungen im Jahr 2020 etwa 44 Zettabytes erreichen und verdoppelt sich gegenwärtig Zeit alle zwei Jahre (EMC 2014). Technisch notwendig für die fortschreitende Digitalisierung von Daten ist die exponentielle Leistungssteigerung von Speicherkapazitäten.

Digital vorliegende Daten bilden die Basis für vielfältige Kopier- und Wandlungsprozesse, die neue digitalkulturelle Praktiken ermöglichen: von „Copy and Paste“ zu „Share and Remix“ mit entsprechenden freien Lizenzen zur Weitergabe digitaler Inhalte. Die sich durch die Digitalisierung ergebenden Umwälzungen für die Wertschöpfungsketten der digitalen Wirtschaft, die Verknappung digitaler Inhalte durch restriktive Zugänge wie auch neue Formen einer Open Culture können hier nur angedeutet werden. Darüber hinaus entsteht im Prozess der fortschreitenden Datenerfassung und -kommunikation ein digitaler Rohstoffvorrat für jede weitere (algorithmisierte) Bearbeitung und Interpretation. Jede Aktivität hinterlässt digitale Datenspuren, teils sind es bewusst eingegebene Inhalte, teils unbewusst und technisch automatisch erzeugte Meta- und Beobachtungsdaten. Die Datenerzeugung ist ein unvermeidbarer und notwendiger Prozess des Lebens in der digitalen Gesellschaft. Umfassende Datenvermeidung des Einzelnen würde in letzter Konsequenz zum gesellschaftlichen Ausstieg führen. Datenspuren erzeugen ein dynamisches digitales Abbild des individuellen Lebens und sozialer Prozesse. In dieser „tiefgreifenden Mediati-

sierung“ (Hepp 2018) verbinden sich Datafizierung und Medienkommunikation. Dabei ist die Datafizierung und die Quantifizierung im Sinne einer „Übersetzungsleistung“ von Phänomen und Sachverhalten in die universelle und anschlussfähige mathematische Sprache (Mau 2017, S. 27) auch mithilfe analoger Daten möglich, ihre Wirkmächtigkeit entfalten sie erst in digitaler Form und in wechselseitiger Verstärkung mit den anderen hier genannten Treibern.

## 1.2 Vernetzung und Interaktion

In den 1930er Jahren formulierte Bertolt Brecht einen Vorschlag „zur Umstrukturierung des Rundfunks“: Der „Distributionsapparat“ Radio mit wenigen Sendern und vielen unidirektional erreichten Empfängern sollte in einen „Kommunikationsapparat des öffentlichen Lebens“ verwandelt werden, um „also den Zuhörer nicht nur hören, sondern auch sprechen zu machen und ihn nicht zu isolieren, sondern ihn in Beziehung zu setzen“ (Brecht 1932/1999, S. 260). Das Internet steht prototypisch für eine Netzwerkform mit dem Potenzial, das Rundfunkmodell abzulösen und von der „Tyrannei der Sender“ (Flusser 1995) befreien zu können: Alle Knoten im Netz können sowohl Sender als auch Empfänger sein – mit weitreichenden Folgen für die gesellschaftlichen Kommunikationsverhältnisse. So wurde das Internet zur utopischen Projektionsfläche für eine humanere und gerechtere „civilization of the Mind in Cyberspace“, wie es J. P. Barlow sich 1996 erhoffte (Barlow 1996).

Historisch lassen sich mehrere Phasen der Internet-Vernetzung unterscheiden: Nach dem „Internet der Computer“, dem „Internet der Menschen“, das Web 2.0, folgt das „Internet der Dinge“ (Internet of Things, IoT). Jedes Objekt, sei es ein Auto oder eine Zahnbürste, ausgestattet mit einem Sensor (vgl. 1.3) und einer digitalen Datenschnittstelle (vgl. 1.1), vernetzt sich und wird zum Knoten im Internet der Dinge und damit zum Datenerzeuger. Zur Adressierung bedarf es einer Erweiterung des gegenwärtigen Protokolls – vom Internet-Protokoll IPv4 zu IPv6 –, mit dem jedes Objekt im Internet informationstechnisch erreichbar ist. Insbesondere die Mobilkommunikation trägt zu einer Verbreitung der Vernetzung bei. Bereits seit etwa 2009 gibt es mehr vernetzte Geräte des Internets der Dinge als Menschen auf der Erde (Evans 2011). Dieses Zahlenverhältnis wird in den kommenden Jahren weiter auf Seiten der Geräte steigen.

Über diese vernetzungstechnische Ebene hinaus ergeben sich vielfältige kognitive und soziale Folgeerscheinungen: Es entstehen fragmentierte Teilöffentlichkeiten und „persönliche Öffentlichkeiten“ (Schmidt 2009, S. 129) mit jeweils hybriden Kommunikationsmodi und Anforderungen an das individuelle Management der eigenen Identität, der (virtuellen) Beziehungen und der verfügbaren Informationen. In diesen vernetzten Ökosystemen bilden sich

Interessensgruppen und virtuelle Bewegungen mit mehr oder weniger offenen Informationsrepertoires aus. Sogenannte Echokammern können entstehen, wenn „sich Nutzer in sozialen Netzwerken mit Inhalten beschäftigen, die ihre eigene ideologische Position bestätigen“ und sich dadurch die Netzwerke in selbstversichernde, „ideologische Lager teilen“ (Hegelich/Shahrezaye 2017, S. 6).

Nicht nur Menschen, auch Maschinen interagieren in diesen Netzwerken. Die Unterscheidung, ob es sich während einer Telekommunikation um ein menschliches oder maschinelles Alter Ego handelt, wird bewusst eingesetzt (Assistenz-Bots) oder kritisch hinterfragt („Bot or Not?“), wie etwa im Hinblick auf eine strategische Beeinflussung der Meinungsbildung durch Bots. Mit der Vernetzung menschlicher und nicht-menschlicher Datenproduzenten, die Daten unterschiedlichster Formate erzeugen und einspeisen, entstehen Netzwerk-Effekte, die aufgrund von Rückkopplungen und Selbstverstärkungen in klassischen Rundfunkmedien nicht entstehen würden, wie etwa virale Verbreitungseffekte mit globalen Reichweiten, kurzzeitig erzeugte, hohe Bekanntheitsgrade bislang völlig unbekannter Sender und die Wirkungen von Influencern oder die Erosion deliberativer Diskussionspraktiken bis hin zur unregulierten Verbreitung von „Hate Speech“ oder „Shitstorms“. Angesichts dieser negativen Netzwerkeffekte, der durch Edward Snowden aufgedeckten geheimdienstlichen Totalüberwachung sowie der neuen Machteinflüsse global operierender Intermediäre wie Facebook oder Google, die sich algorithmisch steuernd zwischen Sender und Publikum schieben und einen „Überwachungskapitalismus“ der „Big Other“ (Zuboff 2018) formen, sind technikedeterministische und utopische Hoffnungen nach einer besseren Welt im und durch das Netz in vielfältiger Hinsicht enttäuscht worden.

### 1.3 Sensorisierung und Vermessungsvielfalt

Durch die Vernetzung der Welt mit digitalen Sensoren kann die Welt weiter und tiefer datafiziert werden. Schon Smartphones verfügen über eine Vielzahl von Sensoren, die über den Schall (Mikrophon) hinaus auch Beschleunigung, Berührungen (Fingerabdrücke), Position und Lage im Raum, Helligkeit, Luftfeuchtigkeit, Magnetfelder, Annäherungen, Puls, Temperatur u. a.m. messen. Mit dem Internet der Dinge überträgt sich die sensorische Erfassung in den Raum; etwa innerhalb des Smart Home oder mobil über Smart Cars oder die Wearable Technologies, wie beispielsweise Fitness-Armbänder oder medizinische Sensoren. All diese Sensoren erzeugen digitale Datenströme in einer nie gekannten Vielfalt und Tiefe zur Datafizierung der Welt.

Die digitale Sensorisierung von Lebensumgebungen findet ihre Anwendung beispielsweise in Formen des Ambient / Active Assisted Living (AAL) mit



Smart Objects, wie etwa mit Sensoren belegte Fußböden oder Smarte Kleidung, und Home Care Systems zur Betreuung pflegebedürftiger und kranker Menschen (Braun et al. 2016; Meyer 2016). Sensorisch erfasste Daten werden über ein Daten-Service-Center verwaltet, das den jeweiligen Zugriff auf die Daten für behandelnde Ärzt\*innen, mobile Pflegekräfte und die Angehörigen gewährt. Mithilfe vernetzter Haushaltsobjekte im Internet der Dinge können Verhaltensweisen, beispielsweise des Essens und Trinkens datafiziert werden, ohne dass dazu aufdringliche Videokameras eingesetzt werden müssten. Die Vernetzung der Maschinen beeinflusst dabei auch die zwischenmenschliche Kommunikation der beteiligten Personen, da ein neuer Detailreichtum der Daten in die Beobachtung und Prognose menschlichen Verhaltens eingeführt wird. Durch die von Sensoren erzeugte Datentiefe können vorhersagende Aussagen über den Gesundheitszustand Menschen in diesen Umgebungen getroffen werden.

#### **1.4 Algorithmisierung und Entscheidungsautomatisierung**

Die durch Sensoren und Interaktionen in Netzwerken massenhaft erzeugten digitale Daten bleiben belanglos, ohne ihre maschinelle und algorithmisierte Weiterverarbeitung. Selbst Netzwerke und Sensoren funktionieren auf Grundlage von Algorithmen. Algorithmen sind mathematisch-formal beschreibbare Verfahren zur Lösung eines Problems in Form von endlichen Handlungsanweisungen und liegen Computerprogrammen zugrunde. Aktuelle Entwicklungen der Künstlichen Intelligenz (AI = Artificial Intelligence) und des maschinellen Lernens (ML = Machine Learning) erschließen neue Anwendungsfelder wie Bilderkennung oder automatisierte Übersetzung. Wiewohl viele theoretische Grundlagen dazu schon vor Jahrzehnten entwickelt wurden, konnte ihre Implementierung erst in den vergangenen Jahren durch eine exponentielle, technologische Leistungssteigerung der Hardware realisiert werden.

Algorithmen, die als „public relevance algorithms“ (Gillespie 2014) und als „social good decision-making algorithms“ (Lepri et al. 2017) bezeichnet werden, analysieren riesige Mengen menschlicher Verhaltensdaten aus verschiedenen Quellen anhand definierter Kriterien und wählen dann relevante Informationen aus. Sie lenken beispielsweise Social-Media-Datenströme oder treffen datenbasierte Entscheidungen für zukünftige Ereignisse mithilfe statistischer Verfahren (predictive analytics). Dazu priorisieren, klassifizieren, assoziieren oder filtern sie Daten – so vier grundlegende Funktionstypen von Algorithmen nach Diakopoulos (2015) – und können neue „datengetriebene“ Einsichten eröffnen, die jenseits bisheriger, menschlicher Erkenntnismöglichkeiten liegen: „In automatisierten Prozessen kann somit Wissen generiert werden, welches dem Menschen grundsätzlich nicht mehr zugänglich ist“ (Pietsch/Werneck 2017, S. 17). Sogenannte Big-Data-Technologien erzeugen durch Verbindung

von vielfältigen, digitalen Massendaten und Algorithmen neues Wissen über die soziale Welt. Unter Big Data versteht man „einen Umgang mit großen Datenmengen, der darauf abzielt, Muster zu erkennen und daraus neue Einsichten zu gewinnen. Dazu sind angesichts der Fülle und Vielfalt der Daten sowie der Geschwindigkeit, mit der sie erfasst, analysiert und neu verknüpft werden, innovative, kontinuierlich weiterentwickelte informationstechnologische Ansätze notwendig“ (Deutscher Ethikrat 2018, S. 11). Das Besondere von Big Data liegt in der prinzipiellen Undurchsichtigkeit der technologischen Wissensherzeugung: Während ein Top-down-Algorithmus mit klar definierten Prozeduren eine Problemlösung beschreibt, wird in den Algorithmen des Machine Learning gewissermaßen das Unbekannte aus den Daten erst hervorgebracht (bottom-up). Ihnen liegt eine intrinsische Intransparenz zugrunde. Forderungen nach Transparenz können sich daher kaum auf die technologische Innensicht dieser Black-Box, sondern auf das äußere Verhalten und die sozialen Entscheidungsfolgen des Algorithmus beziehen (Rahwan 2017, S. 7). Diese Unzugänglichkeit in Verbindung mit der maschinellen Rationalität und einer vermeintlichen Neutralität der Daten begünstigen einen „mythologischen Aspekt“ von Big Data: „Damit einher geht der weitverbreitete Glaube, dass große Datensätze uns Zugang zu einer höheren Form der Intelligenz und des Wissens verschaffen, die neue, bislang unmögliche Einsichten generieren, Einsichten, die eine Aura der Wahrheit, der Objektivität und der Genauigkeit umgibt“ (Boyd/Crawford 2013, S. 188f.). Für eine Bewertung von Algorithmen im Kontext sozialer Entscheidungsprozesse müssen daher Daten, Datenstrukturen *und* Algorithmen für die Problemlösung *zusammen* betrachtet und kontextualisiert werden, um möglicherweise Effekte wie soziale Diskriminierungen und digitale Ungleichheiten vermeiden zu können (vgl. Iske et al. i.d.B.). Ein Bias liegt somit nicht nur in den Algorithmen und den Modellierungen, sondern auch in den Daten. Fehler mit sozialen Folgen können in allen Phasen der Entwicklung und Implementierung algorithmischer Entscheidungssysteme passieren (Zweig 2018). Unter der Überschrift „Algorithmic Accountability“ werden gegenwärtig nicht nur technische, sondern auch rechtliche und zivilgesellschaftliche Ansätze diskutiert, die zu einem verantwortungsvollen und transparenten Einsatz von algorithmenbasierten Entscheidungsprozessen (Algorithmic Decision Making, ADM) beitragen sollen (Busch 2018).

## 2 Beispiele algorithmenbasierter Entscheidungsprozesse

Lischka und Klingel (2017) beschreiben in ihrem Arbeitspapier „Wenn Maschinen Menschen bewerten“ internationale Fallbeispiele algorithmengestützter Entscheidungsprozesse und verweisen beispielsweise darauf, dass bis „zu 70 Prozent der Stellenbewerber in Großbritannien und den Vereinigten Staaten

[...] zuerst von automatisierten algorithmischen Verfahren bewertet [werden], bevor ein Mensch ihre Unterlagen sieht“ oder dass „Gerichte in neun US-Bundesstaaten [...] in Strafverfahren Software [nutzen], die Risikoprognosen für die Angeklagten berechnet“ (Lischka und Klingel 2017, S. 5). Die im Januar 2019 vorgestellte Studie „Automating Society“ (AlgorithmWatch 2019) untersuchte den Einsatz algorithmischer Entscheidungssysteme in 12 Mitgliedstaaten der EU. Diese und weitere internationale Fallbeispiele verweisen beispielhaft auch auf Handlungsfelder in der Sozialen Arbeit und illustrieren ihre Entwicklungsdynamik:

### Arbeit und Beruf

Gegenwärtig wird in Österreich die „Entwicklung eines Modells zur Prognose der regionalspezifischen Arbeitsmarkt-Integrationschancen von vorgemerkten Arbeitslosen“ diskutiert, die in eine algorithmengestützte Bewertung von Arbeitslosen in drei Kategorien münden soll: mit hohen, mittleren und niedrigen Chancen am Arbeitsmarkt (Holl et al. 2018). Der Einsatz derartiger algorithmengestützten Bewertungssysteme kanalisiert in Folge auch soziale Unterstützungsleistungen.

Arbeitgeber\*innen greifen zunehmend auf Methoden des datengestützten „people analytics“ zurück: Alle Datenspuren, die Mitarbeiter\*innen durch Eingaben und Sensoren bewusst oder unbewusst hinterlassen, werden für Entscheidungen des Human Resource Management analysiert und als Faktoren der Wertschöpfung des Unternehmens ausgewiesen. Entsprechende datengestützte Übertragungen auf die Messung der Arbeitsleistung, der Zufriedenheit und ggf. predikative Aussagen zum zukünftigen Arbeitsverhalten sind auch für die Soziale Arbeit denkbar und erwartbar.

### Sozialhilfe und Lebensunterhalt

Im Vereinigten Königreich können Personen bei Krankheit, Behinderung oder im Alter social care beantragen. Die Höhe der finanziellen Unterstützung (personalised budget) wird zunehmend über automatisierte Entscheidungssysteme bestimmt (Resource Allocation Systems, RASs). Untersuchungen zeigten die Fehlerhaftigkeit der Verteilungen, ihre Intransparenz und ihr strategisches Einsatzpotenzial als „Trojanische Pferde“ für Finanzkürzungen im Sozialbereich (AlgorithmWatch 2019, S. 141).

Das niederländische System Risico Inventarisatie (SyRI) ist ein Big Data Analytics System des Ministeriums für Soziales und Arbeit und soll den Missbrauch von Sozialleistungen bekämpfen. Der Einsatz ist hoch umstritten und inzwischen wurden rechtliche Schritte eingeleitet (ebd., S. 101).

## Kindeswohl und Familienfürsorge

In Dänemark wurde 2018 die zunächst experimentelle Einführung einer punktebasierten Risikoabschätzung, das sog. Gladsaxe-Modell, zur Bestimmung von Kindern mit besonderem Förderbedarf stark öffentlich und kontrovers diskutiert. Das Punktemodell sieht Parameter wie Geisteskrankheit (3.000 Punkte), Arbeitslosigkeit (500 Punkte), verpasste Arzt- oder Zahnarzttermine (1.000 bzw. 300 Punkte) vor. Eine zunächst geplante landesweite Ausdehnung als Teil eines größeren „Ghetto-Plans“ zur Bekämpfung von „Parallelgesellschaften“ wurde inzwischen zurückgestellt (AlgorithmWatch 2019, S. 51).

Gillingham (2016) untersuchte das sogenannte Predictive Risk Modelling (PRM) in Neuseeland als Methode, um diejenigen Kinder in der Population zu identifizieren, die mit hoher Wahrscheinlichkeit misshandelt werden und um entsprechende vorsorgende und verhindernde Maßnahmen in die Wege zu leiten. Für Gillingham liegt die wesentliche Herausforderung bei der Entwicklung eines PRM darin, die verlässlichen und validen Ergebnisvariablen zu identifizieren. Hinzukommen die moralischen und ethischen Herausforderungen des Einsatzes, in deren Diskussion Mitarbeiter\*innen aus der Sozialen Arbeit einbezogen werden sollten (vgl. Bastian und Schrödter i.d.B.).

Die in den USA vermehrt eingesetzten Risc Score Systeme im Bereich des Kinder- und Jugendschutzes führte Richard Wexler als geschäftsführenden Direktor der National Coalition for Child Protection Reform zu der Aussage: „No caseworker wants to be on the front page of the newspaper as the [one] who overruled the computer if something goes wrong with that family“ (zit. nach Rivlin-Nadler 2016; vgl. Gapski 2018). Dieses Beispiel illustriert das neue Spannungsverhältnis zwischen menschlicher Entscheidungskompetenz und „algorithmischer Autorität“ in der Medienöffentlichkeit. Unter Maßgaben fortschreitender Effektivierung und Kostenreduzierung bedarf es auch in der Sozialen Arbeit entsprechender Wertediskurse und Steuerungsansätze für Verantwortungszuschreibungen.

## 3 Fazit

Die digitale Transformation als wechselwirkendes Zusammenspiel von Digitalisierung, Vernetzung, Sensorisierung und Algorithmisierung der Gesellschaft bringt eine „Quantifizierung des Sozialen“ (Mau 2017) und „neue Taxonomien des Sozialen“ (Selke 2015) hervor. Algorithmisierte und automatisierte Entscheidungsprozesse zeigen sich beispielsweise in den drei oben genannten Handlungsfeldern auf jeweils verschiedenen Handlungsebenen: Auf der Makro-Ebene der sozialpolitischen Steuerung durch die Einführung von (Risk) Scores für Bürger\*innen und der Beobachtung sozialer Entwicklungen mithilfe von

Big Data Analytics, auf der Meso-Ebene durch datengestützte Dienstleistungen und organisationsinterne Analysen in der Sozialverwaltung sowie auf der Mikro-Ebene durch individualisiertes Monitoring und Selbstvermessen des Verhaltens. Mit dem Eindringen datengestützter Verfahren werden übergreifende Fragen aufgeworfen: Inwieweit ist ein digitales Daten- und Sensorik-Netzwerk mit unterschiedlichen Reichweiten und Auflösungen in Verbindung mit Algorithmen in der Lage, die verschiedenen Ebenen der Sozialen Arbeit sinnvoll und ethisch verantwortungsbewusst zu unterstützen? Können Datenanalysen und predictive analytics helfen, die Adressat\*innen und Klient\*innen mit ihren Bedarfen besser zu erkennen, um geeignete Maßnahmen schon präventiv einzuführen? Kann die professionelle Fallbearbeitung in den Organisationen der Sozialen Arbeit dadurch konkret unterstützt werden?

In der Folge sollte erstens der öffentliche Diskurs über Potenziale und ethische Grenzen des Einsatzes algorithmengestützter Entscheidungssysteme gefördert und zweitens die kritisch-reflexive und aktiv-konzeptionelle Mitarbeit von Akteur\*innen der Sozialen Arbeit an der Gestaltung von Big Data und ADM-Anwendungen eingefordert werden. Diese Mitgestaltung setzt indes eine „digitale Aufklärung“ über die Wirkungszusammenhänge und ihre Verflechtung mit ökonomischen und politischen Interessen voraus. Ein angemessenes Aufklärungsprogramm betrifft Schnittflächen gleich mehrerer Bildungsdomänen, die über die Förderung klassischer Medienkompetenz hinausreichen: Es geht um ein Verständnis von informatischen Modellierungen, um die ethische Reflexion und Positionierung des Menschen und die politische Gestaltung des Sozialen (mit Blick auf Bildung über Big Data vgl. Gapski et al. 2018, S. 120f.). Daher werden informatische und medienkulturelle Bildung, Ethik und Persönlichkeitsbildung ebenso berührt wie ökonomische und politische Bildung im Kontext der Sozialen Arbeit.

## Literatur

- [AlgorithmWatch. 2019. Automating Society – Taking stock of automated decision-making in the EU. A report by AlgorithmWatch in cooperation with Bertelsmann Stiftung, supported by the Open Society Foundations.](#) (Abruf: 7. Feb. 2019).
- Banase, Gerhard, und Armin Grunwald. 2010. Technik und Kultur. Bedingungs- und Beeinflussungsverhältnisse. Karlsruhe KIT.
- [Barlow, John Perry. 1996. A Declaration of the Independence of Cyberspace.](#) (Abruf: 7. Feb. 2019).
- Boyd, Danah, und Kathy Crawford. 2013. Big Data als kulturelles, technologisches und wissenschaftliches Phänomen. Sechs Provokationen. In Big Data. Das neue Versprechen der Allwissenheit, Hrsg. Heinrich Geiselberger und Tobias Moorstedt, 187-218. Berlin: Suhrkamp.
- Braun Andreas, Kirchbuchner Florian, und Wichert Reiner. 2016. Ambient Assisted Living. In eHealth in Deutschland, Hrsg. Florian Fischer, Krämer Alexander, 203-222. Berlin, Heidelberg: Springer Vieweg.
- Brecht, Bertolt. 1932/1999. Der Rundfunk als Kommunikationsapparat. In Kursbuch Medienkultur, Hrsg. Engell, Lorenz et al., 259-264. Stuttgart: DVA.
- [Busch, Christoph. 2018. Algorithmic Accountability.](#) (Abruf: 7. Feb. 2019).

- [Deutscher Ethikrat. 2018. Big Data und Gesundheit – Datensouveränität als informationelle Freiheitsgestaltung.](#) (Abruf: 7. Feb. 2019).
- [Diakopoulos, Nicholas. 2015. Algorithmic Accountability. Digital Journalism.](#) doi:10.1080/21670811.2014.976411
- [EMC. 2014. Executive Summary. Data Growth, Business Opportunities, and the IT Imperatives.](#) (Abruf: 7. Feb. 2019).
- [Evans, Dave. 2011. Das Internet der Dinge. So verändert die nächste Dimension des Internet die Welt.](#) (Abruf: 26.11.2018).
- Flusser, Vilém. 1995. Die Tyrannei der Sender. In *Der Flusser-Reader zu Kommunikation, Medien und Design*. 115-118. Mannheim: Bollmann.
- [Gapski, Harald, Thomas Tekster und Monika Elias. 2018. Bildung für und über Big Data. Gutachten im Rahmen von ABIDA – Assessing Big Data. Marl: Grimme-Institut.](#) (Abruf: 7. Feb. 2019).
- Gapski, Harald. 2018. Big Data und Soziale Arbeit. Kontexte, Beispiele und Perspektiven aus einer kommunikationswissenschaftlichen Sicht. In *Big Data, Facebook, Twitter & Co. und Soziale Arbeit*. Hrsg. Peter, Hammerschmidt, Juliane Sagebiel, Burkhard Hill, Angelika Beranek, 75-94. Weinheim, Basel: Beltz Juventa.
- Gillespie, Tarleton. 2014. The relevance of algorithms. In *Media Technologies: Essays on Communication, Materiality, and Society*. Hrsg. Tarleton Gillespie, Pablo J. Boczkowski und Kirsten A. Foot, 167-193. Cambridge, MA: The MIT Press.
- Gillingham, Philip. 2016. Predictive Risk Modelling to Prevent Child Maltreatment and Other Adverse Outcomes for Service Users: Inside the 'Black Box' of Machine Learning. *British Journal of Social Work*. 46 (4): 1044-1058.
- Grunwald, Armin. 2007. Technikdeterminismus oder Sozialdeterminismus. Zeitbezüge und Kausalverhältnisse aus der Sicht des 'Technology Assessment'. In *Gesellschaft und die Macht der Technik. Sozioökonomische und institutioneller Wandel durch Technisierung*, Hrsg. Ulrich Dolata und Raymond Werle, 63-82. Frankfurt a.M., New York: Campus.
- [Hegelich, Simon, und Morteza Shahrezaye. 2017. Die Disruption der Meinungsbildung. Die politische Debatte in Zeiten von Echokammern und Filterblasen. KAS.](#) (Abruf: 7. Feb. 2019).
- Hepp, Andreas. 2018. Von der Mediatisierung zur tiefgreifenden Mediatisierung. Konstruktivistische Grundlagen und Weiterentwicklungen in der Mediatisierungsforschung. In *Kommunikation – Medien – Konstruktion. Braucht die Mediatisierungsforschung den Kommunikativen Konstruktivismus?* Hrsg. Jo Reichertz und R. Bettmann, 27-45. Wiesbaden: Springer VS.
- Hilbert, Martin, und Priscila López. 2011. The World's Technological Capacity to Store, Communicate, and Compute Information. *Science* 332 issue 6025: 60-65.
- [Holl, Jürgen, Günter Kernbeiß und Michael Wagner-Pinter. 2018. Das AMS-Arbeitsmarkt-Chancen-Modell. Konzeptunterlage. Dokumentation zur Methode. Wien: Synthesis Forschung.](#) (Abruf: 7. Feb. 2019).
- Krcmar, Helmut. 2018. Charakteristika digitaler Transformation. In *Digitale Transformation. Fallbeispiele und Branchenanalysen*, Hrsg. Gerhard Oswald und Helmut Krcmar, 5-10. Wiesbaden: Springer Gabler.
- Lepri, Bruno, Jacopo Staiano, David Sangokoya, Emmanuel Letouzé, Nuria Oliver. 2017. The Tyranny of Data? The Bright and Dark Sides of Data-Driven Decision-Making for Social Good. In *Transparent Data Mining for Big and Small Data. Studies in Big Data* (32). Hrsg. Tania Cerquitelli, Daniele Quercia und Frank Pasquale, 3-24. Cham: Springer.
- [Lischka, Konrad, und Anita Klingel. 2017. Wenn Maschinen Menschen bewerten. Internationale Fallbeispiele für Prozesse algorithmischer Entscheidungsfindung. Arbeitspapier.](#) (Abruf: 7. Feb. 2019).
- Mau, Peter. 2017. Das metrische Wir. Über die Quantifizierung des Sozialen. Berlin: Suhrkamp.
- [Meyer, Sibylle. 2016. Technische Unterstützung im Alter – was ist möglich, was ist sinnvoll? Expertise zum Siebten Altenbericht der Bundesregierung. Deutsches Zentrum für Altersfragen.](#) (Abruf: 7. Feb. 2019).
- Oswald, Gerhard, David Soto Setzke, Tobias Riasanow, und Krcmar Helmut. 2018. Technologietrends in der digitalen Transformation. In *Digitale Transformation. Fallbeispiele und Branchenanalysen*, Hrsg. Gerhard Oswald und Helmut Krcmar, 11-34. Wiesbaden: Springer Gabler.

- Pietsch, Wolfgang, und Jörg Wernecke. 2017. Einführung: Zehn Thesen zu Big Data und Berechenbarkeit. In *Berechenbarkeit der Welt? Philosophie und Wissenschaft im Zeitalter von Big Data*. Hrsg. Wolfgang Pietsch, Jörg Wernecke und Maximilian Ott, 13-35. Wiesbaden: Springer.
- [Rahwan, Iyad. 2018. Society-in-the-loop: programming the algorithmic social contract. \*Ethics and Information Technology\*. 20: 5-14, doi:10.1007/s10676-017-9430-8.](#)
- [Rivlin-Nadler, Max. 2016. How Child Protection Agencies Are Trying to Predict Which Parents Will Abuse Kids.](#) (Abruf: 7. Feb. 2019).
- Schmidt, Jan. 2009. *Das neue Netz. Merkmale, Praktiken und Folgen des Web 2.0*. Konstanz: UVK.
- Selke, Stefan. 2015. Lifelogging und die neue Taxonomie des Sozialen. In *Big Data und Medienbildung. Zwischen Kontrollverlust, Selbstverteidigung und Souveränität in der digitalen Welt*. Hrsg. Harald Gapski, 95-110. Düsseldorf, München: kopaed.
- Zuboff, Shoshana. 2018. *Das Zeitalter des Überwachungskapitalismus*. Frankfurt a.M., New York: Campus.
- [Zweig, Katharina. 2018. Wo Maschinen irren können. Fehlerquellen und Verantwortlichkeiten in Prozessen algorithmischer Entscheidungsfindung. \*Arbeitspapier\*.](#) (Abruf: 7. Feb. 2019).

# Open Science, Open Education und offene Bildungsressourcen – Openness in der Sozialen Arbeit

Sandra Hofhues

## 1 Einleitung

Ins Deutsche übersetzt, meint der Begriff Openness so viel wie Offenheit. In der Konnotation der Offenheit schwingt zweifelsohne Positives mit. Wer oder was zeigt sich schließlich *nicht* offen für technische Entwicklungen, eine vielfältige Gesellschaft etc.? Speziell in der Sozialen Arbeit und im öffentlichen Sektor stellt sich die Frage, ob man überhaupt technischen, kulturellen und sozialen, d. h. gesellschaftlichen Entwicklungen ‚geschlossen‘ gegenüberstehen kann. Was als einstellungsbezogene Frage im Raum steht, wird mit der Übersetzung des Begriffs Openness geschärft und technisch bereits in Ansätzen ausgestaltet: So gibt es erste Organisationen, die innerhalb der Sozialen Arbeit nichtproprietäre, d. h. freie Software zur besseren Prozessorganisation, zu Beratungszwecken usw. anbieten. Auch werden erste Weiterbildungsangebote in Form großer Online-Kurse ins Netz gestellt, um nur zwei Beispiele möglicher Antworten aus der Sozialen Arbeit zu Begriff, Konzept und gängigen Verständnissen von Openness zu benennen. Blickt man näher in die wissenschaftlichen Diskurse und in die Praxis von Politik, Informatik, (Medien-)Pädagogik und Sozialer Arbeit passen die in Online-Wörterbüchern (z. B. [dict.leo.org](http://dict.leo.org)) vorgeschlagenen Synonyme wie Freimütigkeit, Offensein für Erfahrungen sowie näher zu bestimmende Grade der Offenheit erstaunlich gut dazu, wie gegenwärtige Diskussionen um Offenheit verlaufen und welchen Gegenwartsbezug sie im Einzelnen aufweisen. Daneben gibt es eine ganze Reihe an Spezialdiskursen um Openness, die in einzelnen Disziplinen geführt und bis dato nur ansatzweise in Feldern Sozialer Arbeit aufgenommen werden. Während beispielsweise ein Verständnis offener Haltung in der Sozialen Arbeit präsent ist, müssten Verständnisse von Openness im Kontext der Digitalisierung präzisiert werden und an vergleichsweise konkreten Diskursen wie jenen um Open Hardware/Open Software, Open Innovation, Open Access, Open Content, Offene Bildungsressourcen (OER) und nicht zuletzt Open Science bzw. Open Education für Felder Sozialer Arbeit geschärft werden.

Dazu passt, dass in bildungs- und wissenschaftspolitischen Diskussionen rund um Openness vor allem gefragt wird, wie Digitalisierung im Allgemeinen



und digitale Medien im Besonderen (inter-)national dazu beitragen könn(t)en, Zugang zu Wissen und Bildung individuell zu verbessern, globale Bildungsgechtigkeit herzustellen und dafür nötige (technische) Infrastrukturen zur Verfügung zu stellen (z. B. Jones 2019; Kerres 2019; Knox 2019; Orr et al. 2017). Manchmal geht es auch um alternative Möglichkeiten zur Anrechnung informell erworbener Kompetenzen für das (formale) Bildungssystem und Arbeit. Geprägt sind die meisten Papiere und praktischen Ansätze zur Openness daher von Programmatik, politischen Vorstellungen sowie persönlichen Hoffnungen und Erwartungen unterschiedlicher Akteure an die Veränderung des jeweiligen bildungs- und wissenschaftspolitischen Systems (weiterführend Augé 2019).

Zu einem Überblicksartikel zur Openness gehört daher, zuerst systematisch zu benennen, was unter diesem Begriff adressiert wird (Kapitel 2). Zu fragen ist dann danach, wie sich Diskurse formen und welche Diskurslinien erkennbar sind (Kapitel 3). Hieraus ergibt sich die Anforderung nach ständiger Beobachtung und Professionalisierung – ganz gleich, in welchem Feld (Kapitel 4). Abschließend wird nach Implikationen einer näher zu bestimmenden Openness speziell für die Soziale Arbeit gefragt (Kapitel 5).

## **2 Openness: Notwendige Begriffsarbeit und Spektrum einer breiteren Diskussion**

Einleitend sollte deutlich geworden sein, dass keineswegs Einigkeit darüber besteht, was unter Openness insbesondere in der Sozialen Arbeit verstanden werden könnte. Stattdessen findet sich eine breite, bildungs- und wissenschaftspolitische Diskussion, die meist Facetten der Gesamtdiskussion um Open *plus X* thematisiert. Diskutiert werden u. a. Open Hardware/Open Software, Open Innovation, Open Access, Open Content, Open Educational Ressources (OER) sowie Open Science bzw. Open Education, um ein paar Beispiele zu benennen. Mit Blick auf Verwaltungs- und Bürgerangelegenheiten (E-Government) wird neuerdings auch das Konzept des Open Government wie auch das offener Daten (Open Data) diskutiert (siehe Akkaya, Zepic & Krcmar i.d.B.).

Von einem einheitlichen Dach der Openness kann jedoch kaum die Rede sein. Stattdessen finden sich diverse Teildiskussionen und auch -diskurse in den Bezugswissenschaften (weiterführend Kerres 2019). Anzuführen sind Open Hardware und Open Source-Projekte in der Informatik, die seit über drei Jahrzehnten die Offenlegung von Code fordern und fördern (weiterführend Grassmuck 2004). Auch die Entwicklung von Open Badges zählt dazu, denn ohne technische Errungenschaften wäre ein Weiterdenken gängiger Zertifizierungs- und Qualifizierungswege kaum möglich. Den Weg von Open Source in die Entwickler\*innencommunity, aber auch zum lukrativen Geschäft (je nach Fo-

kus und Idee) unterstützen *diverse* Plattformen. Bekannt und derzeit sehr beliebt ist u. a. Github (<https://github.com/>). Sie ist zwar eine kommerzielle Plattform, wird aber in der Entwickler\*innencommunity und inzwischen auch darüber hinaus breit akzeptiert und gilt als Form der Partizipation. Vor einigen Jahren entstanden des Weiteren sogenannte Open-Innovation-Plattformen, die nach Produkten der Zukunft gefragt haben und gezielt von Unternehmen mit marktlichem Interesse initiiert wurden. Bekannt geworden sind Beispiele aus der Automobilindustrie, aber auch in den wachsenden Geschäftsbereichen der Produktentwicklung (z. B. selbst designte Turnschuhe), (Medien-)Gestaltung (z. B. Online-Pitches von Werbe- und Kreativagenturen) und Informatik (vgl. oben), die Menschen weitgehend zu Prosumenten mach(t)en (zur Verwobenheit von Prozent und Konsument siehe weiterführend Toffler 1980). Interessant ist, dass heutige Plattformen der Nachbarschaftshilfe auf ähnlichen Prinzipien basieren, aber kein kommerzielles Interesse verfolgen, sondern demgegenüber auf *soziale* Innovation zielen. So wird auch hier zum Mitmachen und zur Mitgestaltung der Gesellschaft auf einer technischen Basis aufgerufen mit dem Ziel, gesellschaftliche Bedingungen im Kleinen durch Plattformaktivitäten zu verändern.

Produkte stehen in gewisser Weise auch in den Diskussionen um Open Access im Vordergrund. Gemeint sind hier aber wissenschaftliche Publikationen, meist Bücher und Zeitschriften, die nicht nur der wissenschaftlichen Gemeinschaft zugunsten ihrer Spezialdiskurse, sondern auch der Gesellschaft mit ihren unterschiedlichen Interessen in ihrer Gesamtheit zugänglich sein *sollen*. Mit Forderungen nach Open Access sind folglich vor allem Wissenschaftler\*innen angesprochen, die den freien Zugang zu wissenschaftlichen Erkenntnissen selbst sichern. Unter Open Access wird dann verstanden, dass Publikationen *ohne* Zugriffsschranke oder eine sogenannte Paywall einzelner Verlage für die Gesellschaft zur Verfügung stehen. In der Idealvorstellung wird das Prinzip einer öffentlichen (Stadt-)Bibliothek ins Internet übertragen, um den Zugang zu Information nicht einer engen, meist gut gebildeten und wohlhabenden Gruppe vorzubehalten (zur Problematik des *second digital divide* siehe Zilian 2006; weiterführend Augé 2019, S. 10ff.).

Im gesamten Diskurs um Openness ist der Teildiskurs um Open Access aktuell weit entwickelt: So gibt es innerhalb der Wissenschaften sowie bei Fördergebern auf Ebene der Länder, von Bund und Europäischer Union (EU) klare Vorstellungen darüber, was Open Access ist und wie dieser auf dem Goldenen Weg (sprich durch freien Zugang mit Erstveröffentlichung) oder dem Grünen Weg (sprich durch freien Zugang durch Zweitveröffentlichung) geregelt wird. Die Verantwortung für Open Access wird allerdings an die Produzent\*innen übertragen: Sie entscheiden darüber, ob und wie Publikationen den Weg ins Internet finden. An der Open-Access-Bewegung ist daher interessant, dass sie über einzelne Engagierte hinaus weite Verbreitung gefunden hat,

weil sie zuvorderst für jede\*n praktisch ist, durch Fördereinrichtungen der Wissenschaft(-en) gestützt, sprich incentiviert wird und mit der Bibliotheks- und Informationswissenschaft einen wissenschaftlichen Anker in der professionellen Organisation von Wissen hat. Entgegen aller Annahmen ist Open Access jedoch teuer: Verbunden mit der freien Zugänglichkeit sind in der Regel zusätzliche Ressourcen, sei es für redaktionelle Arbeiten am Digitalprodukt oder sei es als Kostenausgleich für Verlage, da sie weniger Bücher, Zeitschriften oder einzelne Downloads verkaufen. Daneben bedeuten Eigenproduktionen und neue Vertriebswege wie *print on demand* lediglich die Umverteilung von Mitteln. Sie sind – marktwirtschaftlich betrachtet – keineswegs gratis zu haben. So engagieren sich viele Bibliotheken, Universitäten bzw. Hochschulen sowie die Informations- und Bibliothekswissenschaft heute vor allem für fairen Open Access. Denn jüngste technische Entwicklungen haben eher zu einer Konzentration des Online-Verlagswesens geführt und entsprechen nur vordergründig dem Gedanken von Offenheit (siehe auch Jones 2019).<sup>1</sup>

Letztlich findet sich in allen Diskussionen um Openness eine ökonomische Komponente wieder, da mit dem Internet digitale Geschäftsmodelle möglich werden und parallel zu idealistischen und humanistischen Vorstellungen der Öffnung von bzw. der Hinwendung zur Gesellschaft eigene Märkte entstehen. Diese können auch attestiert werden, wenn es um Open Content, also die freie Zugänglichkeit einzelner Inhalte im Internet, oder um Lehr- und Unterrichtsmaterialien im Netz geht. Letztere Diskussion verläuft unter dem Stichwort OER. Während Fragen des Open Access eher die Forschungsseite und das Zur-Verfügung-Stellen wissenschaftlicher Erkenntnis in Buchform thematisieren, geht es in diesem Teildiskurs darum, Lehr-, Lern- und Unterrichtsmaterialien aus Sicht der Lehre bzw. der Lehrenden über das Internet zu distribuieren. Dabei geht es nicht nur um das Zur-Verfügung-Stellen, sondern im Grunde um das sogenannte Remix-Prinzip, wonach spezifische Unterrichtsinhalte nicht nur im Internet bereitgestellt, sondern auch zur Bearbeitung durch andere Autor\*innen (darunter auch kommerzielle Akteure) zur Verfügung gestellt werden. Berufen wird sich dabei auf das 5R-Prinzip<sup>2</sup>. Entsprechend ist die OER-Diskussion eng mit Rechtsfragen und Fragen von Autor\*innenschaft sowie der Nachnutzung einzelner Inhalte verknüpft. Gefragt wird u. a., wer welche Inhalte aus dem Internet nutzen darf und welcher „Rechtsschutz“ dies-

1 Gemeint ist das bundesweite Projekt DEAL (<https://www.projekt-deal.de/>, 16.02.2020). Es zeigt Problematiken im Umgang mit insgesamt großen Verlagen auf, die Lizenzgebühren pro Download eines (in diesem Fall) Zeitschriftenartikels beziehen. Dem möchte das Projekt DEAL durch einen sogenannten Konsortialvertrag für eine faire Preisgestaltung begegnen.

2 Siehe weiterführend <https://opencontent.org/definition/> (16.02.2020)

bezüglich besteht (Stichwort: Creative Commons; vgl. Orr et al. 2017; Wikimedia 2016).

Schließlich finden sich allgemeine, international ausgerichtete Bewegungen, die sich für die Öffnung von Wissenschaft unter dem Begriff Open Science oder für Bildung unter dem Begriff Open Education einsetzen (weiterführend Deimann 2019). Verfolgt werden vor allem Fragen von Bildungsgerechtigkeit. Sie findet sich u. a. wieder in der Open Education-Erklärung von Kapstadt (2007), die zehn Jahre später angepasst wurde und Vorschläge zur Umsetzung einer offenen Bildung unternimmt. So geht es darin um die Befähigung der ‚nächsten‘ Generation, offene Pädagogik und das Denken jenseits der (Bildungs-) Institutionen in Szenarien gemeinschaftlicher Wissensproduktion und kollaborativen Lernens.<sup>3</sup>

Angeichts des skizzierten Spektrums lässt sich folgern, dass heute vor allem Teile einer breiter verstandenen Diskussion um Openness sichtbar werden. Je nachdem, mit welcher eigenen Perspektive die Diskussion verfolgt wird, findet eine Hinwendung zu einem der Diskussionsbereiche statt. Über die Begriffsbearbeitung hinaus gilt es gesellschaftliche Zusammenhänge zu betrachten, die neben dem engen Bildungsbezug in jedem Teildiskurs ökonomische Leitvorstellungen und -motive offenlegen. Wechselwirkungen und Zusammenhänge zu durchschauen, erwächst damit zur wesentlichen Anforderung im Kontext Openness. Die Herausforderung für die Soziale Arbeit dürfte darüber hinaus darin bestehen, einerseits die eigene Professionalisierung im diesem Kontext weiter voranzutreiben, andererseits aber Kritik an üblichen Lesarten und gängiger Metaphorik insbesondere aus Sicht der Benachteiligten zu erheben. So lässt sich festhalten, dass mit Openness diverse Narrative verbunden sind, die vielfach technisch und wirtschaftsgetrieben sind und das Verständnis von Bildung unterwandern bzw. sukzessive ändern (Kerres 2019; Knox 2019, S. 6). Ebenfalls festgehalten werden muss, dass das Schlagwort der Openness zwar für die Soziale Arbeit in gewisser Weise attraktiv ist, gleichwohl aber Fragen nach der Schließung bzw. Begrenzung von Wissenschaft und Bildung sowie Fragen nach Fairness, Bildungsgerechtigkeit und Partizipation an Gesellschaft nach sich zieht.

### **3 Beobachtungen – exemplarische Diskurslinien im Hinblick auf Openness**

Zuvor wurden vor allem Einzeldiskussionen im Kontext Openness angesprochen. Diskutiert wurden u. a. Open Hardware/Open Software, Open Innovation,

3 Siehe <https://www.capetowndeclaration.org/> (16.02.2020) sowie <https://www.capetowndeclaration.org/cpt10/> (16.02.2020)

Open Access, Open Content, OER und nicht zuletzt Open Science bzw. Open Education. Schon in der Hinwendung zu den Diskussionen lässt sich zeigen, dass diese zwar definitorisch eindeutig sind, aber im gesellschaftlichen Kontext keineswegs eindimensional zu bewerten sind. So zeigt sich an jeder Diskussion, dass sie einerseits eine technische Komponente mit sich bringt, die meist auf Produkte oder präzise (Problem-)Lösungen fokussiert und sich an den Markt richtet. Andererseits sind sie von sozialer Praxis abhängig, sodass Entwicklungs- und Entstehungsprozesse einzelner Produkte oder Lösungen rund um Openness in den Mittelpunkt rücken und sich ganze Diskurse eröffnen.

Auch deswegen drängt sich auf, den Bogen von Diskussionen über Openness zum Diskurs in der Kommunikationsgesellschaft zu spannen. Denn in einer so verstandenen Gesellschaftsform ist „*Innovation* [...] einer der Motoren, der [...] die Kommunikativierung der Gesellschaft antreibt, indem er die Umstellung des kommunikativen Handels auf das Digitale und Interaktive betreibt“ (Knoblauch 2016, S. 387, H.i.O.). Wesentlich ist zudem, dass Innovation ständig fortschreitet. „[Sie] tastet sich an allen möglichen Stellen auf pragmatische Weise in eine mögliche Zukunft vor, die die Folgen ihrer eigenen Aktionen reflexiv beobachtet und entsprechend anpasst.“ (ebd.). Diskussionen um Openness werden folglich wie alle anderen technisch induzierten Veränderungen daran gemessen, „ob sie ‚funktionieren‘“ (ebd.). Der eingelagerte Prozess „ökonomischer Validierung“ (ebd.) schreibt sich in der Gegenwartsgesellschaft fort (weiterführend Knox 2019, S. 2).

Obwohl es die „politisch-emphatische Aufladung“ (Kerres 2019, S. 13) der Open-Programmatik nahelegen würde, geht es innerhalb der Diskussionen selten um utopische oder dystopische Vorstellungen einer Gesellschaft, wie sie beispielsweise moderne Gesellschaften prägten, im Gegenteil: Im ständigen und an der Metaphorik von Innovation orientierten Entwicklungsprozess zeigt sich erst nach und nach, was Openness ist und welche Beweggründe im Einzelnen zur Akzeptanz von Teildiskursen, zu spezifischen Fortschreibungen und zu (neuen) Werten und Konventionen in diesem Kontext führen. So lässt sich am Beispiel Open Access nachzeichnen, dass der öffentliche Zugang zu Publikationen inzwischen von vielen Seiten gewollt ist und sich sukzessive als (nicht mehr ganz neuer) Wertemaßstab in Wissenschaft und Politik verfestigt.

David Wiley (2011) sieht in einer solchen Fokussierung auf Offenheit „den einzigen Weg eine grundlegende Dysfunktionalität im Markt aufzulösen.“ (ebd., o.S., Übersetzung S.H.) Für ihn ist Openness allerdings nicht gleichbedeutend mit einem sozialistischen Gesellschaftsentwurf, sondern Teil eines (digitalen) Kapitalismus im Hier und Jetzt. Weil Märkte aber nicht unendlich erschlossen werden können, wird an marktwirtschaftlichen Vorstellungen auch Kritik geübt. Diese steht in der Tradition des Postkapitalismus, spricht in einer Lesart, die nach Alternativen zu einer kapitalistisch organisierten, modernen Gesellschaft sucht. In einem solchen Diskurs werden Bestrebungen in Richtung

Openness anders bewertet, etwa hinsichtlich der Wissensallmende der Wikipedia: „Das größte Informationsprodukt der Welt – Wikipedia – wird von 27.000 Freiwilligen gratis erzeugt, zerstört die Enzyklopädie-Verlage und verringert die jährlichen Einnahmen der Werbebranche um drei Milliarden Dollar.“ (Mason 2015, S. 16) Der Journalist Paul Mason führt weiter aus, dass „Modeworte [...] wie ‚Commons‘ und ‚Peer Produktion‘ die Runde [machen], aber kaum jemand macht sich die Mühe zu fragen, was all das für den Kapitalismus an sich bedeutet“ (ebd.). Etwa zeitgleich setzt sich auch Samantha Bernstein (2015) mit der Frage auseinander, ob der freie Zugang zu Wissen von existierenden kapitalistischen Strukturen absorbiert wird oder den Beginn einer neuen Form des Kapitalismus darstellt. Dabei unterscheidet sie zwischen der kapitalistisch geprägten Wissensökonomie und einer sozialen Wissensgesellschaft. Auch ihrer Ansicht nach müsste die Hinwendung zur Openness zu einem soziale(-re-)n, sprich gezähmten Kapitalismus führen, der das Wirtschaftssystem mit sozialen Aspekten gesellschaftlicher Entwicklung verbindet und freien Wissenszugang positiv bewertet.

Mit Rekurs auf die Kommunikationsgesellschaft könnte dies bedeuten, dass das Interesse an sozialen Innovationen in einem postkapitalistisch organisierten Gesellschaftssystem steigen könnte. Zumindest lässt sich beobachten, dass die Metaphorik *sozialer* Innovation öffentlich an Bedeutung gewinnt und auch arbeitsökonomisch über hybride Konstellationen von Arbeit und Engagement(formen) nachgedacht wird. Dabei ist auch hier zu klären, was das spezifisch Soziale am Innovationsbegriff markiert, denn soziale Innovationen sind keine begleitenden Phänomene im Zuge technischer (Problem-)Lösungen oder folgen dem Engagement einzelner, wie man in der Diskussion um Openness meinen könnte (vgl. Reinmann 2005).

Genauso ist danach zu fragen, ob veränderte Kommunikation soziale Innovation kennzeichnet, wie dies Medien- und Kommunikationstheorien nahelegen würden. So wird vielfach anders über Openness gesprochen, als im (Medien-)Handeln zum Ausdruck kommt. Neben der Beobachtung, welche Akteure laut oder leise, d. h. treibend hinsichtlich der Teildiskurse rund um Openness agieren, ist daher von Bedeutung, welche technischen (Problem-)Lösungen *genau* auf breite Zustimmung in der Gesellschaft stoßen. Oder wie lässt sich die Dominanz einzelner Medienangebote wie Instagram, WhatsApp etc., die ihrerseits keineswegs offen sind, sonst erklären? An ihrem Charakter lassen sich daher vor allem Maßnahmen – verbunden mit der Frage, welche Maßnahmen fair aus wessen Sicht sind – knüpfen. Unter (medien-)kritischer Perspektive müsste auch thematisiert werden, dass nicht die Möglichkeit zur Partizipation allein Beteiligung an der Gesellschaft erzwingt und ihrerseits voraussetzungsreich ist, was wiederum dem poststrukturalistischen Diskursbegriff nach Michel Foucault (z. B. 1974) und seinem Verständnis sozialer Ungleichheit entspricht.

Obschon soziale Prozesse stets von Kommunikation geprägt sind, sind sie

unter marktwirtschaftlichen Bedingungen also nicht frei von Macht und (Individual-)Interessen oder lassen sich in Form eines „idealen“ Diskurses lösen, wie er in der Diskursethik sowie in der Theorie kommunikativen Handelns bei Jürgen Habermas (1981) vorgeschlagen wird. So werden Möglichkeiten der Mitbestimmung heute zwar noch „partizipativ“ genannt, folgen unter marktwirtschaftlichen Bedingungen aber nicht (mehr) dem „Modell des herrschaftsfreien Diskurses“ (Knoblauch 2016, S. 388). Stattdessen entstehen neue Werte und Konventionen, Kriterien und Standards, die vielfach auf Zahlen und dem Messbarkeitsparadigma basieren. Auch deswegen geht es im Kontext Openness um Nutzenerwägungen, Nützlichkeit und Nutzer\*innenzahlen und nicht zuletzt um neue Märkte, die erschlossen werden sollen.

#### **4 Was tun? – Anforderung ständiger Beobachtung und Professionalisierung**

Kritik an gesellschaftlichen Bedingungen ist meist einfacher zu formulieren, als bestimmte Bedingungen in Eigenregie oder in dialogischer Form zu verbessern. Vielleicht ist auch die Vorstellung einer solchen Verbesserung und Problemlösung schon Ausdruck dessen, wie sich (Kommunikations-)Gesellschaft heute versteht: Sie funktioniert i.d.R. pragmatisch und zeigt sich lösungsorientiert. Auch deswegen gehört es zu den Anforderungen, konkrete Problemlösungen ständig zu beobachten und sie als Ausdruck gesellschaftlicher Entwicklung zu verstehen. Für Knoblauch (2016) sind sie Objektivationen, die sich nicht nur in Objekten und Artefakten, sondern auch in der Abbildhaftigkeit und Dinglichkeit der Problemlösungen widerspiegeln. Der Sozialökonom Manfred Moldaschl spricht deswegen von der Anforderung, „eine epistemisch kritische Haltung einzunehmen in Bezug auf Wissen und Gewissheiten, seien es das eigene oder solche der sozialen Welt, in der man sich bewegt“ (Moldaschl 2017, S. 56). Die professionelle Anforderung besteht folglich darin, permanent einen Schritt zur Seite zu treten und Gesellschaft zu ‚lesen‘. Nun widmet sich das Kapitel nicht konstruktivistischer Erkenntnistheorie, in der diese Form der Beobachtung der Beobachtung einen beträchtlichen Stellenwert einnimmt.

Für den Gegenstandsbereich der Openness stellt sich stattdessen u. a. die Frage danach, wie sich ineinander verwobene Diskussionen überblicken und Diskurse deuten lassen, ohne selbst Fachwissenschaftler\*in im Feld zu sein. Aus Sicht eigener Professionalisierung ist diese Frage ebenso wie bezüglich der Entwicklung der Sozialen Arbeit als Profession berechtigt. Es gibt sogar unterschiedliche Positionen dazu, wie viel über Begriffe, Konzepte und Diskurse der Openness, aber auch von Medien und Digitalisierung gewusst werden sollte. Oder ob es für jede\*n eher darum geht, Zusammenhänge zwischen Deutungsweisen und -praxen im eigenen Tun zu erfahren und gemeinsam zu durchdrin-

gen. Hinter diesen Positionen verbirgt sich die gesamte fachwissenschaftliche Diskussion der Medienpädagogik und nicht zuletzt zweier Traditionen, die mit Medienbildung und Medienkompetenz überschrieben sind. Trotz unterschiedlicher Begründungshorizonte dürften sie heute nicht als mehr gegenüberliegende oder gar konträre Modelle verstanden werden, sondern es müsste nach ihren gemeinsamen Beiträgen für die Durchdringung exemplarischer Diskussionen wie der um Openness gesucht werden. Während Modelle zur Entwicklung von Medienkompetenz beispielsweise weitgehend davon ausgehen, dass sich Wissens- und Kompetenzentwicklung im eigenen Handeln durch Aneignung vollzieht, finden sich in Theorien der Medienbildung ausgeprägte Verständnisse von Medienkritik als Gesellschaftskritik wieder (vgl. Siller/Tillmann/Zorn i.d.B.). Etwas schwerfällig zeigen sich beide Traditionen, wenn es um die dezierte Auseinandersetzung mit marktwirtschaftlichen Fragen geht, die aber angesichts der skizzierten Diskurslinien der Openness von weiterführender Bedeutung wäre (vgl. Hofhues/Schiefner-Rohs 2012). Auch deshalb fügen sich die vier vorgeschlagenen Inhaltsbereiche für sogenannte postdigitale Bildung nach Jeremy Knox (2019) – (*post*)*digital education*, *digital as capital*, *digital as policy*, *digital as material* – in die deutschsprachige Diskussion um Medienkompetenz und Medienbildung ein und bieten Anlass zur Diskussion über eine Gesellschaft, die Bildung, Wissenschaft und Wirtschaft umschließt und Technik jenseits von Gadgets und jüngsten Errungenschaften als gewöhnlich empfindet. Anders als in hierzulande gängigen Konzepten wird hier der politischen und ökonomischen Auseinandersetzung in der Medienpädagogik Bedeutung verliehen, indem zum Durchschauen komplexer Zusammenhänge und dessen (kritische) Mit-Gestaltung angeregt wird.

Unter methodischen Gesichtspunkten den sprichwörtlichen Schritt zur Seite zu treten, heißt auch, nach alternativen Vermittlungsmöglichkeiten von Medienkompetenz und Medienbildung in organisierter Bildung ebenso wie in Feldern Sozialer Arbeit zu suchen. Im BMBF-geförderten Forschungs- und Entwicklungsprojekt „OERlabs“<sup>4</sup> wurden beispielsweise unterschiedliche Akteursgruppen in der Lehrer\*innenbildung zur gemeinsamen Beschäftigung mit OER angeregt, indem sie nach der Schule von morgen gesucht und über Lehr-Lern-Szenarien von heute nachgedacht haben. So wurde in den Projektgrenzen Partizipation einzelner Akteure und -gruppen einerseits möglich. In der Projektgestalt ließ sich andererseits aber auch identifizieren, worin die Grenzen der Beschäftigung mit OER bestehen, etwa in der Machtförmigkeit der Akteurskonstellationen. Auch das Massachusetts Institute of Technology (kurz: MIT) verfolgte bereits im Jahr 2001 das Ziel der Partizipation, aber anders, als im zuvor genannten Beispiel: Es stellte OER aus Marketinggründen her und ins

4 Siehe <https://openbook.oerlabs.de/index.php/Openbook> (16.02.2020)



Netz. Unzählige Hochschulen ahmten erst in den USA, später weltweit dieses Handeln nach. Ungeachtet der konkreten Form ist demnach in jeder Veranstaltung und bei jeder gewählten oder zu konzipierenden Open-Maßnahme danach zu fragen, inwieweit Simulation und Nachahmung angestrebte Ziele *tatsächlich* erreichen oder eher zu einer Reproduktion gesellschaftlicher Bedingungen führen. Auch deswegen könnte von Bedeutung sein, die Beobachtung der Beobachtung bzw. den reflexiv-forschenden Blick in der Sozialen Arbeit systematisch zu schulen. Dass für solche Formen der Professionalisierung der Austausch mit anderen (z. B. Peers) wichtiger wird, ist ebenso selbstverständlich wie die gemeinsame Reflexion über gesellschaftliche Verhältnisse, die letztlich jeder Diskussion rund um Openness mit ihren z. T. unsichtbaren (Macht-) Strukturen inhärent ist.

## 5 Implikationen für Felder Sozialer Arbeit

Zusammenfassend erweist sich Openness als gesellschaftstheoretische Utopie, die Akteure mit ihren unterschiedlichen fachlichen und praktischen Bezugspunkten zwar verfolgen, deren Umsetzung in der Sozialen Arbeit aber herausfordernd und von Barrieren geprägt ist. So wirken Forderungen in Richtung einer allumfänglichen Openness weitgehend idealistisch und diskursiv, weil sie Kritik an der Gegenwartsgesellschaft üben, Vielfalt durch Technik einfordern und nach alternativen Gesellschaftsformen fragen. Daneben sind sie durch die performativen Kräfte erstaunlich fortschrittsgetrieben und vorwiegend an Innovation bzw. innovativen Praktiken im Bildungs- und Wissenschaftssystem interessiert (Hofhues/Lukács, in Druck). Prominent wurden deswegen in den zurückliegenden Jahren Beispiele wie die Wikipedia, die seit dem Jahr 2001 Zugang zu ‚freiem Wissen‘ ermöglicht und bis heute eine der letzten, nicht-kommerziellen Plattformen ist. In Nischen der Weiterbildung wurden ebenfalls Open Education-Initiativen großer US-amerikanischer Universitäten und Institute (z. B. MIT) sowie sehr große Online-Kurse (Massive Open Online Courses, kurz: MOOCs) wichtiger, die z. T. auf Plattformen kommerziellen Ursprungs distribuiert werden und mit Open Badges individuell erbrachte Leistungen bewerten. Im Spiegel einer heutigen Kommunikationsgesellschaft (Knoblauch 2016) finden sich eine ganze Reihe solcher Umsetzungspraktiken, die allesamt Openness als mehrdimensionales Phänomen beschreiben.<sup>5</sup>

5 Forschungs- und Entwicklungsprojekte, die durch das Bundesministerium für Bildung und Forschung (BMBF) gefördert werden, befördern zudem die Sichtbarkeit des Themas im deutschen Sprachraum (u. a. „Richtlinie zur Förderung von Offenen Bildungsmaterialien (Open Educational Resources – OERInfo)“, siehe <https://www.bmbf.de/foerderungen/bekanntmachung-1132.html> (16.02.2020)).

Wer sich mit Lesen des Beitrags die Frage gestellt hat, was Openness für die Soziale Arbeit bedeuten könnte, sollte an dieser Stelle daher einerseits Antworten erhalten haben, andererseits aber neue Fragen zur Bestimmung des eigenen Feldes in der Sozialen Arbeit notiert haben. Dargestellt wurden u. a. Begrifflichkeiten und deren knappe Definition unter dem vermeintlichen Dach „Openness“. Im Folgenden wurde nach Formen und Möglichkeiten der Mitgestaltung im Sinne der Openness gesucht, aber ebenso auf gegenteilige Entwicklungen unter Gesichtspunkten und Praxen der Vereinnahmung freier Medienangebote durch Plattformökonomien und digitale Geschäftsmodelle geschaut. So wurden unterschiedliche Lesarten ein und derselben Diskussion möglich.<sup>6</sup>

Für die Soziale Arbeit ist darüber hinaus näher zu eruieren, wer die Verantwortung für die Übernahme und Anwendung einer machtförmigen Diskussion trägt. Dabei geht es nicht nur um kritisches Vertrauen (*critical trust*), wie Knox (2019, S. 12) ausführt, sondern auch um eine mögliche Praxis in Gesellschaft, Technik und Bildung – ein Argument, das sich für die Soziale Arbeit ausweiten lässt, denn: Im Besonderen sind damit die Professionellen angesprochen, die in vielen Situationen und Kontexten, im Einzel- und im Routine-Fall, in ihren Organisationen sowie in ihren Feldern und Bezugsdisziplinen mindestens informierte Entscheidungen über die Übernahme und Anwendung von Technik treffen sollten. Angesprochen sind damit insbesondere die *fachliche* Verantwortung der Professionellen, auf die auch Nadia Kutscher (2018, S. 6) bezüglich genereller Entwicklung in der Digitalisierung in Feldern Sozialer Arbeit verweist, sowie Alltagskompetenzen, die bei Professionellen ebenso wie bei Adressat\*innen auf Widersprüche zwischen Offenheit und Routinen verweisen (weiterführend Treptow 2018, S. 616). Nicht zuletzt deswegen sind auch Standards für Openness zu diskutieren. Werden nämlich Fragen der Beteiligung an Gesellschaft adressiert und Benachteiligung sozialer Gruppen virulent, gehören diesbezügliche Diskussionen ohnehin zum Gegenstandsbereich der Sozialen Arbeit. Mit Blick auf Bildungsangebote und zugehörige Methoden ist darüber hinaus zu diskutieren, ob sich Laborstrukturen (z. B. OERlabs, aber auch Makerlabs, Fablabs etc.) zur Untersuchung der vielschichtigen und impliziten Bedingungen und Strukturen von Gesellschaft eignen. Immerhin besteht die Option, dass sie eher gegenteilige Effekte erzielen, indem sie beispielsweise technisch-naturwissenschaftliche Darstellungspraxen verstärken und eben nicht der Gesellschaft ihren Spiegel vorhalten. Schließlich stellt die Materialisierung des Diskurses selbst eine Ordnung her, die in der Übersetzung und kom-

6 Nicht weiter eingegangen wurde auf medienwissenschaftliche Lesarten, die nach der Bedeutung spezifischer Medien für die Entwicklung moderner Gesellschaften (z. B. Baecker 2007) oder nach neuen/alten Mechanismen einzelner Medien und deren Formen (zur „Filter Bubble“ z. B. Pariser 2012) fragen.

munikativen Bearbeitung des Begriffs der Openness in seinen Teildiskussionen erst auf den zweiten Blick sichtbar wird.

## Literatur

- Akkaya, Cigdem, Robert Zepic und Helmut Krcmar (i.d.B.). E-Government und Open Government in Deutschland aus der Bürgerperspektive: Gestern, heute und morgen.
- Augé, Marc. 2019. Die Zukunft der Erdbewohner. Berlin: Matthes & Seitz.
- Baecker, Dirk. 2007. Studien zur nächsten Gesellschaft. Frankfurt a.M.: Suhrkamp.
- Bernstein, Samantha. 2015. OER and the value of openness: implications for the knowledge economy. *Globalisation, Societies and Education*, 13(4), 471-486.
- Deimann, Markus. 2019. Open Education. Bielefeld: transcript.
- Foucault, Michel. 1974. Die Ordnung der Dinge. Frankfurt a.M.: Suhrkamp.
- Grassmuck, Volker. 2004. Freie Software. Bonn: bpb.
- Habermas, Jürgen. 1981. Theorie kommunikativen Handelns. Frankfurt a.M.: Suhrkamp.
- Hofhues, Sandra und Bence Lukács. 2019/in Druck. OERlabs zwischen Bildungsinnovation und medienbezogenen Routinen in Lehre und Unterricht. In A. Bresges & A. Habicher (Hrsg.), Digitalisierung des Bildungssystems. Münster: Waxmann (weitere Daten n. bek.).
- Hofhues, Sandra und Mandy Schiefner-Rohs. 2012. Crossing Boundaries: Handeln in Medienprojekten zwischen Medienbildung und ökonomischer Bildung. *merz Wissenschaft*. 6, 93-102.
- Jones, Chris. 2019. Capital, Neoliberalism and Educational Technology. *Postdigital Science and Education*. 1, 1-5.
- Kerres, Michael. 2019. Offene Bildungsressourcen und Open Education: Openness als Bewegung oder als Gefüge von Initiativen? *MedienPädagogik*. 34. 1-18.
- Knox, Jeremy. 2019. What Does the ‚Postdigital‘ Mean for Education? *Postdigital Science and Education*. 1, 1-14.
- Kutscher, Nadia. 2018. Digital und professionell? *Sozial Extra*. 3, 6-7.
- Knoblauch, Hubert. 2016. Die kommunikative Konstruktion der Wirklichkeit. Heidelberg: Springer.
- Mason, Paul. 2015. Postkapitalismus. Frankfurt a.M.: Suhrkamp.
- Moldaschl, Manfred. 2017. Reflexivität und Kreativität. In W. Stark et al. (Hrsg.), *Improvisation und Organisation. Muster zur Innovation sozialer Systeme* (S. 47-72). Bielefeld: transcript.
- [Orr, Dominic. et al. 2017. German OER Practices and Policy. \(12.09.2019\).](#)
- Pariser, Eli. 2012. Filter Bubble. München: Hanser.
- Reinmann, Gabi. 2005. Innovation ohne Forschung? *Unterrichtswissenschaft*. 33(1). 52-69.
- Siller, Friederike, Angela Tillmann und Isabel Zorn (i.d.B.). Medienkompetenz und Medienpädagogische Kompetenz in der Sozialen Arbeit. In Kutscher et al. (Hrsg.), *Soziale Arbeit und Digitalisierung* (S. 315-332). Beltz Juventa
- Toffler, Alvin. 1980. The third wave. New York: Bantam.
- Treptow, Rainer. 2018. Handlungskompetenz. In H.-U. Otto, H. Thiersch, R. Treptow & Ziegler (Hrsg.), *Handbuch Soziale Arbeit* (S. 614-621). München: Reinhardt.
- [Wikimedia. 2016. Praxisrahmen für Open Educational Resources \(OER\) in Deutschland. \(12.09.2019\).](#)
- [Wiley, David. 2011. Openness, Socialism and Capitalism. \(12.09.2019\).](#)
- Zillien, Nicole. 2006. Digitale Ungleichheit. Wiesbaden: VS.

# Teil III

## Digitalisierte Formen der Dienstleistungserbringung

# Hybridisierung personenbezogener sozialer Dienstleistungen

Udo Seelmeyer und Philipp Waag

Der vorliegende Beitrag thematisiert die Bedeutung digitaler Technologie für die Soziale Arbeit und wählt hierfür eine analytische Perspektive, die Soziale Arbeit als personenbezogene soziale Dienstleistung bestimmt (Bauer 2001). Personenbezogene Dienstleistungsarbeit galt lange als kaum standardisierbar und automatisierbar, nicht zuletzt wegen ihres interaktiven und wissensintensiven Charakters (vgl. dazu schon früh: Fourastier 1954) sowie wegen der zentralen Bedeutung der Einbindung der Konsumenten für das Zustandekommen der Leistung (vgl. Berger und Offe 1980, S. 53f.; Gartner und Riessman 1978). Eine Ausnahme im Dienstleistungssektor bildeten Verwaltungs- und Administrationstätigkeiten, die schon recht früh von Rationalisierungsprozessen im Zuge der flächendeckenden Einführung der Computertechnologie betroffen waren (vgl. Staab und Nachtwey 2016).

Seit geraumer Zeit nimmt auch in der Sozialen Arbeit der Einsatz (digitaler) Technik zu (vgl. die Beiträge in Kutscher et al. 2015). Zudem wird er immer häufiger angemahnt und dabei von konzeptionellen Vorschlägen begleitet (vgl. die Beiträge in Kreidenweis 2018). Gleichwohl fällt auf, dass dabei hauptsächlich die organisationale Rahmung der Dienstleistungserbringung angesprochen wird, etwa in Form der digitalen (Unterstützung von) Geschäftsprozesse(n) (vgl. Kreidenweis 2011) und nunmehr auch verstärkt im Hinblick auf Unternehmenskulturen, Digitalisierungsstrategien, neue digitale Geschäftsmodelle sowie Innovationsmethoden und Innovationsmanagement.

Der Einsatz digitaler Technologien in der Sozialen Arbeit berührt jedoch zunehmend auch den Kern *interaktiver Dienstleistungserbringung*, ohne dass dies als analytische Perspektive bislang aufgegriffen worden wäre. Klassische dienstleistungstheoretische Modelle zur analytischen Bestimmung Sozialer Arbeit (vgl. v. a. Schaarschuch 1999) stoßen hier an eine Grenze: Die dort ins Zentrum gerückte Koproduktion von Fachkräften und Nutzer\*innen als Ausgangspunkt und Kern der Dienstleistungserbringung müsste – so das Argument, das wir im Folgenden entwickeln wollen – erweitert werden um die Rolle, die Technik in solchen hybriden Dienstleistungssystemen spielt.

Ausgehend von einer Skizzierung dienstleistungstheoretischer Grundlagen, stellen wir verschiedene techniksoziologische Zugänge dar, um so die Transformation des Erbringungsverhältnisses von Fachkräften und Adressat\*innen

durch die Integration technischer Entitäten als Hybridisierung zu erfassen. Dabei kann die Integration digitaler Technik in personenbezogene soziale Dienstleistungen das Erbringungsverhältnis als zusätzliches Element ergänzen, aber auch umfassend transformieren, indem sie der Substitution von Fachkräften dient.

## 1 Dienstleistungstheoretische Grundlagen

Dienstleistungen kommen in vielfältigen Formen und Kontexten der Gesellschaft vor und werden dort jeweils anders begründet, spezifiziert und ‚gerahmt‘ (Drepper und Tacke 2010, S. 243). Die heterogenen Arten von Dienstleistungen können anhand verschiedener Typologien sortiert werden. So unterscheidet Bell (1975) (1) von Privatpersonen konsumierte persönliche Dienstleistungen, (2) geschäftliche bzw. produzentennahe Dienstleistungen sowie (3) intelligente Dienstleistungen, zu denen er etwa Gesundheit, Erziehung, Bildung, Verwaltung und Wissenschaft zählt. Berger und Offe (1980, S. 53f.) differenzieren ganz ähnlich, aber mit etwas anderen Konnotationen zwischen (1) kommerziellen Dienstleistungen, (2) organisations-internen Dienstleistungen und (3) staatlich-öffentlichen Dienstleistungen. Personenbezogene soziale Dienstleistungen lassen sich entsprechend den intelligenten, bzw. staatlich-öffentlichen Dienstleistungen zuordnen und zeichnen sich aus durch eine öffentliche Finanzierung, in Verbindung mit einer wohlfahrtsstaatlichen Anbindung der erbringenden Organisationen. Sie reagieren auf Bedarfe von Klient\*innen und werden in Prozessen der Koproduktion bearbeitet. Dabei bewegen sie sich im gesellschaftlichen Spannungsfeld von Gewährleistungsfunktionen, die eine Vermittlung von allgemeiner Norm und individuellem Fall so zu realisieren haben, dass die freiwillige Inanspruchnahme der Klient\*innen nicht immer vorausgesetzt werden kann (Klatetzki 2010b). Personenbezogene soziale Dienstleistungen verweisen dabei nicht auf einen einheitlichen Sachverhalt, sondern beinhalten „heterogene Strukturkomplexe und [...] heterogene Problemperspektiven“ (Drepper und Tacke 2010, S. 248f.).

Der Dienstleistungsbegriff und entsprechende sozialwissenschaftliche Analysen hierzu wurden etwa seit den 1980er Jahren, aber vor allem Ende der 1990er und Anfang der 2000er Jahre auf Soziale Arbeit übertragen. Die entsprechenden Beiträge unterscheiden in der Regel zwei Diskursphasen (vgl. Schaar-schuch 1999; Oechler 2011): zunächst einen sozialwissenschaftlichen Diskurs, der die Spezifika von Dienstleistungsarbeit und ihre organisationale Einbettung analysiert, und zudem einen betriebswirtschaftlich orientierten Dienstleistungsdiskurs, der managerielle Steuerung sowie Produkt- und Kundenorientierung als Leitideen auf die Bereiche der öffentlichen Verwaltung und öffentlich finanzierten sozialen Hilfen übertragen hat. Trotz einzelner weiterführender

Betrachtungen (z. B. Oechler 2009) stagniert die Debatte um Soziale Arbeit als Dienstleistung seitdem. Neuere soziologische Beiträge zu Dienstleistungsarbeit bzw. interaktiver Arbeit (Klatetzki 2010a; Dunkel und Weihrich 2012) sowie zur Einordnung der Dienstleistungskategorie in breitere sozialtheoretische Kontexte (vgl. Klatetzki 2010b) haben bisher kaum Berücksichtigung gefunden.

Insbesondere Dunkel und Weihrich (vgl. 2012, 2018) knüpfen in ihrer Bestimmung personenbezogener Dienstleistung als interaktive Arbeit an mikrosociologische Ansätze der sozialwissenschaftlichen Debatte an, in denen die Interaktion zwischen „Dienstleistungsproduzent und -konsument in der Phase der unmittelbaren Erbringung personenbezogener Dienstleistungen“ im Fokus steht (Olk et al. 2003, S. X). Ähnlich wie in vorherigen Ansätzen (vgl. Bommers und Scherr 2000, S. 211; Olk et al. 2003, S. XII) betonen sie dabei den Status der Adressat\*innen als Koproduzenten der Dienstleistung (vgl. Dunkel und Weihrich 2012, S. 29). Dies geht über die Aufforderung zur Berücksichtigung der Interessen der Adressat\*innen und ihrer Lebenslagen ebenso hinaus wie über die bloße Feststellung der Notwendigkeit ihrer gleichzeitigen Anwesenheit im *Uno-actu-Prinzip* (vgl. Herder-Dorneich und Kötz 1972).

Die für die Dienstleistungserbringung relevanten organisationalen Aspekte integrieren Dunkel und Weihrich in ihrem Modell eines ‚Dienstleistungs-dreiecks‘: Dieses „bildet die Interaktionsbeziehungen zwischen den Akteuren (Unternehmen-Beschäftigte, Unternehmen-Kunden und Beschäftigte-Kunden) ab und macht deutlich, dass diese Interaktionsbeziehungen einen Zusammenhang bilden“ (Dunkel und Weihrich 2012, S. 34). Neben der Betonung der Bedeutung der Organisation für die Interaktionsarbeit, erlaube das Konzept des Dienstleistungs-dreiecks die „Erweiterung um zusätzliche Akteure“ (ebd.). Während Dunkel und Weihrich hier vor allem abwesende Personen und Organisationen vor Augen haben (Arbeitgeber der Kunden, Kostenträger der Leistungen), erlaubt das Modell ebenso die Integration von Technik als zusätzlichen Akteur in interaktiven Dienstleistungen.

Nachfolgend soll nun zunächst gezeigt werden, dass digitale Technologien für soziale Dienstleistungen eine immer wichtigere Rolle spielen und sich damit Veränderungen auf der Ebene der gesellschaftlichen und organisationalen Rahmung der Dienstleistungsarbeit ergeben. Digitale Technik tritt aber auch in der unmittelbaren Dienstleistungsinteraktion als Akteur hinzu, der das Erbringungsverhältnis zwischen den an der Dienstleistungsproduktion Beteiligten ergänzt und mitunter sogar die Fachkraft ersetzt und so zu einer Hybridisierung der Dienstleistungserbringung führt.

## 2 Digitalisierung der Dienstleistungserbringung

### 2.1 Transformationen auf der Ebene der Erbringungskontexte

Die öffentlichen Debatten zur Digitalisierung von Arbeit stehen in enger Verbindung mit der Angst vor einem „Destruktionspotential“ der Digitalisierung im Sinne der Substituierbarkeit menschlicher Arbeitskraft (Nagl et al. 2017). Ein Spezifikum personenbezogener sozialer Dienstleistungen ist jedoch, dass sie sich durch einen hohen Anteil interaktiver Arbeit (Dunkel und Weihrich 2012, 2018) auszeichnen. Solche – zudem in der Sozialen Arbeit zumeist auf Beziehungsgestaltung bzw. Beziehungsarbeit ausgerichtete – Interaktionsarbeit ist im Gegensatz zu sachbezogenen Dienstleistungen und der industriellen Produktion prinzipiell nur schwer durch digitale Anwendungen und Prozesse zu ersetzen, so dass für personenbezogene Dienstleistungen bzw. für die mit ihnen verbundenen interaktiven Tätigkeiten, bislang nur ein geringes Substituierbarkeitspotenzial prognostiziert wird (Stettes 2016; Lorenz 2017). Dennoch erscheinen angesichts der aktuellen Fortschritte im Bereich des maschinellen Lernens, der Künstlichen Intelligenz oder des Internets der Dinge inzwischen auch hier grundlegendere Umbrüche möglich.

Während in zahlreichen Branchen wie dem Taxi- oder Hotelgewerbe schon seit geraumer Zeit disruptive Effekte einer ‚Plattformökonomie‘ für den Erbringungskontext von Dienstleistungen zu beobachten sind, existieren nunmehr auch kommerzielle Plattformen in den Feldern von Betreuung und Unterstützung (wie etwa [betreut.de](https://betreut.de)) als ‚for-profit-services‘, die einhergehen mit prekärer, selbständiger Beschäftigung. Plattformen im Bereich sozialer Dienstleistungen operieren jedoch im Kontext eines sozialrechtlich regulierten Marktes und es bleibt abzuwarten, in welchem Maße Sozialunternehmen (etwa mit der Plattform [mitpflegeleben.de](https://mitpflegeleben.de)) an fachlichen Standards und angemessenen Beschäftigungsbedingungen ausgerichtete Alternativen bieten werden.

Prinzipiell bieten solche Plattformen das Potenzial, die Nachfrageseite zu stärken, indem Nutzer\*innen neue Möglichkeiten der Einflussnahme über ‚Abwanderung‘ (‚exit‘) und ‚Widerspruch‘ (‚voice‘) erhalten (Schaarschuch 1999, S. 555f., unter Bezug auf Hirschman 1970). Denn im Idealfall ermöglichen Vermittlungsplattformen eine transparentere Angebotsübersicht als Voraussetzung für eine echte Wahl zwischen verschiedenen Angeboten, während gleichzeitig differenzierte Bewertungs- und Kommentierungsfunktionen auf Plattformen Optionen für ‚Widerspruch‘ bieten könnten, die bisherige Artikulationsmöglichkeiten innerhalb organisationaler Strukturen deutlich erweitern. Die souveräne Nutzung solcher Plattformen ist jedoch an verschiedene strukturelle und individuelle Voraussetzungen geknüpft (vgl. hierzu Kutscher und Iske i.d.B.). Wäre der Zugang zu personenbezogenen sozialen Dienstleistungen



zukünftig ausschließlich über solche Plattformen oder andere digitale Wege möglich, könnte dies demnach einer gesteigerten Bedeutung der Adressat\*innenperspektive zuwiderlaufen und Tendenzen eines ‚digital divide‘ fördern.

Hinzu kommt, dass die digitalisierte Erbringung von Dienstleistungen klassische Negativbestimmungen, wie ihre nicht vorhandene Lager- und Transportfähigkeit, Standortgebundenheit sowie die Nichtmessbarkeit ihrer Produktivität (vgl. Berger und Offe 1980, S. 42f.), hinfällig werden lässt. Sind technische Lösungen, wie Chatbots in der Beratung (vgl. Waag et al. 2020), einmal implementiert, garantiert dies ihre Lagerbarkeit ebenso wie ihre Transportierbarkeit. Das attraktive an digitalen Dienstleistungen und damit verbundenen Geschäftsmodellen scheint zudem ihre – prinzipiell beliebige – Skalierbarkeit zu sein, vorausgesetzt Speicher- und Rechnerkapazitäten werden entsprechend angepasst. So muss ein Chatbot nur einmal entwickelt werden und kann dann prinzipiell von beliebig vielen Personen orts- und zeitungebunden genutzt werden, ohne je müde oder unfreundlich zu werden. Auf diese Weise können, ohne die Entstehung zusätzlicher Kosten, Leistungsreserven vorgehalten werden, die zur Absicherung eines Normalzustandes erforderlich sind (vgl. Olk et al. 2003, S. XV).

Im Folgenden soll nun der Blick, ausgehend von dieser Betrachtung auf der Ebene der Erbringungskontexte und damit der gesellschaftlichen und organisationalen Rahmung, auf die Ebene der unmittelbaren Erbringung der Dienstleistungen gerichtet werden. Um die Rolle digitaler Technik hier sinnvoll konzeptuell zu erfassen, ist der Rekurs auf Zugänge erforderlich, die es erlauben, Technik in diesem Zusammenhang als (weiteres) interagierendes Element bzw. als handelnden Akteur zu konzipieren.

## **2.2 Digitale Technik im Kontext der Dienstleistungserbringung: Interaktion und Substituierbarkeit**

Verschiedene techniksoziologische Ansätze beschäftigen sich mit dem Akteursstatus und der Kommunikationsfähigkeit von Technik. Sie unterscheiden sich vor allem darin, wie viel Akteursqualität sie technischen Entitäten zuschreiben, welche Kriterien sie dabei zugrunde legen und inwiefern diese in ausgearbeitete sozialtheoretische Konzepte eingebunden sind. So gelten in der Akteur-Netzwerk-Theorie von Latour „menschliche Personen ebenso wie natürliche Entitäten und artifizielle Gegenstände unterschiedslos als wirkmächtige Akteure“ (Kneer 2009, S. 35; vgl. Latour 2010). In gleicher Weise wie Fachkräfte und Klienten können demnach prinzipiell alle Arten von Gegenständen in der Dienstleistungsbeziehung bedeutsam werden, unabhängig davon, ob es sich dabei um einen Computer, um ein Blatt Papier oder um einen Stein handelt. Das Postulat der verteilten Handlungsträgerschaft von Technik, das Rammert

und Schulz-Schaeffer entwickelt haben (2002; Rammert 2003), betont demgegenüber verschiedene Abstufungen der Bedeutung technischer Entitäten in Handlungssystemen und eröffnet somit eine Perspektive für die Unterscheidbarkeit der Bedeutung verschiedener Technologien in Dienstleistungsbeziehungen. Neuere systemtheoretische Vorschläge zur Bestimmung der Kommunikationsfähigkeit technischer Entitäten (vgl. Esposito 2017; Muhle 2018) können demgegenüber auf eine ausgearbeitete Sozial- und Kommunikationstheorie zurückgreifen, und erlauben die Beobachtung kommunikativer Möglichkeiten und Einschränkungen verschiedener technischer Entitäten in Dienstleistungsinteraktionen einschließlich deren Analyse im Kontext von formalen Organisationen (z. B. Büchner 2018) und der funktional differenzierten Gesellschaft (vgl. Luhmann 1997, S. 1143ff. sowie Drepper und Tacke 2010, S. 242f.).

Bezieht man diese Konzepte auf die zunehmende Bedeutung digitaler Technik in personenbezogenen sozialen Dienstleistungen, lässt sich das Transformationspotenzial unterschiedlicher technischer Phänomene für die klassische, ortsgebundene Dienstleistungsbeziehung zwischen Fachkraft und Klient\*innen beschreiben. Transformationen finden dabei auf mindestens drei Ebenen statt, die an verschiedenen Stellen miteinander verknüpft sein können und prinzipiell den Zielen der Integration von Technik in Arbeitsprozesse folgen: „Arbeitsersparnis, Effektivitätssteigerung und Prozesskontrolle“ (Pfeiffer 2018, 321).

- (1) *Abwesenheit*: In einigen Bereichen personenbezogener sozialer Dienstleistungen ist die Interaktionsarbeit nicht mehr an die gleichzeitige Anwesenheit von Fachkraft und Klient\*in gebunden. Die Möglichkeiten der ‚Sozialen Arbeit unter Abwesenden‘ sind in den vergangenen Jahren enorm gestiegen und konnten dabei insbesondere in Form der Onlineberatung ein Steigerungspotenzial gegenüber den vormaligen Möglichkeiten der Telefonberatung entfalten (vgl. Klein und Pulver i.d.B. sowie Reindl 2018). So ist Beratung über das Internet in Foren, per E-Mail und Chat oder sogar per Video relativ orts- und zeitunabhängig möglich und Menschen, die etwa aufgrund körperlicher Einschränkungen nur unter erheblichem Aufwand ein Beratungszentrum aufsuchen könnten, haben so Zugang zu professionellen Beratungsangeboten. Zugleich fehlt jedoch die körperliche Nähe, die der Fachkraft die Deutung nonverbaler Signale erlaubt und durch die Möglichkeiten des unmittelbaren Feedbacks einen anderen Kommunikationsverlauf ermöglicht (vgl. Engelhardt und Gerner 2017). Auch die Diskussion um die Sozialraumorientierung im digitalen Wandel (vgl. Kergel i.d.B.) betont die gestiegene Relevanz der Abwesenheit.
- (2) *Substituierbarkeit*: In gewisser Weise kann die Möglichkeit (Teil-)Aufgaben, die vormals von Fach- oder Hilfskräften erfüllt wurden, an technische Entitäten zu delegieren, als Steigerung der zuvor beschriebenen Abwesenheit gedeutet werden. Wenn etwa soziale Roboter Klient\*innen therapeutisch

begleiten (vgl. Siebert i.d.B.), Chatbots Beratungsleistungen übernehmen (vgl. Waag et al. 2020) oder Assistenztechnologien den Alltag unterstützen (vgl. Schiffhauer i.d.B.), nimmt eine kommunikationsfähige technische Entität den Platz einer Fach- oder Hilfskraft ein. Zwar obliegt der Einsatz technischer Entitäten menschlichen Entscheidungen und substituiert in den Hilfeprozessen bislang lediglich Teilaspekte. Auch kann etwa der Einsatz von Robotern noch daran gekoppelt sein, dass eine Fachkraft anwesend ist. Doch Klient\*innen werden durch solche Substituierungen immer mehr in die Lage versetzt, als ‚arbeitende Kunden‘ (Voß und Rieder 2005) in Kooperation mit einer technischen Entität bzw. einem System aus verschiedenen technischen Elementen für sich selbst zu sorgen, ohne dabei auf die gleichzeitige Anwesenheit einer Fach- oder Hilfskraft angewiesen zu sein. Die Möglichkeiten der Substituierung stehen freilich in Abhängigkeit zu den Anforderungen des interaktiven Einsatzkontextes und dem Stand der technischen Entwicklung. In diesem Sinne operieren etwa gegenwärtige Chatbots nur im Möglichkeitshorizont eines eng umrissenen Themas und können auf unpassende Mitteilungen sinnvoll nur mit Rückverweis reagieren (vgl. Mornhinweg 2018, S. 146f.). Das schließt momentan noch den Einsatz von Chatbots und anderen Conversational Agents in all jenen Kontexten aus, in denen der kommunikative Horizont mindestens multithematisch ist, ganz abgesehen von der Anforderung, auch die soziale Ebene der Interaktion um Angehörige oder andere Dienstleister erweitern zu können.

- (3) *Standardisierbarkeit und Automatisierbarkeit*: Aspekte der Standardisierung von (Teil-)Aufgaben in der Dienstleistungserbringung sowie – im Sinne einer Steigerung – ihrer Automatisierung sind eng mit der Substituierbarkeit menschlicher Arbeitskraft verknüpft und lassen sich mindestens auf zwei Ebenen beobachten: Einerseits in Zusammenhang mit klassischen interaktiven Tätigkeiten, wenn also ein Chatbot Beratungsleistungen immer gleichbleibend anbietet, Sensoren Türen automatisch öffnen und verschließen oder verschiedene technische Einzellösungen zu einem assistiven Gesamtkontext kombiniert werden, wie dies im KogniHome der Fall ist (vgl. Friedhof 2017). Andererseits werden vor allem die Steuerung und Regulierung fachlicher Verfahren standardisiert und in Teilaspekten automatisiert. Hierfür kennzeichnend ist insbesondere die algorithmische Unterstützung von Entscheidungen auf der Basis von Big-Data-Analytics (vgl. Schneider und Seelmeyer 2018, 2019; sowie Bastian und Schrödter i.d.B.). So experimentiert etwa der Arbeitsmarktservice in Österreich mit einem Algorithmus, der Arbeitslose anhand der Erfolgswahrscheinlichkeit ihrer Förderung automatisiert in Kategorien einstuft und somit infrage kommende Hilfsmaßnahmen vorselektiert (vgl. ZEIT 2019). Doch auch Softwareanwendungen wie Dokumentationssysteme, die durch klare inhaltliche Vorgaben die Beobachterperspektive der Fachkräfte im Hinblick auf relevante Informationen in

einer Interaktion mit Klient\*innen determinieren, fördern bereits die Standardisierung von Dienstleistungsbeziehungen und eröffnen damit Automatisierungspotenziale. In all diesen Fällen wird die generelle Offenheit der Interaktion zwischen Fachkraft und Klient\*in, die Dienstleistungsarbeit klassischerweise kennzeichnet, eingeschränkt (vgl. Dunkel und Wehrich 2012, S. 39f.).

### 3 Schluss

Die Frage nach der Interaktion und Koevolution menschlicher und technischer Entitäten stellt sich mehr denn je auch für die Erbringungsverhältnisse personenbezogener sozialer Dienstleistungen. Die hier vorgetragene Perspektive ihrer Hybridisierung ermöglicht ein besseres Verständnis der Bedeutung digitaler Transformationsprozesse für die Soziale Arbeit und bietet damit eine Grundlage für die aktive Teilnahme an ihrer Gestaltung.

So werden Fragen nach der Verantwortungsverteilung und Autonomie zwischen Hilfsbedürftigen als Produzenten ihrer eigenen Fürsorge sowie Fachkräften und Technik als Koproduzenten dieser Dienstleistung an Bedeutung gewinnen. Fachkräfte sind dabei mit neuartigen Anforderungen konfrontiert, die insbesondere Qualifikationsanforderungen (vgl. dazu Siller et al. i.d.B.) und Kriterien ihrer Professionalität (vgl. dazu auch Campayo i.d.B.) betreffen. Eine aktive Mitgestaltung der hier beschriebenen Prozesse erfordert eine reflektierte und informierte Auseinandersetzung mit den neuen technischen Möglichkeiten der Dienstleistungsproduktion.

Dabei gilt es zu beachten, dass eine einseitige Digitalisierung von Hilfeleistungen negative Folgen für ihre Adressat\*innen haben kann, wenn dadurch zwischenmenschliche Kontakte zu Helferinnen und Helfern auf ein Minimum reduziert werden und womöglich auch Familienangehörige, Freunde und Nachbarn seltener mit hilfsbedürftigen Menschen interagieren, weil sich diese als „arbeitende Kunden“ (Voß und Rieder 2005) in Kooperation mit technischen Entitäten selbst versorgen.

Je umfassender digitale Lösungen zur Anwendung kommen, desto größer wird zudem die Technikabhängigkeit und potenzielle Störanfälligkeit der Dienstleistungserbringung. Darüber hinaus können gesteigerte Kontroll- und Regulierungsmöglichkeiten dazu genutzt werden, Effizienzsteigerungen von Fachkräften einzufordern, anstatt ihnen mehr Zeit für die Interaktion mit Adressat\*innen von Dienstleistungen zu gewähren.

Gleichwohl bietet die Hybridisierung personenbezogener sozialer Dienstleistungen das Potenzial, die für Interaktionsarbeit wesentlichen Aushandlungs- und Kooperationszwänge zugunsten gesteigerter Selbstbestimmungsmöglichkeiten der Adressat\*innen zu verringern. Ihre konkrete Gestalt sowie

die Spielräume, die sie ermöglicht, sind zwar determiniert durch den Grad der Flexibilität standardisierter und automatisierter technischer Hilfen. Dennoch determiniert die Technik hierbei keinesfalls die digitale Transformation der Dienstleistungserbringung insgesamt. Dies bleibt ein gestaltbarer sozialer Prozess, bei dem die Bedürfnisse der Adressat\*innen und der Fachkräfte im Vordergrund stehen sollten. Sie bilden den Maßstab für die Ausbalancierung digitaler und analoger Möglichkeiten der Bearbeitung und Begleitung von Hilfsbedürftigkeit.

## Literatur

- Bauer, Rudolph. 2001. Personenbezogene soziale Dienstleistungen. Begriff, Qualität und Zukunft. 1. Aufl. Wiesbaden: Westdeutscher Verlag.
- Bell, Daniel. 1975. Die nachindustrielle Gesellschaft. Frankfurt a.M.
- Berger, Johannes und Claus Offe. 1980. Die Entwicklungsdynamik des Dienstleistungssektors. *Leviathan* 8:41-75.
- Bommes, Michael und Albert Scherr. 2000. Soziologie der Sozialen Arbeit. Eine Einführung in Formen und Funktionen organisierter Hilfe, 1. Auflage. Weinheim, München: Juventa.
- Büchner, Stefanie. 2018. Zum Verhältnis von Digitalisierung und Organisation. *Zeitschrift für Soziologie* 47(5):332-348.
- Dunkel, Wolfgang und Margit Wehrich. 2012. Interaktive Arbeit. Wiesbaden: Springer Fachmedien.
- Dunkel, Wolfgang und Margit Wehrich. 2018. Arbeit als Interaktion. In *Handbuch Arbeitssoziologie. Band 1: Arbeit, Strukturen und Prozesse*, 2. Aufl., Hrsg. Fritz Böhle, G. G. Voß und Günther Wachtler, 201-230. Wiesbaden: Springer Fachmedien.
- Drepper, Thomas und Veronika Tacke. 2010. Zur gesellschaftlichen Bestimmung und Fragen der Organisation ‚personenbezogener sozialer Dienstleistungen‘. Eine systemtheoretische Sicht. In *Soziale personenbezogene Dienstleistungsorganisationen. Soziologische Perspektiven*. Hrsg. Thomas Klatetzki, 241-284. Wiesbaden: Springer VS.
- Engelhardt, Emily M. und Verena Gerner. 2017. Einführung in die Onlineberatung per Video. *e-beratungsjournal.net* 13(1):18-29.
- Esposito, Elena. 2017. Artificial Communication? The Production of Contingency by Algorithms. *Zeitschrift für Soziologie* 46(4):249-265.
- Fourastié, Jean. 1954. Die große Hoffnung des zwanzigsten Jahrhunderts. Köln: Bund-Verlag.
- Friedhof, Sonja. 2017. Partizipative Entwicklung technischer Assistenzsysteme. Umsetzung und Erfahrungen aus dem Projekt „KogniHome“. In *Gestaltung des Sozial- und Gesundheitswesens im Zeitalter von Digitalisierung und technischer Assistenz*. Hrsg. Tim Hagemann, 187-206. Baden-Baden: Nomos.
- Gartner, Alan und Frank Riessman. 1978. Der aktive Konsument in der Dienstleistungsgesellschaft: Zur politischen Ökonomie des tertiären Sektors. Frankfurt a.M.: Suhrkamp.
- Herder-Dorneich, Philipp, und Werner Kötz. 1972. Zur Dienstleistungsökonomik: Systemanalyse und Systempolitik der Krankenhauspflegedienste. Berlin: Duncker & Humblot.
- Klatetzki, Thomas. 2010a. Zur Einführung: Soziale personenbezogene Dienstleistungsorganisation als Typus. In *Soziale personenbezogene Dienstleistungsorganisationen*, Hrsg. Thomas Klatetzki, 7-24. Wiesbaden: Springer VS.
- Klatetzki, Thomas, Hrsg. 2010b. *Soziale personenbezogene Dienstleistungsorganisationen*. Wiesbaden: Springer VS.
- Kneer, Georg. 2009. Akteur-Netzwerk-Theorie. In *Handbuch Soziologische Theorien*, Hrsg. Georg Kneer und Markus Schroer, 19-39. Wiesbaden: Springer VS.
- Kreidenweis, Helmut. 2011. *IT-Handbuch für die Sozialwirtschaft*. 1. Aufl. Baden-Baden: Nomos.

- Kreidenweis, Helmut, Hrsg. 2018. Digitaler Wandel in der Sozialwirtschaft. Grundlagen – Strategien – Praxis. 1. Auflage. Baden-Baden: Nomos.
- Kutscher, Nadia, Thomas Ley und Udo Seelmeyer, Hrsg. 2015. Mediatisierung (in) der Sozialen Arbeit. Baltmannsweiler: Schneider Verlag Hohengehren.
- Latour, Bruno. 2010. Das Parlament der Dinge. Für eine politische Ökologie. Frankfurt a.M.: Suhrkamp.
- Lorenz, Philippe. 2017. Digitalisierung im deutschen Arbeitsmarkt. Eine Debattenübersicht. Berlin: Konrad-Adenauer-Stiftung.
- Luhmann, Niklas. 1997. Die Gesellschaft der Gesellschaft. Frankfurt a.M.: Suhrkamp.
- Mornhinweg, Nick. 2018. Intelligente Chatbots im Gesundheitswesen – Prozessoptimierung im Gesundheitsbereich, von der Dienstleistung bis hin zum Controlling. In Dienstleistungscontrolling in Gesundheitseinrichtungen, Hrsg. Mario A. Pfannstiel und Silvia Straub, 143-160. Wiesbaden: Springer Gabler.
- Muhle, Florian. 2018. Sozialität von und mit Robotern? Drei soziologische Antworten und eine kommunikationstheoretische Alternative. Zeitschrift für Soziologie 47(3):147-163.
- Oechler, Melanie. 2009. Dienstleistungsqualität in der sozialen Arbeit. Wiesbaden: Springer Fachmedien.
- Oechler, Melanie. 2011. Dienstleistungsorientierung. In Handbuch Soziale Arbeit, 4. Aufl., Hrsg. Hans-Uwe Otto und Hans Thiersch, 258-267. München: Reinhardt.
- Olk, Thomas, Hans-Uwe Otto und Holger Backhaus-Maul. 2003. Soziale Arbeit als Dienstleistung. Zur analytischen und empirischen Leistungsfähigkeit eines theoretischen Konzepts. In Soziale Arbeit als Dienstleistung. Grundlegungen, Entwürfe und Modelle, Hrsg. Thomas Olk und Hans-Uwe Otto, IX-LXXII. München: Luchterhand.
- Pfeiffer, Sabine. 2018. Technisierung von Arbeit. In Handbuch Arbeitssoziologie. Band 1: Arbeit, Strukturen und Prozesse, 2. Aufl., Hrsg. Fritz Böhle, G. G. Voß und Günther Wachtler, 321-358. Wiesbaden: Springer Fachmedien.
- Rammert, Werner. 2003. Technik in Aktion: verteiltes Handeln in soziotechnischen Konstellationen. Berlin.
- Rammert, Werner und Ingo Schulz-Schaeffer. 2002. Technik und Handeln. Wenn soziales Handeln sich auf menschliches Verhalten und technische Artefakte verteilt. In Können Maschinen handeln? Soziologische Beiträge zum Verhältnis von Mensch und Technik, Hrsg. Werner Rammert und Ingo Schulz-Schaeffer, 11-64. Frankfurt a.M.: Campus.
- Reindl, Richard. 2018. Zum Stand der Onlineberatung in Zeiten der Digitalisierung. In: e-beratungsjournal.net 14(1), S. 16-26.
- Schaarschuch, Andreas. 1999. Theoretische Grundelemente Sozialer Arbeit als Dienstleistung. Ein analytischer Zugang zur Neuorientierung Sozialer Arbeit. Neue Praxis 29:543-560.
- Schneider, Diana und Udo Seelmeyer. 2018. Der Einfluss der Algorithmen. Neue Qualitäten durch Big Data Analytics und Künstliche Intelligenz. Sozial Extra 42:21-24.
- Schneider, Diana und Udo Seelmeyer. 2019. Challenges in Using Big Data to Develop Decision Support Systems for Social Work in Germany. Journal of Technology in Human Services 37:113-128.
- [Staab, Philipp und Oliver Nachtwey. 2016. Die Digitalisierung der Dienstleistungsarbeit. Aus Politik und Zeitgeschichte \(APuZ 18-19/2016\) Arbeit und Digitalisierung: o.S. \(Abruf: 22. Aug. 2019\).](#)
- Stettes, Oliver. 2016. Arbeitswelt der Zukunft. Wie die Digitalisierung den Arbeitsmarkt verändert, Nr. 108. Köln: Institut der deutschen Wirtschaft Medien GmbH.
- Waag, Philipp, Schiffhauer, Birte und Udo Seelmeyer. 2020. (i.E.) Chatbots in der Beratung. In Digitale Transformation: Arbeit in Dienstleistungssystemen. Dienstleistungsmanagement | Dienstleistungsmarketing, Hrsg. Ursula Bach, Gerd Ernst, Gerhard Finking und Klaus Zühlke-Robinet. Baden-Baden: Nomos.
- [ZEIT 2019. Das Amt und meine Daten. \(Abruf: 22. Aug. 2019\).](#)

# Onlineberatung

Alexandra Klein und Caroline Pulver

In vorliegendem Artikel werden zentrale Entwicklungen der Onlineberatung der letzten Jahrzehnte skizziert und im Hinblick auf die Frage nach der Relevanz vielgestaltiger Ungleichheitsformationen betrachtet. Vor dem Hintergrund der mittlerweile gut zwei Jahrzehnte umfassenden Geschichte der Onlineberatung wird die Institutionalisierung digitaler Unterstützungsangebote im medialen Raum ebenso deutlich wie die damit verbundenen Veränderungen und Herausforderungen. Nach einer Skizzierung wesentlicher Stationen in der Entwicklung der Onlineberatung und aktueller Trends, werden weiterführend zentrale Fragen für die Disziplin und Profession Soziale Arbeit umrissen. Dabei geht es zum einen darum, das Potenzial der Onlineberatung für die Praxis der Sozialen Arbeit zu bestimmen, und zum anderen, alte und neue Ungleichheitsformierungen, die auch in diesem medialen Feld ihre Relevanz entfalten, systematisch zu reflektieren.

## 1 Mediatisierung und ‚digital divides‘ als Realisierungskontexte von Onlineberatung

Weite Teile des Alltags finden mittlerweile in medialen Räumen statt. In dem Maße, wie sich dort soziale Realitäten und Probleme manifestieren, sind damit auch Konsequenzen verbunden für die „Anlässe, auf die Soziale Arbeit eine Reaktion darstellt, als auch hinsichtlich der Formen, in denen sie ihren Gegenstand bearbeitet [...] sowie schließlich für die Rahmenbedingungen, innerhalb derer sie sich vollzieht“ (Kutscher/Ley/Seelmeyer 2015, S. 3). Die rasche Zunahme digitaler Medien in den letzten Jahren und die sich stetig verändernden Nutzungspraktiken sind Ausdruck fundamental veränderter Kommunikationsprozesse. Der weitreichende Mediatisierungsschub der Alltagswelten, der auf die Digitalisierung folgte, bedeutet, dass kommunikatives und soziales Handeln zunehmend auch mediales Handeln ist, respektive dass das eine das andere nicht (mehr) ausschließt (vgl. auch Engelhardt/Storch 2013; Krotz 2008; Krotz 2017; Kutscher/Ley/Seelmeyer 2015). Es sind folglich auch die mediatisierten Veränderungen gesellschaftlicher Kommunikationsprozesse und Lebenswelten, die zu neuen Anforderungen für die Soziale Arbeit führen. Auch in diesem Zusammenhang gilt es als bedeutsam, dass Kommunikation und Tätigkeiten sich zunehmend nicht mehr in einer Dichotomie von inner- und außermedial

erfahrbar darstellen, sondern vielmehr online und offline Räume zu hybriden Lebenswelten verschmelzen. So lassen sich insbesondere mit der massiven Zunahme der Smartphone- und Tablet-Nutzung in den letzten Jahren online und offline analytisch immer schwerer voneinander trennen, da Personen in wachsendem Maß nicht mehr ins Internet gehen, sondern „mit ihren mobilen Endgeräten daueronline“ (Engelhardt/Storch 2013, S. 9) sind. Die virtuelle Welt stellt dementsprechend schon längst keine Parallelwelt mehr dar, die eigentlich nicht echt ist, sondern nur echt erscheint. Vielmehr ist auch der virtuelle Raum als faktischer sozialer Raum zu verstehen, der sowohl medial wie sozial (prä-)strukturiert ist. Weil der mediale Raum und das Handeln darin eine Form sozialen Lebens darstellen, erstaunt es nicht, dass auch soziale Ungleichheiten darin ihre Bedeutung entfalten und zur Reproduktion tendieren. Diese unter dem Überbegriff ‚digital divide‘ zusammengefassten vielgestaltigen mediatisierten Formen sozialer Ungleichheiten beziehen sich grundlegend auf die unterschiedlichen *Zugangsmöglichkeiten* (first-level divide) und *Nutzungsmöglichkeiten* (second-level divide) des Internets (vgl. auch Hargittai 2002). Dabei ist zu bedenken, dass Ungleichheiten, die sich einerseits aufgrund individueller und überindividueller Präferenzen und Ressourcen, zum Beispiel eines schnellen oder langsamen Internets oder andererseits durch Regulierungen bei der Netzneutralität und durch infrastrukturelle Rahmenbedingungen auf der Ebene des Software-Codes ergeben, die überhaupt realisierbaren Zugangs- und Nutzungsmöglichkeiten grundsätzlich beeinflussen. Dieser Unterschied entsteht quasi an der Schnittstelle des ‚first- und second-level divides‘ und wurde von Verständig, Klein und Iske (2016) als ‚zero-level divide‘ thematisiert. Zudem lässt sich eine weitere Ungleichheitsdimension als ‚third-level divide‘ ausmachen, die jene *Diskriminierungen* betrifft, die durch (automatisierte) Datenerhebung, Datenverarbeitung sowie durch Software-Algorithmen und der Kodifizierung bestimmter Nutzungsmuster für Benutzer\*innen von Daten erhebenden Technologien entstehen können (vgl. Zorn 2017, S. 23). In dem Maße, wie mediale Räume (bereits privilegierteren) Gesellschaftsgruppen neue Möglichkeiten und Chancen eröffnen und andere aufgrund ungleicher Zugänge oder Nutzungsmöglichkeiten davon ausgeschlossen werden, formieren sich dementsprechend unterschiedliche neuartige Inklusions- und Exklusionsprozesse, die auch für eine professionelle Beratung im Internet systematisch zu reflektieren sind. Dies gilt umso mehr, wie bestehende soziale Ungleichheiten durch digitale Ungleichheiten verstärkt werden (vgl. auch Henke/Huster/Mogge-Grotjahn 2012; Zillien 2009; Najemnik/Zorn 2016). Um diese Ungleichheitsformationen zu bearbeiten, hat der Interventionsraum der Sozialen Arbeit konsequenterweise auch den medialen Raum zu umfassen, da sie sich dort zeigen. Dies erfordert zunächst einmal grundlegend, dass Soziale Arbeit aufgefordert ist, sich den für sie traditionell eigentümlich fremdartigen, medialen Raum zu erschließen. Die Bearbeitung und Erschließung des medialen



Raums hat wiederum Konsequenzen auf Ebene der professionellen Akteure, der beratenden Fachkräfte, die diesen Raum nutzen, aber auch Konsequenzen auf Ebene der Disziplin und Profession, auf welcher die veränderten Anforderungen für die Soziale Arbeit und den damit verbundenen gesellschaftlichen Auftrag neu gedacht werden müssen.

### **1.1 Zur Institutionalisierung von Onlineberatung**

Zu Beginn der Onlineberatung Ende der 1990er Jahre herrschte die gleiche Anfangseuphorie hinsichtlich der Erbringung wirksamer Hilfen für alle Betroffenen, wie sie zu Beginn des Internets in Bezug auf die Demokratisierung der Gesellschaft(-en) bestand. So wie das Internet das Potenzial hätte, demokratische Prozesse zu ermöglichen, weil es Informationen für alle zur Verfügung stelle und nicht mehr ausschließlich für eine relativ kleine Informationselite, der dann die Verbreitung nach eigenem Gutdünken obliege (vgl. Hohlfeld/ Godulla 2015, S. 28), hätte Onlineberatung das Potenzial auch Klient\*innen zu erreichen, die ansonsten ihren Weg in die Beratung nicht finden würden. Im Nachgang zu diesen Annahmen verdeutlichten allerdings gerade die mittlerweile umfangreichen empirischen Arbeiten zur Reproduktion sozialer Ungleichheiten im medialen Raum, dass Internet und digitale Medien alleine aufgrund der veränderten Zugangskanäle keine einfachen, technischen Lösungen für soziale Probleme bieten (vgl. zum Überblick auch Gehrmann 2014; Klein 2008, 2015; Witting 2018). Dass der formale Zugang durch internetbasierte Unterstützungsangebote der Sozialen Arbeit tatsächlich leichter geworden ist und aktuell praktisch überall und rund um die Uhr verfügbar ist, heißt nicht, dass sich auch der effektive Zugang damit sozusagen automatisch und durchgängig verbessert hat. Dass ein Angebot im Internet gefunden wird, heißt noch nicht, dass das Angebot das subjektiv richtige ist, dass dort objektiv gut beraten wird und sich Hilfesuchende wertgeschätzt und unterstützt fühlen. Zudem stellt die große Anzahl an online grundsätzlich vorfindbaren Angeboten eine zusätzliche Herausforderung hinsichtlich deren Auswahl und Bewertung dar. Im Hinblick auf den Überblick, die Bewertung und die Nutzung geeigneter Hilfsangebote werden an Klient\*innen damit deutlich erhöhte Anforderungen gestellt. Empirisch zeigen sich die Schwierigkeiten, Inhalte im Internet mehr als nur passiv aufzunehmen, unter anderem auch daran, dass auch bei hoch kollaborativen Projekten und Internetseiten letztlich nur ein sehr kleiner Prozentsatz der Nutzer\*innen dazu beiträgt, Informationen zusammenzustellen und Inhalte zu produzieren (vgl. Hohlfeld/ Godulla 2015, S. 30). Es kann zudem festgestellt werden, dass internetbasierte Angebote tendenziell eher von Klient\*innen genutzt werden, die aufgrund ihrer Nutzungsmöglichkeiten auch über andere Unterstützungsmöglichkeiten außerhalb des Internets verfügen (vgl. Klein

2015). Insofern überrascht die empirische Befundlage wenig, wonach der vereinfachte formale Zugang dazu führen kann, dass Klient\*innen mit abgelegenen Wohnorten besser erreicht werden können (vgl. Cipolletta/Mocellin 2018, S. 910), es aber von sozialen Faktoren, der Ressourcenausstattung von Klient\*innen und der Angebotspassung abhängt, ob und in welchem Ausmaß sie dann die formal verfügbaren Angebote auch tatsächlich auch in Anspruch nehmen (können und wollen) und als hilfreich erleben (vgl. Klein 2015).

Die Ausgestaltung der Onlineberatung war und ist eng verbunden mit den Möglichkeiten des Internets im Allgemeinen. Mit jeder Weiterentwicklung des Internets und jeder Erweiterung medialer Kanäle werden auch immer wieder neue Anforderungen an die Onlineberatung gestellt. Zu Beginn wurden die zentralen Merkmale des Internets mit Konsequenzen für die Onlineberatung folgendermaßen systematisiert: Das Triple-A-Modell umfasst die rezipierende und informierende Nutzung vorhandener Webangebote und verweist auf die Merkmale *Accessibility*, *Affordability* und *Anonymity* (vgl. Döring 2003). Das Potenzial der Onlineberatung wird im Rahmen dieses Modells also darin gesehen, a) dass sie rund um die Uhr verfügbar ist, im Gegensatz zu Angeboten die an Bürozeiten gebunden sind, b) dass sie günstig ist, weil der Zugang zum Internet spätestens seit den Flatrate-Tarifen für viele erschwinglich ist und c) dass aufgrund der ortsungebundenen Inanspruchnahme der Angebote gewisse Stigmatisierungseffekte von Angeboten der Sozialen Arbeit umgangen werden können.

Zusätzlich zu den allgemeinen Möglichkeiten des Internets ist der Beginn der Onlineberatung auch geprägt durch die Adaption bestimmter medialer Eigenschaften des Internets und der Reflexion deren Bedeutung für die zu erbringende Beratung (vgl. Eichenberg/Kühne 2014, S. 81; Klein 2015, S. 37): (1) Die Kommunikation erfolgt in der Onlineberatung weitgehend textbasiert. Informationen, die in mündlichen Gesprächen mehr oder weniger beiläufig vermittelt werden, müssen also explizit gemacht werden. Im Umgang mit dieser Kanalreduktion hat sich eine potenziell einsetzbare „Sondersprache“ (Emoticons, Handlungsbeschreibungen etc.) entwickelt. (2) Die Hilfe erfolgt zudem in räumlicher Distanz. Weder die ratsuchende Person noch die Fachkraft sind an eine bestimmte Lokalität gebunden. Ein Teil der Hilfe kann des Weiteren (3) asynchron erfolgen. Asynchrone Kommunikation wird durch E-Mails, Foren und Mailinglisten repräsentiert. Synchrone Kommunikation findet indessen in Chats statt. Das letzte Merkmal der Onlineberatung zumindest im Sinne dessen, wie sie sich vor über 20 Jahren etabliert hat, bezieht sich auf (4) die öffentliche und die private Kommunikation. Während per E-Mail als privates Kommunikationsmedium dank gesicherter Kanäle der Persönlichkeitsschutz gewährleistet werden kann, haben die öffentlichen Kommunikations-tools Forum, Chat oder auch die Kommentarfunktionen andere Erfordernisse, da Beiträge auch von anderen gelesen und kommentiert werden können. Gera-

de im Lesen von Beiträgen Anderer wird großes Potenzial für die Onlinehilfen gesehen. Denn das Lesen ermöglicht grundsätzlich auch Menschen, die den Zugang zu Hilfsangeboten weniger einfach finden, in einen Veränderungsprozess einzusteigen. Bei den lesenden Klient\*innen, den sogenannten Lurkern, handelt es sich also nicht um eine Art Trittbrettfahrer, sondern die Rolle der Lurker bewirkt „die Überbrückung struktureller Löcher [...] im Internet als einheitlichem Kommunikationsraum und darüber hinaus“ (Stegbauer/Rausch 2001, S. 62). Die neuen Kommunikationskanäle, die den Adressat\*innen eine aktive oder eine passive Beteiligung ermöglichen, verlangen indes theoretische Modelle, die über die eher technisch ausgerichteten Überlegungen der ersten Phase der Etablierung der Onlineberatung hinausgehen. Im Triple-C-Modell beispielsweise werden die zwischenmenschliche Dimension des Internets sowie die damit verbundenen, sich verändernden Kommunikationsmöglichkeiten dementsprechend stärker in den Fokus gerückt: Betont werden darin die Möglichkeiten zum kommunikativen Austausch (Communication), zur Zusammenarbeit (Collaboration) und zur Gemeinschaftsbildung (Community) (vgl. auch Klein 2015; Döring 2003). Die Möglichkeiten, die das Internet neuen Formen der Beratung eröffnete, lassen sich also folgendermaßen auf den Punkt bringen: „Alles in allem wird dem Internet auf der Grundlage der Medienmerkmale, die als Triple-A- und Triple-C-Modelle zusammengefasst sind, der Status eines Mediums zugesprochen, in dem sich – verglichen mit Begegnungen von Angesicht zu Angesicht – sowohl Einstieg in wie auch Ausstieg aus Kommunikationsprozessen vergleichsweise leicht gestaltet.“ (Klein 2015, S. 38)

Die textgebundene Onlineberatung hat sich bereits seit vielen Jahren bei den großen und auch kleineren beratenden Institutionen etabliert (vgl. Engelhardt/Gerner 2017, S. 3). Doch als junge Beratungsform, die sehr starken technischen sowie medialen Entwicklungen und Veränderungen unterliegt, ist es nach wie vor eine Herausforderung, systematisch zu fassen, was Onlineberatung ist. Das lässt sich unter anderem daran erkennen, dass sich kein Begriff abschließend etabliert hat und Onlineberatung, E-Beratung, Cyber-Counseling oder Distance Counseling nach wie vor oftmals synonym verwendet werden (vgl. Cipolletta/Mocellin 2018, S. 910). Unter Berücksichtigung dieser Heterogenität und der sich verändernden Kanäle, über die Onlineberatung stattfindet, lässt sich festhalten, „dass Onlineberatung sämtliche Formen der Beratung einschließt, die auf die Infrastruktur des Internets angewiesen sind, um den Prozess der Beratung zu gestalten und die sowohl synchron/asynchron textgebunden (Forum, Einzelberatung, Chat) als auch synchron und textungebunden via Videochat, Avataren oder Internettelefonie stattfinden können“ (Engelhardt/Storch 2013, S. 4). Besonders im Bereich Supervision und Coaching hat sich neueren Datums bereits die Beratung per Video etabliert. Die stete Etablierung neuer Kanäle illustriert, dass die Onlineberatung raschen Veränderungsprozessen unterworfen ist und Neukonzeptionen vor dem Hintergrund sich stetig verändernder Mediennut-

zung laufend erfolgen müssen (vgl. auch Engelhardt & Gerner 2017). Zu erwähnen gilt an dieser Stelle, dass „Onlineberatung nach mehr als 20 Jahren Praxis einen Stand erreicht hat, der sie neben der Präsenzberatung und der Telefonberatung als dritte Kraft in der psychosozialen Beratungslandschaft ausweist“ (Reindl 2018, S. 23). Das liegt nicht zuletzt an der grundsätzlichen Leistungsfähigkeit von Onlineberatung, die mittlerweile durch zahlreiche Studien empirische Evidenz besitzt (vgl. auch Cipolletta/Mocellin 2018; Eichenberg/Küsel 2016; Eichenberg/Schott/Aden 2016, S. 35; Klein 2008).

## **1.2 Zugänge und Netzwerke im medialen Raum: Aktuelle Herausforderungen für die Onlineberatung**

Eine der bedeutsamsten Entwicklungen im Bereich der Onlineberatung vollzieht sich aktuell in Bezug auf die Nutzung von mobilen Geräten und von Audio- und Videokanälen, was sich nicht zuletzt in vielen Publikationen zur Konzeptualisierung von Beratung über Soziale Medien, Videoberatung oder Blended Counseling ausdrückt (vgl. auch Engelhardt 2018). Onlineberatung ist also „mit der Frage konfrontiert, welche Rolle moderne, multimediale Kommunikationstools für die Beratung haben und wie diese sinnvoll eingesetzt werden können.“ (Engelhardt/Gerner 2017, S. 19). Auch in der neuesten Entwicklung erfährt die Onlineberatung aufgrund der Entstehung weiterer Kommunikationskanäle Veränderungen.

Vergegenwärtigen wir uns die Eigenschaften des Internets im Allgemeinen, kann festgestellt werden, dass die zwischenmenschliche Dimension entsprechend des vorgängig thematisierten Triple-C-Modells in der Weiterentwicklung der Onlineberatung hin zur Beratung mittels Sozialer Medien noch stärker zum Tragen kommt als in der klassischen Onlineberatung. Gerade der Zusammenarbeits- und Gemeinschaftsbildungsaspekt des Triple-C-Modells findet seine Entsprechung in der Netzwerkstruktur der Sozialen Medien (vgl. auch Eichenberg/Anden 2016; Oswald 2018).

„Soziale Netzwerke und Social Media entstanden im Zuge des Web 2.0. Sie sind lebendige virtuelle Gemeinschaften, die es Menschen ermöglichen, in Kontakt zu treten, Informationen auszutauschen und eigene Inhalte im Netz zu generieren. Der Vernetzungsgrad gegenüber vorangegangenen Kommunikationstechnologien und Medien ist hier besonders hoch, was es ermöglicht, Aufmerksamkeit in großem Stil zu erzeugen und Informationen unterschiedlichsten Gruppen und NutzerInnen über die Knotenpunkte zugänglich zu machen.“ (Oswald 2018, S. 5f.)

Soziale Medien erweisen sich dabei als flüchtig und beständig gleichermaßen. Beständig, weil die Netzwerkstruktur digitaler Kommunikation sich evolutionär

bewährt haben dürfte „wie die Verbreitung des Schriftguts durch den maschinellen Buchdruck vor mehr als fünfeinhalb Jahrhunderten“ (Hohlfeld/Godulla 2015, S. 13) und flüchtig, weil die stabile Netzwerkstruktur nicht auf ein bestimmtes Soziales Medium angewiesen ist. Vielmehr sind Soziale Medien mehr oder weniger austauschbar, was sich zum Beispiel am Rückgang von Facebook und Twitter zu Gunsten von Instagram und Snapchat zeigt.

Der Netzwerkgedanke wurde gewissermaßen zur Grundidee des Web 2.0. Während des Aufbaus des Internets in den 1960er und 1970er Jahren waren die Kommunikationsinhalte noch recht statisch und erfolgten linear vom Sender zum Empfänger. Das änderte sich zu Beginn der Nullerjahre als Nutzer\*innen zunehmend die Möglichkeit erhielten, kollaborativ und partizipativ an der Erstellung von Online-Inhalten mitzuarbeiten. Das Teilen der Nutzungserlebnisse generiert grundsätzlich Mehrwert für alle am Vorgang Beteiligten, was durch die ortsungebundene Nutzung der mobilen Geräte, die quasi überall aufs Internet zugreifen können, noch verstärkt wird. Das wissenschaftliche Verständnis hinkt dieser raschen Vernetzungsentwicklung hinterher. Während die sich verknüpfenden Computernetzwerke noch als Fortsetzung bereits etablierter medial vermittelter Kommunikation mit anderen Mitteln betrachtet werden, werden dezentrale Computernetze miteinander verknüpft, „so dass ein dynamisch rasch wachsendes System mit einer eigenen Funktionslogik entsteht“ (ebd., S. 15), mit noch nicht absehbaren Folgen. Gerade bei dieser Entwicklung setzt eine der zentralen Herausforderungen an, die sozialen Netzwerke für das professionelle Handeln in der Sozialen Arbeit zu erschließen. In Anbetracht der nicht einfach durchschaubaren Funktionslogik dieses sich stetig adaptierenden Systems ist es für Institutionen der Sozialen Arbeit schwierig, zeitnah auf Entwicklungen oder auch sich abzeichnende Schwierigkeiten zu reagieren. Was zum Beispiel tun mit der Tatsache, dass die meisten sozialen Netzwerke Großkonzernen gehören, die die Profile der Nutzer\*innen gebrauchen, um wirtschaftlichen Mehrwert zu generieren, so dass Anonymität und Datenschutz auf ein Mindestmaß verringert bzw. stark aufgeweicht werden (vgl. Oswald 2018, S. 6)?

Gleichzeitig verändern die jungen Nutzer\*innen aufgrund der sozialen Netzwerke ihre Nutzungspraktiken: „Durch den sozialen Charakter der Netzwerke gelangen viele Nutzer erst übers Teilen und Empfehlen von Hinweisen aus Facebook heraus ins Internet“ (Hohlfeld/Godulla 2015, S. 21). Ob es dabei um Facebook oder Instagram oder Twitter geht, ist aufgrund der Veränder- und Austauschbarkeit der einzelnen Anbieter unerheblich. Der Einstieg und Zugang zu professionellen Beratungsangeboten im Internet erfolgen also vielfach nicht mehr über selbständiges Suchen im Internet, sondern direkt über soziale Netzwerke. Im Umkehrschluss bedeutet dies, dass Angebote der Sozialen Arbeit auf diese Art und Weise nicht gefunden werden, wenn sie nicht in den Sozialen Medien präsent sind.

Bei der Anzahl registrierter Mitglieder auf sozialen Plattformen wird rasch deutlich, wie wichtig sie als Interventionsraum sind und welches Potenzial sie als solche noch aufweisen. In Deutschland sind allein auf Facebook 32 Millionen Nutzer\*innen registriert (Facebook 2018).

„Argumente, die für eine Erweiterung psychosozialer Angebote im Rahmen von Web2.0-Diensten sprechen, betreffen laut den Befürwortern [...] beispielsweise ökonomische Vorteile (Kostenfreiheit) sowie eine leichte Verfügbarkeit problemrelevanter Informationen, was den Ratsuchenden so insgesamt einen höheren Autonomiestatus ermögliche. Auch Diskussionsforen, in denen sich Betroffene untereinander vernetzen und austauschen können, lassen sich auf Web2.0-Plattformen lokalisieren, was soziale Netzwerke als Bestandteil von Selbsthilfeaktivitäten unterstreicht“ (Eichenberg et al. 2016, S. 35).

Die Qualität der für potenzielle Adressat\*innen verfügbaren Informationen stellt die eigentliche Herausforderung für die Nutzung von sozialen Netzwerken als professionellen Interventionsraum dar, und zwar vor allem in Bezug auf die Möglichkeiten, tatsächlich in den Sozialen Medien zu beraten. Die Gefahr für Fehlinformationen, weil zum Beispiel nicht oder nur schwer zwischen seriösen und unseriösen Angeboten unterschieden werden kann, und die Datensicherheit stellen dabei zwei der besonders relevanten Problematiken dar (vgl. ebd.; Eichenberg/Aden 2015). Nichtsdestotrotz ist gegenwärtig die Mehrheit von Beratungseinrichtungen etwa auf Facebook vertreten (Eichenberg et al. 2016). „Damit haben trotz kontroverser fachlicher Auseinandersetzung [...] psychosoziale Beratungseinrichtungen das Web2.0 als Plattform zur eigenen Bewerbung und dem Erreichen neuer Klientenkreise erschlossen“ (ebd., S. 38). Dass diese Präsenzen dabei in der Regel nicht als Interventionsraum selbst fungieren, sondern lediglich „Kontaktmöglichkeiten und themenrelevante Informationen [...] für interessierte oder betroffene Nutzer bereit“ (ebd., S. 43) stellen sollen, erweist sich dabei allerdings insofern als bedeutsamer Befund als er auf den Versuch verweist einen potenziell professionellen Umgang mit der eklatanten Diskrepanz zwischen Standards professioneller Beratung auf der einen Seite und der datenschutzrechtlichen Situation auf solchen Plattformen auf der anderen Seite zu finden.

### 1.3 Onlineberatung: Wie weiter?

Es gibt mittlerweile eine Vielzahl von Studien, die zeigen, dass sich auch auf der Ebene der Fachkräfte die Bereitschaft und die Einstellung zu Onlineberatung deutlich verändert haben (vgl. auch Cipolletta und Mocellin 2018; Drda-Kühn, Hahner und Schlenk 2018). Das erstaunt nicht weiter, angesichts der neuen Medienkompetenzen, die sich Fachkräfte im Zuge gesellschaftlicher Mediatisie-

rungsprozesse sowie der Institutionalisierung von Onlineberatung aneignen konnten. Durch die fortlaufenden Veränderungen der Kommunikationsmuster und -kanäle sollte aber auch deutlich geworden sein, dass die Aneignung von Wissen und Kompetenzen in Bezug auf Onlineberatung und die Erschließung des medialen Raums für die Fachkräfte der Sozialen Arbeit keineswegs abgeschlossen sind, sondern allenfalls begonnen haben. Dabei kann es jedoch weniger darum gehen Mediatisierungsprozesse einzuholen, da dies angesichts der raschen digitalen Entwicklungen vermutlich unmöglich wäre, sondern vielmehr gilt es jene Strukturen und Prozesse zu reflektieren, die den Zugang, die Nutzung und Bewertung von Onlineberatungsangeboten grundlegend beeinflussen.

Die Entwicklung und Etablierung fachlicher Standards für Onlineberatung ist mit dieser Zielsetzung durchaus verbunden. Gleichzeitig erfordern die raschen digitalen Entwicklungen und die damit verbundenen neuartigen Angebotsformate und Kommunikationskanäle kontinuierlich und systematisch etwa in Bezug auf Datensicherung, Zugangs- und Nutzungsweisen Potenziale und Risiken der jeweiligen Infrastruktur zu reflektieren. Ebenso wie Fachkräfte über Medienkompetenzen verfügen müssen, um Onlineberatung anbieten und den medialen Raum für Interventionen erschließen zu können, sind auch die Nutzer\*innen auf solche angewiesen. Dabei stellt sich etwa die Frage, inwiefern es zum Auftrag Sozialer Arbeit gehört, Adressat\*innen dahingehend zu befähigen, sich den medialen Raum anzueignen, um auch weiteren digitalen Ungleichheiten entgegenzuwirken. Gleichzeitig erweist es sich unter gegenwärtigen Bedingungen allenfalls um die Ermöglichung einer partiellen Aneignung der Beratungsangebote und der dort generierten Daten, die jedoch durch die Tatsache, dass gleichzeitig systematisch *Datenenteignung* betrieben wird und eine rechtliche sowie gesellschaftliche Handhabung damit noch weitgehend fehlen, fundamental untergraben wird. Die aktuelle Unsicherheit im Umgang mit im Internet generierten Daten wird für die Onlineberatung sowie andere mediale Angebote der Sozialen Arbeit und den damit verbundenen Fragen des Persönlichkeitsschutzes aber sehr voraussetzungsvoll sein und die weitere Entwicklungen in diesem Feld beeinflussen. Angesichts dessen braucht es eine grundsätzliche Auseinandersetzung von Disziplin und Profession im Hinblick auf jene Phänomene und Schwierigkeiten, die mittels der Angebotsform Onlineberatung bearbeitet werden sollen oder eben nicht. Diese Auseinandersetzung wird gleichzeitig auch durch die Tatsache erschwert, dass viele individuelle und gesellschaftliche Konsequenzen, die sich aufgrund der medialen Nutzungspraktiken und aufgrund des ethisch-normativ noch relativ unbesetzten medialen Raums ergeben werden, überhaupt noch nicht abgesehen werden können. So sind denn auch die Herausforderungen für Onlineberatung letztlich nicht vorrangig technischer Art, sondern ergeben sich aus den sozio-medialen Veränderungen der Alltagswelt, die die transformierte Suche nach Beratung ebenso umfasst wie ein transformiertes Angebot an professioneller Unterstützung.

Dieses Verhältnis gilt es auf Seiten von Disziplin und Profession zu reflektieren, um die Frage nach der Leistungsfähigkeit von Onlineberatung unter den Bedingungen von Mediatisierung und digital divides überhaupt bearbeiten zu können.

## Literatur

- [Cipolletta, Sabrina, und Mocellin, Damiano. 2018. Online counseling: An exploratory survey of Italian psychologists' attitudes towards new ways of interaction. \*Psychotherapy Research\*. 28:6:909-924. doi:10.1080/10503307.2016.1259533](#)
- Döring, Nicola. 2003. Sex im Netz: (K)Ein Thema für die klinische Psychologie. In *Klinische Psychologie und Internet*, Hrsg. Ralf Ott und Christiane Eichenberg, 271-291. Göttingen: Hogrefe.
- Drda-Kühn, Karin, Hahner, Renate, und Schlenk, Evelyn. 2018. Mit Smartphone, Tablet und Sozialen Medien – Online-Beratung und -Therapie für die Generation der „Digital Natives“. *e-beratungsjournal.net* – Fachzeitschrift für Onlineberatung und computervermittelte Kommunikation. 1:14:Artikel 3.
- Eichenberg, Christiane, und Kühne, Stefan. 2014. Einführung Onlineberatung und -therapie – Grundlagen, Interventionen und Effekte der Internetnutzung. München und Basel: Ernst Reinhardt.
- [Eichenberg, Christiane, und Aden, Jan. 2015. Onlineberatung bei Partnerschaftskonflikten und psychosozialen Krisen. \*Psychotherapeut\*. 60:1:53-63. doi:10.1007/s00278-014-1092-y](#)
- Eichenberg, Christiane, und Küsel, Cornelia. 2016. Zur Wirksamkeit von Online-Beratung und Online-Psychotherapie. Resonanzen – E-Journal für biopsychosoziale Dialoge in Psychotherapie, Supervision und Beratung. 2:96-107.
- Eichenberg, Christiane, Schott, Markus, und Aden, Jan. 2016. Psychosoziale Beratung im Zeitalter des Web2.0: Angebot und Nachfrage von Beratungseinrichtungen auf Facebook. *e-beratungsjournal.net* – Fachzeitschrift für Onlineberatung und computervermittelte Kommunikation. 12:1:Artikel 3.
- Engelhardt, Ernst. 2018. Lehrbuch Onlineberatung. Göttingen: Vandenhoeck & Ruprecht.
- Engelhardt, Emily, und Gerner, Verena. 2017. Einführung in die Onlineberatung per Video. *e-beratungsjournal.net* – Fachzeitschrift für Onlineberatung und computervermittelte Kommunikation. 13:1:Artikel 2.
- Engelhardt, Emily, und Storch, Stefanie. 2013. Was ist Onlineberatung? – Versuch einer systematischen begrifflichen Einordnung der ‚Beratung im Internet‘. *e-beratungsjournal.net* – Fachzeitschrift für Onlineberatung und computervermittelte Kommunikation. 9:2:Artikel 5.
- [Facebook. 2018. Offizielle Facebook Nutzerzahlen für Deutschland \(Stand: November 2018\)](#). (Abruf: 13.10.2018).
- Gehrmann, Hans-Joachim. 2014. Onlineberatung – zwischen Wachstum und Ernüchterung, In *Perspektiven sozialpädagogischer Beratung*, Hrsg. Peter Bauer und Marc Weinhardt, 65-82. Weinheim und Basel: Beltz Verlag.
- Hargittai, Eszter. 2002. Second-Level Digital Divide: Differences in People's Online Skills. *First Monday*. 7:4:942.
- Henke, Ursula, Huster, Ernst-Ulrich, und Mogge-Grotjahn, Hildegard. 2012. E-exclusion oder E-inclusion? In *Handbuch Armut und Soziale Ausgrenzung*, Hrsg. Ernst-Ulrich Huster, Jürgen Boeckh und Hildegard Mogge-Grotjahn, 548-566. Wiesbaden: Springer VS.
- Hohfeld, Ralf, und Godulla, Alexander. 2015. Das Phänomen der Sozialen Medien. In *Rechtshandbuch Social Media*, Hrsg. Gerrit Hornung und Ralf Müller-Terpitz, 11-33. Berlin und Heidelberg: Springer.
- [Klein, Alexandra. 2008. Soziales Kapital Online. Soziale Unterstützung im Internet. Eine Rekonstruktion virtualisierter Formen sozialer Ungleichheit. Doktorarbeit, Universität Bielefeld](#). (Abruf: 19.03.2019).
- Klein, Alexandra. 2015. Online-Beratung in der Kinder und Jugendhilfe: Zugänglichkeit und Qualität. *Archiv für Wissenschaft und Praxis der Sozialen Arbeit*. 2:35-43.



- Krotz, Friedrich. 2008. Kultureller und gesellschaftlicher Wandel im Kontext des Wandels von Medien und Kommunikation. In *Medienkultur und soziales Handeln*, Hrsg. Tanja Thomas, 44-62. Wiesbaden: Springer VS.
- Krotz, Friedrich. 2017. Mediatisierung: Ein Forschungskonzept. In *Mediatisierung als Metaprozess – Transformationen, Formen der Entwicklung und die Generierung von Neuem*, Hrsg. Friedrich Krotz, Cathrin Despotovic und Merle-Marie Kruse, 13-32. Wiesbaden: Springer VS.
- Kutscher, Nadia, Ley, Thomas, und Seelmeyer, Udo. 2015. Mediatisierung (in) der Sozialen Arbeit. In *Mediatisierung (in) der Sozialen Arbeit*, Hrsg. Nadia Kutscher, Thomas Ley und Udo Seelmeyer, 3-15). Baltmannsweiler: Schneider Verlag Hohengehren.
- Najemnik, Nicole, und Zorn, Isabel. 2016. Digitale Teilhabe statt Doing Disability: Assistive Technologien für inklusive Medienbildung im Kindergarten. In *INFORMATIK 2016 – Lecture Notes in Informatics (LNI)*, Hrsg. Heinrich C. Mayr und Martin Pinzger. Bonn: Gesellschaft für Informatik.
- Oswald, Alexander. 2018. Onlineberatung – Ist Mailberatung noch eine angemessene Form, um Jugendliche und junge Erwachsene in (suizidalen) Krisen zu erreichen? Eine sozio-technische Analyse. *e-beratungsjournal.net – Fachzeitschrift für Onlineberatung und computervermittelte Kommunikation*. 14:1:Artikel 1.
- Reindl, Richard. 2018. Zum Stand der Onlineberatung in Zeiten der Digitalisierung. *e-beratungsjournal.net – Fachzeitschrift für Onlineberatung und computervermittelte Kommunikation*. 14:1:Artikel 2.
- Stegbauer, Christian, & Rausch, Alexander. 2001. Die schweigende Mehrheit – „Lurker“ in internet-basierten Diskussionsforen. *ZfS – Zeitschrift für Soziologie*. 30:1: 48-64.
- Verständig, Dan, Klein, Alexandra, und Iske, Stefan. 2016. Zero-Level Digital Divide: neues Netz und neue Ungleichheiten. *Siegen: Sozial: Analysen, Berichte, Kontroversen*. 21:1:50-55
- Witting, Tanja (2018). Digitale Ungleichheiten. In *Huster/Boeckh/Mogge-Grotjahn (Hrsg.): Handbuch Armut und soziale Ausgrenzung*. Wiesbaden: Springer VS, 457-477
- Zillien, Nicole. 2009. Digitale Ungleichheit: Neue Technologien und alte Ungleichheiten in der Informations- und Wissensgesellschaft (2. Aufl.). Wiesbaden: Springer VS.
- Zorn, Isabel. 2017. Wie viel „App-Lenkung“ verträgt die digitalisierte Gesellschaft? Herausforderungen digitaler Datenerhebungen für die Medienbildung. In *Software takes command. Herausforderungen der „Datafizierung“ für die Medienpädagogik in Theorie und Praxis*, Hrsg. Sabine Eder, Claudia Mikat und Angela Tillmann, 19-33. München: kopaed.

# Virtualität und die Veränderung von Wahrnehmungs- und Handlungskontexten

Thilo Hagendorff

Immersive Technologien oder – konkreter gesprochen – Virtual-Reality-Datenbrillen verändern Medieninhalte und mediale Rezeptionsweisen grundlegend. Immersive Technologien ermöglichen anders als bisherige Medienformate ein stärkeres „Eintauchen“ in ein virtuelles Geschehen. Dadurch können Medienwirkungen und Effekte erzielt werden, welche mit herkömmlichen Medienformaten nicht im Bereich des Möglichen lagen. Dieses Potenzial wird in vielen Feldern der Gesellschaft genutzt, darunter in Anfängen auch im Bereich der Sozialen Arbeit. Darauf soll im folgenden Aufsatz anhand von medientheoretischen und technischen Erläuterungen sowie der Nennung diverser Beispiele für konkrete Anwendungen genauer eingegangen werden.

## 1 Immersion

VR-Datenbrillen besitzen gegenüber herkömmlichen Medientechnologien eine Reihe an Besonderheiten. Der entscheidende Aspekt liegt in der Immersion, also dem Gefühlszustand, welcher den Rezipienten von VR-Medieninhalten den Eindruck vermittelt, räumlich und handelnd unmittelbar Teil des medialen Geschehens zu sein. Herkömmliche Medientechnologien betten Medieninhalte zwangsläufig in einen gewissen (Display-)Rahmen ein. Mit VR-Datenbrillen ist es jedoch möglich, einen stereoskopischen, also räumlich wirkenden Bildeindruck zu erhalten, welcher nahezu das gesamte Gesichtsfeld abdeckt und ferner die eigene Kopfbewegung direkt in korrespondierende Veränderungen der Blickrichtung oder Körperposition in der virtuellen Realität umsetzt. Während herkömmliche Medientechnologien stets eine deutlich wahrnehmbare Mensch-Maschine-Schnittstelle besitzen, „verschwindet“ diese Schnittstelle bei VR-Technologien aus dem Bereich der unmittelbaren Wahrnehmung (Halbach 1994).

Immersive Medieninhalte für VR-Technologien ermöglichen es, die Perspektive virtueller Individuen einer Fremdgruppe übernehmen zu können und deren Erfahrungswelt besser nachvollziehen und verstehen zu können. Obgleich dies nicht zwingend im Rahmen von reinen Unterhaltungsmedien geschieht, so bergen die besagten Technologien in Kombination mit entsprechen-

den spielerischen oder filmischen Medieninhalten doch das Potenzial, soziale Kohäsion zu steigern, indem prosoziale Einstellungen gefördert werden (Rosenberg et al. 2013). Umgekehrt können VR-Technologien für die „Enthumanisierung von Menschen“ genutzt werden, etwa wenn VR-Systeme dazu verwendet werden, um Soldaten auf Kampfeinsätze vorzubereiten (Kuhn 2015).

Im Unterschied zu herkömmlichen Medieninhalten, darunter insbesondere Computerspielen, verändert sich das Mediendesign bei immersiven Inhalten und Spielen. Tradierte Inhalts- und Spielkonzepte müssen an die veränderten Voraussetzungen der Steuerung bei VR-Brillen adaptiert werden. Dies betrifft etwa den Aspekt, dass VR-Filme die Schwierigkeit bewältigen müssen, die Zuschauer stets in die Richtung des eigentlichen Geschehens in der virtuellen Realität blicken zu lassen oder Szenen irritationsfrei ohne Schnitt erzählen zu können. Um diese Herausforderungen anzugehen, aber auch um das große Potenzial von VR-Filmen abgreifen zu können, das sich vor allem aus der Verknüpfung von filmischen und interaktiven Elementen ergibt, hat beispielsweise Oculus VR ein eigenes „Story-Studio“ gegründet (Walz 2015). Bei Unterhaltungsmedien wie Spielen ist dagegen insbesondere der Handlungsdruck, welcher klassische Bildschirm-Spiele kennzeichnet (Fritz 2014), in geringerem Maße erforderlich, um den Spielern Anreize zu setzen, das Spielgeschehen voranzutreiben. VR-Spiele werden bereits dann als reizvolle, ja tiefgehend faszinierende Unterhaltungsmedien erfahren, wenn lediglich die Möglichkeit der Entdeckung und des bloßen Erlebens einer interessanten Spielwelt geboten wird (Janssen 2015). Dies reicht vom eindrucklichen Nacherleben der Apollo 11 Mission (Dredga 2015) bis hin zur tatsächlich schwindelerregenden Besteigung des Mount Everest (Kannenberg 2015) oder der virtuellen Erkundung des verstrahlten Prypjats, welches ein polnisches Entwicklerteam im Rahmen des Chernobyl VR Projects per 3D-Image-Scanning nachgebildet haben (Bergert 2015). Indem die mediale Aufbereitung von VR-Spielen das mehr oder minder direkte Hineinversetzen des Spielers in eine virtuelle Spielfigur erlauben, welche sich gemäß den tatsächlich ausgeführten Kopf- oder Körperbewegungen des Spielers orientiert und bewegt, erhalten VR-Spiele einen bislang nicht erreichten Grad an Immersion und Präsenzgefühl (Grau 2003). Sie erlauben, wie erwähnt, eine weitreichende Identifikation des Spielers mit der Spielfigur. Dadurch entsteht bei der Nutzung von VR-Spielen, welche Avatare respektive Spielfiguren beinhalten und diese in sozialen Settings auftreten lässt, die Möglichkeit, Stimmungen und Emotionen ansprechen zu können, welche durch herkömmliche Bildschirm-Spiele nicht oder nur rudimentär adressiert werden konnten (Peck et al. 2013).

## 2 Technologische Szenarien

Inwiefern Mixed-, Augmented- oder VR-Technologien im selben Maße wie etwa Smartphones einmal Verbreitung finden und alltäglich zur Anwendung kommen werden, ist umstritten. Auf der einen Seite werden Szenarien gezeichnet, in welchen beschrieben wird, wie immer größere Teile alltäglicher Lebensvollzüge und Erfahrungen in die digitale beziehungsweise virtuelle Realität verlagert werden. Demnach werden gerade VR-Anwendungen immer mehr zu „portals to worlds that we inhabit“ (Brey 2005, S. 397). Auf der anderen Seite stehen eher von Skepsis geprägte Analysen, in welchen beispielsweise davon ausgegangen wird, dass das Ausmaß der Bindung visueller Aufmerksamkeit auf technische Artefakte wie Smartphones oder eben Datenbrillen einen „Peak“ erreicht hat (Manjoo 2018). Während es eine Art „Überfrachtung“ des visuellen Sinns gibt, werden zukünftige Technologien sukzessive dazu übergehen, nicht mehr primär den visuellen, sondern den auditiven Sinn in Form etwa von allgegenwärtigen Sprachassistenten zu bedienen. Gemäß diesem Zukunftsszenario werden Mixed-, Augmented- sowie VR-Technologien nicht den Siegeszug erleben, wie dies im Falle des ersten Szenarios vorausgesagt wird. Letzteres Szenario scheint jedoch eher unwahrscheinlich zu sein. VR-Datenbrillen finden aktuell zunehmend Verwendung in Privathaushalten, der Wirtschaft, dem Journalismus, der Medizin oder der Bildung (Lányi 2006; Riva 2014; Bailenson et al. 2008; Smith 2014; Parsons und Rizzo 2008). Steckt die Technologie derzeit noch in den „Kinderschuhen“ und findet sie dementsprechend vergleichsweise geringe Verbreitung, so ist damit zu rechnen, dass in naher Zukunft und bei einem Ausbleiben gegenläufiger Techniktrends mit leistungsstärkerer und preisgünstigerer Hardware eine noch stärkere Nutzung der Technologie und entsprechender Medieninhalte erreicht werden wird. Neben VR-Datenbrillen werden zudem Mixed-Reality- oder Augmented-Reality-Headsets vertrieben. Diese kommen etwa in der Industrie zum Einsatz, wobei digitale Zusatzinformationen, etwa Handlungsanweisungen oder technische Instruktionen, in die „reale“ Umgebung eingeblendet werden (Marr 2018). Mixed- oder Augmented-Reality-Headsets befinden sich allerdings noch überwiegend in der Entwicklungsphase und bieten erst relativ wenige Anwendungen. Mixed-Reality- beziehungsweise Augmented-Reality-Headsets unterscheiden sich von VR-Datenbrillen dadurch, dass sie keine blickdichten Displays besitzen. Vielmehr ermöglichen sie die Wahrnehmung der natürlichen Realität, sie reichern diese allerdings mit digitalen Zusatzinformationen oder virtuellen Objekten an, welche in den Datenbrillen eingeblendet werden. Aufgrund der Tatsache, dass es für Mixed- sowie Augmented-Reality-Datenbrillen im Kontext der Sozialen Arbeit kaum Einsatzbereiche gibt, sollen im Rahmen des Aufsatzes lediglich VR-Technologien genauer beschrieben werden.

### 3 Medienwirkungen

VR-Datenbrillen ermöglichen eine neue Art der Rezeption von immersiven Medieninhalten, welche eine Erweiterung von Wahrnehmungs- und Erlebnismöglichkeiten bedeuten. Nutzer\*innen der Technologie können virtuell Teil eines quasi beliebigen computergenerierten Geschehens werden. Dies können fiktive oder faktische, utopische oder dystopische, realistische oder phantastische, aber auch vergangene oder aktuelle Geschehenszusammenhänge sein. Aufgrund der Tatsache, dass emotionale Reaktionen auf Ereignisse in der virtuellen Realität sich aufgrund der Immersion in vielen Fällen kaum von emotionalen Reaktionen auf vergleichbare „echte“ Ereignisse unterscheiden, können ferner sehr starke Medienwirkungen erzielt werden. Die Intensität der Medienwirkungen ist in verschiedenen Studien belegt worden, wobei gezeigt werden konnte, dass entsprechend gestaltete VR-Anwendungen auch prosoziales Verhalten stärken können (Ahn et al. 2016; Rosenberg et al. 2013; Peck et al. 2013).

Eine Medien(-neben-)wirkung, welche sich negativ beziehungsweise limitierend auf das Ausmaß der Verbreitung von VR-Datenbrillen wirken kann, ist die sogenannte „virtual reality sickness“. Diese manifestiert sich in Form von einem allgemeinen Unwohlsein und Kopfschmerzen. Der Grund für die Entstehung der „virtual reality sickness“ liegt in der geringfügigen Latenz, welche zwischen der Ausführung einer Kopfbewegung sowie der visuellen Repräsentation dieser Bewegung in der virtuellen Realität entsteht (Mavor und Durlach 1994, S. 205ff.; Lewis und Griffin 1997; Kuhlen 2014, S. 138; Kalawsky 1993, S. 204ff.). Allerdings gibt es bereits Lösungsansätze für das Problem der „Virtual-Reality-Krankheit“, indem etwa Fixpunkte im Bild der Datenbrille geschaffen werden (Briegleb 2015).

Auf einer eher grundlegenden Ebene bergen VR-Technologien enorme Potenziale und besitzen eine ganze Reihe positiver Medienwirkungen, welche sich Praktiker\*innen in der Sozialen Arbeit für sich zu Nutze machen können. Dennoch darf nicht aus den Augen verloren werden, dass immersive Medieninhalte auch eine ganze Reihe unerwünschter Medienwirkungen und Effekte zeitigen können. Auf diese soll im Folgenden eingegangen werden, wobei insbesondere vier Aspekte zu beachten sind:

*Erstens* erzeugen VR-Technologien Isolation (Hagendorff 2017). Der Konsum immersiver Medieninhalte erfordert, dass Nutzer\*innen sich möglichst gut von der natürlichen Realität abschotten, um dafür digitale Stimuli möglichst optimal auf sich wirken zu lassen. Man will schließlich möglichst gut von der natürlichen Realität abgeschottet sein, um dafür umso immersiver in die virtuelle Realität „eintauchen“ zu können. Dabei werden die Techniknutzer\*innen allerdings völlig aus ihrem „echten“ sozialen Kontext ausgeschlossen. Damit wird möglicherweise sogar verringert, was umgekehrt durch die Soziale Arbeit gesteigert werden sollte, nämlich soziale Kohäsion.

*Zweitens* sind die starken Medienwirkungen von immersiven Medieninhalten nicht per se positiver Art. Unkritisch ist, wenn über VR-Medien prosoziale Einstellungen gefördert werden, etwa indem man in der virtuellen Realität für eine gewisse Zeit die Perspektive eines Individuums einer sozialen Fremdgruppe übernimmt. Die zu erzielenden Medienwirkungen können umgekehrt aber auch kritisch betrachtet werden, etwa angesichts der Möglichkeiten des Gebrauchs von VR-Technologien zu Marketing- oder Propagandazwecken. Ebenfalls kritisch zu betrachten sind immersive violente Medieninhalte. Während bereits bei herkömmlichen gewalthaltigen Computerspielen – darunter fallen klassischerweise, aber nicht ausschließlich „Ego-Shooter“ – durch Meta-Studien festgestellt werden kann, dass leichte Effekte hinsichtlich eines aggressiveren Verhaltens bestehen (Anderson et al. 2010), so ist davon auszugehen, dass bei VR-Spielen die Medienwirkungen tendenziell ähnlich ausfallen können. Das Verüben eines virtuellen Mordes in einer computergenerierten Umgebung kann so bei ausreichender Immersion möglicherweise tatsächlich als eine Art „Training“ für tatsächliche Gewaltanwendung gesehen werden (Kuhn 2015).

*Drittens* können mit VR-Technologien keine beliebigen Medienwirkungen erzielt werden, sondern es können insbesondere bestimmte Emotionen ausgelöst werden, welche allerdings relativ kurzfristig anhalten. Was über die virtuelle Realität weniger gut vermittelt werden kann, sind Stimmungen. Wenn in der Praxis der Sozialen Arbeit Menschen etwa durch ein immersives 360°-Video in ein Flüchtlingslager versetzt werden, um die Situation der geflüchteten Menschen besser nachvollziehen zu können, dann vermittelt diese Erfahrung auch ganz entscheidende Dinge nicht. Nicht erfahren lassen sich die Zukunftsorgen, die Traurigkeit, die Verlustängste – also die Stimmungen der Betroffenen. Emotionen lassen sich vermitteln, aber keine Stimmungen. Insbesondere bei der Verwendung von VR-Inhalten in der Sozialen Arbeit mit Menschen, welche beispielsweise in Armut leben, abhängig sind oder psychisch erkrankt sind, gilt es, diesen Aspekt besonders zu beachten. Hinzu kommt, dass es zu bedenken gilt, dass bei Erfahrungen in der virtuellen Realität ein weiterer Unterschied besteht im Vergleich zu den „echten“ Erfahrungen. Die Techniknutzer\*innen bekommen nämlich nie das Gefühl, Situationen nicht kontrollieren zu können. Ein Headset lässt sich beliebig absetzen, aber der Realität im Flüchtlingslager oder an anderen Orten lässt sich selbstverständlich nicht ohne weiteres entkommen.

*Viertens* muss der Einsatz von VR-Technologien in der Sozialen Arbeit kritisch bedenken, dass ein mögliches Abhängigkeits- oder gar Suchtpotenzial der Technologie vorliegt (Nabi und Charlton 2014). Dies geschieht unter der Prämisse, dass viele Techniknutzer\*innen durch die Attraktivität einer Flucht in virtuelle Welten dazu neigen könnten, bildlich gesprochen mehr in der virtuellen Realität als in der nicht-virtuellen Lebenswelt „zu Hause“ zu sein (Turkle 2005). Mit VR-Datenbrillen sowie entsprechenden immersiven Medieninhalten entsteht ein neues Niveau der „Intimität“ zwischen Mensch und Computer,

welche sich als eine partielle Abkehr von „natürlichen“ Interaktionen hin zu artifiziellen Interaktionen in einer virtuellen Welt beschreiben lässt (Turkle 2011). Menschen agieren dann weniger im direkten Kontakt miteinander, sondern mehr und mehr vermittelt über virtuelle Welten, beziehungsweise Plattformen oder gänzlich von personenbezogenen Interaktionen isoliert, ausschließlich mit der „Künstlichen Intelligenz“ eines Computers.

## 4 Anwendungsszenarien in der Sozialen Arbeit

### „Empathie-Maschinen“

VR-Datenbrillen sind für die Soziale Arbeit von Bedeutung, da sie als „Empathie-Maschinen“ wirken können (Hagendorff 2016). Das heißt, dass die Technologie es Nutzer\*innen erlaubt, quasi beliebige Erfahrungswelten virtuell erschließen zu lassen, wobei aus der Ego-Perspektive verschiedenste Rollen beziehungsweise Figuren übernommen werden können. VR-Technologien erlauben derart eine besonders intensive Identifikation mit Avataren, Spiel- oder Filmfiguren. Die Technologie ermöglicht es Nutzer\*innen zu erfahren, wie es ist, jemand anderes zu sein, etwa ein Mensch mit einer anderen Hautfarbe, einem anderen Geschlecht, einem anderen Alter etc. (Peck et al. 2013; Banakou et al. 2013). VR-Datenbrillen eröffnen mit entsprechenden immersiven Medieninhalten die Möglichkeit, die Welt der Eigengruppe verlassen zu können, um die Perspektive virtueller Individuen einer Fremdgruppe übernehmen sowie deren Erfahrungswelten erleben zu können (Fritz 2014).

Wenn Virtual-Reality Technologien als „empathy machines“ (Constine 2015) wirken, bedeutet dies für den Kontext der Sozialen Arbeit, dass die genannten Technologien dazu eingesetzt werden können, um Formen von Diskriminierung sichtbar zu machen, für soziale Ungerechtigkeit, Gewalt oder auch Umweltzerstörung zu sensibilisieren. Je nach Alter können sich Jugendliche und Erwachsene immersive Medieninhalte wie etwa das 360°-Video „Clouds Over Sidra“ ansehen, welches die Geschichte eines syrischen Mädchens auf der Flucht erzählt. Ein anderes Beispiel wäre „iAnimal“ der Tierrechtsorganisation „Animal Equality“. „iAnimal“ führt die Betrachter\*innen aus der Perspektive der Tiere inmitten von körperenge Kastenstände in der Schweinezucht, in die Tötungsräume von Schlachtfabriken oder die Enge einer Mastanlage, in welcher Hühner gehalten werden. Viele weitere Beispiele von VR-Demos, anhand derer prosoziale Ziele verfolgt werden, ließen sich anfügen. Mit „One World, Many Stories“ sollen andere Kulturen beleuchtet werden, mit „Waves of Grace“ wird eine Überlebende der Ebola-Epidemie portraitiert, mit „It Can Wait“ wird für Risiken im Straßenverkehr sensibilisiert, „Perspectives“ zeigt Polizeigewalt, das Problem der Wasserknappheit wird in „The Source“ aufgegriffen, „Collisions“ macht selbiges mit dem

Thema Atomtests. Dies ist, wie erwähnt, nur ein kleiner Ausschnitt einer Vielzahl an Beispielen (siehe Anhang, „Liste der im Beitrag erwähnten Anwendungen“). Dabei sollen, und dies gilt es zu betonen, zwei Dinge nicht unerwähnt bleiben. Erstens können neben prosozialen Medienwirkungen genauso gut antisoziale Medienwirkungen erzielt werden, indem Medieninhalte entsprechend abgewandelt und zur „Manipulation“ eingesetzt werden. Zweitens ist zumindest hinsichtlich der Verwendung von nicht-stereoskopischen 360°-Videos bekannt, dass diese gegenüber ihrem „normalen“ 2D-Pendant keine intensiveren Medienwirkungen besitzen (Anderson 2017).

Dass hingegen VR-Anwendungen, welche stereoskopisch sind und die Bewegung „innerhalb“ einer computergenerierten Umgebung ermöglichen, in der oben beschriebenen Weise funktionieren, belegen ebenfalls wissenschaftliche Studien. So konnte in einem Experiment gezeigt werden, dass durch einen Aufenthalt in der virtuellen Realität rassistische Vorurteile reduziert werden können, indem hellhäutige Proband\*innen in der virtuellen Realität einen dunkelhäutigen Avatar verkörpern (Peck et al. 2013). Vor und nach dem Aufenthalt in der virtuellen Realität wurden über einen impliziten Assoziationstest rassistische Vorurteile erhoben. Dabei konnte gezeigt werden, dass diese Vorurteile nach der Erfahrung in der virtuellen Realität gesunken sind. In einer weiteren Studie konnte darüber hinaus gezeigt werden, dass immersive Erfahrungen in der virtuellen Realität ebenfalls zu prosozialem Verhalten führen. Nachdem Proband\*innen in einer mit vergleichsweise einfacher Computergrafik ausgestatteten Demo einen fliegenden Superhelden verkörpern konnten, zeigten sie zumindest im unmittelbaren Anschluss daran verstärkte Hilfsbereitschaft gegenüber anderen Personen (Rosenberg et al. 2013).

Die VR-Technologie soll also als „Empathie-Maschine“ wirken und Menschen nachhaltiger und effektiver als andere Medien für verschiedene soziale Problemfelder sensibilisieren. Freilich können auch die Handlungswelten von Geschichten, Filmen oder herkömmlichen Computerspielen Empathie auslösen. Auch hier ist ein mehr oder weniger immersives „Eintauchen“ in die dargestellten Szenen, Ereignisse und Handlungszusammenhänge möglich. Die Einschränkung besteht allerdings darin, dass die Perspektivübernahme jeweils nur durch einen gewissen intellektuellen oder kognitiven Aufwand möglich ist. Es braucht eben eine gute Vorstellungs- oder Imaginationsgabe. Und genau an dieser Stelle liegt der Qualitätssprung zu VR-Datenbrillen. Nutzer\*innen der Technologie müssen sich nicht mehr vorstellen, wie es ist, jemand anderes zu sein, sondern sie erfahren es mehr oder weniger direkt.

## Therapie

VR-Datenbrillen werden ebenfalls in der Psychotherapie eingesetzt. Mit der Technologie adressiert werden insbesondere Angststörungen. Am ehesten



verdeutlichen lässt sich dies an der Höhenangst. Hier kann in entsprechenden Szenarien mit computergenerierter Grafik das Ausgesetztsein gegenüber großen Höhen immersiv simuliert werden, wobei die Medienwirkungen dergestalt sind, dass eine gewisse Desensibilisierung stattfindet und Höhenangst reduziert wird. In der virtuellen Realität lassen sich letztlich beliebige Ereignisse simulieren, welche angsterzeugend wirken – woraufhin bei wiederholter Exposition Ängste reduziert oder abgebaut werden können. Höhenängste sind jedoch nur ein Einsatzbereich. Ebenso wird die VR-Therapie bei Spinnenangst, Flugangst oder Angst vor öffentlichen Auftritten etc. eingesetzt (Wiederhold und Wiederhold 2003; Emmelkamp 2005; Opiş et al. 2012; Reger und Gahm 2008; Gorini et al. 2010a; Gorini et al. 2010b; Gregg und Tarrier 2007). Die Tatsache, dass VR-Therapien in der Regel erfolgreich sind, also die Exposition gegenüber angstauss lösenden Ereignissen in der virtuellen Realität nahezu genauso wirksam ist wie die Exposition mit jenen Ereignissen in der natürlichen Realität, spricht einmal mehr für die intensiven Medienwirkungen von VR-Datenbrillen und entsprechend immersiven Medieninhalten. Patient\*innen können im Zuge der Konfrontationstherapie virtuell die jeweils angstauss lösenden Orte oder Objekte besuchen beziehungsweise erfahren. Die kognitive Verhaltenstherapie kann so durch Angststörungen bedingte Konditionierungen rückgängig machen. VR-Technologien ermöglichen hierbei den Wechsel von Konfrontationen in vivo hin zu Konfrontationen in sensu, welche jedoch von ihren psychologischen Folgewirkungen ähnlich effektiv sind (Knupper 2018).

Ein konkretes Beispiel für eine VR-Anwendung im Therapiekontext ist „C2Care“. Die Anwendung bietet Abhilfe für Patienten mit Phobien, Suchtkrankheiten, Essstörungen, Depressionen oder Gleichgewichtsstörungen. Suchtkrankheiten beispielsweise können adressiert werden, indem Patient\*innen in eine virtuelle Umgebung „eintauchen“, welche so arrangiert ist, dass die suchtauss lösenden Faktoren und damit der Wunsch, Alkohol oder Zigaretten zu konsumieren, nachgebildet wird. Mithilfe von Therapeut\*innen sollen die Patient\*innen so lernen, ihre Impulse zu kontrollieren, um somit letztlich ihre Sucht zu überwinden. Ähnlich werden bei der Behandlung von Essstörungen, Magersucht oder Fettleibigkeit für die Patient\*innen in der virtuellen Realität Situationen geschaffen, in welchen sie lernen können, sich angemessen Mahlzeiten zusammenzustellen, ungesunde Essgewohnheiten kritisch zu betrachten oder Körpersilhouetten zu bewerten.

VR-Technologien finden jedoch nicht nur unmittelbar in der Psychotherapie Anwendung. So werden beispielsweise 360°-Videos eingesetzt, um Patienten, welche längere Krankenhaus-, Alten- oder Pflegeheimaufenthalte haben, die Möglichkeit zu geben, neue Erfahrungen zu machen. Ein Beispiel dafür ist „ANDERS Virtuelle Realität“ ([www.anders.life](http://www.anders.life)), mithilfe dessen Menschen sitzend oder liegend anhand von speziellen VR-Szenarien entspannen, sich unterhalten und Ablenkung finden sollen. Weitere Einsatzmöglichkeiten beste-

hen darin, dass Menschen zur Bewegung motiviert werden, dass sie Atemübungen machen oder Yoga erlernen können. Auch für Schmerzpatienten wird die Technologie eingesetzt, da die visuelle Ablenkung zur Schmerzlinderung beitragen soll. Als Medieninhalte kommen in der Regel 360°-Filme von schönen Landschaftszügen zum Einsatz. Die Tatsache, dass unter anderem zur Stresserholung oder -linderung natürliche Umgebungen besser als urbane geeignet sind, ist aus der Forschung bekannt (Ulrich et al. 1991). So kann etwa gezeigt werden, dass Personen nach Operationen schneller genesen, wenn sie Bäume statt Mauern vor dem Fenster ihres Aufenthaltsraumes sehen (Ulrich 1984). Es ist davon auszugehen, dass dieser Umstand durch immersive Medieninhalte, welche qua VR-Datenbrille konsumiert werden, ebenfalls genutzt werden kann. Für die Soziale Arbeit bedeutet dies, dass Menschen, welche längerfristig an den Aufenthalt in Innenräumen gezwungen sind oder welche generell mobilitäts-eingeschränkt sind, durch den Einsatz von VR-Technologien ihrem Alltag kurzzeitig „entfliehen“ und neue, positiv wirkende Erfahrungen machen können. In demselben Kontext tätig ist das Unternehmen „Rendever“. Es bietet VR-Anwendungen für Menschen im Alter beziehungsweise Menschen in Altenheimen an, mit denen diese virtuell in ihre alten Heimorte zurückversetzt werden können. Auch diese Anwendung hat den Effekt, mobilitätseingeschränkte Menschen virtuell mit Orten in Verbindung zu bringen, welche sie mit Emotionen assoziieren und welche Erinnerungen wecken.

### Virtuelle Kommunikation

Eine weitere Möglichkeit, mit VR-Technologien zumindest vordergründig Hilfestellung für Menschen geben zu können, welche unter sozialer Isolation leiden, besteht darin, dass diese immersive soziale Netzwerke nutzen können. Derartige Netzwerke verfolgen nicht mehr den Zweck, dass Texte, Bilder oder Videos mit anderen Menschen geteilt werden – wie dies in herkömmlichen digitalen sozialen Netzwerken der Fall ist. Was Menschen in immersiven Social-Media-Plattformen teilen, sind virtuelle Erlebnisse in einer gemeinsam erfahrenen, interaktiven virtuellen Welt. Immersive soziale Netzwerke bieten neue Formen der Öffentlichkeit. Es geht um die Erschaffung virtueller Räume, in denen sich Avatare als Repräsentationen realer Personen miteinander treffen und interagieren (Bailenson und Blascovich 2011). Auf diese Weise können etwa in virtuellen Klassenräumen „Cybervorlesungen“ gehalten, in virtuellen Malls Einkaufstouren abgehalten oder in virtuellen Museen gemeinsame Rundgänge gemacht werden. Wenn Menschen jedoch in zunehmendem Maße nicht mehr qua direkter Interaktion miteinander zusammenfinden, sondern in immer stärkerem Ausmaß medienvermittelt handeln, vollzieht sich eine Verlagerung der Lebenswelt von der natürlichen in die virtuelle Realität der immersiven sozialen Netzwerke, Spielwelten, E-Commerce- oder E-Learning-Umge-

bungen. Kritisch zu sehen ist dabei unter anderem, dass die Möglichkeiten des Ausdrückens nuancierter Emotionen, Stimmungen, Hinweisreize, Mimik, Gestik einer technologischen Limitation unterliegen, sodass ein derzeit unüberbrückbarer Komplexitätsverlust zwischen sozialen Interaktionen in der virtuellen und der natürlichen Realität besteht. Hier ist möglicherweise und bei entsprechend intensiver Nutzung von VR-Anwendungen mit einer „Verarmung“ echter sozialer Interaktionen zu rechnen (Turkle 2011). Komplexität, welche in nicht-virtuellen Interaktionen unter anwesenden Personen bewältigt werden muss, geht bei der Rekonstruktion jener Interaktionen in die virtuelle Welt verloren.

Ein weiterer Einsatzkontext von Virtual- und Augmented-Reality Technologien ist die Stadtplanung. Hier werden insbesondere Augmented-Reality-Datenbrillen wie etwa die „HoloLens“ eingesetzt, um sich Stadtbilder zusammen mit digitalen Zusatzinformationen als Computergrafik räumlich anzeigen zu lassen. Ein Beispiel hier ist die Anwendung „HoloMaps“ der Firma „Taqtuile“.

Ein weiterer großer Einsatzbereich für VR-Technologien, welcher für das Feld der Sozialen Arbeit relevant ist, ist die Bildung. Insbesondere E-Learning-Umgebungen erfahren durch VR-Technologien, seien es eher einfache Cardboards oder aufwendige VR-Headsets, nochmals eine neue Qualität. E-Learning-Umgebungen werden bereits dann als reizvolle Unterhaltungsmedien erfahren, wenn sie lediglich die Möglichkeit der Entdeckung einer interessanten Spielwelt bieten (Janssen 2015). Als einschlägiges Beispiel wäre in diesem Zusammenhang „Google Expeditions“ zu nennen. Die Software ermöglicht virtuelle Ausflüge an unterschiedlichste Orte, sei es der Mond, das Innere des Körpers oder verschiedene Museen. Neben VR-Umgebungen bietet „Google Expeditions“ auch Augmented-Reality-Anwendungen, bei denen virtuelle Objekte wie etwa DNA-Stränge, der Erdball oder Wirbelstürme ins Klassenzimmer projiziert werden können (Lei 2017). Auch der für Schulbücher bekannte Verlag Cornelsen bietet in Zusammenarbeit mit Samsung im Rahmen der Anwendung „Virtual Reality App für den Biologieunterricht“ 360°-Videos an, mit denen für Schüler\*innen Prozesse innerhalb des menschlichen Organismus besser erfahrbar gemacht werden können (Wiegand 2016).

## 5 Fazit

In der Gesamtschau kann festgehalten werden, dass VR-Technologien für die Praxis der Sozialen Arbeit im Falle der Verfügbarkeit geeigneter Medieninhalte große Chancen und Potenziale besitzen, welche es auszuschöpfen gilt. Anhand der genannten Beispiele lässt sich zeigen, dass es ein breites Spektrum an Einsatzszenarien gibt, in denen die Möglichkeiten immersiver Medieninhalte aus-

genutzt werden können, um Menschen zu helfen. Der Beitrag hat dabei vornehmlich die Perspektive der Medienwirkungen beschrieben. Gleichwohl ist auch die Perspektive der Medienaneignung bedeutsam, wobei untersucht werden muss, wie sich Personen in ihrem individuellen Umgang mit VR-Technologien unterscheiden. Unabhängig davon kann auf einer allgemeinen Ebene festgehalten werden, dass die mit VR-Technologien verknüpften Medienwirkungen je nach verwendeten Medieninhalten als durchaus problematisch zu erachten sind. Es bedarf demnach einer angemessenen Abwägung von Chancen und Gefahren der neuen Technologie, welche es im Einzelfall abzuschätzen gilt.

## Literatur

- Ahn, Sun J. G., Joshua Bostick, Elise Ogle, Kristine L. Nowak, Kara T. McGillicuddy und Jeremy N. Bailenson. 2016. Experiencing Nature. Embodying Animals in Immersive Virtual Environments Increases Inclusion of Nature in Self and Involvement With Nature. *Journal of Computer-Mediated Communication* 21:399-419.
- Anderson, Craig A., Akiko Shibuya, Nobuko Ithori, Edward L. Swing, Brad J. Bushman, Akira Sakamoto, Hannah R. Rothstein und Muniba Saleem. 2010. Violent video game effects on aggression, empathy, and prosocial behavior in eastern and western countries: a meta-analytic review. *Psychological bulletin* 136:151-173.
- Anderson, Jo. 2017. An Experimental Investigation of the Impact of Video Media on Pork Consumption, 1-36.
- Bailenson, Jeremy N., Nick Yee, Jim Blascovich, Andrew C. Beall, Nicole Lundblad und Michael Jin. 2008. The use of immersive virtual reality in the learning sciences: Digital transformations of teachers, students, and social context. *The Journal of the Learning Sciences* 17:102-141.
- [Bailenson, Jeremy N., und Jim Blascovich. 2011. Virtual Reality and Social Networks Will Be a Powerful Combination.](#) (Abruf: 11. Dezember 2015).
- Banakou, Domna, Raphaella Groten und Mel Slater. 2013. Illusory ownership of a virtual child body causes overestimation of object sizes and implicit attitude changes. *Proceedings of the National Academy of Sciences* 110:12846-12851.
- [Bergert, Denise. 2015. Polnisches Studio baut Tschernobyl für VR nach.](#) (Abruf: 7. Dezember 2015).
- Brey, Philip. 2005. The Epistemology and Ontology of Human-Computer Interaction. *Minds and Machines* 15:383-398.
- [Briegleb, Volker. 2015. Forscher: Virtuelle Nase gegen Übelkeit bei Virtual Reality.](#) (Abruf: 1. Juli 2015).
- [Constine, Josh. 2015. Virtual Reality, The Empathy Machine.](#) (Abruf: 23. März 2015).
- [Dredga, Stuart. 2015. Apollo 11 Experience uses virtual reality to put you in Neil Armstrong's boots.](#) (Abruf: 13. November 2015).
- Emmelkamp, Paul M. G. 2005. Technological innovations in clinical assessment and psychotherapy. *Psychotherapy and psychosomatics* 74:336-343.
- Fritz, Jürgen. 2014. Digitale Spiele. In *Handbuch Kinder und Medien*, Hrsg. Angela Tillmann, Sandra Fleischer und Kai-Uwe Hugger, 403-418. Wiesbaden: Springer VS.
- Gorini, Alessandra, Federica Pallavicini, Davide Algeri, Claudia Repetto, Andrea Gaggioli und Giuseppe Riva. 2010a. Virtual reality in the treatment of generalized anxiety disorders. *Stud Health Technol Inform* 154:39-43.
- Gorini, Alessandra, Koen Schruers, Giuseppe Riva und Eric Griez. 2010b. Nonhomogeneous results in place learning among panic disorder patients with agoraphobia. *Psychiatry research* 179:297-305.

- Grau, Oliver. 2003. *Virtual Art. From Illusion to Immersion*. Cambridge, Massachusetts: The MIT Press.
- Gregg, Lynsey, und Nicholas Tarrier. 2007. Virtual reality in mental health. *Social psychiatry and psychiatric epidemiology* 42:343-354.
- Hagendorff, Thilo. 2016. Empathie-Maschinen? Soziale Folgen der Verbreitung von Virtual-Reality-Datenbrillen. *Medienobservationen*:1-26.
- Hagendorff, Thilo. 2017. Virtual-Reality-Datenbrillen im Spannungsfeld zwischen Empathie- und Isolations-Maschinen. In *Jahrbuch immersiver Medien 2016. Interaktive Medien: Interfaces – Netze – Virtuelle Welten*, Hrsg. Patrick Rupert-Kruse, 71-80. Marburg: Schüren Verlag.
- Halbach, Wulf R. 1994. *Interfaces. Medien- und kommunikationstheoretische Elemente einer Interface-Theorie*. München: Wilhelm Fink Verlag.
- Janssen, Jan-Keno. 2015. Unverspielt. Die Zukunft von Virtual Reality: weniger Spiele, mehr „Erlebnisse“. C't:82-83.
- Kalawsky, Roy S. 1993. Critical Aspects of Visually Coupled Systems. In *Virtual Reality Systems*, Hrsg. Rae A. Earnshaw, Michael Gigante und Huw Jones, 203-212. London: Academic Press.
- [Kannenberg, Axel. 2015. HTC Vive. Per VR-Headset auf den Mount Everest.](#) (Abruf: 2. November 2015).
- [Knupper, Franziska. 2018. Am Abgrund stehen, Spinnen streicheln.](#) (Abruf: 3. Januar 2019).
- Kuhlen, Torsten. 2014. Virtuelle Realität als Gegenstand und Werkzeug der Wissenschaft. In *Exploring Virtuality. Virtualität im interdisziplinären Diskurs*, Hrsg. Sabina Jeschke, Leif Kobbelt und Alicia Dröge, 133-147. Wiesbaden: Springer.
- [Kuhn, Johannes. 2015. Wie Virtual Reality unser Leben verändern könnte.](#) (Abruf: 4. Januar 2015).
- Lányi, Cecilia Sik. 2006. Virtual reality in healthcare. In *Intelligent Paradigms for Assistive and Preventive Healthcare (Studies in Computational Intelligence)*, Hrsg. Nikhil Ichalkaranje, Ajita Ichalkaranje und Lakshmi C. Jain, 87-116. Berlin: Springer.
- [Lei, Jiabei. 2017. Adventures abound: Explore Google Expeditions on your own.](#) (Abruf: 3. Januar 2019).
- Lewis, Christopher H., und Michael J. Griffin. 1997. Human factors consideration in clinical applications of virtual reality. *Studies in health technology and informatics*:35-58.
- [Manjoo, Farhad. 2018. We Have Reached Peak Screen. Now Revolution Is in the Air.](#) (Abruf: 3. Juli 2018).
- [Marr, Bernhard. 2018. 9 Powerful Real-World Applications Of Augmented Reality \(AR\) Today.](#)
- Mavor, Anne S., und Nathaniel I. Durlach. 1994. *Virtual Reality. Scientific and Technological Challenges*. Washington, D.C.: National Academies Press.
- Nabi, Deborah Abdel, und John P. Charlton. 2014. The Psychology Of Addiction To Virtual Reality Environments. The Allure Of The Virtual Self. In *The Oxford Handbook of Virtuality*, Hrsg. Mark Grimshaw, 187-204. Oxford: Oxford University Press.
- Oprîș, David, Sebastian Pintea, Azucena García-Palacios, Cristina Botella, Ștefan Szamosközi und Daniel David. 2012. Virtual reality exposure therapy in anxiety disorders: a quantitative meta-analysis. *Depression and anxiety* 29:85-93.
- Parsons, Thomas D., und Albert A. Rizzo. 2008. Affective outcomes of virtual reality exposure therapy for anxiety and specific phobias: A meta-analysis. *Journal of behavior therapy and experimental psychiatry* 39:250-261.
- Peck, Tabitha C., Sofia Seinfeld, Salvatore M. Aglioti und Mel Slater. 2013. Putting yourself in the skin of a black avatar reduces implicit racial bias. *Consciousness and cognition* 22:779-787.
- Reger, Greg M., und Gregory A. Gahm. 2008. Virtual reality exposure therapy for active duty soldiers. *Journal of Clinical Psychology* 64:940-946.
- Riva, Giuseppe. 2014. Medical Clinical Use of Virtual Worlds. In *The Oxford Handbook of Virtuality*, Hrsg. Mark Grimshaw, 649-665. Oxford: Oxford University Press.
- Rosenberg, Robin S., Shawnee L. Baughman und Jeremy N. Bailenson. 2013. Virtual superheroes. Using superpowers in virtual reality to encourage prosocial behavior. *PloS one* 8:1-9.
- Smith, Roger. 2014. Military Simulations Using Virtual Worlds. In *The Oxford Handbook of Virtuality*, Hrsg. Mark Grimshaw, 666-679. Oxford: Oxford University Press.

- Turkle, Sherry. 2005. *The Second Self. Computers and the Human Spirit*. Cambridge, Massachusetts: The MIT Press.
- Turkle, Sherry. 2011. *Alone Together. Why We Expect More from Technology and Less from Each Other*. New York: Basic Books.
- Ulrich, Roger S. 1984. View through a window may influence recovery from surgery. *Science* (New York, N.Y.) 224:420-421.
- Ulrich, Roger S., Robert F. Simons, Barbara D. Losito, Evelyn Fiorito, Mark A. Miles und Michael Zelson. 1991. Stress recovery during exposure to natural and urban environments. *Journal of Environmental Psychology* 11:201-230.
- [Walz, Marco. 2015. Blockbuster zum Umsehen. Oculus gründet sein eigenes Filmstudio.](#) (Abruf: 3. November 2015).
- Wiederhold, Brenda K., und Mark D. Wiederhold. 2003. Three-year follow-up for virtual reality exposure for fear of flying. *Cyberpsychology & Behavior* 6:441-445.
- [Wiegand, Dorothee. 2016. Per Virtual Reality durch das Verdauungssystem.](#) (Abruf: 3. Januar 2019).

#### Liste der im Beitrag erwähnten Anwendungen

- [The Apollo 11 Virtual Reality Experience - Education VR | Immersive VR Education](#)
- [Everest VR | Sólar Studios & Nvidia](#)
- [Chernobyl VR Project | The Farm 51](#)
- [Clouds over Sidra | UNVR](#)
- [iAnimal | Animal Equality](#)
- [One world. many stories](#)
- [Waves of Grace | United Nations](#)
- [It can wait | AT&T](#)
- [Perspectives | Specular Theory](#)
- [The Source | Charity Water](#)
- [Collisions | Jaunt Studios](#)
- [C2Care](#)
- [ANDERS Virtuelle Realität](#)
- [Rendever](#)
- [Hololens | Microsoft](#)
- [Holomaps | tagtile](#)
- [Google Expeditions | Google](#)
- [Virtual Reality App für den Biologieunterricht | Cornelsen Verlag, Samsung](#)



# Im Schatten des Körpers – Pädagogische Beratung zwischen körperlicher Präsenz und Virtualität

Léonard Loew

Im Folgenden geht es um das Spannungsfeld zwischen Körperlichkeit/Leiblichkeit und Virtualisierung. Diese Grundsatzproblematik soll am Beispiel des Verhältnisses zwischen körperlich-leiblichen Ausdrucksformen und ihrer (Nicht-)Berücksichtigung in Onlineberatungsformaten der Sozialen Arbeit dargestellt werden. Der Beitrag spannt einen diskurskritischen und ideengeschichtlichen Bogen zum Zusammenhang von Kommunikation, Selbsterleben/Identität und Körperlichkeit/Leiblichkeit, um auf diesem Wege ein Problembewusstsein hinsichtlich dieses Spannungs- und Komplementärverhältnisses aufzuzeigen. Dabei geht es nicht um pauschalisierende Urteile gegen oder zugunsten virtueller oder rein analoger Beratungsformate. Vielmehr soll die Relevanz von Körperlichkeit als bislang weitgehend unberücksichtigte Schattenseite entsprechender Digitalisierungs-Überlegungen ausgeleuchtet werden.

Der Begriff des Leibes wird hier für die subjektiv-spürbaren Körperempfindungen benutzt im Gegensatz zum ‚Körper‘ als objektivierbarer Gegenstand, dabei sowohl bezüglich des eigenen Körpers (z. B. durch Anblick im Spiegel) wie auch in Bezug auf die Körper der Anderen (die man auch und zunächst als materiell-räumlich fundierte Gegenstände wahrnimmt). Robert Gugutzer unterscheidet in diesem Sinne „zwischen einer Körpergrenze und einer Leibgrenze“ und illustriert dies an einem Beispiel: „So endet zum Beispiel der Körper eines Blinden, der mit seinem Blindenstock die Straße entlang geht, an der Hand, mit der er seinen Stock führt. Der Leib des Blinden reicht über diese körperliche Grenze jedoch hinaus, nämlich bis ans Ende des Stocks, mit dem er Widerstände am Boden erspürt“ (Gugutzer 2006, S. 4538; zur näheren Reflexion dieser Differenz vgl. z. B. auch Lindemann 1996; Gugutzer 2002).

## 1 Psychosoziale Online-Formate

Im Bereich der Psychotherapie wird nicht nur eine weiter steigende Anzahl entsprechender Online-Formate verzeichnet, sondern darüber hinaus auch auf eine Vielzahl positiver Wirksamkeitsstudien verwiesen (Bundesärztekammer und Kassenärztliche Bundesvereinigung 2018). Dabei wird ebenfalls darauf auf-



merksam gemacht, dass in anderen europäischen Ländern Online-Therapie bereits zur Regelversorgung gehört und dass „Alter, Geschlecht und Bildung [...] keine Rolle [spielen], wenn es darum geht, wie gut Online-Angebote angenommen werden und wie gut sie wirken“ (Müller-Lissner 2018, o.S.). Auch im medizinischen Bereich wird ein steigendes Angebot an medizinischen Onlineberatungsangeboten festgestellt (vgl. Krüger-Brand 2015). Die Online-Videosprechstunde ist sogar seit 2017 als Krankenkassen-Regelleistung bei Haus- und Fachärzt\*innen anerkannt. Sie dient der Verlaufskontrolle oder Rückfragen der Patient\*innen. Dabei wird jedoch ein persönlicher Erstkontakt gesetzlich vorausgesetzt, d. h. Diagnostik und Therapieverordnung müssen im Vorfeld der virtuellen Behandlung erfolgen (vgl. Techniker Krankenkasse 2018). Im Bereich Soziale Arbeit und Pädagogik gibt es ebenfalls bereits eine große und fast unüberschaubare Anzahl virtueller Beratungsangebote (vgl. dazu auch Bundeskonferenz für Erziehungsberatung e.V. o.J.; SOS Kinderdorf o.J.; Caritas Deutschland o.J.). Auch entsprechende Weiterbildungsangebote für pädagogische Fachkräfte werden offeriert, so z. B. von pro familia (vgl. pro familia o.J.). Die Deutschsprachige Gesellschaft für psychosoziale Onlineberatung stellt in diesem Zusammenhang den Versuch dar, verbindliche Standards für soziale Onlineberatungsformate zu formulieren und bietet eine Mitgliedschaft zur Zertifizierung an (vgl. Deutschsprachige Gesellschaft für psychosoziale Onlineberatung o.J.).

## 2 Onlineberatung im Diskurs der Sozialen Arbeit

Die wissenschaftliche Literatur zum Thema psychosoziale Onlineberatung erstreckt sich von allgemeinen Analysen zum Themenbereich virtuelle Kommunikationsstrukturen und Beratungsformate (vgl. Döring 2003; Brunner 2009; Knatz/Dodier 2003; Döring 2006) bis hin zu spezifischen Überlegungen für das Feld der Sozialen Arbeit (vgl. Weinhardt 2009; Nestmann 2008; Gehrman 2010; Klupp/Ploil 2018; Klein 2007; zum Gebiet der Psychiatrie und Psychotherapie vgl. Janssen 1998). So prognostizierte etwa Frank Nestmann bereits 2008 für die Soziale Arbeit, dass das „Blended Counselling“ im Wechsel von Beratung von Angesicht zu Angesicht und virtuell vermittelt, [...] die Zukunft der Beratung“ (Nestmann 2008, S. 84) beeinflussen werde. Hans-Joachim Gehrman sieht in virtuellen Beratungsformaten erhebliches Potenzial für die Soziale Arbeit, um „der Vielzahl der im Netz Ratsuchenden professionelle Orientierungshilfe anzubieten“. Zum anderen könnten virtuelle Angebote dem Umstand „knapper werdende[r] Ressourcen“ im Feld sozialer Dienstleistungen Rechnung tragen. Das „kostenintensive ‚uno-actu-Prinzip‘“ werde auf diese Weise durch Beratungsangebote ergänzt, die keine Präsenz und Kommunikationsgleichzeitigkeit erfordern. Dies entlaste das Praxisfeld der Sozialen Arbeit nicht nur ökonomisch, sondern auch psychosozial, da die Professionellen dadurch flexibler und selbst-

bestimmter in ihrem Antwortrhythmus seien (vgl. Gehrman 2010, S. 106, S. 111). Dieses Argument kann angesichts der Verbreitung von synchronen Beratungsangeboten wie Chat oder Forum nicht gänzlich überzeugen (vgl. dazu auch Klupp/Ploil 2018, S. 207). So verweist etwa Klein in diesem Zusammenhang auf die „Konsequenzen der raum- und zeitlichen Unabhängigkeit [...]: NutzerInnen können ‚in situ‘ nach Hilfe suchen – Forenbeiträge und E-Mails können z. B. auch nachts geschrieben werden“ (Klein 2007, S. 6).

Auch Ursula Klupp und Eleonore Ploil verbinden mit der Virtualisierung sozialer Beratungsangebote überwiegend positive Konsequenzen. Onlineberatungsformate „helfen [...] zunehmend Menschen – insbesondere jüngeren – schwierige Lebens- und Entscheidungssituationen zu bewältigen“ (vgl. Klupp/ Ploil 2018, S. 207), so die Autorinnen. Die Vorteile der Onlineberatung für Klient\*innen liegen dabei vor allem in der Anonymität, Niedrigschwelligkeit und Kontrollierbarkeit (Sicherheitsgefühl) virtueller Beratungskommunikation (vgl. ebd., S. 209). Gleichzeitig verhehlen die beiden Autorinnen nicht die Nachteile, unter denen vor allem die vermehrten Möglichkeiten des Miss- und Nicht-Verstehens aufgrund reduzierter Sprache zu nennen sind. Diesem Defizit wissen Klupp und Ploil jedoch abzuhelpen, indem sie die fehlende nonverbale Kommunikation dadurch kompensiert wissen möchten, dass man sich stattdessen auf die virtuelle Gestik und Mimik zu konzentrieren habe: „Der Berater muss sich mit neuen Ausdrucksmitteln, wie Abkürzungen oder Smilies auseinandersetzen. Es findet eine neue Codierung statt“. Die Autorinnen räumen jedoch ein, dass dies „allerdings ein sehr hohes Maß an Aufmerksamkeit und Empathie [erfordert], um sich die individuelle Erlebenslage des Ratsuchenden bewusst zu machen“ (ebd., S. 209f.).

Alexandra Klein weist ebenfalls auf die „fehlende[n] Körperpräsenz im virtuellen Arrangement“ hin, sieht dies jedoch durch ein gesteigertes Sicherheitsgefühl der Adressat\*innen ausgeglichen. Denn gerade „die räumliche Distanz“ sei der „Kern der wahrgenommenen Anonymität“ (Klein 2007, S. 6). Interessant ist in diesem Zusammenhang, dass die von Klein selbst hervorgehobene und von ihr ebenfalls in der Literatur ausgemachte positive Betonung virtueller Anonymität (vgl. ebd., S. 61) jedoch empirisch nicht ausreichend abgedeckt wird. Entsprechende Untersuchungen zeigen, dass es vor allem die Schnelligkeit ist, „die die Ratsuchenden zur Nutzung des virtuellen Angebots bringt“. Demzufolge geben zwei Drittel diesen Vorteil an, während die „räumliche Unabhängigkeit“, und damit implizit wohl auch die Einklammerung körperlicher Präsenz, nur von 15% der Befragten als positiver Anreiz genannt wird (ebd., S. 72). Etwas irritierend und unbefriedigend bleibt indes der Umstand, dass die Auswertung von Metadaten keine eindeutigen Ergebnisse zur Korrelation zwischen den verschiedenen Online-Angeboten der Sozialen Arbeit und ihren objektiven wie auch subjektiv gefühlten Wirkungen erzielen konnten (vgl. ebd., S. 48ff.). Die im Sinne der Adressat\*innen hoch geschätzte Anonymität, die zur Freisetzung kommunikativer Potenziale führen soll, und die laut Klein „durch die fehlende leibli-

che Ko-Präsenz“ (ebd., S. 255) bestärkt werde, scheint jedoch keine vollständige zu sein. Denn auch die virtuelle Kommunikation entbindet ihre Teilnehmer\*innen nicht von negativ empfundenen, weil hemmenden Gefühlen der „Scham und Peinlichkeit“. Klein spricht in diesem Zusammenhang auch von „Pseudoanonymität“ und weist damit (selbst-)kritisch auf die Begrenzung virtuell-kommunikativer Möglichkeiten der Selbstentäußerung hin (vgl. ebd., S. 395).

Der Körper, so kann geschlussfolgert werden, bleibt eben doch präsent, wenn auch in anderer Form. Virtualisierte Kommunikations- und Beratungsarrangements thematisieren zwar ihre körperlich-leibliche Medialität weniger oder gar nicht, was jedoch nicht bedeutet, dass diese gänzlich verschwindet. Sie tritt vielmehr in den Schatten und wirkt dort, als unmarkierte Rückseite, weiter auf das Selbst- und Fremderleben ein.

Bei der exemplarischen Auswertung der Literatur fällt auf, dass die fehlende bzw. reduzierte körperliche Präsenz der Onlineberatung zwar genannt und als möglicher Nachteil markiert wird, jedoch gleichzeitig wieder relativiert und damit trivialisiert wird. Der Hinweis oder vielmehr die Aufforderung von Klupp und Ploil, der professionelle Sozialarbeiter möge sich auf Smileys und andere virtuell-nonverbale Ausdrucksmittel verlagern, scheint symptomatisch für den entsprechenden Diskurs zu sein. Körperlichkeit wird nicht als notwendige Kategorie angesehen. Vielmehr, so die Vorstellung, kann der Wesenskern oder die Funktionalität psychosozialer Beratung auch ohne die wechselseitige Präsenz der Körper realisiert werden. Eingeschränkte oder gänzlich fehlende Leiblichkeit werden registriert, dabei jedoch nicht als grundsätzliches Hindernis für den Bildungs- und Hilfsauftrag der Sozialen Arbeit angesehen. Dies wirkt auch deshalb verwunderlich, da man Beratung, zumindest dem Selbstanspruch nach, gerade als zeitliche und soziale Praxis der Entschleunigung verstehen kann, in der es darum geht, den Möglichkeitsraum der Klient\*innen zu vergrößern, indem die je eigene Perspektivität durch die Andersartigkeit fremder Möglichkeitshorizonte mit ihren Blindstellen konfrontiert wird (vgl. Wendt 2019). Gerade die Berücksichtigung der oftmals übersehenen Körperlichkeit und ihres leiblichen Erlebens wäre damit ein zentraler Faktor für die (pädagogische) Beratungspraxis, dabei nicht nur als immanent eminentes Kommunikationsmedium, sondern auch dem Inhalt nach. Inwiefern die Präsenz und die Beobachtung von Körpern existenzielle Bestandteile einer oftmals unbewusst stattfindenden Kommunikationsbasis und des Selbst-erlebens sind, soll daher im Folgenden ausgeführt werden.

### **3 Der Körper als Form der kommunikativen Personenadressierung**

Werner Thole definiert Soziale Arbeit „als Praxissystem, also ein System der Beratung, Unterstützung und Hilfe, aber auch der psychotherapeutischen Un-

terstützung“ (Thole 2012, S. 20). Dabei werden „pädagogische Hilfen und Dienste zur sozialen Lebensbewältigung oder Bildung“ angeboten, die sowohl „materielle Ersatzleistungen [...] wie moralische Hilfen“ beinhalten (vgl. ebd., S. 26). Fabian Kessl und Hans Uwe Otto definieren Soziale Arbeit wiederum „als personenbezogene soziale Dienstleistung“, die „öffentlich mit einer spezifischen Normalisierungsarbeit beauftragt“ ist: „Ihre – wohlfahrtsstaatliche – Aufgabe besteht darin, subjektive Lebensführungs- und Subjektivierungsweisen in Bezug auf die wohlfahrtsstaatlich als gültig vereinbarten Normalitätsmodelle zu regulieren und zu gestalten“. Diese „Normalisierungsarbeit“ wird dabei jedoch nicht nur in einem repressiv-sanktionierenden Sinne verstanden, sondern ebenfalls „als ein *pädagogischer*“ Prozess der Fürsorge und Hilfe (Kessl und Otto 2011, S. 391f.). Soziale Arbeit bildet dadurch „einen Teil des wohlfahrtsstaatlichen Systems sozialer Dienste“ und ist gekennzeichnet als dialektische Dualität „von sozialpolitischen *und* sozialpädagogischen Anteilen“ (ebd., S. 398). Peter Sommerfeld verweist auf den Umstand, dass sich das Soziale „im Handlungsvollzug“ ereigne und soziale Gesetze daher „auf die Reproduktion durch die Subjekte angewiesen“ bleiben. Auf diese Weise zeichnen sich die Handlungen der Akteure durch Individualität aus, und „sind doch gleichzeitig etwas Über-Individuelles“ (Sommerfeld 2004, S. 175f.). Olaf Maaß löst sich dagegen von Personen und begreift in seiner systemtheoretischen Sichtweise Soziale Arbeit „als kommunikativen Zusammenhang“ (Maaß 2009, S. 5).

Im Folgenden sollen die handlungstheoretischen Subjekt-Ansätze mit der kommunikationstheoretischen Sichtweise verbunden werden. Dabei wird davon ausgegangen, dass der Körper als notwendige Form der Personenadressierung fungiert. Man mag die Psyche als theoretisch transzendent und damit für Kommunikation unerreichbar ausweisen, zeichenbasierte Verständigung jedweder Art muss jedoch ganz handlungspraktisch, materiell und damit sinnlich wahrnehmbar über den Körper laufen. Die Psyche, jener Ort, den die Professionellen immer wieder als widerständig erleben, weil sie nicht direkt auf ihn einwirken, ihn nicht vollständig transparent machen können, dieser verborgene Raum der Subjektivität kann immer nur über die Brücke des Körpers erreicht werden. Der Körper ist das unhintergehbare Medium von Kommunikation.

Maurizio Lazzarato schließt mit dem Konzept der „immateriellen Arbeit“ an den von ihm diagnostizierten Umstand an, dass die Psyche der Arbeitnehmer\*innen kommunikationsökonomisch ausgeschöpft werde. Es werde, so Lazzarato, erwartet, „die Persönlichkeit und Subjektivität zur Disposition zu stellen“. Man muss nicht mehr allein durch die Erledigung von anfallenden Aufgaben den Unternehmenszielen entsprechen, also durch klassische Arbeit, sondern sich darüber hinaus selbst so zurichten (lassen), dass man auch innerlich von diesen Zielen überzeugt ist und dies auch fleißig mitteilt: „Man *muß* sich ausdrücken und sich äußern, man *muß* kommunizieren und kooperieren“ (Lazzarato 1998a, S. 41-43).

Auch der Adressat der Sozialen Arbeit muss sich nicht nur seinem Verhalten nach, sondern auch seinen inneren Einstellungen gemäß der Funktionslogik sozialpädagogischer Hilfs- und Interventionsmaßnahmen unterwerfen. Ob er will oder nicht, die entsprechenden Dispositive, Diskurse und Praktiken sickern in ihn ein und verändern seinen kognitiven, emotionalen und sozialen Weltzugriff, ohne dass er sich dieser Habitualisierung bewusst (vollständig) entziehen kann. Die Zumutung, die nun seitens virtueller Beratungsangebote an die Klienten\*innen herangetragen wird, nämlich ihre Gedanken, Gefühle und Nöte, gewissermaßen körperlos zu offenbaren, kann als eine besonders zugespitzte Form immaterieller Arbeit aufgefasst werden. Dadurch werden „das Soziale, [...] Sprache und Kommunikation ‚ökonomisch‘“ (Lazzarato 1998b, S. 58). Diese Ausbeutung menschlicher Selbstkundgabe muss zwangsläufig all jene Eigengesetzlichkeiten und Ungewissheiten menschlicher Subjektivität ausblenden, die nicht in das Korsett effizienter Informationserzeugung fallen. Gerade aber der eigene Leib wie auch der Körper des Anderen sind solche widerständigen, weil oftmals unbewussten und kognitiv nur unzugänglich kontrollierbaren Oberflächen und atmosphärischen Erfahrungsräume, die etwas über Gefühl und Verbundenheit der Interagierenden ausdrücken. Eine Reduktion auf virtuelle Kommunikation spart diese Dimension sozial-körperlicher Präsenz sowie die eigenen leiblichen Selbstvergewisserungen als Resonanzfläche kommunikativer Beziehungsgestaltungen aus.

Roland Anhorn verweist in diesem Zusammenhang darauf, dass auch der Körper, als Gegenstand herrschaftlicher „Kolonisierung“, der „kapitalistischen Verwertungslogik“ unterworfen wird und damit netzwerkartiger Teil einer „Ökonomisierung sozialer Beziehungen“ (Anhorn 2008, S. 20) ist. Der Ausschluss des Körpers kann in diesem Sinne durchaus als Bestandteil machtspezifischer Effizienzregime betrachtet werden. Die Einsparung von Zeit und Aufmerksamkeit für das Verstehen leiblicher Eigengesetzlichkeiten erscheint hier im Zusammenhang einer rationalistisch überformten und ökonomisch orientierten Sozialarbeit, die mit möglichst geringen Kosten eine maximale Dienstleistungserbringung erzielen möchte. Der sicherlich berechtigte und richtige Hinweis von Hillebrand, dass „die Inklusion ganzer Personen in ein gesellschaftliches Teilsystem aufgrund der primär sachlichen, an Funktionen orientierten Differenzierungsform des Gesellschaftssystems strukturell nicht mehr möglich ist“ (Hillebrandt 1999, S. 275), ist hier nicht zielführend. Denn obgleich Hillebrand im Anschluss an Niklas Luhmanns Studien zur historischen Semantik zu Recht auf den Wechsel von Inklusions- zur Exklusionsindividualität hinweist, kann doch der menschliche Körper nicht ohne weiteres unter dieses Schema subsumiert werden. Der Körper bleibt die existenzielle Grundlage allen In-der-Welt-Seins und insbesondere auch des Mit-Mensch-Seins. Er ist die unhintergehbare Grundlage allen Fühlens, Erlebens und Handelns und garantiert auf diese Weise die unverbrüchliche Einheit der Person. Wenn man auch verschiedene Identi-

tätsteile und/oder Rollen für sich beanspruchen kann, an der Einheit des eigenen Körpers ist wohl kaum zu zweifeln. Insofern gestaltet sich der Körper hier als extraordinär im Bezug zur modernen Polyidentität. Der Körper ist und bleibt sowohl als soziale Form kommunikativer Personenadressierung wie auch als spürbarer Eigen- und Fremd-Leib jene (gleichwohl in sich differenzierte) Einheit, auf deren Grundlage überhaupt erst der Identitäts- und Rollen-Pluralismus moderner Subjektgestaltung möglich sind.

Die Arbeiten innerhalb des Sozialarbeits-Diskurses, die dezidiert auf die Körperlichkeit der Adressaten und ihre Relevanz für die Hilfs- und Beratungspraxis eingehen, weisen den Körper ebenfalls als Spiegelfläche sozialer Ungleichheiten wie auch als Medium sozialpädagogischer Disziplinierungen aus (vgl. dazu z. B. Mörgen 2014). Auch Michael Winkler betrachtet den Körper als Medium einer bis in die tiefste Intimsphäre der disziplinierten Subjekte hineinwirkenden Kontrolle: „der Leib selbst wird zu einem Ort, auf welchen die Symbole der Ausgrenzung und des Ausschlusses aufgeprägt werden“. Winkler führt „Tätowierungen“ als Beispiel einer solchen (Selbst-)Markierung sozialer Deklassierung an (vgl. Winkler 2008, S. 120). Man könnte an dieser Stelle auch die Zähne anführen, die immer noch oft etwas über den sozialen, insbesondere den finanziellen Status aussagen. Die von Winkler ins Spiel gebrachten Bodymodifications sind jedoch das wohl am weitesten verbreitete und prominenteste Beispiel, wie gesellschaftlich weitestgehend unbewusst ablaufende Prozesse der (stigmatisierenden) (Selbst-)Kennzeichnung einer auf den Körper (ein-)geschriebenen Verteilung von Ansehen und Machtstrukturen dienen. Der Einzelne, tätowiert und gepierct, mag sich damit in seiner peer-group oder seinem sozialen Milieu wohl fühlen und sogar Zustimmung erhalten, in Bezug auf die (hierarchisch strukturierte) Gesamtgesellschaft deklassiert er sich jedoch, ohne zu bemerken, dass er sich damit in das bestehende System körperlich repräsentierter Machtasymmetrien einreihet (vgl. dazu auch Gugutzer 2006b, S. 9, 14f.).

#### 4 Theorien des Körpers: Eine kurze Diskursgeschichte

Nachdem der Körper im Mittelalter vor allem als Gegenstand und Medium von Sünde sowie von entsprechenden Bußhandlungen und asketischen Praktiken angesehen wurde (vgl. dazu z. B. Dinzelbacher 2007; Brown 1991)<sup>1</sup>, veränderte

1. Vgl. dazu auch Wulf 1999, S. 354: „Im Christentum ist der Körper Ausgangspunkt der Begierde; Ziel ist die ‚mortificatio carnis‘, in deren Tradition noch die innerweltliche Askese des protestantischen Bürgertums steht“; sowie Van den Kamp 2017, S. 303: „Der Weg der Nachfolge enthält zwei Stufen: Erstens eine Reinigung (via purgativa): Die fleischliche Natur wird gekreuzigt (mortificatio carnis), der innergeistliche Mensch wird aufgerichtet“. Ein besonders eindrucksvolles Beispiel dafür war die Bewegung der „Geißler“, die in Folge der Pest mit öffentlichen Selbstverletzungen durch das Land zogen (vgl. dazu Jäckel 2005).

sich diese Sichtweise im Übergang zur Neuzeit. Gleichwohl erfuhr der Körper jedoch auch im Zuge der Aufklärung eine rationalistische Überformung und dadurch in gewisser Weise einen diskursiven Ausschluss (vgl. dazu auch Busch 1987). Buchdruck und Aufklärung haben demnach zu einer starken Versprachlichung der Kultur beigetragen: „Das Sprechen [...] entfernte sich von den Körperbedürfnissen, unterwarf sie den Vernunftmächten“ (ebd., S. 109). Dadurch spitzte sich „[d]er universelle Konflikt menschlicher Sozialisation: ‚intime Sinnlichkeit versus sozial-regulative Sprache‘“ (ebd., S. 110) zu. Gerade dies befeuerte wiederum entsprechende Versuche in der Moderne, durch das Sprechen vom Sprechen wegzukommen: „Die Lust an der Benennung von Intimität [...] ist aufs engste verzahnt mit der Last der Diskursivierung. [...] als von Sprache Ausgeschlossenes sucht dieses [die körperliche Intimität, L.L.] doch den Weg in sie, unumgängliches Medium bürgerlicher/menschlicher Sozialität, zurück: als Sprache, befreiendes Sprechen – ‚talking cure‘“ (ebd., S. 112). Bestes Beispiel dafür ist die Etablierung der Gesprächspsychotherapie, vor allem durch Freud, die sich in der abendländisch-westlichen Kultur flächendeckend durchgesetzt hat und gerade durch das Sprechen dem Nonverbalen des Körpers zu seinem Recht verhelfen möchte. Dazu auch passend: „Die vorbürgerliche Welt kennt Psychologie noch nicht, die total vergesellschaftete nicht mehr“ (Adorno 1955, S. 43).

Der Körper galt aufklärerischem Selbstanspruch insofern als unbewusst-affektives Hindernis einer möglichst umfassenden rationalen Selbsttransparenz des Subjekts. Charakteristisch dafür sind Kants Ausführungen zu Affekten, die höchstens dazu dienen sollen, die Vernunft-Ethik des Menschen auch körperlich zu unterfüttern. Eine Autonomie körperlich-leiblicher Empfindungen wird insofern negiert oder zumindest in Klammern gesetzt, als das Eigenrecht des Körpers immer jenem des Verstandes untergeordnet bleibt. Besonders eindrücklich sind in diesem Zusammenhang Kants Ausführungen zum Mitgefühl: „Mitfreude und Mitleid (*sympathia moralis*) sind zwar sinnliche Gefühle einer (darum ästhetisch zu nennende) Lust oder Unlust an dem Zustande des Vergnügens so wohl als Schmerzens anderer [...]. Aber diese als Mittels zu Beförderung des tätigen und vernünftigen Wohlwollens zu gebrauchen, ist noch eine besondere, obzwar nur bedingte, Pflicht, unter dem Namen der Menschlichkeit“. Mitleiden als Selbstzweck, ohne ethische Ausschöpfung, hält Kant für abwegig, da es im Saldo seiner Gefühlsökonomie damit zu einem Minus kommt: „In der Tat, wenn ein anderer leidet und ich mich durch seinen Schmerz, dem ich doch nicht abhelfen kann, auch (vermittelt der Einbildungskraft) anstecken lasse, so leiden ihrer zwei; ob zwar das Übel eigentlich (in der Natur) nur Einen trifft. Es kann aber unmöglich Pflicht sein, die Übel in der Welt zu vermehren, mithin auch nicht, aus Mitleid wohl zu tun“ (Kant 1979, S. 593f. [§ 34]). Diese Marginalisierung wurde dann vor allem im 19. Jahrhundert durch die aufkommende Lebensphilosophie wieder zurückgedrängt. Die

besondere Fokussierung des Körpers bei Schopenhauer oder Nietzsche kann als aktive Gegenbewegung zum Rationalismus betrachtet werden.

Für Schopenhauer war der Leib *das* Zentrum des physisch-phänomenalen Selbst- und Weltzugangs, an den der alles bestimmende und gestaltende Wille gebunden ist. Der Leib sei die „Objektivität des Willens“, wobei „der Wille [...] die Erkenntniß a priori des Leibes und der Leib die Erkenntniß a posteriori des Willens [ist]“ (Schopenhauer 1977, S. 143 [§18]). Der Leib fungiert insofern an äußerst prominenter Stelle im Selbst-Welt-Verhältnis, nämlich als Scharnier, als verbindendes Medium zwischen der Innerlichkeit des Menschen und seiner Veräußerung in die Welt hinein; dies durch den in die Tat, also durch Körperaktivität transformierten Willen.

Nach Schopenhauer waren es vor allem Friedrich Nietzsche und Sigmund Freud, denen an einer Rehabilitierung der körperlich-affektiven Dimension des Mensch-Seins gelegen war. Nietzsche kann mit gutem Recht als Wegbereiter jener vitalistisch orientierten Entlarvungs-Psychologie betrachtet werden, mit der Freud gegen den rationalistischen Mythos des bewusst-kontrollierten Subjektes zu Felde zog (vgl. dazu auch Haslinger 1993, bes. S. 1, 105, 107). Im Anschluss an Schopenhauer und Nietzsche ist Sigmund Freuds Psychoanalyse wohl das prominenteste Beispiel einer modernen Rehabilitation des Körpers. Seine durchaus zuweilen als hypertrophiert zu betrachtende Verteidigung der triebgesteuerten Körpersphäre hat jedoch hohe Wellen geschlagen. Freud drehte den Rationalismus gewissermaßen auf den Rücken und setzte es sich zum Ziel, nun den Geist über den Körper zu erklären. Für ihn sind daher geistig-kulturelle Phänomene immer nur als künstliche, weil vergeistigte Umarbeitungen der Triebe zu erklären. „Sublimierungen“ sind dementsprechend alle Aktivitäten, die das ursprünglich körperliche Triebziel geistig umwandeln und auf eine sozial akzeptierte Weise befriedigen. Aber es bleibt immer ein Rest an Frustrationen bestehen. Dies war für Freud das „Unbehagen“ in der Kultur (vgl. Freud 1930).

Auch der Begründer der Phänomenologie, Edmund Husserl, schrieb: „Richte ich mich auf einen Menschen, so geht das Sichrichten, der thematische Strahl der Aktivität zunächst schlicht geradehin auf den Körper“ (Husserl 1964, S. 56). In der Folge Husserls beschäftigte sich vor allem Maurice Merleau-Ponty mit der sozial-leiblichen Dimension der Phänomenologie. Das Axiom seiner Philosophie war daher unmissverständlich: „Der Leib ist das Vehikel des Zur-Welt-seins“ (Merleau-Ponty 1966, S. 106). Für ihn war der Leib „nicht lediglich ein Ausdrucksraum unter vielen anderen mehr“, sondern das Medium des Lebens schlechthin (ebd., S. 176).

Ein weiterer prominenter Vertreter einer leiblich fundierten Sozial- und Identitätstheorie ist Pierre Bourdieu. Der Habitus ist für ihn die „Dialektik von objektiven und einverlebten Strukturen“ (Bourdieu 1976, S. 164). Die körperliche Fundierung der habituellen Charakter- und Verhaltensprägungen führt



Bourdieu darauf zurück, dass die räumliche Orientierung des Menschen in der Welt universell ist, insofern die meisten räumlichen Unterscheidungen analog zum menschlichem Körper getätigt werden. Der Körper ist somit das „Referenzschema für die Ordnung der Welt“ (ebd., S. 193). Gleichzeitig wird der Habitus dadurch zum unbewussten Körpergedächtnis, das die Intentionalitäten und Kontrollansprüche des bewussten Handlungsvollzugs immer wieder in einer Art Rückwärtsbewegung aus der Vergangenheit heraus durchkreuzt (vgl. dazu ebd., S. 171). Das Fühlen ist dem Reden und Denken vorgängig. Nimmt man Bourdieus Habituskonzept ernst, gelangt man zu einer Anthropologie, in der das Bewusstsein vom Körper entthront wurde.

Zahlreiche andere moderne Denker aus Soziologie, Philosophie oder Psychologie haben auf die Bedeutung von Körper und Leib für Psyche, Gesellschaft und Politik aufmerksam gemacht. Man denke nur an Foucaults Beschreibung moderner Strafmethoden als Normalisierungen und Disziplinierungen des Körpers (vgl. Foucault 2008). Selbst der sonst eher in Hochabstraktionen formulierende Niklas Luhmann gibt (recht bescheiden) zu bedenken: „Nur durch diesen Anhaltspunkt am eigenen Körper gewinnt das Bewußtsein, [...] das in der Welt überall und nirgends ‚ist‘, eine eigene Identität“ (Luhmann 1995, S. 192).

Die zeitgenössische Soziologie hat bereits in den 1990er Jahren den „body turn“ ausgerufen (vgl. Gugutzer 2006b, S. 9). Robert Gugutzer spricht in diesem Zusammenhang zum Beispiel von einem körperlich vermittelten und zwischenleiblich fundierten „Spüren“, dem er erstrangige epistemische Qualitäten zuspricht: „Menschen verstehen sich in alltäglichen Interaktionen mindestens ebenso sehr oder oft in dem leiblichen Sinne, dass sie den subjektiv gemeinten Sinn ihres Interaktionspartners erspüren, anstatt ihn rational zu erfassen“ (Gugutzer 2006a, S. 4537). Er unterscheidet dabei drei Arten des „leiblichen Verstehens“: „spürende Verständigung (leiblicher Perspektivenwechsel), atmosphärisches Verstehen und spürbare Gewissheit“. Als „spürende Verständigung“ bezeichnet er „eine Interaktion unter Anwesenden, die durch deren wechselseitige, spürende Wahrnehmung gesteuert wird“. Dies konzeptionalisiert er unter Rückgriff auf G.H. Mead auch als „leiblichen Perspektivenwechsel“, bei dem die Beteiligten das Innere des Anderen durch Rekurs auf ihr eigenes leibliches Empfinden spüren (ebd., S. 4540). Der eigene Körper fungiert damit als Resonanzboden und Spiegelfläche fremden Erlebens. Das gemeinsame Fundament des In-der-Welt-Seins führt, so die Vorstellung, über die affektive Verbindung individueller Leiblichkeit, auf indirektem Wege zur Erkenntnis des Fremdpsychischen (über Analogie).

## 5 Kommunikation ohne Körper?, oder: Das scheinbar leibliche Vakuum des Virtuellen

Alle hier im diskursgeschichtlichen Abriss ausgeführten Befunde weisen darauf hin, dass der Körper als existenzielle Form menschlicher Erfahrung, als Medium von Identitätsbildung und Kommunikation und als ursprüngliche Kategorie von Sozialisation und Persönlichkeitsentwicklung relevant ist. Selbst-Verstehen wie auch das Verstanden-Fühlen des Anderen schließen sich vom Körper aus auf. Welt- und Selbstzugriff sind gleichermaßen leiblich fundiert. Wenn man dies auch nicht im essenzialistischen Sinne glauben mag, so scheint doch zumindest die anthropologische Selbstbeschreibung des Menschen in diese Richtung zu weisen. Im Alltag ist es nicht anders: Man spürt schon, ob man sich mit jemandem versteht, noch bevor es zum Austausch relevanter Inhalte gekommen ist. Es ist z. B. oft bereits die Art und Weise, *wie* jemand mittels seines Körpers kommuniziert, die für alle weiteren Beziehungserfahrungen oder eben Nicht-Erfahrungen entscheidend ist: ob man sich gegenseitig im Redefluss koordinieren kann, ob die begleitenden Gesten als passend erscheinen usw. Bei all dem kommt es darauf an, ob man mit dem einsozialisierten und biographisch überformten Körperverhalten des Anderen etwas anfangen, ob man daran anschließen kann oder es irritiert beiseiteschiebt. Die zwischenmenschliche Begegnung ist somit immer bereits unbewusst (vorreflexiv) vorgeformt, durch den Körper.

Dies bleibt oftmals im Schatten entsprechender Digitalisierungs-Diskurse und der nicht selten von ihnen ausgelösten Euphorie. Insofern stellen die hier dargelegten Überlegungen kein grundsätzliches Veto gegen virtualisierte Hilfs-, Bildungs- oder Beratungsformate dar, sondern dienen als Stein des Anstoßes, um ein Licht auf jenes Dunkel zu werfen, das unsere ureigene Seinsweise nur allzu oft verdeckt. Ob bei der Video-, Telefon-, Chat- oder E-Mail-Beratung, die virtuell transformierte (sowohl eingeschränkte als auch modifizierte) körperliche Präsenz sollte von den Professionellen stets mitgedacht werden, um den Körper gerade bei solchen Beratungsformaten, die als ‚unkörperlich‘ gelten, aus seinem unmarkierten Zustand heraus sichtbar werden zu lassen. Dies kann als zentrale Herausforderung für die hermeneutische Kommunikationskompetenz im Sinne einer ‚empathischen Professionalisierung‘ angesehen werden. Der vorliegende Beitrag möchte in diesem Sinne auf eine Lücke im Diskurs aufmerksam machen und die oftmals theoretisch proklamierte Unerreichbarkeit (oder doch zumindest Intransparenz) der Psyche auf die Praxis ihrer körperlich gebundenen Ausdrucksform zurückverweisen. Hier bleibt es die Aufgabe weiterer, vor allem empirisch ausgerichteter Forschung, die konkreten Erscheinungsformen körperlicher Bedeutungserzeugungen im Kontext pädagogischer Beratung zu untersuchen. Denn Subjektivität ist und bleibt, obgleich nicht selten im psychischen Gewand auftretend, nur kommunikativ und damit körperlich als

solche beobachtbar. Dass der Körper nicht immer als empfindender Leib in Erscheinung tritt, sowohl im Selbst- wie im Weltzugriff, und dass Kommunikation in diesem Sinne oftmals wie in einem leiblichen Vakuum erscheint, zeigt nur einmal mehr, dass das, was uns am nächsten ist, oft unsichtbar bleibt. Und doch: Wir können nicht abheben, nicht unseren Leib transzendieren. Wir bleiben: im Schatten des Körpers.

## Literatur

- Adorno, Theodor W. 1955. Zum Verhältnis von Soziologie und Psychologie, In *Sociologica*, Band 1, Hrsg. Theodor W. Adorno und Walter Dirks, 11-55. Frankfurt a.M.: Europäische Verlagsgruppe.
- Anhorn, Roland. 2008. Zur Einleitung: Warum sozialer Ausschluss für Theorie und Praxis Sozialer Arbeit zum Thema werden muss. In *Sozialer Ausschluss und Soziale Arbeit. Positionsbestimmungen einer kritischen Theorie und Sozialer Arbeit*, Hrsg. Roland Anhorn, Frank Bettinger und Johannes Stehr, 13-48. Wiesbaden: Springer Verlag.
- Bourdieu, Pierre. 1976. Entwurf einer Theorie der Praxis auf der ethnologischen Grundlage der kabyllischen Gesellschaft. Frankfurt a.M.: Suhrkamp Taschenbuch.
- Brown, Peter. 1991. Die Keuchheit der Engel. Sexuelle Entsagung. Askese und Körperlichkeit am Anfang des Christentums. München/Wien: Carl Hanser.
- Brunner, Alexander. 2009. Theoretische Grundlagen der Online-Beratung. In *Handbuch Online-Beratung*, Hrsg. Stefan Kühne und Gerhard Hinteneberger, 27-45. Göttingen: Vandenhoeck & Ruprecht GmbH & Co. KG.
- Busch, Hans-Joachim. 1987. Subjektgeschichte als Sozialisationsgeschichte. In *Zur Idee einer psychoanalytischen Sozialforschung. Dimensionen szenischen Verstehens*, Hrsg. Jürgen Belgrad und Alfred Lorenzer, 103-117. Frankfurt a.M.: Fischer Taschenbuch Verlag.
- Dinzelbacher, Peter. 2007. Körper und Frömmigkeit in der Mittelalterlichen Mentalitätsgeschichte. Paderborn: Ferdinand Schöningh.
- Döring, Nicola. 2003. Sozialpsychologie des Internet. Die Bedeutung des Internet für Kommunikationsprozesse, Identitäten, soziale Beziehungen und Gruppen. Göttingen: Hogrefe Verlag.
- Döring, Nicola. 2006. Beratung und Medien. In *Handbuch Psychologische Beratung*, Hrsg. Christoph Steinbach, 96-116. Stuttgart: Klett-Cotta.
- Foucault, Michel. 2008. Überwachen und Strafen. Die Geburt des Gefängnisses (1993). Frankfurt a.M.: suhrkamp Taschenbuch.
- Freud, Sigmund. 1930. Das Unbehagen in der Kultur. Wien: Internationaler Psychoanalytischer Verlag.
- Gehrmann, Hans-Joachim. 2010. Onlineberatung – eine Herausforderung für die Soziale Arbeit. In *Soziale Arbeit und Medien*. Hrsg. Georg Cleppien und Ulrike Lerche, 105-115. Wiesbaden: Springer VS.
- Gugutzer, Robert. 2002. Leib, Körper und Identität. Eine phänomenologisch-soziologische Untersuchung zur personalen Identität. Wiesbaden: Springer VS.
- Gugutzer, Robert. 2006a. Leibliches Verstehen. Zur sozialen Relevanz des Spürens. In *Soziale Ungleichheit, kulturelle Unterschiede* (Verhandlungen des 32. Kongresses der Deutschen Gesellschaft für Soziologie in München), Hrsg. Karl-Siegbert Rehberg, 4536-4546. Frankfurt a.M.: Campus.
- Gugutzer, Robert. 2006b. Der body turn in der Soziologie. Eine programmatische Einführung. In *body turn. Perspektiven der Soziologie des Körpers und des Sports*, Hrsg. Robert Gugutzer, 9-55. Bielefeld: transcript.
- Haslinger, Reinhard. 1993. Nietzsche und die Anfänge der Tiefenpsychologie. Regensburg: S. Roderer Verlag.
- Hillebrandt, Frank. 1999. Exklusionsindividualität. Moderne Gesellschaftsstruktur und die soziale Konstruktion des Menschen. Opladen: Springer VS.

- Husserl, Edmund. 1964. Erfahrung und Urteil, Untersuchungen zur Genealogie der Logik. Hamburg: Meiner.
- Jäckel, Dirk. 2005. Judenmord – Geißler – Pest: Das Beispiel Straßburg 1349. In Pest. Die Geschichte eines Menschheitstraumas, Hrsg. Mischa Meier, 162-178. Stuttgart: Klett-Cotta.
- Janssen, Ludwig. 1998. Auf der virtuellen Couch. Selbsthilfe, Beratung und Therapie im Internet. Bonn: Psychatrie Verlag.
- Kant, Immanuel. 1799. Die Metaphysik der Sitten. In Reihe Werkausgabe Band VIII, Hrsg. Wilhelm Weischedel. Frankfurt a.M.: Suhrkamp.
- Kessl, Fabian, und Hans Uwe Otto. 2011. Soziale Arbeit und soziale Dienste. In Handbuch Soziale Dienste, Hrsg. Adalbert Evers, Rolf G. Heinze und Thomas Olk, 389-403. Wiesbaden: Springer VS.
- Knatz, Birgit, und Bernard Dodier. 2003. Hilfe aus dem Netz. Theorie und Praxis der Beratung per Mail. Stuttgart: Klett-Cotta.
- Lazzarato, Maurizio. 1998a. Immaterielle Arbeit. Gesellschaftliche Tätigkeit unter den Bedingungen des Postfordismus. In Umherschweifende Produzenten. Immaterielle Arbeit und Subversion, Hrsg. Antonio Negri, Maurizio Lazzarato und Paolo Virno, 39-52. Berlin: ID Verlag.
- Lazzarato, Maurizio. 1998b. Verwertung und Kommunikation. In Umherschweifende Produzenten. Immaterielle Arbeit und Subversion, Hrsg. Antonio Negri, Maurizio Lazzarato und Paolo Virno, 53-66. Berlin: ID Verlag.
- Lindemann, Gesa. 1996. Zeichentheoretische Überlegungen zum Verhältnis von Körper und Leib. In Identität, Leiblichkeit, Normativität. Neue Horizonte anthropologischen Denkens, Hrsg. Annette Barkhaus, Matthias Mayer, Neil Roughley und Donatus Thünnau, 146-175. Frankfurt a.M.: Suhrkamp.
- Luhmann, Niklas. 1995. Wahrnehmung und Kommunikation sexueller Interessen. In Soziologische Aufklärung 6. Die Soziologie und der Mensch, Hrsg. Niklas Luhmann, 189-203. Opladen: Springer VS.
- Maaß, Olaf. 2009. Die Soziale Arbeit als Funktionssystem der Gesellschaft. Heidelberg: Carl Auer Verlag.
- Merleau-Ponty, Maurice. 1966. Phänomenologie der Wahrnehmung. In Reihe Phänomenologische Psychologische Forschungen, Hrsg. Carl Friedrich Graumann und Johannes Linschoten. Berlin: Walter de Gruyter & Co.
- Mörge, Rebecca. 2014. verkörperte Ungleichheiten und Soziale Arbeit. In Jugendhilfe und Intersektionalität, Hrsg. Nicole von Langsdorff, 74-93. Opladen: Verlag Barbara Budrich.
- Nestmann, Frank. 2008. Die Zukunft der Beratung in der sozialen Arbeit. Beratung aktuell 9:72-79.
- Schopenhauer, Arthur. 1977. Die Welt als Wille und Vorstellung (Zürcher Ausgabe: Werke in zehn Bänden; Band 1, 1. Teilband). Zürich: Diogenes.
- Sommerfeld, Peter. 2004. Soziale Arbeit – Grundlagen und Perspektiven einer eigenständigen wissenschaftlichen Disziplin. In Sozialarbeitswissenschaft. Wissenschaft der Sozialen Arbeit, Hrsg. Albert Mühlem, 175-203. Freiburg i. Br.: Lambertus.
- Thole, Werner. 2012. Die Soziale Arbeit – Praxis, Theorie, Forschung und Ausbildung. In Grundriss Soziale Arbeit. Ein einführendes Handbuch. Hrsg. Werner Thole, 19-60. Wiesbaden: Springer VS.
- Van den Kamp, Jan. 2017. Bevorzugte Formen der evangelischen Spiritualität im deutschen Sprachraum im 17. Jahrhundert. In Handbuch Evangelische Spiritualität, Band 1 Geschichte, Hrsg. Peter Zimmerling, 299-319. Göttingen: Vandenhoeck & Ruprecht.
- Weinhardt, Marc. 2009. E-Mail-Beratung. Eine explorative Studie zu einer neuen Hilfsform in der Sozialen Arbeit. Wiesbaden: Springer VS.
- Wendt, Thomas. 2019. Die moderne Suche nach Gelegenheiten. Plädoyer für eine zeitgemäße Beratung. Verhaltenstherapie und psychosoziale Praxis – VPP 51, 2:293-301.
- Winkler, Michael. 2008. Formationen der Ausgrenzung – Skizzen für die Theorie einer diskursiven Ordnung. In Sozialer Ausschluss und Soziale Arbeit. Positionsbestimmungen einer kritischen Theorie und Sozialer Arbeit, Hrsg. Roland Anhorn, Frank Bettinger und Johannes Stehr, 107-127. Wiesbaden: Springer Verlag.

Wulf, Christoph. 1999. Das Böse im Denken Nietzsches. In Entdecken und Verraten. Zu Leben und Werk Friedrich Nietzsches, Hrsg. Andreas Schirmer und Rüdiger Schmidt, 353-360. Weimar: Hermann Böhlaus Nachfolger.

#### Onlinequellen

- [Bundesärztekammer und Kassenärztliche Bundesvereinigung. 2018.](#) (Abruf: 03. Juli 2019).
- [Bundeskonferenz für Erziehungsberatung e.V. O.J.](#) (Abruf: 03. Juli 2019).
- [Caritas Deutschland. O.J. Beratung für Eltern und Familien.](#) (Abruf: 03. Juli 2019).
- [Deutschsprachige Gesellschaft für psychosoziale Onlineberatung. O.J. telemediale Beratung.](#) (Abruf: 03. Juli 2019).
- [Klein, Alexandra. 2007. 'Soziales Kapital Online'. Soziale Unterstützung im Internet. Eine Rekonstruktion virtualisierter Formen sozialer Ungleichheit.](#) (Abruf: 03. Juli 2019).
- [Klupp, Ursula und Ploil, Eleonore. 2018. Soziale Arbeit geht neue Wege. Gesprächspsychotherapie und Personenzentrierte Beratung 4:207-211.](#) (Abruf: 03. Juli 2019).
- [Krüger-Brand, Heike E. 2012. Arztprechstunden online: Zum Doktor per Video-Chat.](#) (Abruf: 03. Juli 2019).
- [Müller-Lissner, Adelheid. 2018. Die Wirksamkeit von Online-Therapien ist längst belegt.](#) (Abruf: 03. Juli 2019).
- [Profamilia. Grundlagen der Online-Beratung. O.J.](#) (Abruf: 03. Juli 2019).
- [SOS Kinderdorf. O.J. Online beraten per Mail und Chat.](#) (Abruf: 03. Juli 2019).
- [Techniker Krankenkasse. 2018. Mit der Online-Videosprechstunde den Arzttermin zuhause wahrnehmen.](#) (Abruf: 03. Juli 2019).

# Der Ansatz der Sozialraumorientierung im digitalen Wandel

David Kergel

## 1 Einführung

Sozialraumorientierung hat sich im Feld der Sozialen Arbeit etabliert. So sprechen Galuske und Schoneville (2018) von einem „Boom des Sozialraums“ (2018, S. 312) und weisen darauf hin, dass „die Ausrichtung am Sozialraum [...] mittlerweile ein Essential der fachlichen Kultur Sozialer Arbeit“ (ebd.) geworden ist. Als professionstheoretische Perspektive, die mit einem spezifischen Methodensetting verbunden ist, ist auch die Sozialraumorientierung mit den Herausforderungen der Digitalisierung konfrontiert. Der Digitalisierung wird im Kontext sozialraumorientierten Arbeitens v. a. auf methodischer Ebene begegnet. So werden Social Networking Sites wie Facebook als Kommunikationsplattformen empfohlen, um eine sozialraumorientierte Beratung leisten zu können (Hüttinger et al. 2016). Auch werden tradierte Methoden wie die sogenannte ‚Nadelmethode‘ durch den Einsatz digitaler Medien erweitert (Deinet & Richard 2015). Diese Ansätze verbleiben bislang in einem rein stofflich-physikalischen Verständnis des Sozialraums. Die Reflexion auf eine digitale Augmentierung von Wirklichkeit sowie eine damit einhergehende Redefinition des Begriffs des Sozialraums und Ausweitung der methodisch geleiteten Interventionsstrategien steht damit weitestgehend noch aus. Auf der Grundlage sozialwissenschaftlicher und medientheoretischer Analysen zum Sozialraum werden im vorliegenden Beitrag Perspektiven für sozialraumorientiertes Arbeiten im digitalen Zeitalter entwickelt. Dies schließt die Auseinandersetzung mit den Möglichkeiten ebenso wie auch mit den Grenzen und Herausforderungen mit ein, die eine Respezifizierung des Sozialraumansatzes im digitalen Zeitalter mit sich bringt. Dabei wird auch die Frage virulent, wie der Sozialraum als analytisches Konzept zwischen stofflich-physikalischer und digitaler Sphäre zu konzeptionieren ist.

## 2 Sozialraumorientierung – eine Verortung

Der Ansatz der Sozialraumorientierung zeichnet sich erstmal dadurch aus, dass es nicht darum geht, Einzelpersonen mit sozialpädagogischen Maßnahmen zu

verändern. Vielmehr gilt es, die Lebenswelten der Akteur\*innen so zu gestalten, dass diese in schwierigen Lebenslagen besser zurechtkommen. Es wird davon ausgegangen, dass Hilfen eine stärkere Orientierung an der Lebenswelt aufweisen und auch nachhaltiger wirken, wenn sie sozialräumliche Kontexte der Lebenswelt der Akteure gezielt mit einbeziehen (vgl. Treeß 2014, S. 150).

Generell kann der Begriff *Sozialraum* einen Kiez, ein ganzes Dorf, einige Straßen, einen Stadtteil etc. umfassen. Begriffe wie *Stadtteil* oder *Quartier* stehen für fest umrissene Territorien. Der Sozialraum ist dagegen auch ein subjektiv erlebter Raum: Im weitesten Sinne können Bewegungen in der Lebenswelt als Sozialraum verstanden werden. Aus dieser Perspektive hat jeder Mensch seinen individuellen Sozialraum (vgl. Hinte 2001, S. 77). Hieraus ergeben sich Arbeitsformen, die spezifisch für eine sozialraumorientierte Soziale Arbeit sind. So grenzen sich sozialraumorientierte Arbeitsformen von einer isolierenden Einzelfallbetreuung ab, welche die zu betreuenden Menschen als defizitär definiert und deren Sozialraum nicht in den Blick nimmt. Daher werden im Kontext sozialraumorientierter Arbeit neben der fallspezifischen Arbeit auch Arbeitsformen wie die fallbezogene Ressourcenmobilisierung, die fallübergreifende Arbeit oder die fallunspezifische Arbeit bevorzugt.

Zusammenfassend lässt sich festhalten, dass die Sozialraumorientierung *nicht* als ein einheitliches Konzept zu verstehen ist, welches sich wie ein Rezept anwenden lässt. Es können aber wie die Arbeitsformen einige Grundprinzipien identifiziert werden, die die Eckpunkte der Sozialraumorientierung bilden. Im Zentrum steht dabei der „Wille“ als normativer Ausgangspunkt, welcher sozialraumorientierte Arbeit ethisch begründet.

Grundsätzlich geht es im Rahmen sozialräumlich orientierter Arbeit weniger um die Veränderung der Akteure bzw. darum, diese besser in die Gesellschaft einzupassen. Vielmehr wird angestrebt, die Ressourcen der Lebenswelten so zu nutzen, dass die Akteure sich ihrem „Willen“ gemäß entfalten können. Der Begriff „Wille“ lässt sich als theoretisch-ethischer Ausgangspunkt der Sozialraumorientierung verstehen. Gemäß Hinte ist der Wille die anthropologisch begründete Annahme, dass jedes Individuum den Drang besitzt, sich tatkräftig zu entfalten. Hinte differenziert dabei zwischen Willen und Wunsch: „Von Bedeutung ist dabei die Unterscheidung zwischen Wunsch („Ich hätte gern etwas, wozu andere etwas für mich tun müssen“) und Wille („Ich bin entschlossen, mit eigener Aktivität zum Erreichen meines Willens beizutragen“ (Hinte 207, S. 18). Der Wille zeichnet sich empirisch dadurch aus, dass Akteure notwendige Handlungsschritte nicht an andere delegieren, sondern diese selbstgesteuert ausagieren können. Hierfür gilt es, mittels sozialräumlicher Unterstützungsmaßnahmen einen Rahmen zu schaffen, um Akteure (wieder) handlungsfähig zu machen. Daher geht es bei dem Ansatz der Sozialraumorientierung darum, unter Einsatz der zur Verfügung stehenden sozialräumlichen Ressourcen eine aktivierende Hilfestaltung zu realisieren.

Sozialraumorientierung ist häufig durch ein handlungspragmatisches Raumverständnis geprägt. Der Raum stellt demnach ein Ensemble von Akteuren/Institutionen dar, die soziale Effekte hervorrufen. Dabei produziert der Sozialraum Dysfunktionen und liefert zugleich Ressourcen, diese Dysfunktionen zu überwinden. Aufgrund der handlungspragmatischen Orientierung ist dieses Raumverständnis in seinen Tiefenstrukturen epistemologisch nicht ausdefiniert, da handlungspraktische Interventionsstrategien im Fokus stehen. Dadurch fällt der Ansatz der Sozialraumorientierung auf epistemologischer Ebene hinter den Diskussionsstand zurück, der im Kontext sozial- und medientheoretischer Raumdiskurse erreicht wurde und gerade im Zuge des sogenannten Spatial Turns eine paradigmengestaltende Wirkung entfaltete (vgl. Crang & Thrift 2000; zur Reflexion des Spatial Turns in der Diskussion zur sozialraumorientierten Sozialen Arbeit vgl. Reutlinger 2005).

### **3 Sozialwissenschaftliche und medientheoretische Raumkonzepte im digitalen Zeitalter**

In den Sozialwissenschaften und im Kontext medientheoretischer Diskurse gewinnt mit dem Spatial Turn die Raumanalyse von sozialen Phänomenen zunehmend an Bedeutung – ein Aspekt, welcher durch die Digitalisierung noch verstärkt wird. Mit der Digitalisierung und der damit einhergehenden Mediatisierung (vgl. Krotz 2016) restrukturieren sich die Lebenswelten grundlegend – was auch die Theoriebildung und konzeptionelle Arbeit des Ansatzes der Sozialraumorientierung herausfordert. Gerade für die Digitalisierung des Raumes ergibt sich für den Ansatz der Sozialraumorientierung eine zweifache Herausforderung:

- Zum einen ist eine Anschlussfähigkeit des Ansatzes der Sozialraumorientierung zum Diskussionsstand der sozialwissenschaftlichen- und medientheoretischen Raumdiskurse zu leisten. Dies ermöglicht eine Ausdifferenzierung sozialräumlich orientierter Analysestrategien und damit eine Ausweitung der Interventionsmöglichkeiten.
- Zugleich wird durch eine raumtheoretische Rahmung der Sozialraumorientierung eine Auseinandersetzung mit der Digitalisierung des Raumes bzw. der Restrukturierung des Sozialraumes im digitalen Zeitalter geleistet.

Grundsätzlich und mit Bezug auf soziologische bzw. kulturwissenschaftliche Forschung kann ‚Raum‘ als analytische Fassung sozialer Beziehungen im Sinne eines relationalen Gefüges definiert werden. Als analytisches Konstrukt bezeichnet der Begriff ‚Raum‘ in Anschluss an den Spatial Turn komplexe, dynamische Relationen sozialer Beziehungen. „Raumwissenschaftlich gesehen, ist dieser Raum nicht mehr Gegenstand der Geometrie, sondern der Topologie, die



sich nicht mit der Ausdehnung, sondern der Vernetzung befasst“ (Günzel 2018, S. 34f.). Im Sinne performativer Interaktionsdynamiken zeichnet sich Raum durch soziale Präfigurierungen und Handlungszwänge sowie Handlungsfreiräume aus. Sozio-konstruktivistische (vgl. Gergen & Gergen 2009) bzw. praxeologische (Hillebrandt 2014) Perspektiven auf Raum werden in sozialwissenschaftlichen und medientheoretischen Diskursen zur Digitalisierung thematisiert und liefern zugleich Analysestrategien für eine Verortung der Sozialraumorientierung im digitalen Zeitalter.

### **3.1 Der digitalisierte Sozialraum aus sozialwissenschaftlicher Perspektive**

Aus sozialwissenschaftlicher Perspektive ist „Raum [...] kein ‚Naturding‘, sondern eine Gestalt, in der sich Gesellschaft ausdrückt“ (Günzel 2018, S. 41). So arbeitet „der Raumsoziologe“ (ebd., S. 86) Pierre Bourdieu die relationale bzw. räumliche Struktur sozialer Praxis heraus. Dabei weist er auf Hierarchisierungen hin, die den Sozialraum konstituieren.

Eine jede soziale Lage ist mithin bestimmt durch die Gesamtheit dessen, was sie nicht ist, insbesondere jedoch durch das ihr Gegensätzliche: soziale Identität gewinnt Kontur und bestätigt sich in der Differenz. In den Dispositionen des Habitus ist somit die gesamte Struktur des Systems der Existenzbedingungen angelegt, so wie diese sich in der Erfahrung einer besonderen, sozialen Lage mit einer bestimmten Position innerhalb dieser Struktur niederschlägt (Bourdieu 1987, S. 279).

Gemäß Bourdieu ist der Sozialraum „durch die wechselseitige Ausschließung (oder Unterscheidung) der ihn bildenden Positionen definiert“ (Bourdieu 2010, S. 18). Ein ähnliches Raumverständnis durchzieht subtextuell ein strukturanalytisches Verständnis der Sozialraumorientierung im Feld Sozialer Arbeit (vgl. Ziegler & Abeling 2004). Sind gemäß Bourdieu Ressourcen die Kapitalformen, die in feldspezifischen Konkurrenzkämpfen zum Einsatz kommen, werden diese Ressourcen im Kontext der Sozialen Arbeit als Mittel der Emanzipation bzw. als Mittel zur Stärkung des Willens interpretiert. Dabei ist die leitende Frage: Wo lassen sich Interessen der Akteure mit Ressourcen im Sozialraum verbinden, um so Synergien zur Stärkung des Willens beizutragen?

Aus sozialwissenschaftlicher Perspektive ist eine digitale Restrukturierung des Raumes immer auch an die Ressourcen bzw. Kapitalformen der Akteure gebunden. Exemplarisch lässt sich dies an den sogenannten DIVISI-Milieus festmachen: Im Rahmen der „DIVISI Milieu-Studie zu Vertrauen und Sicherheit im Internet“ (2016) werden die milieuspezifischen Formen der Internetnutzung herausgearbeitet. Die Formen der Internetnutzung changieren zwischen einer Trennung von ‚Internet und stofflich physikalischer Welt‘ – z. B. bei den ‚inter-

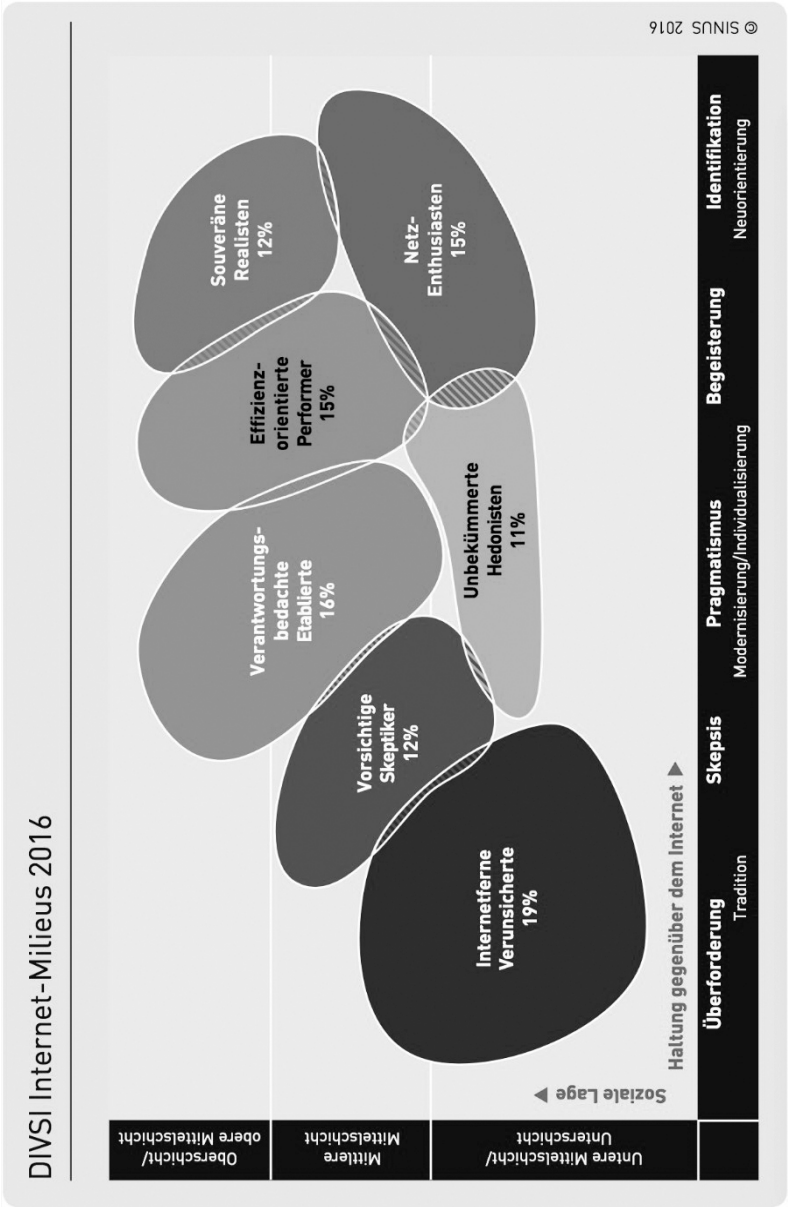


Abbildung 1: DIVSI Internet-Milieus 2016; Quelle: <https://www.divsi.de/wp-content/uploads/2016/06/DIVSI-Internet-Milieus-2016.pdf>, S. 31, zuletzt abgerufen: 5.4. 2018

netfernen Verunsicherten‘ – und einem Ineinander stofflich physikalischer und digitaler Form der Wirklichkeitswahrnehmung – z. B. bei den ‚Netzenthusias-ten‘ (vgl. Abb. 1). So ist die Art und Weise der Internetnutzung und die sozial-

räumliche Erfahrung der digitalen Welt von der Verfügbarkeit verschiedener Kapitalformen abhängig. Milieus lassen sich dabei auch als *Sozialräume* definieren, die sich aus den spezifischen Kapitalformen bzw. Ressourcen der Akteure ergeben. Mit Bezug auf die DIVSI Internetmilieus kann beispielsweise rekonstruiert werden, wie sich sozio-ökonomische Differenzen bzw. das jeweilige ‚Ressourcenensemble‘ in die Internetnutzung einschreiben und derart ein *digital basierter Sozialraum* aufgespannt wird.

Exemplarisch lässt sich dies an dem Milieu der „Internetfernen Verunsicherten“ festmachen: Für „Internetferne Verunsicherte“ stellt das Internet einen ‚anderen Raum‘ dar, der im Kontrast zur stofflich-physikalischen Welt steht. Gemäß DIVSI-Definition sind die internetfernen Verunsicherten „[s]tark überforderte Wenignutzer oder Offliner“, die dem „Internet hilflos gegenüber“ (DIVSI 2016, S. 33) stehen und das Internet „dementsprechend häufig meiden“ (ebd.): „Eigenaktive Teilhabe findet quasi nicht statt. Delegieren die Verantwortung für Sicherheit im Netz an den Staat und an Unternehmen“ (ebd.). Diese Form der Internetnutzung ist an soziale Ressourcen zurückgebunden. So sind die internetfernen Verunsicherten „nunmehr nahezu ausschließlich Menschen mit geringem Einkommen und geringer Formalbildung“ (ebd., S. 31). Nimmt man die o.g. Freilegung/Steigerung des Willens als normativen Ausgangspunkt für eine sozialraumorientierte Interventionsarbeit, müsste die Analyse darauf ausgerichtet sein, einen konstruktiv-emanzipativen, und damit auch handlungs- sowie produktionsorientierten Umgang mit dem Internet einzuüben. Die Relevanz einer derartigen sozialraumorientierten Perspektive auf die Internetnutzung ergibt sich auch aus dem Szenario eines sich ankündigenden ‚second Digital Divide‘. Die gegenwärtig aufflammende Diskussion um diesen second Digital Divide ist von der Annahme geprägt, dass eine rein technische Ausstattung nicht ausreicht, um einen Digital Divide zu verhindern (vgl. Iske & Verständig 2014). So gibt es „stabile Unterschiede in der Art und Weise [der] Nutzung des Internets zwischen Jugendlichen unterschiedlicher Bildungshintergründe“ (Biermann 2013, para. 27). Soziale Differenzierung, so die These, zeigt sich auch in der Ausdifferenzierung der Internetnutzung und in der Art und Weise, über welche Internetnutzungsformen ein Sozialraum aufgespannt wird. *Eine sozialraumorientierte Arbeit wird aus dieser Perspektive auch um eine medienpädagogische Perspektive angereichert:* „Wir können – auch vor dem Hintergrund von Forschungsergebnissen zur Digitalen Ungleichheit [...] – von ungleich existierenden Ausprägungen von Medienkompetenz ausgehen“ (Biermann 2013, para. 27). Die konzeptuellen Leitfragen, die sich aus einem solch medienpädagogisch erweiterten Verständnis der sozialraumorientierten Perspektive auf Soziale Arbeit ergibt, ließe sich wie folgt formulieren: Durch welche Formen der Internetnutzung werden Dysfunktionen im Sinne einer ‚Hemmung des Willens‘ ausgelöst – wo lassen sich beispielsweise angstbesetzte und/oder rein passiv-rezeptive Formen der Internetnutzung ausmachen? Welche alternativen Nutzungsformen

ergeben sich aus dem ‚Willen‘ bzw. der Interessenslage und dem Selbst-/Weltverhältnis des Akteurs und wie lassen diese sich synergetisch und niedrigschwellig einüben? Und wie können alternative Nutzungsformen Ressourcen freilegen und sich die Akteure neue Kapitalformen aneignen?

### 3.2 Der Sozialraum aus medientheoretischer Perspektive

Der Ansatz der Sozialraumorientierung ist darüber definiert, dass er an den Lebensweltwirklichkeiten der Akteure anschließt und anhand struktureller Analysen Dysfunktionen identifiziert sowie Synergien zur ‚Willensstärkung‘ freilegen möchte. Dabei verbleibt der Ansatz der Sozialraumorientierung in der gegenwärtigen Diskussion zumeist einem stofflich-physikalischen Raumverständnis verpflichtet. Der Sozialraum ist der Kiez, indem sich Akteure bewegen. Diese Fokussierung auf den stofflich-physikalischen Lebensraum bzw. auf den Kiez, so ein Kritikpunkt am Ansatz der Sozialraumorientierung, setzt den Akteuren Grenzen: Die Bewegungsfreiheit der Akteure wird auf den Kiez beschränkt, da der Kiez den Sozialraum darstellt.

Die Digitalisierung dagegen, so wird medientheoretisch argumentiert (vgl. Han 2005; Kergel 2018), bringt durch die digitale Augmentierung von Wirklichkeit eine ‚Ent-Fernung‘ und ‚Ent-Ortung‘ der Raumstruktur mit sich: Die digitale Form der Informationsvermittlung ist durch eine zeitliche sowie örtliche Unmittelbarkeit geprägt und stellt eine Erweiterung der Weltwahrnehmung dar. Aus medientheoretischer Perspektive kann digitale Kommunikation als ‚Implosion der Zeit und des Orts‘ interpretiert werden (vgl. Niesyto 2002, S. 5). Diese Ent-Fernung und Ent-Ortung schafft neue Kommunikationsformen und damit neue Räume bzw. neue Sozialräume). Exemplarisch zeigt sich diese ‚digitale Raumkonstruktion‘ am Cyberspace-Diskurs der 1990er Jahre, der etwa in der von Barlow veröffentlichten „Declaration of the Independence of Cyberspace“ (1996) prominent vertreten wird. Im Rahmen dieser Unabhängigkeitserklärung wird der Cyberspace als Gegenraum zu den etablierten Machtstrukturen der stofflich-physikalischen Welt inszeniert (vgl. Turkle 1995). Empirisch findet dieser Diskurs um den digitalen Raum als Heterotopie seine Entsprechung in Selbsthilfeforen, in denen Akteure z. B. über Suizidgedanken oder Anorexie im Sinne eines Peeraustausches reden können. Im stofflich-physikalischen Raum geht eine solche Selbstmarkierung als depressiv oder unter Selbstverletzung leidend mit einer Stigmatisierung einher und lässt in der Konsequenz die betroffenen Akteure zu Subalternen werden. Die digitalen Selbsthilfeforen – so eine idealisierte Perspektive – geben diesen Akteuren ihre Stimme zurück. Aus dieser Perspektive hat das Internet Anteil daran, wie über diese psychischen Krankheiten gesprochen wird und wie sie wahrgenommen werden. Die Menschen in diesen Communitys sind oft sehr jung und es geht

ihnen oft extrem schlecht. Eigentlich benötigen sie professionelle medizinische Hilfe. Aber sie kommen in Scharen in diese Foren, weil sie hier einen Zufluchtsort haben und nicht wissen, wohin sie sich sonst wenden sollen (Bartlett 2015, Kindle-Edition, Position 2562).

Die Ressourcen eines Peer-Austausches, die im stofflich-physikalischen Sozialraum nicht vorhanden sind, lassen sich über einen digital basierten Sozialraum realisieren. So weist Bartlett darauf hin, „dass Selbsthilfegruppen, die gut moderiert werden [...] den Leidenden eine echte Unterstützung sein können und sie womöglich sogar dazu bewegen können, ärztliche Hilfe anzunehmen“ (Bartlett 2015, Kindle-Edition, Position 3568). Durch die Ent-Ortung und Ent-Fernung können (geschützte) Selbsthilfe Foren und damit ein alternativer Raum im Sinne des ‚Cyberspace-Idealismus‘ (vgl. Münker 2009) entstehen.

Das Beispiel von Bartlett schafft ein heuristisches Verständnis für einen sozialräumlichen Einsatz digitaler Medien. Ein erster Schritt hin zu einem sozialraumorientierten Verständnis digitaler Lebenswelten ist damit gemacht, Selbsthilfeforen als Sozialräume zu verstehen. Eine solche Selbsthilfearbeit basiert auf dem Selbstempowerment bzw. auf dem Willen der Akteure. *Es lässt sich von einer aktorsgetriebenen informellen Form der Sozialraumarbeit sprechen.*

### 3.3 Digitale sozialraumorientierte Praxis als Empowerment von benachteiligten Gruppen

Ein weiteres Beispiel für eine solche aktorsgetriebene, informelle Form der Sozialraumarbeit ist die Initiative Wheelmaps (vgl. Abb. 2). Wheelmaps ist eine Onlinekarte, welche auf die Ressourcen des Creative-Commons- und Open-Data-Projektes OpenStreetMap zurückgreift. Diese Karte ermöglicht es, öffentlich zugängliche, Orte zu identifizieren und bezüglich rollstuhlgerechter Struktur mittels eines Ampelsystems zu bewerten. Grün signalisiert, dass Eingang und Räume stufenlos erreichbar sind, gelb, dass im Eingang maximal eine Stufe von 7cm Höhe vorhanden ist, die wichtigsten Räume aber stufenlos erreichbar sind, rot, dass der Eingang mehrere oder höhere Stufen als 7cm aufweist und/oder Räume nicht erreichbar sind.

Durch diese Kartierung des (physischen) Sozialraums wird es möglich, dass sich Menschen, die mobilitätseingeschränkt sind, von ihrer Stigmatisierung als behindert im Alltag weitestgehend emanzipieren: Die Bewegungen in der Lebenswelt lassen sich gezielt planen, was die Möglichkeiten der Selbstbestimmung erhöht. Zudem wirken an der Markierung und somit der Reduzierung der alltäglichen physischen „Behinderungen“ bekannte und unbekannte Menschen mit, sodass sich die Ressource der unterstützenden Personen erweitert, ein Beispiel für die in Kapitel 3.1 erwähnten dynamischen sozialen Relationen im digitalen Sozialraum.

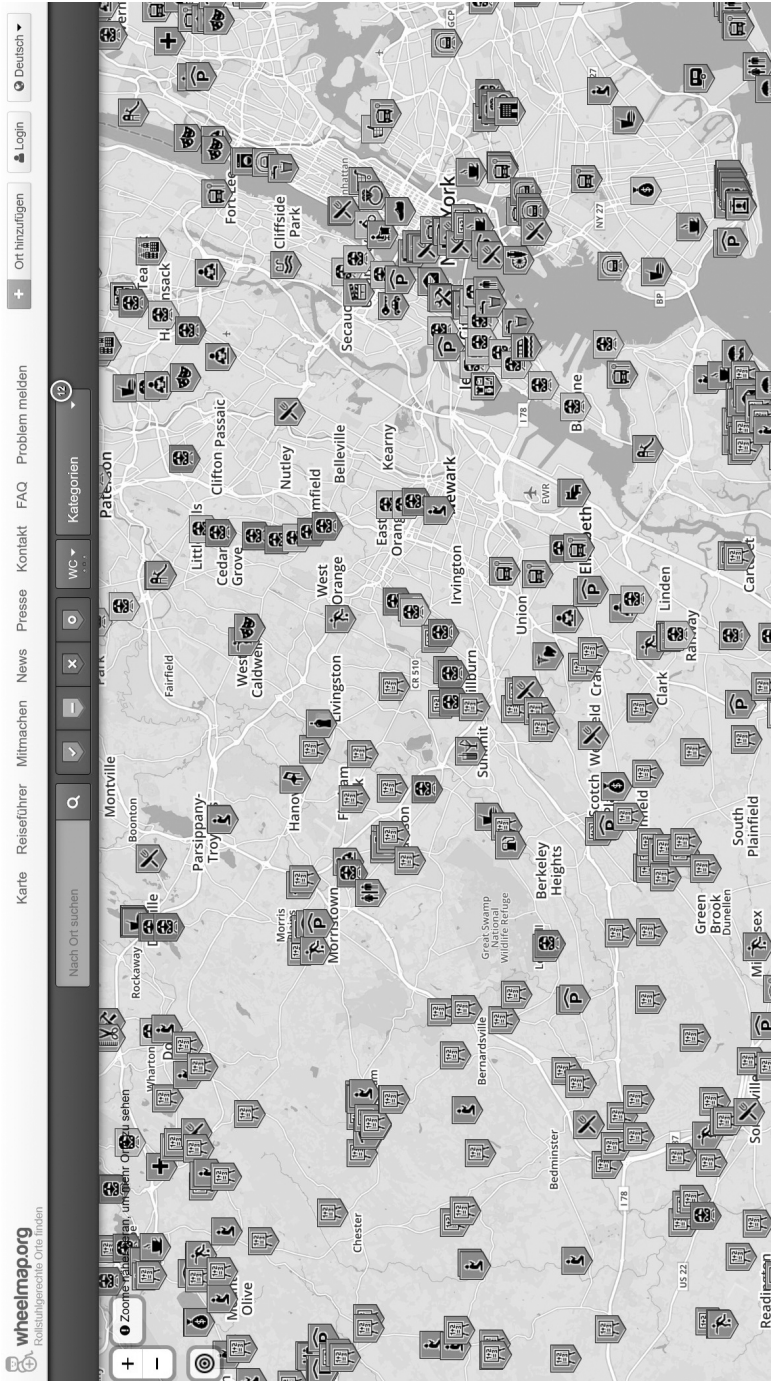


Abbildung 2: Beispiel für eine Wheelmap (Screenshot); Quelle: <https://wheelmap.org/> (Abruf: 12. Dez. 2018)

Aus diesem Beispiel lassen sich Prämissen für eine sozialraumorientierte Arbeit im digitalen Zeitalter ableiten: Die dezentrale Struktur des Internets und die digitale Transzendierung stofflich physikalischer Beschränkungen ermöglichen eine Restrukturierung von Sozialräumen durch alternative Kommunikations- bzw. Interaktionsprozesse: Dysfunktionen werden erstens durch den digitalen Austausch als überindividuelle Missstände erkannt. Über das Social Web kann zweitens eine kritische Öffentlichkeit hergestellt werden, durch die Subalterne eine Stimme erhalten: „[D]igital media helped turn individualized, localized, and community-specific dissent into a structured movement with a collective consciousness about both shared plights and opportunities for action“ (Howard & Hussain 2013, S. 25).

Grundsätzlich lässt sich festhalten, dass das Social Web eine Öffentlichkeit über den beschränkten Sozialraum hinaus ermöglicht. Mit Bezug auf die ‚Einschlussdynamiken‘ des digitalen Raumes (vgl. Kergel 2019) gilt es hier aber auch zu prüfen, wie Social Networking Sites bzw. die habituelle Identität der Akteure die Bewegungsmöglichkeiten präfigurieren und determinieren: z. B. über personalisierte Werbung, vorstrukturierte Formen der Kommunikation und der algorithmisch determinierten Anzeige von News etc. Aus der sozial-ethischen Perspektive erscheint eine Wachsamkeit gegenüber ‚kontrollgesellschaftlichen‘ Zugriffen auf das Individuum problematisch und müsste im Kontext der Sozialen Arbeit reflektiert werden: Dabei ist zu thematisieren, wie Individuen verortet und derart taxonomierend bewertet werden – ein Beispiel stellt das Geo-Scoring der „Schufa“. Die Beurteilung der Kreditwürdigkeit ist dabei vom sozio-ökonomischen Profil des Wohnortes und des Wohnumfelds abhängig.

#### **4 Fazit – digitale Handlungsstrategien für eine sozialraumorientierte Arbeit im digitalen Zeitalter**

Vor dem Hintergrund dieser Überlegungen lassen sich erste Orientierungspunkte für eine sozialraumorientierte Soziale Arbeit im digitalen Zeitalter festhalten. Die informellen Netzwerke und Selbsthilfegruppen stellen einen Sozialraum dar, der von Sozialarbeiter\*innen als solcher anerkannt werden müsste. Ganz im Sinne der Akteursorientierung, welche sozialraumorientiertes Arbeiten auszeichnet, lassen sich informelle Formen der Internetnutzung dahingehend prüfen, *durch welche sozialraumorientierte Handlungsstrategien, die auf dem Einsatz digitaler Medien basieren, willensstärkende Ressourcen freigelegt werden können*. Anstatt als ‚Experte‘ Unterstützungsangebote zu konzeptionisieren gilt es, die digitale Lebenswelt und die akteursspezifische Nutzung digitaler Medien aus einer sozialräumlich orientierten Perspektive kennenzulernen und in Hinblick auf Dysfunktionen und Synergiepotenzial hin zu analysieren. Mit

Bezug auf den Mediatisierungsprozess der Digitalisierung lassen sich digital mitstrukturierte soziale Praktiken und Dynamiken danach beurteilen, inwieweit sie die Entfaltung des Willens bzw. Formen einer weitestgehend selbstgesteuerten sowie selbst bestimmten Lebensführung und Identitätsarbeit ermöglichen oder behindern. Sozialraumorientierung wird hierbei zu einer strukturanalytischen Denkstrategie, die digitalbasierte Interaktionen sozialräumlich analysiert und auf Grundlage dieser Analyse neue (anwaltschaftliche) Interventionsstrategien entwirft (vgl. Nutt 2000). Vor dem Hintergrund dieser Überlegungen lässt sich die konzeptionelle Auseinandersetzung mit einem derartigen Verständnis sozialraumorientierter Arbeit als Desiderat für künftige Praxis- und Forschungsarbeit identifizieren.

## Literatur

- [Barlow, John P. 1996. A Declaration of the Independence of Cyberspace](#) (Abruf: 23. August 2017).
- Bartlett, Jamie. 2015. The Dark Net. Unterwegs in den dunklen Kanälen der digitalen Unterwelt. Kulmbach: Plassen (Kindle-Edition).
- [Biermann, Ralf. 2013. Medienkompetenz – Medienbildung – Medialer Habitus. Genese und Transformation des medialen Habitus vor dem Hintergrund von Medienkompetenz und Medienbildung. Medienimpulse. Beiträge zur Medienpädagogik 4/2013.](#) (Abruf: 23. März 2018).
- Bourdieu, Pierre. 1987. Die feinen Unterschiede. Kritik der gesellschaftlichen Urteilskraft. Frankfurt a.M.: Suhrkamp.
- Bourdieu, Pierre. 2010. Ortseffekte. In Das Elend der Welt, Hrsg., Pierre Bourdieu et al., 143-202. Konstanz: Uvk.
- Crag, Mike und Nigel Thrift Hrsg. 2000. Thinking Space. London: Routledge.
- [DIVSI – Deutsches Institut für Vertrauen und Sicherheit im Internet. 2016. DIVSI Internet-Milieus 2016. Die digitalisierte Gesellschaft in Bewegung.](#) (Abruf: 22 Mai 2018).
- [Deinet, Ulrich und Richard Krisch. 2009. Nadelmethode. Sozialraum.de 1/2009.](#) (Abruf: 27. Februar 2015).
- [Dummer, Irene, Manuel Malcherowitz und Jens Weck. 2015. Die Nadelmethode 2.0 als Werkzeug für Projektarbeit zu sozialräumlicher Partizipation und Medienpädagogik. Sozialraum.de 1/2015.](#) (Abruf: 12. Dezember 2018).
- Galuske, Michael und Schoneville, Heinrich. 2013. Sozialraumorientierung. In Methoden der Sozialen Arbeit. Eine Einführung. Michael Galuske, 300-316. Weinheim und Basel: Beltz Juventa. Gergen, Kenneth J. und Marie Gergen. 2009. Einführung in den sozialen Konstruktivismus. Heidelberg: Carl-Auer.
- Günzel, Stephan. 2018. Raum – Eine kulturwissenschaftliche Einführung. Bielefeld: Transcript.
- Han, Byung C. 2005. Hyperkulturalität. Kultur und Globalisierung. Berlin: Merve.
- Hillebrandt, Frank. 2014. Soziologische Praxistheorien. Eine Einführung. Wiesbaden: VS Springer.
- Hinte, Wolfgang. 2001. Sozialraumorientierung und das Kinder- und Jugendhilferecht – ein Kommentar aus sozialpädagogischer Sicht. Sozialpädagogisches Institut im SOS-Kinderdorf e.V.:125-156.
- Hinte, Wolfgang. 2007. Erfahrungen, Effekte, Entwicklungsaufgaben ‚anderswo‘ in Deutschland In Sozialraumorientierter Umbau der Hilfen zur Erziehung: Positive Effekte, Risiken und Nebenwirkungen, Hrsg. Verein für Kommunalwissenschaften e.V., 149-156. Berlin: Verein für Kommunalwissenschaft.
- Howard, Philip N. und Muzammil M. Hussain. 2013. Digital Media and the Arab Spring. Oxford: Oxford University Press.
- [Hüttinger, Judith, Hannah Jüngst, Sonja Petersen, Nadine Schumacher, Melanie Siebeneich. 2016. Sozialraumanalysen via Facebook und anderen sozialen Netzwerken – Hintergrund und methodische Umsetzung. Sozialraum.de 1/2016.](#) (Abruf: 12. Dezember 2018).



- [Iske, Stefan und Dan Verständig. 2014. Medienpädagogik und die Digitale Gesellschaft im Spannungsfeld von Regulierung und Teilhabe. Medienimpulse. Beiträge zur Medienpädagogik 4/2014.](#) (Abruf: 05. April 2018).
- Kergel, David. 2018. Kulturen des Digitalen. Postmoderne Bildung, subversive Diversität und neoliberale Subjektivierung im Digitalen Zeitalter. Wiesbaden: VS Springer.
- Kergel, David. 2019. Inklusionsräume und Diversität im digitalen Zeitalter Sozio-Epistemologie und Ethik einer Subjektformation. Wiesbaden: VS Springer.
- Krotz, Friedrich. 2016. Wandel von sozialen Beziehungen, Kommunikationskultur und Medienpädagogik. Thesen aus der Perspektive des Mediatisierungsansatzes. In Kommunikationskulturen in digitalen Welten. Konzepte und Strategien der Medienpädagogik und Medienbildung, Hrsg. Marion Brüggemann, Thomas Knaus und Dorothee M. Meister, 19-42. München: kopaed.
- Münker, Stefan. 2009. Emergenz digitaler Öffentlichkeiten. Die sozialen Medien im Web 2.0. Frankfurt a.M.: Suhrkamp.
- [Niesyto, Horst. 2002. Medien und Wirklichkeitserfahrung – symbolische Formen und soziale Welt.](#) (Abruf: 04. April 2018).
- [Nutt, John G. 2011. Perspectives in the development of electronic advocacy for social policy practice. Critical Social Work, 1\(1\).](#) (Abruf: 13. April 2019).
- [Reutlinger, Christian. 2005. Räume von den Menschen her denken.](#) (Abruf: 08. März 2018).
- Turkle, Sherry. 1995. Life on Screen. Identity in the Age of Internet. New York: Simon & Schuster.
- Treeß, Helga. 2014. Kinder und Jugendhilfe – Sozialisation im Sozialraum. In Sozialraumorientierung in der Jugendhilfe. Theoretische Grundlagen, Handlungsprinzipien und Praxisbeispiele einer kooperativ-integrativen Pädagogik, Wolfgang Hinte und Helga Treeß, 147-173. Weinheim und Basel: Beltz Juventa.
- Ziegler, Holger und Abeling M. 2004. Räumlichkeit und soziales Kapital in der Sozialen Arbeit. Zur Analyse der lokalen Governance des Sozialen Raums. In Soziale Arbeit und soziales Kapital, Fabian Kessl und Hans-Uwe Otto, S. 269-289. Wiesbaden: Springer VS.

# Digitale Dokumentation in Organisationen Sozialer Arbeit

Thomas Ley und Ute Reichmann

Der Beitrag nähert sich der Digitalisierung anhand der Dokumentation als konstitutives Element der sozialen Ordnungen in Organisationen Sozialer Arbeit. Dabei wird Digitalisierung als allmählicher Prozess begriffen, der durch die Dimensionen der Automatisierung, Informatisierung und Transformation nicht nur die Dokumentation im engeren Sinne, sondern das gesamte professionelle Handeln tiefgreifend verändert.

## 1 Über die allmähliche Digitalisierung der Dokumentation in der Sozialen Arbeit

Dokumentationstätigkeiten in Organisationen Sozialer Arbeit nehmen an Umfang, Aufgabenbreite und Multifunktionalität zu. Diese seit Jahren zu beobachtende Entwicklung erfährt durch die Digitalisierung einen zusätzlichen Schub. Die Einführung von Informations- und Kommunikationstechnologien beeinflusst nicht nur die schriftlichen – vor allem fallbezogenen – Prozesse des Kommunizierens, Diagnostizierens und Legitimierens, sondern unterstellt die vernetzte, arbeitsteilige professionelle Praxis einer durchgreifenden Veränderungsdynamik. Diese Entwicklung wird in der Theorie- und Praxisentwicklung noch viel zu selten aufgegriffen und reflektiert. Dies verwundert insofern, als eine kritische – für die Professionalisierung Sozialer Arbeit wichtige – Debatte über den Konstruktionscharakter von Akten, ihre Folgen für die Adressat\*innen (Stichwort Labeling Approach) und die institutionelle Selbstdarstellung von Sozialarbeiter\*innen innerhalb der Aktenführung (Lau/Wolff 1981, S. 203) schon früh geführt worden ist.

In der Sozialen Arbeit existieren mannigfaltige Textgattungen und -formate: Tagesdokumentationen, Aktennotizen oder Hilfepläne, eingebunden in klassische Aktenformate, bilden das Fallgeschehen ab; Checklisten und Meldebögen lenken die Aufmerksamkeit der Professionellen und dienen der Koproduktion im Hilfesystem; mithilfe von konzeptionellen und evaluativen Instrumenten steuern und koordinieren Organisationen die professionelle Arbeit. Sie alle werden zunehmend digitalisiert – „in eine elektronische Form gegossen“ – bzw. manifestieren sich in unterschiedlichen Verfahren digitaler Dokumentation.

Eine Systematik all jener Formen würde nicht nur diesen Rahmen sprengen, sondern muss vor allem fach- und arbeitsfeldspezifisch (siehe etwa die Beiträge in Teil VI i.d.B.) noch geleistet werden. Ferner fehlen grundlegende empirische Daten zur Verbreitung und Nutzung. Grob kann man drei typische Varianten unterscheiden, die sich insbesondere in ihrem Charakter, ihrer Reichweite und der Verbindung unterschiedlicher Arbeitsprozesse unterscheiden:

1. *Umfassende Falldokumentationssysteme*: Diese multifunktionalen Hybride für unterschiedliche Arbeitsbereiche integrieren verschiedene Arbeitsanforderungen, etwa: Meldesysteme bei Kindeswohlgefährdung, Zahlbarmachung von Buchungen für die wirtschaftliche Jugendhilfe, Übergabeprozesse für Fächkräfte, Controlling und Datenerfassung mit automatischen Meldungen an die Jugendhilfeplanung. Meist sind technische Schnittstellen für übergeordnete Behörden und Träger u. a. zur Erstellung amtlicher Statistiken enthalten (siehe etwa die Schnittstellen für Maßnahmen der Agentur für Arbeit bei Fehlau/Enggruber i.d.B.). Die Fachsoftware lässt sich auch für verschiedene Zwecke und Organisationsumgebungen anpassen (sogenanntes „Customizing“).
2. *Programm-Monitoring*: Diese digitalen Systeme kommen häufig in speziellen landes-, bundes- oder EU-weiten Förderprojekten zur Anwendung (etwa in Modellprojekten der Jugendberufshilfe). Hier finden sich oft webbasierte Portale zur Antragsabwicklung, in denen gleichzeitig Nachweisprozeduren, Fallmanagementsysteme, Scoring-Vorgaben usw. abgebildet werden. Bürokratische Vorgaben, finanzielle Abwicklung und prozessbegleitendes Monitoring sind nicht selten miteinander verbunden und können aus der Distanz überwacht werden. Die Programme versuchen, die projektbezogene Steuerung, politische Legitimation, fachliche Vernetzung, wirtschaftliche Abrechnung und Evaluation des fachlichen Handelns gleichermaßen zu bedienen (siehe etwa Ley/Seelmeyer 2017).
3. *Spezifische Instrumente*: Hierunter lassen sich diverse Instrumente und Verfahren zur bürokratischen Bearbeitung zusammenfassen: Screening-Instrumente (z. B. Kinderschutzbögen, Sprachstandserhebungen), diagnostische Instrumente (sozialpädagogische Diagnosetabellen, Kompetenzbilanzierungen), evaluative Verfahren zur Messung von Erfolgs- und Wirksamkeitskriterien (z. B. Evas<sup>7</sup>, Wimes<sup>8</sup> in der Jugendhilfe) oder methodische Verfahren (z. B. Hilfeplanung, Eingliederungsvereinbarungen, Fallprozessierung im Case Management durch Intake, Anamnese usw.). Die letztgenannten (gelegentlich noch analogen) Instrumente werden zunehmend in die o.g. Dokumentationssysteme integriert und fügen sich somit in eine breitere Informationsinfrastruktur ein (siehe auch Ley/Seelmeyer i.d.B.).

## 2 Dokumentation in Organisationen Sozialer Arbeit

Die professionelle Praxis Sozialer Arbeit gilt seit jeher als „organisationell gestütztes Handeln“ (Heiner 2007, S. 202ff.) in der administrativen Struktur der öffentlichen Träger (wie Jugendämter oder Jobcenter) wie auch im subsidiären Kontext der Dienstleistungserbringung freier Träger. Mithilfe vielfältiger Text- und Buchhaltungsformate sichern Organisationen die Kontinuität ihrer Strukturen, die Steuerbarkeit ihrer Prozesse, ihre Funktionalität für Nicht-Mitglieder sowie den interorganisationalen Austausch (vgl. Weber 1972; Ley/Mohr 2018; Büchner i.d.B.). Dieser organisationsbezogene Aspekt von Dokumentation ist von spezifisch professionellen Aspekten nicht zu trennen. Dokumentation fungiert gleichermaßen als schriftliche Erinnerungshilfe für die professionellen Fachkräfte wie auch als Instrument der Kontrolle, Legitimierung und Effizienz in Bezug auf die Zwecke der Organisationen. Sie ist damit für die Soziale Arbeit gleichermaßen *Arbeitsmittel* wie *Organisations-technologie* (Ley/Seelmeyer 2014).

Als das *Kommunikationsmedium* zur Herstellung sozialer Ordnungen in Organisationen (Taylor/White 2000, 141ff.) weist Dokumentation allen Akteuren – einschließlich der Adressat\*innen – ihren Platz zu und strukturiert und lenkt ihre Kommunikation und Zusammenarbeit. Infolgedessen betrifft die Digitalisierung der Dokumentation nicht nur das professionelle Schreiben von Sozialarbeiter\*innen im engeren Sinne, sondern verändert die gesamte soziale Praxis in Organisationen und deren Strukturen und Prozesse.

Durch administrative Rationalisierung wie auch durch Professionalisierungsprozesse der Sozialen Arbeit – z. B. bei Spezialisierungen oder der Expertokratisierung durch Diagnoseverfahren – schreitet eine arbeitsteilige Ausdifferenzierung der Praxisprozesse voran. Die damit einhergehende Formalisierung in Form festgeschriebener Handlungsroutrinen, Zugangs- und Vertretungsordnungen gerät dabei in Spannung zu einer beteiligungs-, interaktionsorientierten sowie ergebnisoffenen Arbeitspraxis (vgl. Olk 1986, S. 161). Diese Spannung wird in der Professionsdebatte unterschiedlich beurteilt: Olk übersetzt sie in ein professionelles Konzept „duale[r] Steuerung“ (ebd., S. 218) mit professioneller Binnenrationalität und unabhängigen Selbstkontrollmechanismen innerhalb administrativer Gesamtgefüge, wohingegen Schütze in bürokratischen Organisationen eine „herrische Organisationsratio“ kritisiert, die die eigenständige professionelle Logik Sozialer Arbeit grundsätzlich unterminiert (Schütze 1996, S. 244).

Ungeachtet dieser theoretischen Grundfrage erweisen sich klassisch-bürokratische Organisationsstrukturen und ihre Dokumentationsformen als hochanschlussfähig für aktuelle Digitalisierungsprozesse. Prinzipien der Vereindeutigung, Prozessfragmentierung und -verkettung versprechen den Organisationen eine stärkere Zweckgerichtetheit, Steuerbarkeit und Effizienz ihrer Abläufe.

Digitale Unterstützung erscheint dabei als nächster logischer Schritt einer allgemeinen Fortschrittsentwicklung (mit Blick auf den Rationalitätsmythos von Technik und Organisation schon früh Bahnmüller/Faust 1992).

### 3 Veränderungen der Dokumentationsfunktionen mit Blick auf Automatisierung, Informatisierung und Transformation

Gerade beim Dokumentieren wird häufig jene ‚Kardinalsfrage der Digitalisierung‘ gestellt, wo denn nun der substantielle Unterschied zwischen analogen und digitalen Formen sei. Auch wenn dies letztlich eine empirisch zu beantwortende Frage ist, lässt sich mit Ley und Seelmeyer (2014, S. 52) in einem ersten Zugang festhalten: Die digitale Klientenakte hat im Gegensatz zur ‚traditionellen‘ Handakte

„einen ausgeprägteren ‚Zwang zur Exaktheit‘, den sie den SozialpädagogInnen abverlangt. Demzufolge ist ihr ein eindeutigeres und damit auch konfliktträchtigeres Nutzungskonzept – etwa durch Pflichtfelder, vorgegebene Kategorien, begrenzten Freitext etc. – eingeschrieben [...]. Zum zweiten bietet das digitale Trägermedium ‚ungeahnte‘ Möglichkeiten organisatorischer Vernetzung und fungiert als Transformationsriemen für organisatorische Innovationen der Steuerung und des Controlling. [...] Die ‚Leserschaft‘ der Dokumentation wird damit größer, breiter, unübersichtlicher und das Moment der Fiktion (im Sinne von Herstelltheit) wird bei der durchaus reflektierten Kunst der Erstellung solcher Akten in besonderem Maß deutlich.“ (ebd.)

Im Folgenden wollen wir nun den Einfluss digitaler Dokumentationssysteme in einem begrifflichen Schema des Industriesoziologen Hartmut Hirsch-Kreinsen (2016) mit Rekurs auf die Wirtschaftswissenschaftlerin Shoshana Zuboff (1988) fassen, die bei der Digitalisierung die Dimensionen der Automatisierung, Informatisierung und Transformation unterscheiden.

- a) *Automatisierung* bezieht sich demnach auf die traditionelle Logik technologischer Rationalisierung, wie sie auch spätestens seit den 1980er Jahren in den bürokratischen Bezügen Sozialer Arbeit existieren. Diese Dimension erfasst die Tendenz administrativer Organisationen, Entscheidungen möglichst weitgehend nach vorgegebenen Kriterien zu routinisieren; bspw. Zahlbahrmachung von Hilfen, Erfassung statistischer Daten, Delegation administrativer Aufgaben, Definition fester Zuständigkeiten.
- b) *Informatisierung* rekurriert auf die zunehmende Bedeutung von Daten und Informationen für professionelle Entscheidungs- und Handlungsprozesse. Angelehnt an die Arbeits- und Industriesoziologie kann Informatisierung als *sozialer Prozess* der Erzeugung und Nutzung von Informationen ver-

standen werden, um daraus weitere Informationen zu erzeugen (Boes 2005). Aus ihren Kontexten herausgelöste Informationen können für weitere (vor allem kooperative) Arbeitsprozesse und als Entscheidungsgrundlage für fallübergreifende oder strukturbezogene Arbeitsebenen zur – auch vergleichenden – Bewertung des Ressourceneinsatzes der Organisation (Personal, Finanzmittel) wie auch zur Evaluation der Wirksamkeit von Maßnahmen genutzt werden.

- c) Während die o.g. Dimensionen schon lange vor der Computerisierung ihren Ausgangspunkt haben, fokussiert die dritte Dimension der *Transformation* nicht nur die neuen Qualitäten der Planung, Steuerung und der Reorganisation von Arbeits- und Wertschöpfungsprozessen, sondern auch den aktiven Handlungsmodus und die -trägerschaft dieser Systeme. Dokumentationssysteme „melden Alarm“, wenn vordefinierte Risikokonstellationen auftreten und stoßen ggf. eigenständig Prozesse innerhalb des organisationalen Gefüges an; wirtschaftliche und fachliche Prozesse werden nicht nur deutlicher miteinander verwoben, sondern stellen jeweilige Bedingungen und Handlungsoptionen dar. So entscheiden die Systeme mittlerweile aufgrund von Algorithmen, die den Nutzer\*innen nicht immer transparent und zugänglich sind, was in einem je spezifischen Fall vorausgewählt, angezeigt und als Handlungskorridor möglich wird. Damit verändert sich nicht nur die Position von Sozialarbeiter\*innen in der digitalisierten Arbeitsumgebung, sondern Anlässe und Formen professionellen Handelns werden damit transformiert.

Schon in der analogen Dokumentation Sozialer Arbeit in Organisationen lassen sich die vielfältigen Dokumentationsfunktionen der Argumentation, Reflexion, Evaluation, Distribution, Legitimation, Sozialplanung, Arbeitsorganisation und Kontraktualisierung unterscheiden (in Anlehnung an Reichmann 2016). Im Folgenden wird der Versuch unternommen, die bisher empirisch noch kaum beschriebenen Veränderungen der Dokumentationsfunktionen mit Bezug auf die drei Dimensionen der Automatisierung, Informatisierung und Transformation nachzuzeichnen.

*Ad a)* Digitalisierung erhöht nicht nur den *Automatisierungsgrad* von bürokratischen Entscheidungen in den Organisationen, sondern weitet sie auch auf bisher nicht erfasste fachliche Bereiche aus. Diese Entlastung in Fallentscheidungen kann von Sozialarbeiter\*innen vor allem in überfordernd komplexen, unsicheren und riskanten Arbeitsfeldern als attraktiv wahrgenommen werden. Unterschiedliche Dokumentationstexte mit Argumentations-, Reflexions- und Evaluationsfunktion (etwa Gutachten, Entwicklungsberichte, Kontaktdokumentationen oder Hilfepläne) werden in digitale Dokumentationssysteme übersetzt, die Vorgaben für bestimmte Fall- und Hilfekonstellationen enthalten, automatisierte Warnmeldungen senden und eine Verknüpfung über Team-

und Organisationsgrenzen hinweg umsetzen. Die Automatisierung von Entscheidungen kann dabei bis hin zur vollständigen Delegation an das System ausgedehnt werden (vgl. Bastian/Schrödter 2015).

Softwaresysteme präformieren Entscheidungsbasis und -abläufe (s. u.). Unterschiede bestehen hinsichtlich der Rigidität und Enge der vorgegebenen Kriterien, dem Korridor der Optionen und Konsequenzen sowie der Einbeziehung externer Informationen – z. B. Adressdaten oder Hilfefkosten. Aus Sicht von Organisationen erscheint die Kontrolle rechtlicher (bspw. durch Warnmeldungen im Kinderschutz) und wirtschaftlicher Risiken (bspw. durch Warnmeldungen bei Budgetüberschreitung oder verstärktem Monitoring ökonomischer Folgen fachlicher Entscheidungen) als erstrebenswert. Betriebswirtschaftliches Controlling stellt häufig ein vorrangiges Ziel der Einführung elaborierter Dokumentationssysteme dar. Bürokratische Rationalisierungseffekte entstehen auch durch Textschnittstellen, die automatisch Schriftsätze aus eingegebenen Daten generieren und verschicken.

Varianten der Automatisierung, die über digitale Dokumentation realisiert werden, beinhalten neben ihrem immensen Potenzial der Arbeitserleichterungen immer auch Deprofessionalisierungsrisiken, wenn gleichsam nebenbei unerkannte, aber hochwirksame Reflexionsschleifen im Schriftverkehr entfallen (vgl. Reichmann 2016, S. 149ff.) oder externe Relevanzsetzungen bzw. Quantifizierungszwänge den spezifischen Zugang des Fallverstehens überformen.

*Ad b)* Der große Vorteil digitaler Systeme, ihre immensen Kapazitäten, Informationen zu speichern, sie programmgemäß zu verarbeiten und sie dauerhaft, jederzeit und personenunabhängig zu distribuieren, treibt die *Informatisierung* voran und erhöht gleichermaßen die Anforderungen an differenzierte Lese- und Schreibrechte, den Datenschutz und die Einbindung von Adressat\*innen. Die Intensivierung und Beschleunigung der organisations- und rechtskreisübergreifenden Vernetzung geht mit einer Verfügbarkeit von Daten über Organisationsgrenzen hinweg einher. Dies beinhaltet einerseits eine zunehmende Transparenz der Vorgänge, aber durch die gleichfalls zunehmende Komplexität der Datenverarbeitung ist damit – vor allem unter hohem Zeitdruck und Arbeitsüberlastung – auch die Gefahr eines Kontrollverlusts nicht nur für die Adressat\*innen, sondern auch für die Fachkräfte verbunden.

Zwar versprechen digitale Systeme für die Planung Sozialer Arbeit, dass sich große und vielfältige Datenmengen aus unterschiedlichen Quellen effizient zusammenführen und prognostisch fortschreiben lassen, doch die gängigen Statistikverfahren lassen bezogen auf Einzelfälle Sozialer Arbeit häufig keine prognostischen Rückschlüsse zu und die algorithmische Verarbeitung professioneller Semantiken ist nicht möglich. Soziale Arbeit kultiviert in ihren Schriftsätzen eine fachliche Reflexivität, die sich dann auch in komplexen, polyvalen-

ten Dokumentationstexten niederschlägt. Die Datenauswertung ist bisher noch nicht in der Lage, die relevanten textlichen Bedeutungsebenen in der notwendigen fachlichen Tiefe zu bedienen (vgl. Eckl/Ghanem i.d.B.).

*Ad c)* Mit Blick auf die Dimension der *Transformation* lassen sich derzeit vor allem solche Dokumentationsfunktionen erkennen, die der Arbeitsorganisation dienen (bspw. Erstellung von Protokollen, Checklisten, Meldebögen, Verlaufsdiagrammen) sowie der Kontraktualisierung bzw. Verpflichtung zu vereinbarten Handlungsschritten (bspw. Hilfeplanprotokolle in der Jugendhilfe, Förderplanung im Case Management, Kooperationsverträge zwischen Trägern). Organisationsbezogene Dokumente steuern die Aufmerksamkeit und die Handlungsanschlüsse der Fachkräfte. Bei Kontrakten wird die Umsetzung von Verabredungen mit Adressat\*innen oder Trägern festgelegt, überprüft und ggf. ihre Nichteinhaltung mit Sanktionen belegt. Digitale Dokumente gewinnen dabei den Charakter von aktiven Texten, die die Arbeit und soziale Aktivität über das lokale Setting des Lesens und Schreibens hinausgehend strukturieren (Nadai 2015; Ley/Seelmeyer i.d.B.).

Wenn sich etwa Prozesseinheiten im Workflow technisch über Wiedervorlagesysteme hochfrequent takten lassen, kann eine ‚Taylorisierung‘ Sozialer Arbeit entstehen, bei der nicht fachlich-methodische, sondern programmspezifisch-formale oder ökonomische Gesichtspunkte die Arbeitsprozesse dominieren. Dies kann eine restringierende Automatisierung befördern, wenn im Sinne einer restriktiven Prozesssteuerung Fachkräfte nur noch die angeforderten Prozessschritte bedienen – ohne sie vollends zu durchdringen, professionell zu reflektieren und gegenüber Adressat\*innen transparent und partizipativ verfügbar machen zu können. Zustimmung und Mitarbeit von Adressat\*innen können dann nur als Bedingung für die Weiterführung von Hilfen digital verankert werden – paradigmatisch beim Ansatz des Förderns und Forderns im Jobcenter. Dies kann insbesondere bei stark belasteten, schwer erreichbaren Adressat\*innen in komplexen Fallkonstellationen Abbruchrisiken produzieren, weil Sozialarbeiter\*innen Überformalisierung und daraus folgende Widerstände nicht mehr individuell abmildern können (Reichmann 2018, 133ff.) und die Adressat\*innen dann nicht nur aus dem digitalen System fallen.

#### **4 Implementation und Anwendung von digitalen Dokumentationssystemen in Organisationen Sozialer Arbeit**

Einführung und Anwendung neuer digitaler Dokumentationssysteme stellen an die Organisationseinheiten bzw. Organisationen neue Anforderungen. Durch die hohe Dynamik der Entwicklungen, aber auch den fehlenden Fokus von wissenschaftlicher Forschung und Entwicklung liegen kaum empirische Daten



vor, wie sich diese auf die Organisationen Sozialer Arbeit und ihre Dokumentation und Arbeitsprozesse auswirkt.

### Auswahl und Implementation von Dokumentationssystemen

Strukturell führt Digitalisierung in Organisationen zur Etablierung neuer, spezialisierter Organisationseinheiten und zu weiteren Fachkräfteprofilen (etwa Administratoren oder sogenannte Key-User, Ley 2020). Bei großen Verwaltungen stellen Organisationseinheiten Sozialer Arbeit (z. B. Jugendämter oder Jobcenter) eigenes Fachpersonal für die Einführung und Administration bereit. Kleinere Träger und Organisationen Sozialer Arbeit können zwar einerseits pragmatischer agieren, sie erleben andererseits aber die Digitalisierung als erhebliche Überforderung, da Umstellungen zunächst einen umfangreichen Einsatz an Geld, Zeit und Personal erfordert.

Gerade mit Blick auf kostenpflichtige, proprietäre Fachsoftware entsteht zwischen der Organisation und dem Softwareanbieter eine dauerhafte Beziehung über meist mehrere Jahre. Denn es wird kein fertiges Produkt gekauft, sondern eine angebotene Basissoftware wird für die speziellen Anliegen der Organisation weiterentwickelt oder angepasst. Der beauftragenden Organisation entstehen über den Erstaufwand hinaus Folgekosten je nach freigegebenen Lizenzen (meist nach Zahl der Arbeitsplätze und verwendeten Features), denen ein permanenter Support mit regelmäßigen Updates, Fortbildungen und Fehlerbehebung entspricht. Die Implementierung wird koproduktiv in einem längeren Prozess umgesetzt, wobei Mitarbeiter\*innen geschult und an der Akzeptanz der veränderten Arbeitsabläufe gearbeitet wird. So entstehen auch neue professionelle Sozialformen, wie sie im IT-Bereich üblich sind, z. B. das Engagement zusammen mit anderen Kund\*innen in Usergruppen und -foren, in denen ein regelmäßiger Austausch über auftauchende Probleme, Fehlerbehebung und zukünftige Entwicklungsbedarfe stattfindet (mit Blick auf den Managementprozess der Softwareeinführung siehe Kreidenweis 2012).

Versprechungen von Softwareanbietern, die Einführung digitaler Software steigere Qualität, Effizienz und Effektivität, können vor Einführung praktisch nicht überprüft werden und lassen sich auch evaluativ im Sinne einer Wirksamkeit der Instrumente nur aufwendig einholen. Jedoch sind in diversen qualitativen Studien deutliche Reibungsverluste und nicht intendierte Nebenwirkungen in der Implementation solcher Systeme aufgeworfen worden (etwa Büchner 2017; Ley 2020). Ein mangelndes Funktionieren stellt sich gerade dann erst heraus, wenn der Implementierungsvorgang weit fortgeschritten ist. Die Entscheidung für eine bestimmte Software stellt sich dann aus Kosten- und Legitimierungsgründen oft als irreversibel heraus (Ley 2020, S. 202ff.).

Da bei den derzeitigen Softwaresystemen die Bedienungspraxis häufig noch zu wenig von professionellen und praktischen Relevanzen bestimmt wird, müs-

sen die bisherigen Arbeitsabläufe in Organisationen mühsam in neue Prozesse übersetzt werden, die zur neuen Software passen. Aus Ressourcenmangel werden häufig voreingestellte Strukturen übernommen. Als Folgewirkung kann das zu erheblichen organisationsinternen Verwerfungen führen, wenn Mitarbeiter\*innen unter Arbeitsstress ständig mit dem neuen System hadern (ebd.). Massive Widerstände sind vor allem da zu erwarten, wenn die Systemeinführung hierarchisch angeordnet, unter Zeitdruck eingeführt wird oder sich damit eine verstärkte Überwachung verbindet (Ley 2020, S. 216ff.). So lässt sich vermuten, dass sich die Qualität der eingegebenen Daten verbessert, wenn die betroffenen Fachkräfte die Einführung digitaler Systeme akzeptieren und im besten Fall aktiv unterstützen. Partizipative Entwicklungs- und Einführungsprozesse dürften daher von großer Bedeutung für den Digitalisierungsprozess sein, auch weil Sozialarbeiter\*innen dabei Gelegenheit erhalten, ihre Arbeitsabläufe zu skizzieren und in digitale Strukturen zu übersetzen (etwa Schiffhauer/Seelmeier/Gillingham i.d.B.).

#### Erhöhter Zugriff der Leitung – erhöhte Anforderungen an Leitung

Die Management-, Leitungs- und Koordinierungsebene erhält über Softwaresysteme in der Sozialen Arbeit erweiterte Möglichkeiten, Dokumentations- und Legitimationsanforderungen auf weitreichendem Niveau zu standardisieren, Arbeitsprozesse kleinschrittig zu kontrollieren und auf virtuellem Weg durch direkten Eingriff zu unterbrechen. Damit verbunden sind aber auch erhöhte Anforderungen an Leitung, diese engmaschige Kontrolle und Verknüpfung mit der operativen Arbeit kontinuierlich zu bedienen und gleichermaßen mit einem vertrauensvollen Führungsstil in der Waage zu halten (siehe auch Kreidenweis i.d.B.). Zusätzlich zu Machtzuwächsen, die Leitungen durch direkte digitale Eingriffe erhalten, entstehen anwachsende Einflüsse externer Stellen (Kostenträger, Controlling-Abteilungen), die wiederum mit neuen Fragestellungen zu Nutzungsrechten, Einsichtnahme und Datenschutz einhergehen. Nach wie vor gilt dabei das geflügelte Wort, dass Kontrolle viel Arbeit macht. Die Verlagerung von Führungssituationen ins Digitale tangiert damit auch das Verhältnis von formellen und informellen Strukturen in der Organisation (siehe dazu Büchner i.d.B.).

#### Intensivierung der Dokumentationsanforderungen auf fachlicher Ebene

Auf der Ebene des operativen Handelns der Sozialarbeiter\*innen werden die Dokumentationsanforderungen im Zuge der Digitalisierung ausgeweitet und intensiviert. Das beinhaltet rein formale Anforderungen, die durch Digitalisierung erst entstehen – wie z. B. eine größere Genauigkeit der Eingaben oder die Verwendung fachfremder Programmsemantiken, (wenn z. B. bei einer Fach-

software des Jugendamts statt eines „Falls“ ein „Abo“ angelegt werden muss) verlangt wird. Auch kann die Möglichkeit, mehr Daten erfassen zu können, Begehrlichkeiten bei Leitung, Controlling und den Statistikstellen wecken. Auf der anderen Seite ist Ausweitung von Dokumentation schon lange vor den derzeitigen Digitalisierungsentwicklungen zu verzeichnen (Reichmann 2016, S. 7f.). Bei bürogebundenen Tätigkeiten – z. B. von administrativen Basisdiensten wie dem Allgemeinen Sozialen Dienst der Jugendämter, Sozialpsychiatrischer Dienst, Arbeitsvermittlung usw. (Heiner 2007, S. 91) – erfolgt die Dokumentation zunehmend nicht im Nachhinein, sondern parallel zur koproduktiven und interaktiven Arbeit mit Adressat\*innen und anderen Fachkräften, wodurch nicht nur Zeitdruck verschärft wird, sondern sich das Interaktionsverhältnis zwischen Adressat\*innen und Fachkräften verändert (vgl. Böhlinger 2015). Kommen Bildschirmgeräte parallel zur Adressat\*innenkommunikation zum Einsatz, dreht sich die körperliche und sensorische Ausrichtung im Setting weg von einer dialogischen Orientierung mit wechselseitig aufeinander reagierenden Interaktionen hin zu einem gemeinsamen Fokus auf die Vorgaben und Anforderungen der Bildschirmgeräte (im Sinne einer „Flachbildschirmrückseitenberatung“, vgl. Dueck 2010). Die quantitative Ausweitung von Dokumentationsanforderungen kann nicht nur zu mehr Arbeitsbelastung führen (etwa Gadow et al. 2013, S. 55ff.), sondern sich auch zur „deskriptiven Tyrannei“ (vgl. White/Hall/Peckover 2009) entwickeln, die dem eigentlichen Anspruch der Interaktionsarbeit mit Adressat\*innen gegenübersteht.

#### Was einmal geschrieben steht ... – Wahrnehmungsprozesse im digitalen Dokumentationsprozess

Dokumentationssysteme beeinflussen, wie Sozialarbeiter\*innen ihre Fälle wahrnehmen, Probleme identifizieren und Schritt-für-Schritt bearbeiten. Es erfolgt eine Routinisierung der Tätigkeiten, die je nach entwickelter Struktur der Software stärker administrativ oder stärker durch professionelle Normen und Methoden geleitet sein kann. White und Taylor verweisen darauf, dass implizite Kategorisierungen bei Dokumentation bewirken können, dass Arbeitsphänomene, die nicht zum vorgegebenen Raster passen, in den Systemen seltener vorkommen, möglicherweise weil sie ignoriert oder passend gemacht werden (Taylor/White 2000, S. 149f.). Es ist wahrscheinlich, dass komplizierte Fallinhalte, die schon bei traditionellen Dokumentationsformaten großen Reflexions- und Schreibaufwand erfordern, in digitalen Systemen – die noch deutlich stärker auf Formalisierung und Effizienz angelegt sind und damit auf Prägnanz und Abstraktion – sehr viel weniger dokumentiert werden. Trotz des geringen Grads an Konsistenz, die klassische Akten erfordern, weist die Arbeit damit eine Tendenz zur Eliminierung von Widersprüchen auf, die für die Soziale Arbeit konstitutiv sind (Reichmann 2016, S. 71ff.; Reichmann 2018,

S. 221f.). Diese Tendenz könnte verstärkt werden, wenn der Umgang mit Ambivalenzen und Widersprüchen als fachliche Qualität in der Fachsoftware nicht in geeigneter Weise abgebildet wird. Für Fach- und Leitungskräfte entsteht die zusätzliche Anforderung professionsbezogene Phänomene und Aufgaben im Hinblick auf technologische Anforderungen neu beschreiben zu müssen.

Schwerer noch wiegt, dass ein systematischer Einbezug der Adressat\*innenperspektive bei den meisten digitalen Systemen nicht angelegt ist, sondern vielmehr ein expertokratisches Dokumentieren im Absehen des Klientel vorherrscht; dabei könnten gerade hier mediale Repräsentationen der Adressat\*innen sehr viel mehr Raum einnehmen.

Darüber hinaus stellt sich die empirisch offene Frage, wie sich digitale Formen des Lesens und Schreibens auf Fallwahrnehmungsprozesse (langfristig) auswirken. Wie gehen Sozialpädagog\*innen mit der Fülle an existierenden Texten zu einem neuen Fall um? Es gibt Hinweise, dass schon über gängige Papierakten und direkte Quellen Fallinformationen nur auszugsweise und teilweise verzerrt rezipiert werden (vgl. Reichmann 2018, S. 214ff.). Darüber hinaus sind Dokumente in der Lage „Einwirkungen von einem Ort zum nächsten [...] transportieren“ (Schulz-Schaeffer 2008, S. 132), so dass sie in erhöhtem Maße Gefahr laufen „falsche Diagnosen“ weiter- und festzuschreiben.

#### (Potenzielle) Vernetzung über Organisationsgrenzen hinaus

Schriftliche Dokumentation ‚friert‘ Informationen gleichsam über zeitliche und räumliche Grenzen hinweg ‚ein‘. Unabhängig von der Entstehungssituation lassen sie sich wieder ‚auftauen‘. Das erhöht ihre Reichweite wie ihr Risiko (vgl. Wolff 2000). Mithilfe digitaler Dokumentation lassen sich nunmehr organisatorische Grenzen überschreiten und neue Formen der Vernetzung und Kooperation etablieren. Vernetzung wird damit gleichermaßen zum sozialen und technischen Paradigma (vgl. Greif/Werner 2012, bspw. Meldesysteme im Kinderschutz). Dadurch werden zunehmend normative Zwänge von außen wirksam, die Organisationsanpassungen auslösen können (Büchner 2017, S. 55). Sowohl die subsidiäre Beauftragung freier Trägern als auch die Zuweisung von Fördermitteln kann mit der Verpflichtung auf bestimmte Softwaresysteme einhergehen. Die Software bewirkt dann über die externe Verfügung von internen Evaluations- und Planungsdaten hinaus eine Standardisierung innerhalb der Organisation(-en) sowie die weitere Anpassung durch externe Vorgaben. Auf der anderen Seite erfolgt durch die gemeinschaftliche Verwendung eines bestimmten Softwaresystems zugleich eine über die Organisation hinausgehende Vereinheitlichung und Vergleichbarkeit. Die Kommunikation wird aber nur dann erleichtert, wenn die Standardisierung fachliche Semantiken und Methoden ausreichend bedient. Die Digitalisierung stellt aus dieser Perspektive für Organisationen Sozialer Arbeit eine ambivalente Entwicklung dar, denn Kon-

troll- und Effizienzoptionen werden erweitert, organisationsbezogene Freiräume aber auch gemindert und neue Normen und Festlegungen geschaffen.

## **5 Reflexives Dokumentieren in computerisierten Arbeitsumgebungen**

Das ‚Navigieren‘, ‚Einschreiben‘ und ‚Entscheiden‘ in umfassenden digitalen Dokumentationssystemen wird für Fachkräfte Sozialer Arbeit in Zukunft wohl noch anspruchsvoller, weitreichender und riskanter.

Durch die polyvalente Nutzbarkeit der digitalen Dokumentation in institutionellen Arrangements wird nicht nur der Textkorpus wie auch die ‚Leserschaft‘ noch größer, breiter, unübersichtlicher; auch das Hineinragen in fachliche Prozesse sowie die Zuspitzung ethischer Dilemmata (Kutscher i.d.B.) in der Dokumentation von Hilfesettings wird deutlicher und erkennbarer. Dies erhöht wiederum den Anspruch an die ‚Kunst des professionellen Schreibens‘ (Becker 2000) von Fachkräften der Sozialen Arbeit, die sich der Konsequenzen ihres dokumentarischen Handelns – vor allem für ihre Adressat\*innen – sehr viel mehr bewusst machen müssen.

Somit stellt digitale Dokumentation immer eine ambivalente Entwicklung dar. Zum einen können Softwaresysteme vielfältige Routineaufgaben übernehmen und durch festgelegte Eingabeaufforderungen Handlungsaufmerksamkeiten eröffnen und Reflexionsanlässe bieten. Demgegenüber zielen digitale Systeme aber häufig auf eine Beschleunigung, Quantifizierung und Schematisierung des Arbeitshandelns und laufen daher Gefahr, typische Formen des professionellen Fallverstehens – die sich eben durch komplexe, nichtkausale, einzelfallbezogene kognitive Aktivitäten auf einer breiten professionellen Wissensgrundlage auszeichnen – zu unterlaufen.

Je vielschichtiger Dokumentationssysteme die Aufgaben der Fallbearbeitung zu bedienen versuchen, desto mehr Aufmerksamkeit binden sie im Arbeitsprozess und ziehen sie tendenziell von der Interaktionsarbeit mit den Adressat\*innen ab. Ob Fachkräften dabei weiterhin Freiräume offenstehen, digitale Systeme auch nicht zu nutzen oder sie durch traditionelle Dokumentationsmethoden zu ergänzen, hängt im Wesentlichen von den organisationalen Rahmenbedingungen ab. Komplexere methodische Formen der Dokumentation Sozialer Arbeit (wie das reflektierende Schreiben, vgl. Reichmann 2016, S. 185ff.) schließlich ziehen ihr Potenzial daraus, dass Fachkräfte ihre Vorannahmen und impliziten Bewertungskategorien vorübergehend einklammern und hinterfragen. Schreiben in diesem Sinne dient als Hilfsmittel des Verstehens, der Selbstbefragung und der Entwicklung von Hintergrundwissen, das dem oberflächlichen Blick verborgen bleibt. Dabei wird zugunsten einer besseren Qualität und Wirksamkeit der Arbeit methodisch zunächst ein Mehr an

Unübersichtlichkeit und Komplexität produziert oder zumindest zugelassen. Diese Herangehensweise ist für die Soziale Arbeit typisch und wird beim reflexiven Schreiben in Bezug auf erkenntnisgenerierende Aspekte von Schreibprozeduren methodisch genutzt. Für die Disziplin und Profession Sozialer Arbeit erscheint es sinnvoll und notwendig, digitale Dokumentationssysteme über Entlastung, Beschleunigung und Effizienzsteigerung hinaus bezogen auf diese professionellen Aspekte der Dokumentation in der Sozialen Arbeit weiterzuentwickeln. Dafür bedarf es aber noch viel mehr die Schreib- und Dokumentationsaktivitäten Sozialer Arbeit in den Fokus von Forschung, Ausbildung und Praxisentwicklung zu rücken.

## Literatur

- Bahn Müller, Rainer und Michael Faust. 1992. Das automatisierte Arbeitsamt. Legitimationsprobleme, EDV-Mythos und Wirkungen des Technikeinsatzes. Frankfurt a.M.: Campus.
- Bastian, Pascal und Mark Schrödter. 2015. Risikotechnologien in der professionellen Urteilsbildung der Sozialen Arbeit. Unterstützungsqualität und Professionalität. In: Nadia Kutscher, Thomas Ley und Udo Seelmeyer (Hrsg.), S. 192-207.
- Becker, Howard. 2000. Die Kunst des professionellen Schreibens. Ein Leitfaden für die Geistes- und Sozialwissenschaften. Frankfurt a.M.: Campus.
- Boes, Andreas. 2005. Informatisierung. In: Martin Baethge und Holger Alda (Hrsg.): Berichterstattung zur sozioökonomischen Entwicklung in Deutschland – Arbeit und Lebensweisen. Wiesbaden: Springer VS, S. 211-244.
- Böhringer, Daniela. 2015. Formulare in Aktion: Die interaktive Herstellung von Dokumenten in der Arbeitsverwaltung. In: Nadia Kutscher, Thomas Ley und Udo Seelmeyer (Hrsg.), S. 260-280.
- Büchner, Stefanie. 2017. Der organisierte Fall. Zur Strukturierung von Fallbearbeitung durch Organisation. Wiesbaden: Springer VS.
- Dueck, Gunter 2014. Flachbildschirmrückseitenberatung als Internet-Ersatz (DD107, Januar 2010). In: Gunter Dueck (Hrsg.): Cut & Paste-Management und 99 andere Neuronenstürme aus Daily Dueck. Berlin: Springer, S. 20-22.
- Gadow, Tina, Christian Peucker, Liane Pluto, Eric Santen und Mike Seckinger. 2013. Wie geht's der Kinder- und Jugendhilfe? Empirische Befunde und Analysen. Weinheim und Basel: Beltz Juventa.
- Greif, Hajo und Matthias Werner. Hrsg. 2012. Vernetzung als soziales und technisches Paradigma. Wiesbaden: Springer VS.
- Heiner, Maja. 2007. Soziale Arbeit als Beruf. Fälle – Felder – Fähigkeiten. München Basel: Reinhardt Verlag.
- Hirsch-Kreinsen, Hartmut. 2016. Zum Verhältnis von Arbeit und Technik bei Industrie 4.0. In: APuZ – Aus Politik und Zeitgeschichte 66, H. 18-19, S. 10-17.
- Kreidenweis, Helmut. 2012. Lehrbuch Sozialinformatik. 2. Aufl. Baden-Baden: Nomos.
- Kutscher, Nadia, Thomas Ley und Udo Seelmeyer. 2015. Mediatisierung (in) der Sozialen Arbeit. Grundlagen der Sozialen Arbeit. Baltmannsweiler: Schneider Verlag Hohengehren.
- Lau, Thomas und Stephan Wolff. 1981. Bündnis wider Willen – Sozialarbeiter und ihre Akten. In: Neue Praxis 11, H. 3, S. 199-214.
- Ley, Thomas 2020. Zur Informatisierung Sozialer Arbeit. Reihe Edition Soziale Arbeit. Weinheim und Basel: Beltz Juventa.
- Ley, Thomas und Simon Mohr. 2018. Die Organisationen der Sozialen Arbeit erforschen. In P. Bastian, B. Lochner (Hrsg.): Forschung und Forschungsmethoden für die Soziale Arbeit. Baltmannsweiler: Schneider Verlag Hohengehren. S. 71-98.
- Ley, Thomas und Udo Seelmeyer. 2014. Dokumentation zwischen Legitimation, Steuerung und professioneller Selbstvergewisserung. 38 (4), S. 51-55.

- [Ley, Thomas und Udo Seelmeyer. 2017. Informationstechnologien im Kontext vorbeugender Sozialpolitik in NRW. Bestandsaufnahme, Funktionen und Perspektiven. Hg. v. FGW – Forschungsinstitut für gesellschaftliche Weiterentwicklung e.V. Düsseldorf. Zuletzt geprüft am 12.07.2018.](#)
- Nadai, Eva. 2015. „Bereitschaft zur Arbeitsaufnahme“. Zur Rolle von Dokumenten in der Verwaltung von Arbeitslosigkeit. In: Nadia Kutscher, Thomas Ley und Udo Seelmeyer (Hrsg.), S. 260-280.
- Olk, Thomas. 1986. Abschied vom Experten. Sozialarbeit auf dem Weg zu einer alternativen Professionalität. Weinheim und München: Juventa.
- Reichmann, Ute. 2016. Schreiben und Dokumentieren in der Sozialen Arbeit. Struktur, Orientierung und Reflexion für die berufliche Praxis. Opladen, Berlin und Toronto: UTB/Barbara Budrich Verlag.
- Reichmann, Ute. 2018. Schwierige Fälle – konfliktträchtige Entscheidungen. Fachkräftekonflikte als Tabuthema in der Jugendhilfe. Rekonstruktive Forschung in der Sozialen Arbeit, Band 20. Opladen, Berlin und Toronto: Barbara Budrich Verlag.
- Schulz-Schaeffer, Ingo. 2008. Technik in heterogener Assoziation. Vier Konzeptionen der gesellschaftlichen Wirksamkeit von Technik im Werk Latours. In: Georg Kneer, Markus Schroer und Erhard Schüttelz (Hrsg.): Bruno Latours Kollektive – Kontroversen zur Entgrenzung des Sozialen. Frankfurt a.M.: Suhrkamp, S. 108-152.
- Schütze, Fritz. 1996. Organisationszwänge und hoheitsstaatliche Rahmenbedingungen im Sozialwesen: Ihre Auswirkungen auf die Paradoxien des professionellen Handelns. In: Combe, Arno/Helsper, Werner (Hrsg.): Pädagogische Professionalität. Frankfurt a.M.: Suhrkamp, S. 183-275.
- Taylor, Carolyn und Susan White. 2000. Practising Reflexivity in Health and Welfare. Making knowledge. Buckingham, Philadelphia: Open University Press.
- Weber, Max. 1972. Wirtschaft und Gesellschaft. Tübingen: Mohr Siebeck.
- White, Sue, Chris Hall und Sue Peckover. 2009. The Descriptive Tyranny of the Common Assessment Framework: Technologies of Categorization and Professional Practice in Child Welfare. In: British Journal of Social Work 39 (7), S. 1197-1217.
- Wolff, Stephan. 2000. Dokumenten- und Aktenanalyse. In: Flick, Uwe/von Kardoff, Ernst/Steinke, Ines (Hrsg.): Qualitative Forschung. Ein Handbuch. Reinbek bei Hamburg: Rowohlt Taschenbuch Verlag, S. 502-513.
- Zuboff, Shoshana. 1988. In the Age of the Smart Machine. The Future of Work and Power. New York: Butterworth-Heinemann

# Risikodiagnostik und Big Data Analytics in der Sozialen Arbeit

Mark Schrödter, Pascal Bastian und Brian Taylor

Die sogenannte „Digitalisierung“ der Gesellschaft, also die zunehmende Veränderung sämtlicher gesellschaftlicher Vollzüge durch digitale Maschinen, wird zukünftig immer mehr die Sozialisationsbedingungen von Kindern und Jugendlichen prägen (Roßnagel/Richter 2017) und auch die professionellen Praktiken und die Organisationsbedingungen der Sozialen Arbeit verändern (Bertsche/Como-Zipfel 2017; Kutscher/Seelmeyer 2017). Sie stellt eine der großen Herausforderungen für die Soziale Arbeit der nächsten Jahrzehnte dar (Coulton et al. 2015).

In besonderem Maße symbolisieren dies Technologien, mit denen die soziale Dienstleistungserbringung noch stärker rationalisiert werden kann, die aber gleichzeitig die umfassende soziale Kontrolle individueller Klienten und ganzer Populationen ermöglichen: den Technologien der Diagnose von Risiken bzw. Prognose von zukünftigen Schadensereignissen. Gerahmt wird die Attraktivität von Diagnose- und Prognosetechnologien durch den Risikodiskurs (Dollinger 2017). Auch wenn Alternativen zu einer an Risiken orientierten Sozialen Arbeit denkbar sind (Bastian/Schrödter 2015b; Billis 1981; Harcourt 2007), *innerhalb* einer risikopräventiv ausgerichteten Sozialen Arbeit ist Prognostik bzw. Diagnostik unhintergebar (Taylor 2017; Schrödter 2003). Um knappe Ressourcen der Wohlfahrtserbringung denjenigen zuweisen zu können, die sie am dringendsten benötigen, muss Soziale Arbeit in der Lage sein, zukünftige unerwünschte Ereignisse vorauszusagen.

Dazu existieren verschiedene Verfahren, die solche Prognosen ermöglichen. Vor allem statistische Verfahren sind in der internationalen Fachdebatte höchst umstritten. Gegner vermuten, dass sie zur Deprofessionalisierung und Entmündigung der Klient\*innen führen, während Vertreter dieser Verfahren auf deren hohe Treffsicherheit verweisen (Bastian 2012).

Trotz der gegenwärtig massiven Kritik an solchen Verfahren, ist jedoch abzusehen, dass sich diese Debatte in näherer Zukunft erübrigen wird. Grund für diese Prognose ist die Weiterentwicklung einer Computertechnologie, die riesige, dynamisch anwachsende Datenmengen in hoher Geschwindigkeit statistisch verarbeitet, sowie die zunehmende Ansammlung elektronisch verfügbarer Daten. Unstrittig dürfte zukünftig sein, dass computergestützte Prognosen treffsicherer sind als Prognosen, die von Fachkräften ohne die Unterstützung von



Computern generiert werden. Nicht mehr um die Frage der Effektivität statistischer Prognoseverfahren wird es zukünftig gehen, auch nicht mehr darum, ob Soziale Arbeit statistische Verfahren in der Praxis überhaupt Einzug gewähren lassen soll. Vermutlich ist dieser Prozess langfristig gar nicht mehr aufzuhalten. Daher muss es zunehmend um die *ethischen Fragen* gehen, welche Folgen diese mächtigen Verfahren für die Praxis der Sozialen Arbeit haben werden und wie die negativen Folgen rechtlich und technisch zu bändigen sind (Niño et al. 2017; Coulton et al. 2015).

Die computergestützten Prognoseverfahren, mit der Soziale Arbeit zunehmend konfrontiert werden wird, werden unter dem Label „Big Data Analytics“ oder „Machine Learning“ diskutiert. Das Neue am „Big Data“-Zeitalter wird treffend mit den drei V's zusammengefasst: *Volume*, *Velocity* und *Variety*. Es geht um die Nutzung riesiger, rasant anwachsender Datenmengen, bestehend aus einer Vielfalt an Datenquellen und Datenformaten, die in dem Maße, wie dieses Datenvolumen wächst, vollständig automatisiert verarbeitet werden können. Um die revolutionär neue Macht, die von Big Data Analytics ausgehen wird, besser verstehen zu können, soll diese Datenerhebungs- und -verarbeitungsmethode in Form eines Forschungsüberblicks dargestellt, sowie einige Anwendungsmöglichkeiten illustriert und vor allem dessen Gefahren diskutiert werden.

## 1 Typologie von Prognoseverfahren

Bei jeder Prognose müssen eine Menge an Informationen über den zu bearbeitenden Einzelfall zu einem Urteil verdichtet werden. Dies lässt sich mithilfe verschiedener Verfahren erzielen. Entscheidend für die Typologisierung von Urteilsverfahren sind nicht die Datenquellen oder Datenformate, die in die Urteilsbildung eingehen, sondern die Art und Weise, *wie sie ausgewertet werden*. Werden die Daten nach festgelegten Regeln gewichtet und kombiniert, spricht man von *mechanischer* bzw. statistischer oder aktuarialistischer Urteilsbildung. Bleibt die Gewichtung und Kombination der Daten unspezifiziert, spricht man von *klinischer* bzw. diskursiver, interpretativer, hermeneutischer oder kasuistischer Urteilsbildung (Grove/Meehl 1996, S. 8; Meehl 1954, S. 15). Innerhalb der Gruppe der klinischen und der mechanischen Verfahren lassen sich wiederum verschiedene Subtypen unterscheiden.

### 1.1 Intuitiv-diskursive Urteilsbildung: Heuristiken

Unter die Gruppe der *intuitiv-diskursiven Urteilsbildung* fallen sämtliche Vorgehensweisen bei der Prognoseerstellung, bei denen weder die Datenerhebung

noch die Datenauswertung nach methodisch explizierten Prinzipien erfolgt. Die Fachkräfte nehmen die Daten, die sie „intuitiv“ für relevant halten, zur Kenntnis, diskutieren den Fall gegebenenfalls mit Kolleg\*innen im Team. Dabei spielt die gesammelte Arbeitserfahrung der Fachkräfte eine große Rolle. Unklar ist daher, in welchem Maße die Fachkräfte dabei ihrem „Bauchgefühl“ vertrauen oder auf stillschweigende Kategorisierungen und Entscheidungsheuristiken und -praktiken zurückgreifen – was durchaus treffsicher sein kann (Bastian et al. 2018; Bastian/Schrödter 2015a). Bedeutsam in diesem Zusammenhang ist, dass die Entscheidungsgrundlage den Fachkräften reflexiv nicht verfügbar, daher Dritten nicht transparent ist und so auch nicht durch Forschung rationalisiert, also verbessert werden kann.

## 1.2 Fallrekonstruktiv-diskursive Urteilsbildung: Kasuistik

Als *fallrekonstruktiv-diskursive Urteilsbildung* werden hier jene Herangehensweisen an die Prognoseerstellung bezeichnet, die sich an den neueren, vor allem im deutschen Sprachraum zunehmend an Hochschulen gelehrt Verfahren der qualitativ-rekonstruktiven, hermeneutischen Sozialforschung orientieren und die Tradition der Kasuistik fortschreiben (Kraimer 2016; Schütze 2015). So, wie auch in der fallrekonstruktiven Forschung systematisch Daten erhoben werden, die zum durch die Forschungsfrage konstituierten Untersuchungsgegenstand passen, werden hier nach methodischen Prinzipien Daten über den Fall erhoben (Genogramme, narrativ-biographische Interviews, schematisierte Fallverläufe, Beziehungsnetzwerke, Soziogramme, etc.), um sie diskursiv auszuwerten. Allgemeine Theorien aus sämtlichen Bezugswissenschaften der Sozialen Arbeit fließen in die Interpretation systematisch ein.

## 1.3 Klassifikatorisch-diskursive Urteilsbildung: Diagnosebögen

Bei der klassifikatorisch-diskursiven Urteilsbildung handelt es sich um Verfahren, die zur Prognoseerstellung einen standardisierten Diagnosebogen einsetzen. Solche Diagnosebögen sind in der Regel das Ergebnis einer Sichtung der empirischen Forschung zu Risiko- und Schutzfaktoren, die mit dem zu prognostizierenden Ereignis zuverlässig korrelieren sowie von normativen, im Konsens von Experten erzielten Verständigungen darüber, was zentrale Bedürfnisse und notwendige Lebens- und Entwicklungsbedingungen der Adressat\*innen der Sozialen Arbeit sind. Daher werden diese Verfahren im internationalen Diskurs häufig als *konsensuale Verfahren* bezeichnet. Die Diagnosebögen dienen den Fachkräften als nützliche Stütze, um sie zu erinnern, welche Informationen über den Fall zusammenzutragen sind und worauf bei der Arbeit zu ach-

ten ist. Sind die Fallinformationen in den Diagnosebogen eingetragen, dienen sie den prognostizierenden Fachkräften dazu, begründet zu diskutieren, wie hoch das Risiko für einen Klienten im konkreten Fall einzuschätzen ist. Solche Bögen dienen in der Regel nicht nur der Prognose, sondern umfassenderen Zwecken, wie etwa der Einschätzung des erzieherischen Bedarfs und der Hilfeplanung. Die Bögen sind entsprechend umfangreich.

#### 1.4 Klassifikatorisch-statistische Urteilsbildung: Aktuarialistische Modelle

Die *klassifikatorisch-statistische Urteilsbildung* sieht der klassifikatorisch-diskursiven Urteilsbildung zunächst recht ähnlich. Auch hier füllen die Fachkräfte standardisierte Bögen aus, welche verschiedene prognoserelevante Aspekte klassifizieren. Der kategoriale Unterschied besteht nun darin, dass die Items ausschließlich für den begrenzten Zweck der Risikoeinschätzung ausgewählt und hinsichtlich ihrer prognostischen Kraft empirisch getestet worden sind. Damit sagen diese Prädiktoren auch nichts über ursächliche Problemstrukturen aus und es lassen sich kaum gehaltvolle Lösungsansätze aus ihnen ableiten (Bastian 2014; Schrödter 2009). So handelt es sich meist um sehr kurze Fragebögen. Diese vor allem bei Versicherungen angewandten Verfahren werden im internationalen Diskurs auch als *aktuarialistische Prognostik* (von *actuarius* = die Versicherungswirtschaft bzw. -mathematik betreffend) bezeichnet.

Auch wenn die Datenerhebung bei der Anwendung solcher Verfahren weiterhin eine deutliche Interpretationsleistung der Fachkraft (Bastian 2017) voraussetzt, wird die eigentliche Prognose mithilfe einer einfachen, durch empirische Forschung etablierten Formel berechnet. Gerade diese vollautomatisierte Berechnung des Prognoseurteils wird in der internationalen disziplinären Fachdebatte als Deprofessionalisierung gesehen. Jedoch sind die Befunde zum Vergleich klassifikatorisch-statistischer und diskursiver Prognosen hinsichtlich der Treffsicherheit eindeutig, denn Meta-Analysen und Reviews belegen die hohe prognostische Validität statistischer Verfahren (Bastian 2014).

#### 1.5 Mustererkennend-statistische Urteilsbildung: Big Data Analytics

Durch Aufkommen der neuen Technologie des Big Data Analytics tritt zu den bisher etablierten Verfahren ein neues hinzu, das hier als *mustererkennend-statistische Urteilsbildung* der Prognose bezeichnet wird. Auch sie gehört zur Gruppe der mechanischen Prognoseverfahren, d. h. in beiden Varianten wird die Prognose durch eine Formel berechnet. Während jedoch die Berechnung bei der aktuarialistischen Variante auf einem *statischen* Prädiktorenmodell

beruht, das in aufwändigen empirischen Studien konstruiert und in Folgestudien validiert werden muss (Altman et al. 2009), sind die Modelle zur Risikoeinschätzung in der mustererkennenden (Big-Data-)Variante *dynamisch* angelegt und somit sehr viel weniger zeit- und ressourcenaufwändig.

Grundlage der Prognose mittels Big Data Analytics sind Daten, die viel umfangreicher sind und aus sehr unterschiedlichen Datenquellen stammen können. Darunter fallen sämtliche Daten, die von Fachkräften erhoben werden, die im unmittelbaren Klientenkontakt stehen, sei es in klassifizierter Form oder in unstrukturierter Form wie sie in elektronischen Fallakten dokumentiert sind (Goerge 2015). Big Data Analytics kann diesen Datenpool nutzen, um sie nach Mustern zu durchforschen, die Hinweise auf zukünftig eintretende Ereignisse geben. Diese Durchforstung ist nicht mehr angewiesen auf Wissenschaftler\*innen, vielmehr werden die riesigen, dynamisch anwachsenden Datenmengen stetig und automatisiert durchforstet, um Prognosemodelle zu generieren, die sich selbst dynamisch an neue Daten anpassen und von vorherigen Prognosen lernen (Zielesny 2016).

Vertreter von Big Data Analytics halten es für lohnenswert, darüber nachzudenken, ob es nicht möglich ist, diese Methoden, die in der Privatwirtschaft zunehmend eingesetzt werden, auch gemeinwohlorientiert und im Dienst der sozialen Gerechtigkeit zu nutzen (Niño et al. 2017; Frenzel et al. 2017). Sie wollen die Verfahren, die gegenwärtig etwa bereits genutzt werden, um die Ergebnisse von Suchmaschinenanfragen zu optimieren, individualisierte Werbung in Sozialen Medien einzuspielen, Versicherungsbetrug aufzudecken und Spam-Mails herauszufiltern, auch für soziale Zwecke eingesetzt sehen. Als Beispiele dafür gelten Projekte, die Informationen aus öffentlich zugänglichen Sozialen Medien und öffentlichen Datenbanken extrahieren und anschaulich visuell aufbereiten, um politischen Entscheidungsträgern komplexe soziale Zusammenhänge und die ungleichen Lebensbedingungen der Bevölkerung transparent zu machen (etwa das Projekt *urbandata2decide*: Dobner/Voigt 2015). Andere Beispiele wären die Vorhersage des Ausbruchs und der Verbreitung von Infektionskrankheiten (Hay et al. 2013; Khoury/Ioannidis 2014), die Einschätzung von medizinischen Versorgungsbedarfen, die Beurteilung von Nebenwirkungen von Medikamenten, die Prognose der Erfolgsaussichten spezifischer Psychotherapiemethoden, die Prognose von Burnout, Depressionen und Suizidversuchen (Phillips et al. 2017). Big Data Analytics wird bereits erprobt bei der Aufdeckung von Menschenrechtsverletzungen (Kalliatakis et al. 2017; Chen und Neill 2015), der Aufspürung von Menschenhandel und der Prognose von Gewalt gegen Kinder (etwa durch das Google/Polaris Global Human Trafficking Hotline Network, vgl. Konrad et al. 2017). Eine weitere Anwendung wäre die – stark umstrittene – kriminalpräventive Prognostik (Williams et al. 2017; kritisch: Harcourt 2007).

Die starke prädiktive Validität von Big Data Analytics ist mittlerweile empirisch gut belegt. So kann der Verlauf von Erdbeben über Twitter-Meldungen schneller lokalisiert werden als durch die zahlreichen Seismographen, die über größere Regionen verteilt installiert sind. Weitere Beispiele sind die Prognose des Ausbruchs und der Verbreitung von Krankheiten und von sozialen Unruhen, die Entwicklung der Kriminalität oder von Aktien an der Börse, sowie die Evaluation von Nebenwirkungen bestimmter Medikamente. Auch zur Prognose von Kindeswohlverletzungen eignen sich Daten aus Sozialen Medien. So lassen sich etwa aus Statistiken über Google-Suchanfragen („Mein Vater hat mich geschlagen, was tun?“, „Hilfe bei Vergewaltigung“, etc.) Tendenzen der Zunahme von Gewalt gegen Kinder genauer einschätzen als auf Basis der offiziell gemeldeten Vorfälle (Stephens-Davidowitz 2013). Solche Prognosen betreffen allerdings Entwicklungen auf der Ebene von *Populationen* und sind für die *Fallebene* nur bedingt geeignet. Daher werden in einigen Ländern bereits Initiativen ergriffen, bestehende Datenbanken der öffentlichen Verwaltung zusammenzuführen und einheitliche Personenidentifikationsnummern einzuführen. Am weitesten ausgereift scheint zurzeit das an der Universität von Auckland in Neuseeland entwickelte predictive risk model (Gillingham 2016).

## 2 Kritik an und Herausforderungen durch Big Data Analytics

Die Erhebung, Speicherung und Auswertung von zum Teil sehr sensiblen Daten wirft gravierende ethische und rechtliche Fragen auf. Gegner und Skeptiker warnen davor, dass die oft beeindruckenden Anwendungen von Big Data Analytics eine „Objektivität“ suggerieren, die sie nicht einholen können (Gillingham und Graham 2017). So konnte nachgewiesen werden, dass etwa die Auswertung von unstrukturierten Daten zu Verzerrungen führen kann, die rassistische und sexistische Stereotype und Deutungen der Menschen, deren Daten ausgewertet werden, sogar noch verstärkt. Umgesetzt in sozialpolitische Programme kann dies zur Verschärfung von Ungerechtigkeiten führen (Eubanks 2018), obwohl die Daten aus neutralen, „objektiven“, Quellen zu stammen scheinen (Caliskan et al. 2017; Hemkens et al. 2016). Für den Kinderschutz wären solche Effekte besonders problematisch, da dies eine ohnehin schon stark stigmatisierte Gruppe trifft, die dann umso stärker Gegenstand des Verdachts und der Kontrolle wäre. Und insofern es Ziel von Big Data Analytics ist, Risikopopulationen zu identifizieren, wird damit einer individualistischen Konzeption von „Risiko“ Vorschub geleistet auf Kosten von Ansätzen in der Sozialen Arbeit, die an sozialer Gerechtigkeit orientiert sind (de Haan/Connolly 2014).

Vor allem auch die Frage, wie die Nutzung von Informationen und Eingriffe in das Recht auf informationelle Selbstbestimmung gerechtfertigt werden können, wenn traditionelle Verfahren der informierten Zustimmung versagen,

stellt eine der größten rechtlichen und ethischen Herausforderungen im digitalen Zeitalter dar (Mittelstadt/Floridi 2016; Ferguson 2015). Es müssen neue Konzepte von Dateneigentum entwickelt und neue Modelle informierter Zustimmung diskutiert werden, die die Datensammlung und -freigabe regeln (Lipworth et al. 2017). Big Data hat somit Folgen auch für die allgemeinen, traditionellen Modelle der Ethik und dafür, wie Kausalität, Verantwortung und informierte Wahl zukünftig konzipiert werden müssen (Zwitter 2014; Boyd/Crawford 2012). Neben technischen Fragen müssen professionelle Standards entwickelt werden, mit denen das Vertrauen der Bevölkerung in die Professionen erhalten werden kann (erste Initiativen etwa: Reamer 2017; NASW 2005). Dabei kann Soziale Arbeit von den Erfahrungen anderer Professionen lernen, also vor allem von der Diskussion über den Umgang mit sensiblen Daten im Gesundheitssektor und in der medizinischen Forschung (Frenzel et al. 2017; Kaplan 2016; Khoury/Ioannidis 2014) sowie der Kriminologie (Williams et al. 2017; Russell 2015).

Gleichzeitig ist aber stets neu zu hinterfragen, inwiefern der Aufbau von Big Data Technologien den Klienten im Großen und Ganzen nicht eher schadet, als einen Nutzen bringt. So hat eine neuere Längsschnittstudie in England überzeugend nachweisen können, dass trotz immer präziserer Prognoseverfahren ein Großteil misshandelter und vernachlässigter Kinder gar keine sozialen Hilfen erhält, während ein Großteil von Kindern, die nicht von Misshandlung und Vernachlässigung betroffen sind, unnötige Prüfprozesse durchlaufen mussten (Devine 2017, S. 7). Skeptiker bezweifeln daher, dass die Verbesserung von Prognosemethoden zu einer besseren Versorgung der Bedürftigen führt (Lonne et al. 2009). Stattdessen könnte dies vielmehr zur „*dataveillance*“ (Clarke 1988), der gesellschaftlichen Kontrolle durch Digitalisierung führen (Wrennall 2010). So kann durch Prognosen die Exklusion derjenigen effektiver organisiert werden, die als gefährlich, kriminell, hilfsbedürftig oder in anderer Hinsicht als abweichend gelten, obwohl diese Populationen überhaupt erst durch die Überwachungstechnologien als solche konstruiert worden sind.

Big Data wird eine der großen Herausforderungen der Sozialen Arbeit der kommenden Jahrzehnte darstellen. Sie tut besser daran, sich mit den entsprechenden ethischen und rechtlichen Fragen zu befassen, um von der technischen Entwicklung nicht überrollt zu werden.

## Literatur

Altman, D. G., Vergouwe, Y., Royston, P., Moons, K. G. M. 2009. Prognosis and prognostic research: validating a prognostic model. In: *British Medical Journal*, Bd. 338, 1432-1435. doi:10.1136/bmj.b605.

- Bastian, P. 2012. Die Überlegenheit statistischer Urteilsbildung im Kinderschutz. Plädoyer für einen Perspektivwechsel hin zu einer angemessenen Form sozialpädagogischer Diagnosen. In: T. Marthaler, P. Bastian, I. Bode, M. Schrödter (Hrsg.) *Rationalitäten des Kinderschutzes*. Wiesbaden: Springer VS. 251-271. doi:10.1007/978-3-531-19146-1\_11.
- Bastian, P. 2014. Statistisch Urteilen – professionell Handeln. Überlegungen zu einem (scheinbaren) Widerspruch. In: *Zeitschrift für Sozialpädagogik*, Bd. 12, Nr. 2, 145-164. doi:10.3262/ZFSP1402145.
- Bastian, P. 2017. Negotiations with a risk assessment tool. Standardized decision-making in the United States and the deprofessionalization thesis. In: *Transnational Social Review*, Bd. 7, Nr. 2, 206-218. doi:10.1080/21931674.2017.1313509.
- Bastian, P., & Schrödter, M. 2015a. Fachliche Einschätzung bei Verdacht auf Kindeswohlgefährdung. In: *neue praxis*, Bd. 45, Nr. 3, 224-242.
- Bastian, P., & Schrödter, M. 2015b. Risikotechnologien in der professionellen Urteilsbildung der Sozialen Arbeit. In: N. Kutscher, T. Ley, U. Seelmeyer (Hrsg.) *Mediatisierung (in) der Sozialen Arbeit*. Baltmannsweiler: Schneider Verlag Hohengehren. 192-207.
- Bastian, P., Schrödter, M., Becker-Lenz, R., Gautschi, J., Grosse, M., Hunold, M., Rüegger, C. 2018. Bauchgefühle in der Sozialen Arbeit. In: Kommission Sozialpädagogik (Hrsg.) *Wa(h)re Gefühle. Sozialpädagogische Emotionsarbeit im wohlfahrtsstaatlichen Kontext*. Weinheim und Basel: Beltz Juventa. 128-140.
- Bertsche, O., & Como-Zipfel, F. 2017. Sozialpädagogische Perspektiven auf die Digitalisierung. In: *Soziale Passagen*, Bd. 8, Nr. 2, 235-254. doi:10.1007/s12592-016-0244-z.
- Billis, D. 1981. At risk of prevention. In: *Journal of Social Policy*, Bd. 10, Nr. 03, 367-379. doi:10.1017/s0047279400010977.
- Boyd, D., & Crawford, K. 2012. Critical Questions for Big Data. In: *Information, Communication and Society*, Bd. 15, Nr. 5, 662-679. doi:10.1080/1369118X.2012.678878.
- Caliskan, A., Bryson, J. J., & Narayanan, A. 2017. Semantics derived automatically from language corpora contain human-like biases. In: *Science*, Bd. 356, Nr. 6334, 183-186. doi:10.1126/science.aal4230.
- Chen, F., & Neill, D. B. 2015. Human Rights Event Detection from Heterogeneous Social Media Graphs. In: *Big Data*, Bd. 3, Nr. 1, 34-40. doi:10.1089/big.2014.0072.
- Clarke, R. A. 1988. Information Technology and Dataveillance. In: *Communications of the Association of Computing Machinery*, Bd. 31, Nr. 5, 498-512.
- Coulton, C. J., Goerge, R., Putnam-Hornstein, E., Haan, B. d. 2015. *Harnessing Big Data for Social Good: A Grand Challenge for Social Work (Grand Challenges for Social Work Initiative Working Paper Nr. 11)*. Cleveland, OH: American Academy of Social Work and Social Welfare.
- de Haan, I., & Connolly, M. 2014. Another Pandora's box? Some pros and cons of predictive risk modeling. In: *Children and Youth Services Review*, Bd. 47, 86-91.
- Devine, L. 2017. Rethinking child protection strategy. Progress and next steps. In: *Seen and Heard*, Bd. 26, Nr. 4, 30-49.
- Dobner, S., & Voigt, C. 2015. Social, ethical and legal aspects of Big Data and urban decision (Project UrbanData2Decide). Vienna.
- Dollinger, B. 2017. „Sicherheit“ als konstitutive Referenz der Sozialpädagogik. In: *Soziale Passagen*, Bd. 9, Nr. 2, 213-227. doi:10.1007/s12592-017-0273-2.
- Eubanks, V. 2018. Automating inequality. How high-tech tools profile, police, and punish the poor. New York: St. Martin's Press.
- Ferguson, A. G. 2015. Big Data and Predictive Reasonable Suspicion. In: *University of Pennsylvania Law Review*, Bd. 163, Nr. 2, 327-410. doi:10.2139/ssrn.2394683.
- Frenzel, J. C., Natarajan, P., Smaltz, D. H. 2017. Demystifying big data and machine learning for healthcare. London: Taylor & Francis.
- Gillingham, P. 2016. Predictive Risk Modelling to Prevent Child Maltreatment and Other Adverse Outcomes for Service Users: Inside the 'Black Box' of Machine Learning. In: *The British Journal of Social Work*, Bd. 46, Nr. 4, 1044-1058. doi:10.1093/bjsw/bcv031.

- Gillingham, P., & Graham, T. 2017. *Big Data in Social Welfare: The Development of a Critical Perspective on Social Work's Latest „Electronic Turn“*. In: *Australian Social Work*, Bd. 70, Nr. 2, 135-147. doi:10.1080/0312407X.2015.1134606.
- Goerge, R. 2015. *Bringing big data into public policy research: Text mining to acquire richer data on program participants, their behavior and services*. Vortrag auf der Tagung: Big Data and Public Policy Workshop, Miami Vortragsmanuskript.
- Grove, W. M., & Meehl, P. E. 1996. *Comparative efficiency of formal (mechanical, algorithmic) and informal (subjective, impressionistic) prediction procedures: The clinical/statistical controversy*. In: *Psychology, Public Policy, and the Law*, Bd. 2, 293-323. doi:10.1037/1076-8971.2.2.293.
- Harcourt, B. E. 2007. *Against prediction. Punishing and policing in an actuarial age*. Chicago: University of Chicago Press.
- Hay, S. I., George, D. B., Moyes, C. L., Brownstein, J. S. 2013. *Big Data Opportunities for Global Infectious Disease Surveillance*. In: *PLOS Medicine*, Bd. 10, Nr. 4, 1-4. doi:10.1371/journal.pmed.1001413.
- Hemkens, L. G., Contopoulos-Ioannidis, D. G., Ioannidis, J. P. A. 2016. *Routinely collected data and comparative effectiveness evidence: promises and limitations*. In: *Canadian Medical Association Journal*, Bd. 188, Nr. 8, E158-E164. doi:10.1503/cmaj.150653.
- Kalliatakis, G., Ehsan, S., McDonald-Maier, K. D. 2017. *A Paradigm Shift. Detecting Human Rights Violations Through Web Images*. Human Rights Practice in the Digital Age Workshop. Cambridge, UK.
- Kaplan, B. 2016. *How Should Health Data Be Used? Privacy, Secondary Use, and Big Data Sales*. In: *Cambridge Quarterly of Healthcare Ethics*, Bd. 25, Nr. 2, 312-329. doi:10.1017/S0963180115000614.
- Khoury, M. J., & Ioannidis, J. P. A. 2014. *Big data meets public health*. In: *Science*, Bd. 346, Nr. 6213, 1054-1055. doi:10.1126/science.aaa2709.
- Konrad, R. A., Trapp, A. C., Palmbach, T. M., Blom, J. S. 2017. *Overcoming human trafficking via operations research and analytics: Opportunities for methods, models, and applications*. In: *European Journal of Operational Research*, Bd. 259, Nr. 2, 733-745. doi:10.1016/j.ejor.2016.10.049.
- Kraimer, K. 2016. *Soziale Diagnostik*. In: *Sozialer Sinn*, Bd. 12, Nr. 2, 219-246. doi:10.1515/sosi-2011-0204.
- Kutscher, N., & Seelmeyer, U. 2017. *Mediatisierte Praktiken in der Sozialen Arbeit*. In: D. Hoffmann, F. Krotz, W. Reißmann (Hrsg.) *Mediatisierung und Mediensozialisation: Prozesse – Räume – Praktiken*. Wiesbaden: Springer. 229-244. doi:10.1007/978-3-658-14937-6\_13.
- Lipworth, W., Mason, P. H., Kerridge, I., Ioannidis, J. P. A. 2017. *Ethics and Epistemology in Big Data Research*. In: *Journal of Bioethical Inquiry*, Bd. 14, Nr. 4, 489-500. doi:10.1007/s11673-017-9771-3.
- Lonne, B., Parton, N., Thomson, J., Harries, M. 2009. *Reforming Child Protection*. London: Taylor & Francis.
- Meehl, P. E. 1954. *Clinical versus statistical prediction: A theoretical analysis and a review of the evidence* (reprod. Aufl. 2003). Northvale, NJ: Aronson.
- Mittelstadt, B. D., & Floridi, L. 2016. *The Ethics of Big Data: Current and Foreseeable Issues in Bio-medical Contexts*. In: *Science and Engineering Ethics*, Bd. 22, Nr. 2, 303-341. doi:10.1007/s11948-015-9652-2.
- NASW 2005. *NASW Standards for Technology and Social Work Practice*: National Association of Social Workers.
- Niño, M., Zicari, R. V., Ivanov, T., et al. 2017. *Data Projects for „Social Good“: Challenges and Opportunities*. In: *International Journal of Social, Behavioral, Educational, Economic, Business and Industrial Engineering*, Bd. 11, Nr. 5, 1046-1056.
- Phillips, L., Dowling, C., Shaffer, K., Hodas, N., Volkova, S. 2017. *Using Social Media to Predict the Future: A Systematic Literature Review*.
- Reamer, F. G. 2017. *Evolving Ethical Standards in the Digital Age*. In: *Australian Social Work*, Bd. 70, Nr. 2, 148-159. doi:10.1080/0312407X.2016.1146314.



- [Roßnagel, A., & Richter, P. 2017. Aufwachsen in virtuellen und technologisierten Welten. Herausforderungen der Datensammlung, Vernetzung, Kommerzialisierung und neuen Überwachungstechnologien für Jugendliche. In: Sachverständigenkommission 15. Kinder- und Jugendbericht \(Hrsg.\) Materialien zum 15. Kinder und Jugendbericht. Zwischen Freiräumen, Familie, Ganztagschule und virtuellen Welten – Persönlichkeitsentwicklung und Bildungsanspruch im Jugendalter. München: DJI. 205-260.](#)
- [Russell, J. 2015. Predictive analytics and child protection: constraints and opportunities. In: Child Abuse and Neglect, Bd. 46, 182-189. doi:10.1016/j.chiabu.2015.05.022.](#)
- Schrödter, M. 2003. Zur Unhintergebarkeit von Diagnose. Klassifikation in der professionellen Sozialen Arbeit. In: Widersprüche, Bd. 23, Nr. 88, 85-100.
- Schrödter, M. 2009. Formalisierte Diagnostik ja, aber richtig! In: P. Pantucek & D. Röh (Hrsg.) Perspektiven Sozialer Diagnostik. Über den Stand der Entwicklung von Verfahren und Standards. Münster: Lit Verlag. 57–79.
- Schütze, F. 2015. Sozialarbeit als professionelles Handeln auf der Basis von Fallanalyse. In: neue praxis, Bd. 45, Nr. 3, 280-308.
- [Stephens-Davidowitz, S. 2013. Unreported victims of an economic downturn. Manuskript.](#)
- Taylor, B. J. 2017. Decision Making, Assessment and Risk in Social Work (3. Aufl.). London: Sage.
- [Williams, M. L., Burnap, P., Sloan, L. 2017. Crime Sensing With Big Data: The Affordances and Limitations of Using Open-source Communications to Estimate Crime Patterns. In: The British Journal of Criminology, Bd. 57, Nr. 2, 320-340. doi:10.1093/bjc/azw031.](#)
- Wrennall, L. 2010. Surveillance and Child Protection. De-mystifying the Trojan Horse. In: Surveillance and Society, Bd. 7, Nr. 3/4, 304-324.
- Zielesny, A. 2016. From Curve Fitting to Machine Learning. An Illustrative Guide to Scientific Data Analysis and Computational Intelligence (2. Aufl.). Berlin: Springer.
- [Zwitter, A. 2014. Big Data ethics. In: Big Data & Society, Bd. 1, Nr. 2, 1-6. doi:10.1177/2053951714559253.](#)

# Assistive Technologien in der Sozialen Arbeit

Birte Schiffhauer

In der Produktion arbeiten assistive Systeme mit dem Menschen Hand in Hand, im Auto sorgen Fahrassistenzsysteme für eine Entlastung des/der Fahrer\*in und im Sozialwesen werden ebenfalls bereits die ersten Anwendungen von assistiven Technologien sichtbar (Kunze & König 2017, S. 16). Die Verwendung von innovativen Technologien wird in vielen Bereichen als Versprechen für ein besseres Leben gesehen (BMFSFJ 2017, S. 42). In der Sozialen Arbeit ist ein relevanter Einsatz von assistiven Technologien die Unterstützung von Menschen mit Einschränkungen (Seelmeyer & Ley 2018, S. 656). Assistenzsystemen wird zugeschrieben, die Lebensqualität der Nutzenden zu erhöhen, den Herausforderungen des demographischen Wandels zu begegnen und zusätzlich ökonomisch profitabel zu sein. Trotz dieser Annahmen zeigt sich bisher eine Zurückhaltung bei der Anwendung von Assistenzsystemen. In diesem Beitrag wird der Einsatz von Assistenzsystemen in der Sozialen Arbeit diskutiert und mit einem Fokus auf die soziale und ethische Bewertung analysiert.

## 1 Assistenzsysteme: Anwendungskontexte und Forschung im Sozialwesen

Im Sozialwesen können assistive Technologien definiert werden als „any item, piece of equipment, or product [...] that is used to increase, maintain, or improve the functional capabilities of individuals with disabilities“ (WHO 2011, S. 101). Es handelt sich folglich um technische Systeme, die Menschen mit Beeinträchtigungen (z. B. ältere Menschen oder Menschen mit physischen und/oder psychischen Behinderungen) physisch und/oder psychisch unterstützen (Seelmeyer & Ley 2018, S. 656). Technische Lösungen, insbesondere solche, die ältere Menschen unterstützen, werden als Möglichkeit gesehen, die Herausforderungen des demografischen Wandels zu bewältigen (Morris et al. 2013, S. 1ff.). Mit dem Einsatz von Assistenzsystemen wird die Erwartung verbunden, das Gesundheits- und Pflegesystem zu entlasten und dem Personalmangel zu begegnen (Weber & Wackerbarth 2017, S. 73). Darüber hinaus sollen assistive Technologien die Lebensqualität sowohl der Pflegebedürftigen als auch die Arbeitsbedingungen der Pflegekräfte verbessern, indem sie Pflegekräfte physisch und psychisch entlasten, ihnen Sicherheit geben und sie in ihrer Fürsorgepflicht unterstützen (Hülken-Giesler 2015, S. 119; Rösler et al. 2018, S. 64).

Ein Beispiel dafür sind Transponder: Diese werden von Menschen mit kognitiven Orientierungsproblemen wie bei fortgeschrittener Demenz am Handgelenk getragen und erweitern damit den Bewegungsradius der erkrankten Person (Rösler et al. 2018, S. 35). Dies erhöht insofern die Lebensqualität, als dass durch diese technischen Assistenzsysteme keine freiheitsbeschränkenden Maßnahmen getroffen werden müssen.

Das primäre Ziel von assistiven Technologien sei, die Fähigkeiten und die Unabhängigkeit eines Individuums zu erhalten oder zu verbessern, so sollen gesellschaftliche Teilhabe erleichtert und das individuelle Wohlbefinden gesteigert werden (Heide 2017, S. 361; WHO 2011, S. 101).

Diese Ziele von Assistenzsystemen im Sozialwesen überschneiden sich mit den vom Deutschen Berufsverband Soziale Arbeit (DBSH) formulierten Zielen der Sozialen Arbeit „soziale Entwicklungen und den sozialen Zusammenhalt sowie die Stärkung der Autonomie und Selbstbestimmung [2] von Menschen“ zu fördern und dabei die „Prinzipien sozialer Gerechtigkeit, die Menschenrechte, die gemeinsame Verantwortung und die Achtung der Vielfalt“ zu beachten. Zudem können auch Assistenztechnologien Menschen dabei unterstützen, „die Herausforderungen des Lebens (zu) bewältigen und das Wohlergehen (zu) verbessern“ (DBSH 2016, S. 2).

Im Folgenden wird eine Systematisierung assistiver Technologien in der Sozialen Arbeit diskutiert, es werden ihre Besonderheiten erläutert und es wird auf die Frage nach der ethischen Akzeptanz assistiver Technologien eingegangen.

## **2 Zu einer Systematisierung assistiver Systeme in der Sozialen Arbeit**

Assistenzsysteme, die im Kontext der Sozialen Arbeit verwendet werden, werden zur Unterstützung vulnerabler Gruppen und/oder Individuen eingesetzt und sollen gleichzeitig den Sozialarbeiter\*innen bei ihrer Arbeit helfen. In der Sozialen Arbeit sind jedoch kaum Auseinandersetzungen um die Nutzung assistiver Technologien zu finden, meistens werden sie nur am Rande erwähnt (Seelmeyer & Ley 2018, S. 656). Wissenschaftliche Forschung und ein analytischer Diskurs über die Systematisierung von assistiven Technologien zur Nutzung in der Sozialen Arbeit fehlen bisher.

Assistive Technologien, die sich nicht im Speziellen auf den Bereich der Sozialen Arbeit beziehen, werden entweder im Smart Home Kontext klassifiziert, oder es wird eine Einteilung in Technologien zur physischen und Technologien zur nicht-physischen Unterstützung vorgenommen (Bedaf et al. 2015, S. 88; Heinze 2018, S. 16; Meyer 2016, S. 7f.). Der World Report on Disability der WHO, der assistive Technologien im Kontext der Rehabilitation von Menschen

mit Beeinträchtigungen verortet, unterteilt diese in insgesamt fünf Bereiche: assistive Technologien zur *Mobilitätsunterstützung*, zur *auditiven*, *visuellen*, *sprachlichen* und *kognitiven* Unterstützung (WHO 2011, S. 101). Unter assistive Technologien zur Unterstützung der Mobilität fallen Technologien wie intelligente Rollstühle oder Exoskelette, die Menschen mit Mobilitäteinschränkungen unterstützen. Visuelle Einschränkungen können bspw. durch Software, die Bücher vorliest, verringert werden, Cochlea-Implantate helfen auditive Einschränkungen zu begrenzen. Hinzu kommen außerdem Technologien, die bei der Kommunikation helfen, oder auch intelligente Kalender für Menschen mit kognitiven Einschränkungen (ebd.).

Es gibt allerdings auch assistive Technologien, die Menschen *sozial* unterstützen: Zoomorphe Roboter werden eingesetzt, um die soziale Interaktion zu fördern (Sabanovic et al. 2013, S. 1), Kinder mit Autismus lernen mit anthropomorphen Robotern Gesichter zu interpretieren und Emotionen zu deuten (Wood et al. 2017, S. 53ff.). Diese assistiven Technologien sind besonders für die Kernbereiche der Sozialen Arbeit von Relevanz. Deshalb erscheint es sinnvoll, assistive Technologien im Kontext der Sozialen Arbeit nicht in fünf, sondern in sechs Bereiche zu gliedern: *Mobile*, *visuelle*, *auditive*, *kommunikative*, *kognitive* und *soziale* Unterstützung. Dabei liegt es für einen systematischen Diskurs über assistive Technologien in der Sozialen Arbeit nahe, sich besonders mit den nicht-physischen Unterstützungsmöglichkeiten zu beschäftigen. Zwar ist zu attestieren, dass physisch-assistive Technologien einen wichtigen Beitrag zur gesellschaftlichen Teilhabe und Inklusion von Personen leisten und somit in den Bereich der Sozialen Arbeit fallen (können). Jedoch steht bei assistiven Technologien zur physischen Unterstützung der Bezug zu Medizin und Pflegewissenschaften im Vordergrund, da es um die technische Wiederherstellung bzw. Überbrückung von körperlichen Funktionen geht (weiterführend: Boll et al. 2018).

Assistive Technologien zur nicht-physischen Unterstützung, wie die Unterstützung von kognitiven Einschränkungen und zur sozio-emotionalen Unterstützung, könnten besonders bei Klient\*innen der Sozialen Arbeit eingesetzt werden, da diese häufig von kognitiven oder psychischen Einschränkungen betroffen sind. Hinzu kommen Anwendungen zur Unterstützung von Kommunikation, die entweder durch physische Einschränkungen oder aber durch kognitive Einschränkungen beeinflusst ist. Für einen analytischen Diskurs über den Einsatz von assistiven Technologien in der Sozialen Arbeit bietet es sich demnach an, sich auf jene zur kommunikativen, kognitiven und sozialen Unterstützung zu konzentrieren.

### **3 Besonderheiten von Assistenzsystemen im Kontext der Sozialen Arbeit**

Eine Besonderheit der Sozialen Arbeit ist, dass es sich um die Arbeit mit Menschen handelt, die meistens vulnerablen bzw. diskriminierten Gruppen angehören, denen geholfen, die befähigt und deren Wohlbefinden gesteigert werden soll (Homfeldt 2012, S. 499). Zwar kann generell konstatiert werden, dass die Arbeit mit Menschen moralische und rechtliche Komponenten impliziert (Klatetzki 2010, S. 10), jedoch beinhaltet im Speziellen die sozialarbeiterische Interaktion eine moralische Komponente, da Klient\*innen der Sozialen Arbeit von sozialen Problemen betroffen sind, welche wiederum in der Sozialstruktur einer Gesellschaft verankert sind. Diese können sich je nach Lebensraum und Wertevorstellung wandeln, somit verlangt Soziale Arbeit zusätzlich nach einer analytischen Reflexion (Kessl & Otto 2012, S. 1310ff.). Professionelle Sozialarbeiter\*innen beziehen sich deswegen in ihrer Arbeit auf einen Ethikkodex, der die Menschenrechte und soziale Gerechtigkeit einbezieht (DBSH 2016, S. 2; Staub-Bernasconi 2009, S. 133ff.). Zu ihrer Arbeit gehört es, den professionellen Ansprüchen gerecht zu werden und diese zu reflektieren. Da assistive Technologie dabei unterstützen kann, Ziele der sozialarbeiterischen Intervention, wie mehr Autonomie für den/die Klient\*in, zu erreichen, kommt Sozialarbeiter\*innen die bedeutsame Aufgabe zu, assistive Technologien für Klient\*innen zugänglich zu machen. Die Entwicklung bzw. die Nutzung assistiver Technologien zur sozio-emotionalen, kommunikativen und kognitiven Unterstützung ist ethisch besonders sensibel, da die Zielgruppen, für die diese zum Tragen kommen und die Zielgruppe der Sozialen Arbeit als besonders schutzbedürftig angesehen werden. Jedoch ist es gleichzeitig die Aufgabe der Sozialen Arbeit als reflektierende Profession, den Einsatz assistiver Technologien kritisch zu hinterfragen, auf Grundlage normativer Wertevorstellungen zu überwachen und „totalitäre Mechanismen technischer Assistenz zu erkennen und ihnen entgegen zu wirken“ (Heide 2017, S. 362). Sozialarbeiter\*innen müssen die Freiheit haben, sich auch gegen den Einsatz von assistiven Technologien entscheiden zu können, wenn sie die ethischen und sozialen Implikationen als nicht vertretbar erachten.

### **4 Akzeptanz von Assistenzsystemen**

Obwohl innovative Technologien von potenziellen Nutzer\*innen als positiv bewertet werden, werden vergleichsweise wenige Technologien auf dem Markt angeboten (Heinze 2018, S. 15ff.; Schiffhauer et al. 2016, S. 971ff.). Viele der assistiven Technologien befinden sich erst in der Entwicklungs- und Testungsphase (Rösler et al. 2018, S. 19ff.). In der Transferphase, in der die Forschung in die Praxis transferiert wird, werden u. a. rechtliche Hürden sichtbar, dies wird

besonders beim Einsatz von Medizinprodukten deutlich (ebd., S. 37). In vielen Fällen ist die Frage der Kosteneffizienz nicht deutlich und Finanzierungs- bzw. Refinanzierungsmöglichkeiten sind ungenügend geklärt (siehe Weber 2018, S. 5; Rösler et al. 2018, S. 37).

Eine weitere Problematik ist, dass assistive Technologien nicht immer als bedarfsgerecht für den speziellen Anwendungskontext wahrgenommen werden (Kunze 2017, S. 130f.). So wird u. a. auf den Einsatz assistiver Technologien verzichtet, da ihre Gebrauchstauglichkeit (Usability) oft nichtzufriedenstellend ist (Asghar et al. 2018, S. 192ff.; Carneiro et al. 2015, S. 6068ff.). Dies schlägt sich in einem negativen Nutzungserlebnis (User Experience) nieder.

Auch wenn der Einsatz innovativer Technologien als Versprechen für ein besseres Leben gesehen wird (BMFSFJ 2017, S. 42), wird disziplinübergreifend die unzureichende Berücksichtigung von ethischen und sozialen Aspekten in der Entwicklung und Einführung als eine weitere Ursache für die geringe Nutzungsakzeptanz von entsprechenden Produkten gesehen (Trübswetter et al. 2016, S. 250f.). Dies könnte auch ein Grund dafür sein, dass Sozialarbeiter\*innen vor dem Hintergrund ihres professionellen Arbeitsverständnisses besonders vorsichtig beim Einsatz innovativer Technologien sind und assistive Technologien so selten im sozialarbeiterischen Kontext eingesetzt werden. Für Klient\*innen werden negative ethische Konsequenzen durch assistive Technologien befürchtet, wie etwa Überwachung, Eingrenzung der freien Entfaltung der Persönlichkeit, Einschränkungen der Autonomie oder Substitution menschlicher Zuwendung (TAB 2018, S. 13f.). Doch nicht nur die möglichen Auswirkungen assistiver Technologien auf die Klient\*innen können zu einer geringen Akzeptanz führen, auch Konsequenzen der Einführung von assistiven Technologien, welche die Mitarbeiter\*innen betreffen würden, können zum Verzicht auf assistive Technologien führen.

Innovationsprojekte wie die Einführung neuer Technologien sind stark von Unsicherheit geprägt und können auch bei Mitarbeiter\*innen Ängste auslösen (Schöttler 2018, S. 157). Diese Unsicherheiten werden dadurch verstärkt, dass es bisher noch wenig Forschung zu den Effekten der Anwendung von assistiven Technologien beispielsweise auf die professionelle Pflegearbeit gibt (Hielscher 2014, S. 37). Sowohl im sozialen Bereich als auch im Industriesektor zeigt sich, dass Sorgen um den Arbeitsplatz, erhöhte Arbeitsintensität und Arbeitsverdichtung, Zeit- und Termindruck von Beschäftigten, die mit digitalen Technologien arbeiten, häufiger berichtet werden, als von solchen, die nicht digital arbeiten (Holler 2017, S. 5). Diese zunehmende Belastung schlägt sich zudem in gesundheitlichen Beschwerden der Mitarbeiter\*innen nieder. Auch wenn diese Erkenntnisse zu allgemeinen digitalen Arbeitsmitteln gewonnen wurden, ist anzunehmen, dass besonders die Nutzung assistiver Technologien die Angst um den eigenen Arbeitsplatz verstärkt.

## 5 Diskurs zum Umgang mit assistiven Technologien: Partizipative Gestaltung

Vor dem Hintergrund der Besonderheiten im Kontext der Sozialen Arbeit ist verdeutlicht worden, dass in der Sozialen Arbeit assistive Systeme nicht unhinterfragt angewendet werden sollten, sondern dass eine spezifische Bewertung der zu verwendenden Technologien aus dem Professionsverständnis heraus unumgänglich ist. Dazu ist es u. a. notwendig, dass potenzielle Nutzer\*innen in den Gestaltungs-, Bewertungs- und Einführungsprozess eingebunden werden, da sie die Expert\*innen für den entsprechenden Bereich sind. Die Einbindungen von Nutzer\*innen in die Gestaltung und Bewertung von Produkten werden als partizipative Verfahren bezeichnet. Bisher werden partizipative Verfahren zur Gestaltung von (altersgerechten) Assistenzsystemen „nicht oder nur unzureichend berücksichtigt“ (Weber & Wackerbarth 2017, S. 83) und die Rolle professioneller Pfleger\*innen bei der Gestaltung assistiver Systeme wird immer noch unterbewertet (Saborowski & Kollak 2015, S. 133). Dabei können partizipative Umsetzungen das Wohlbefinden und den Gesundheitsstatus der Mitarbeitenden erhöhen (Sim et al. 2015, S. 79) und helfen, dass technische Assistenzsysteme bedarfsgerecht entwickelt und eingeführt werden (Asghar et al. 2018, S. 192ff.). Zusätzlich erhöhen partizipative Verfahren die Usability (Gebrauchstauglichkeit) assistiver Systeme (Weber & Wackerbarth 2017, S. 83). Demnach können partizipative Verfahren einen Beitrag zu einem sozialen Umgang mit assistiven Technologien in der Sozialen Arbeit leisten.

Es gibt unterschiedliche Prozesse, die sich unter partizipativer Technikgestaltung zusammenfassen lassen, wie das ‚Universal Design‘ (Theussig 2015, S. 131ff.), dem ‚Design for all‘ (Bühler 2001, S. 85) oder das ‚Design Thinking‘ (Uebornickel & Brenner 2016, S. 249ff.). Aufgrund seiner Normierung (DIN EN ISO 9241-210:2011-01) soll hier auf den Prozess der menschenzentrierten Gestaltung eingegangen werden, der einen erfolgreichen Weg zur partizipativen Gestaltung aufzeigt. Ziel des Prozesses ist es, interaktive Systeme unter der Nutzung von Kenntnissen der Arbeitswissenschaften und der Ergonomie gebrauchstauglicher zu machen (Verbesserung der Usability) und das Nutzungserlebnis (User Experience) zu verbessern (DIN EN ISO 9241-210:2011-01, S. 6). Gleichzeitig lässt sich dieser Prozess nicht nur für die Entwicklung innovativer Technologien verwenden, sondern auch für die systematische Entscheidung adaptieren, welche innovativen Systeme für einen bestimmten Kontext zum Einsatz kommen sollten (Schiffhauer 2019a, S. 11ff.). Nach dem Planen des Prozesses werden unter der Einbindung potenzieller Nutzer\*innen, mithilfe von Methoden der empirischen Sozialforschung wie Interviews und ethnographische Beobachtungen der Nutzungskontext und die Nutzungsanforderungen festgelegt (vgl. hierzu auch die Ausführungen von Böhringer i.d.B.). Dabei können auch Methoden aus der Innovations- und Kreativitätsforschung bzw.

dem Design Thinking zum Einsatz kommen, wie z. B. Personas. Aufgrund der Nutzungsanforderungen werden Gestaltlösungen zur Erfüllung dieser erarbeitet, die anschließend evaluiert werden. In der Adaption dieses Prozesses für die Bestimmung, welche innovativen Technologien in einem bestimmten Kontext verwendet werden sollten, würde an dieser Stelle die Bearbeitung von Gestaltlösungen entfallen und mithilfe einer Marktanalyse würden vorhandene Technologien bestimmt werden (Schiffhauer 2019b, S. 7). Falls diese die Nutzungsanforderungen nicht erfüllen, wird der Prozess wiederholt, bis die Anforderungen erfüllt sind. In der Sozialen Arbeit sollte dieser Punkt auch immer die Bereitschaft umfassen, sich bewusst gegen den Einsatz von bestimmten Technologien zu entscheiden.

## **6 Modelle zur ethischen und sozialen Bewertung von assistiven Technologien**

Partizipative Verfahren stellen einen wichtigen Ausgangspunkt bei der Auswahl und Bewertung assistiver Technologien für die Soziale Arbeit dar, jedoch sind bei diesen die ethischen und sozialen Implikationen nicht zur Genüge mitgedacht. Wie herausgearbeitet wurde, steht die Soziale Arbeit durch ihr Professionsverständnis besonders in der Verantwortung, die ethischen und sozialen Aspekte mitzudenken. Somit ist es unumgänglich bei der Entwicklung bzw. Einführung von assistiven Technologien soziale und ethische Bewertungen vorzunehmen.

Dabei gilt es mögliche Folgen des Einsatzes der assistiven Technologien abzuschätzen und ethisch zu bewerten. Grundsätzlich ist eine Technikfolgenabschätzung eine Gleichung mit mehreren Unbekannten, bei der versucht wird, die Folgen einer bestimmten Technologie zu antizipieren. Positive Folgen werden als wünschenswert und fortschrittlich empfunden, sie sind meist die Zielsetzung des Einsatzes der Technologie. Gleichzeitig kann der Einsatz jedoch negative, nicht-intendierte Folgen haben; diese gilt es aufzudecken und mitzudenken, um sie zu minimieren (Grunwald 2010, S. 19ff.).

Es gibt einige wissenschaftliche Ansätze, um eine ethische Evaluierung von assistiven Technologien vorzunehmen und negative Folgen mitzudenken: Am bekanntesten sind die Verwendung der VDI-Richtlinie 3780, das MAST-Modell, das sentha-Modell und das MEESTAR-Modell (Sonar et al. 2017, S. 239; Weber & Wackerbarth 2015, S. 300ff.). Die VDI-Richtlinie beinhaltet Grundlagen der Technikbewertung und klärt in einem Wertekatalog Begrifflichkeiten. Das Modell Seniorengerechte Technik im häuslichen Alltag (sentha; Dienel et al. 2007, S. 115ff.) hat zum Ziel, die Bedürfnisse und Wünsche der Zielgruppe (Senior\*innen) in die Technikgestaltung zu implementieren. Das Model of Assessment of Telemedicine (MAST, Kidholm et al. 2012, 44ff.) wur-



de speziell zur Bewertung von telemedizinischer Technik entwickelt. Vielfach in der Forschung und Entwicklung erprobt ist das MEESTAR-Modell (Manzeschke 2015, S. 319), welches aufgrund seiner spezifischen Ausgestaltung für Assistenztechnologien, seiner weiten Verbreitung und seiner potenziell guten Anwendbarkeit in der Sozialen Arbeit hier ausführlicher dargestellt wird.

Das Modell zur ethischen Evaluation sozio-technischer Arrangements (kurz: MEESTAR) wurde 2011/2012 im Rahmen einer BMBF-Begleitstudie zur ethischen Evaluation altersgerechter Assistenzsysteme entwickelt (Manzeschke et al. 2013). Kern des Modells sind Workshops mit allen Projektpartnern, um ethische Reflexionsprozesse zur Entwicklung und Nutzung assistiver Technologien voranzutreiben. In diesen Workshops sollte der zu diskutierende Anwendungsfall (Szenario) der assistiven Technologie und die Personen, die das System anwenden, so konkret wie möglich beschrieben sein (Manzeschke et al. 2013, S. 13). Zur Diskussion des Anwendungsfalls wird der Reflexionsraum anhand eines Bewertungsschemas auf drei Ebenen demonstriert: Die ethischen Szenarien werden (1) mithilfe der sieben Dimensionen Fürsorge, Selbstbestimmung, Sicherheit, Gerechtigkeit, Privatheit, Teilhabe und Selbstverständnis herausgearbeitet. Diese Szenarien sollen (2) durch das Einnehmen von drei unterschiedlichen Perspektiven (individuell, organisational, gesellschaftlich) (3) auf einer von vier Stufen (eine neutrale und drei negative) normativ evaluiert werden.

## 7 Mögliches Vorgehen in der Sozialen Arbeit

Bei der Einführung und dem Einsatz von assistiver Technologie ist es wie gezeigt sinnvoll, den Prozess der menschenzentrierten Gestaltung zu adaptieren und mit einem Modell zur ethischen Bewertung von assistiven Technologien zu kombinieren (Schiffhauer 2019a, S. 11ff.; Trübswetter et al. 2016, S. 249). Dies gilt besonders im Kontext der Sozialen Arbeit, um deren Selbstverständnis gerecht zu werden. Hier empfiehlt sich das MEESTAR-Modell, da es konkrete Reflexionsschritte vorsieht. Die beiden Instrumente könnten um eine Mitarbeiter\*innenbefragung ergänzt werden, die besonders die Auswirkungen von Digitalisierung auf Mitarbeitende untersucht und detailliert die Sicht der Mitarbeitenden in den Prozess der Auswahl und Einführung assistiver Technologien einbezieht, da besonders auch die Mitarbeiterenden von der Einführung innovativer Technologien negativ beeinflusst werden können (Schiffhauer 2019a, S. 11ff.). Aufgrund eines solchen Vorgehens könnte sich dann entweder bewusst für eine Technologie zum Einsatz in der Sozialen Arbeit entschieden werden, oder anhand der herausgearbeiteten Dimensionen eine passendere gefunden werden. Zudem kann sich bewusst und reflektiert gegen den Einsatz von bestimmten assistiven Technologien entschieden werden, wenn diese der ethischen und sozialen Abwägung nicht Stand halten.

## 8 Fazit

Dieser Artikel hat aufgezeigt, wie wichtig es ist, dass sich Sozialarbeiter\*innen intensiv mit den Chancen und Risiken assistiver Technologie beschäftigen. Sie müssen dazu befähigt werden, diese Abschätzungen einerseits zum Wohle der Klient\*innen und andererseits vor dem Hintergrund der Verantwortung für sich selbst vornehmen zu können. Die vorgeschlagene Systematisierung von assistiven Systemen im Kontext der Sozialen Arbeit soll dabei helfen, das Feld übersichtlicher und diskussionsfähiger zu machen. Gleichzeitig sollen die konkreten Handlungsideen dabei helfen, das Thema in Organisationen der Sozialen Arbeit zu bearbeiten und über den Einsatz von assistiven Technologien in der Sozialen Arbeit mit Fokus auf die ethischen und sozialen Implikationen zu reflektieren.

## Literatur

- Asghar, Ikram, Shuang Cang und Hongnian Yu. 2018. Usability evaluation of assistive technologies through qualitative research focusing on people with mild dementia. *Computers in Human Behavior* 79:192-201.
- Bedaf, Sandra, Gert J. Gelderblom und Luc de Witte. 2015. Overview and Categorization of Robots Supporting Independent Living of Elderly People: What Activities Do They Support and How Far Have They Developed. *Assistive Technology: The Official Journal of RESNA* 27:88-100.
- Boll, Susanne, Andreas Hein, Wilko Heuten und Karin Wolf-Ostermann. 2018. Zukunft der Pflege Tagungsband der 1. Clusterkonferenz 2018. *Innovative Technologien für die Pflege*. Oldenburg: BIS-Verlag der Carl von Ossietzky Universität Oldenburg.
- Bühler, Christian. 2001. Empowered participation of users with disabilities in universal design. *Universal Access in the Information Society* 1, 85-90.
- Bundesministerium für Familie, Senioren, Frauen und Jugend (BMFSFJ). 2017. *Digitale Agenda für eine lebensWerte Gesellschaft. Ansätze und Werkzeuge für eine digitale Gesellschaftspolitik*. Berlin.
- Carneiro, Luciana, Francisco Rebelo, Ernesto Filgueiras und Paulo Noriega. 2015. Usability and User Experience of Technical Aids for People with Disabilities? A Preliminary Study with a Wheelchair. *Procedia Manufacturing*. 3, 6068-6074.
- [Deutscher Berufsverband Soziale Arbeit \(DBSH\). 2016. Deutschsprachige Definition Sozialer Arbeit des Fachbereichstag Soziale Arbeit und DBSH.](#) (Abruf: 15.03.2019).
- Dienel, Hans-Liudger; Peine, Alexander; Blanckenburg, Christine von; Cameron, Heather (2007): Die sentha-Methode für die Konzeption seniorengerechter Produkte. In *sentha, seniorengerechte Technik im häuslichen Alltag*, Hrsg. Wolfgang Friesdorf, Achim Heine und Doris Mayer 115-139. Berlin, New York: Springer.
- DIN EN ISO 9241-210. 2010. *Ergonomie der Mensch-System-Interaktion – Teil 210: Prozess zur Gestaltung gebrauchstauglicher interaktiver Systeme (ISO 9241-210: 2010)*; Deutsche Fassung EN ISO 9241-210:2010.
- Grunwald, Armin. 2010. *Technikfolgenabschätzung. Eine Einführung*, Neue Folge, 1. Zweite, grundlegend überarbeitete und wesentlich erweiterte Auflage. Berlin: Edition Sigma.
- Heide, Bernd. 2017. Empowerment durch technische Assistenz und online-Coaching. In *Gestaltung des Sozial- und Gesundheitswesens im Zeitalter von Digitalisierung und technischer Assistenz*, 1. Auflage, Hrsg. Tim Hagemann, 345-364. Baden-Baden: Nomos Verlagsgesellschaft mbH & Co. KG.

- Heinze, Rolf G. 2018. Alter und Technik. In Alter und Technik. Sozialwissenschaftliche Befunde und Perspektiven. Vechtaer Beiträge zur Gerontologie, Hrsg. Harald Künemund und Uwe Fachinger, 15-31. Wiesbaden: Springer VS.
- Hielscher, Volker. 2014. Technikeinsatz und Arbeit in der Altenpflege. Ergebnisse einer internationalen Literaturrecherche, iso-Report. Berichte aus Forschung und Praxis 1, Saarbrücken: Institut für Sozialforschung und Sozialwirtschaft.
- Holler, Markus. 2017. Verbreitung, Folgen und Gestaltungsaspekte der Digitalisierung in der Arbeitswelt, Hrsg. Institut DGB-Index Gute Arbeit. Berlin.
- Homfeldt, Hans-Günther. 2012. Soziale Arbeit im Gesundheitswesen und in der Gesundheitsförderung. In Grundriss Soziale Arbeit, Hrsg. Werner Thole, 489-503. Wiesbaden: Springer VS.
- Hülken-Giesler, Manfred. 2015. Technische Assistenzsysteme in der Pflege in pragmatischer Perspektive der Pflegewissenschaft. Ergebnisse empirischer Erhebungen. In Technisierung des Alltags. Beitrag für ein gutes Leben? Wissenschaftsforschung, Band 7, Hrsg. Karsten Weber, Debora Frommeld, Arne Manzeschke, Heiner Fangerau und Karsten Weber, Debora Frommeld, Arne Manzeschke, Heiner Fangerau. Stuttgart: Franz Steiner Verlag.
- Kessl, Fabian, und Hans-Uwe Otto. 2012. Soziale Arbeit. In Handbuch soziale Probleme, Hrsg. Günter Albrecht und Axel Groenemeyer, 1306-1331. Wiesbaden: Springer VS.
- Kidholm, Kristian, Anne G. Ekeland, Lise K. Jensen, Janne Rasmussen, Claus D. Pedersen, Alison Bowes, Signe A. Flottorp und Micael Bech. 2012. A model for assessment of telemedicine applications: mast. International journal of technology assessment in health care, 28, 44-51.
- Klatetzki, Thomas. 2010. Soziale personenbezogene Dienstleistungsorganisationen. Soziologische Perspektiven. Wiesbaden: Springer VS.
- Kunze, Christophe. 2017. Technikgestaltung für die Pflegepraxis: Perspektiven und Herausforderungen. Pflege & Gesellschaft, 22 130-145.
- Kunze, Christophe und Peter König. 2017. Systematisierung technischer Unterstützungssysteme in den Bereichen Pflege, Teilhabeunterstützung und aktives Leben im Alter. In Umgebungsunterstütztes Leben. Beiträge zum Usability Day XV, 22. Juni 2017, [1. Auflage], Hrsg. Guido Kempter und Isabella Hämmerle, 15-21. Lengerich: Pabst Science Publishers.
- Manzeschke, Arne, Karsten Weber, Elisabeth Rother und Heiner Fangerau. 2013. Ergebnisse der Studie "Ethische Fragen im Bereich Altersgerechter Assistenzsysteme". Berlin: VDI.
- Manzeschke, Arne. 2015. Angewandte Ethik organisieren: MEESTAR – ein Modell zur ethischen Deliberation in sozio-technischen Arrangements. In Vom Praktisch-Werden der Ethik in interdisziplinärer Sicht. Ansätze und Beispiele der Institutionalisierung, Konkretisierung und Implementierung der Ethik, Hrsg. Matthias Maring, 315-330. KIT Scientific Publishing.
- [Meyer, Sibylle. 2016. Technische Unterstützung im Alter – was ist möglich, was ist sinnvoll? Expertise zum Siebten Altenbericht der Bundesregierung. Deutsches Zentrum für Altersfragen.](#)
- Morris, Meg E., Brooke Adair, Kimberly Miller und Elizabeth Ozanne. 2013. „Smart-home technologies to assist older people to live well at home.“ Journal of Aging Science 1:1-9.
- Rösler, Ulrike, Kristina Schmidt und Marlen Melzer. 2018. Digitalisierung in der Pflege – Wie intelligente Technologien die Arbeit professionell Pflegenden verändern. Berlin: Geschäftsstelle der Initiative Neue Qualität der Arbeit. Bundesanstalt für Arbeitsschutz und Arbeitsmedizin.
- Sabanovic, Selma, Bennett, Casey, C., Wan-Ling Wan-Ling Chang und Lesa Huber. 2013. PARO Robot Affects Diverse Interaction Modalities in Group Sensory Therapy for Older Adults with Dementia. IEEE International Conference on Rehabilitation Robotics (ICORR).
- Saborowski, Maxine und Ingrid Kollak. 2015. „How do you care for technology?“ – Care professionals' experiences with assistive technology in care of the elderly. Technological Forecasting and Social Change 93: 133-140.
- Schiffhauer, Birte, Jasmin Bernotat, Friederike Eyssel, Rebecca Bröhl und Jule Adriaans. 2016. Let the User Decide! User Preferences Regarding Functions, Apps, and Interfaces of a Smart Home and a Service Robot. In Social Robotics. Lecture Notes in Computer Science, Hrsg. Arvin Agah, John-John Cabibihan, Ayanna M. Howard, Miguel A. Salichs und Hongsheng He, 971-981. Cham: Springer International Publishing.

- Schiffhauer, Birte. 2019a. Entwicklung und Durchführung eines sozialen Digitalisierungsprozesses für die Hilfs- und Wohlfahrtsorganisation Arbeiter-Samariter-Bund NRW e.V. Hrsg. Arbeiter-Samariter-Bund NRW e.V.
- Schiffhauer, Birte. 2019b. Digitalisierung menschenzentriert, ethisch und sozial: Ziele und Strategien für Hilfs- und Wohlfahrtsverbände am Beispiel des ASB NRW e.V. In *Digitale Transformation der Sozialen Arbeit: Rahmenbedingungen und Strategien*. Archiv für Wissenschaft und Praxis der sozialen Arbeit 2/2019.
- Schöttler, Roland. 2018. Zwischen Euphorie und Widerstand: Digitale Innovationen erfolgreich realisieren. In *Digitaler Wandel in der Sozialwirtschaft. Grundlagen – Strategien – Praxis*, 1. Auflage, Hrsg. Helmut Kreidenweis, 145-159. Baden-Baden: Nomos.
- Seelmeyer, Udo und Thomas Ley. 2018. Informationstechnologien in der Sozialen Arbeit. In *Handbuch Soziale Arbeit. Grundlagen der Sozialarbeit und Sozialpädagogik*. Handbuch, 6., überarbeitete Auflage, Hrsg. Hans-Uwe Otto, Hans Thiersch und Rainer Treptow, 655-664.
- Sim, Khim L., Anthony Curatola und Avijit Banerjee. 2015. Lean Production Systems and Worker Satisfaction: A field study. *Advances in Business Research* 6.1, 79-100.
- Sonar, Arne, Bernard Bleyer und Dominikus Heckmann. 2017. Zur Synergie von reflexiver Technikbewertung und E(L)SA-Begleitforschung. *Bavarian Journal of Applied Science*, 234-247.
- Staub-Bernasconi, Silvia. 2009. Soziale Arbeit als Handlungswissenschaft. In *Die Sozialarbeitswissenschaft und ihre Theorie(n)*, Hrsg. Bernd Birgmeier und Eric Mührel, 131-146. Wiesbaden: Springer VS.
- TAB (Büro für Technikfolgen-Abschätzung beim Deutschen Bundestag). 2018. Robotik und assistive Neurotechnologien in der Pflege – gesellschaftliche Herausforderungen. Berlin.
- Theussig, Sören. 2015. Nutzerakzeptanzsteigerung von altersgerechten Assistenzsystemen (AAL) durch den Ansatz des Universal Design und eine frühe Nutzerintegration. In *Technisierung des Alltags. Beitrag für ein gutes Leben? Wissenschaftsforschung*, Band 7, Hrsg. Karsten Weber, Debora Frommelt, Arne Manzeschke, Heiner Fangerau und Karsten Weber, 131-150. Stuttgart: Franz Steiner Verlag.
- Trübswetter, Angelika, Thorsten Grewe und Sebastian Glende. 2016. User-Centred Design als Instrument zur Bewertung ethischer Implikationen neuer Mensch-technik-Interaktion. Ein Fallbeispiel im Bereich der Pflegeausbildung. In *Technische Unterstützungssysteme, die die Menschen wirklich wollen. Zweite Transdisziplinäre Konferenz: Hamburg 2016*, Hrsg. Robert Weidner. Hamburg: Laboratorium Fertigungstechnik smartASSIST Helmut-Schmidt-Universität.
- Uebernicket, Falk, und Walter Brenner. 2016. Design Thinking. In *Business Innovation: Das St. Galler Modell*, Hrsg. Christian P. Hoffmann, Silke Lennerts, Christian Schmitz, Wolfgang Stölzle und Falk Uebernicket, 243-265. Wiesbaden: Springer Fachmedien Wiesbaden.
- Weber, Karsten. 2018. Technik in der Pflege: Was war und ist; was wird, soll, darf, muss sein? In *Evangelium und Wissenschaft*. 39, 13-27.
- Weber, Karsten und Alena Wackerbarth. 2015. Partizipative Technikgestaltung als Verfahren der angewandten Ethik. In *Vom Praktisch-Werden der Ethik in interdisziplinärer Sicht. Ansätze und Beispiele der Institutionalisierung, Konkretisierung und Implementierung der Ethik*, Hrsg. Matthias Maring, 299-314. KIT Scientific Publishing.
- Weber, Karsten, und Alena Wackerbarth. 2017. Methoden der ethischen Evaluierung digitalisierter Dienstleistungen in der Pflege. In *Digitale Transformation von Dienstleistungen im Gesundheitswesen III*, Hrsg. Mario A. Pfannstiel, Sandra Krammer und Walter Swoboda, 71-85. Wiesbaden: Springer Fachmedien Wiesbaden.
- World Health Organization. 2011. *World report on disability*. Geneva, Switzerland: World Health Organization.
- Wood, Luke, Abolfazl Zaraki, Michael Walters, Ori Novanda, Ben Robins und Kerstin Dautenhahn. 2017. The Iterative Development of the Humanoid Robot Kaspar: An Assistive Robot for Children with Autism. In *Proc. The 9th International Conference on Social Robotics (ICSR 2017)*, 53-63, Tsukuba, Japan.

# Soziale Roboter in der Sozialen Arbeit

Scarlet Siebert

## 1 Einleitung

Trotz der zurückhaltenden Einstellung von Fachkräften (vgl. z. B. Coco et al. 2018) und Bevölkerung (vgl. Europäische Kommission 2012) werden Soziale Roboter<sup>1</sup> insbesondere für vulnerable Zielgruppen entwickelt mit der Begründung, dem demografischen Wandel und Fachkräftemangel entgegenwirken zu wollen sowie die Autonomie und soziale Teilhabe von Adressat\*innen zu stärken (vgl. Bundesministerium für Bildung und Forschung 2018). Im Folgenden wird ein Überblick über das Forschungs- und Entwicklungsfeld der Sozialrobotik gegeben, bevor drei Felder der Sozialen Arbeit beleuchtet werden, in denen Soziale Roboter schon erprobt werden. Diese sind die Altenpflege, therapeutische Kontexte und Frühpädagogik. Anhand dieser Felder wird diskutiert, welche Chancen und Risiken Soziale Roboter für Funktionen und Zieldimensionen der Sozialen Arbeit bergen und wo Forschungs-, Entwicklungs- und Handlungsbedarfe bestehen.

## 2 Roboter: Von der Industrie in den Dienstleistungssektor

Der Begriff „Roboter“ stammt aus dem Tschechischen und bedeutet „Zwangsarbeit“. Während Roboter in der Industrie körperlich anstrengende, gefährliche oder repetitive Arbeiten für Menschen übernehmen, werden aufgrund von Fortschritten in der Künstlichen Intelligenz seit den 1990er Jahren immer häufiger auch solche Roboter entwickelt, die mit Menschen interagieren sollen (vgl. Levy 2007).

Ein Teilgebiet der Robotik, welches sich mit dem Entwerfen, Bauen und Erforschen von Robotern in Alltagswelten befasst, ist die Sozialrobotik (vgl. Bischof 2017). Jene zeichnen sich im Gegensatz zu Arbeitswelten im Industriekontext durch unstrukturierte Umgebungen aus. Industrie- und Dienstleistungsroboter unterscheiden sich auch im Hinblick auf ihre Konstruktionsweise:

1 Ich schreibe Soziale Roboter groß, da es sich um eine bestimmte Klasse von Maschinen handelt, die nach dem Vorbild zwischenmenschlicher, d. h. sozialer Interaktionen, entwickelt werden.

Zwar sind beide softwarebasierte Maschinen, die aufgrund ihres Embodiment<sup>2</sup>, ihrer Mobilität und ihrer technischen Ausstattung wie Kameras und Sensoren die psychische Umwelt manipulieren können. Mit dem Ziel, „maschinelle Konzepte von Sozialität zu entwickeln“ (vgl. ebd., S. 32), orientiert sich die Sozialrobotik bezüglich der Hardware aber am Erscheinungsbild und Verhalten von Menschen (vgl. Breazeal 2002; Duffy 2003) oder Tieren (z. B. Roboter-Robbe Paro). Die Software von Sozialen Robotern unterstützt den anthropomorphisierenden Effekt: Mit der Verarbeitung natürlicher Sprache ist es Nutzenden inzwischen möglich, verbalsprachlich mit ihnen zu interagieren. Diese Interaktionsmuster zu gestalten ist Aufgabe des quer zur (Sozial-)Robotik liegenden multidisziplinären Forschungs- und Entwicklungsfelds der Human-Robot Interaction (HRI) (vgl. Bischof 2017, S. 31f.).

Ebenso wie die Sozialrobotik orientiert sich die Soziale Arbeit für die Erbringung von Dienstleistungen an den Lebenswelten ihrer Adressat\*innen (vgl. Grunwald und Thiersch 2016). Während in der Sozialen Arbeit Dienstleistungen in Form einer Ko-Produktion zwischen Fachkraft und Adressat\*in erbracht werden (vgl. Flösser et al. 2018, S. 1714), ist das Ziel von Servicerobotern „semi- oder voll-autonom Dienstleistungen [zu] erbringen, welche das Wohlbefinden von Menschen (persönliche Sicherheit, Unterhaltung) und deren Umgebung (Instandhaltung, Reparatur, Reinigung) betreffen“ (International Federation of Robotics 2016, o.S., eigene Übersetzung durch die Autorin). Eine einheitliche Abgrenzung verschiedener Robotertypen besteht bisher nicht. Eine grobe Einteilung kann aber auf Basis des Anwendungskontexts, der vom Roboter zu erledigenden Aufgaben und der jeweiligen Nutzenden erfolgen (vgl. Howcroft et al. 2004). Bei Servicerobotern wird bspw. unterschieden zwischen Einsätzen in professionellen und privaten Kontexten. Dies ist für Handlungsfelder der Sozialen Arbeit insofern relevant, als dass Roboter sowohl in institutionellen Kontexten wie Altenhilfe- und Kindertageseinrichtungen als auch im häuslichen Umfeld eingesetzt werden können, bspw. für das Monitoring vom Gesundheitszustand ambulant versorgter Patient\*innen. In diesem Zusammenhang sind von empirischem Interesse, wie Soziale Roboter von Menschen wahr- (vgl. Reeves und Nass 1996) und angenommen werden (vgl. z. B. Wagner 2013) und ob bzw. wie sie menschliches Verhalten (z. B. Compliance, Lernmotivationale) und Wohlbefinden zum Positiven beeinflussen können (vgl. Fogg 2002).

Angesichts der moralischen Fundierung der Sozialen Arbeit (vgl. Thiersch und Lob-Hüdepohl 2018, S. 1032) und der Vulnerabilität ihrer Adressat\*innen (u. a. aufgrund ihres Alters, ihrer gesundheitlichen, sozialen oder wirtschaftlichen Situation) ist außerdem die Roboterethik (vgl. Asaro 2006) relevant. Hier

2 Embodiment meint die Konstruktion Sozialer Roboter als „verkörperte, computerisierte Maschine[n]“ (Bischof 2017, S. 17).

ebenso wie in der Wissenschafts- und Technikforschung wird unter anderem nach der Verantwortungsverteilung zwischen Mensch und Maschine (vgl. Asimov 2004), den Entwicklungsprozess leitenden Zukunftsvorstellungen (vgl. Böhle und Bopp 2014), der Modellierbarkeit von Menschlichkeit und Sozialität (vgl. Suchman 2007) und dem Täuschungsvermögen von computerbasierten Systemen (vgl. Fogg 2002) gefragt.

### **3 Einsatz von Sozialen Robotern in Feldern der Sozialen Arbeit**

Die Soziale Arbeit zeichnet sich durch ihre intermediäre Funktion zwischen Hilfe und Kontrolle aus. Dienstleistungen werden hier als interaktive Prozesse verstanden, in denen Problemlagen von Adressat\*innen präventiv oder kurativ durch sozialpädagogische Angebote gemeinsam bearbeitet werden und auf die „Änderung von Motivlagen und Handlungsorientierungen“ zielen (vgl. Böllert 2018, S. 433). Für die Informationsbereitstellung und -verarbeitung, Kommunikation und Assistenz werden in der Sozialen Arbeit bereits länger „klassische“ Informations- und Kommunikationstechnologien (IKT) genutzt (vgl. Seelmeyer und Ley 2018, S. 656f.). Als verkörperte IKT kommen dafür neuerdings auch Soziale Roboter zum Einsatz. Dazu gehören bspw. (1) sozial assistive Roboter für die Pflege älterer Menschen, (2) sozial interaktive Roboter für die Therapie von Autismus-Spektrum-Störung (ASS) und (3) sozial edukative Roboter für die frühkindliche Bildung. Diese drei beispielhaften Einsatzbereiche verdeutlichen einerseits die Vulnerabilität jener Zielgruppen und fungieren andererseits als Brennglas für die Diskussion von Chancen und Risiken des Robotereinsatzes in der Sozialen Arbeit.

#### **3.1 Sozial assistive Roboter für die Pflege**

Eine Zielgruppe der Sozialen Arbeit sind pflegebedürftige ältere Menschen (vgl. Homfeldt und Sting 2018, S. 566). Aufgrund des demografischen Wandels stehen ihnen insbesondere in den Industrienationen immer weniger junge Menschen und Fachkräfte gegenüber. Daher sollen Pflegeroboter durch Assistenz der Betroffenen und/oder der Fachkräfte, Monitoring von bspw. dem Gesundheitszustand und alltägliche Begleitung (vgl. Sharkey und Sharkey 2012, S. 27) sowohl die physische (z. B. Heben, Lagern, Essenreichen, Waschen) als auch die psychische Gesundheit von älteren Menschen unterstützen (vgl. Brokens et al. 2009). Hierfür kommen funktionale Serviceroboter und affektive soziale Kompagnons, die oftmals zoomorph anmuten (z. B. Roboter-Robbe Paro und Roboter-Hund Aibo), zum Einsatz. Insbesondere für Menschen mit Demenzerkrankung, die einen großen Anteil an pflegebedürftigen Menschen

ausmachen (vgl. Statistisches Bundesamt 2015) und bei denen die Aufmerksamkeit, Orientierung, Sprache sowie das Auffassungs- und Denkvermögen beeinträchtigt sind (vgl. Bundesministerium für Gesundheit 2016), werden solche Roboter entwickelt. Von Interesse ist hierbei die Entwicklung von Stresslevel, Stimmung, empfundener Einsamkeit, Kommunikationsversuchen und Vergangenheitsbesinnung unter dem Robotereinsatz (vgl. Broekens et al. 2009).

### **3.2 Sozial interaktive Roboter für therapeutische Zwecke**

Eine zweite Zielgruppe der Sozialen Arbeit sind Menschen mit Behinderungen, die aufgrund dieses Heterogenitätsmerkmals besonders von sozialer Benachteiligung gefährdet sind (vgl. z. B. Prengel 2016). In therapeutischen Kontexten finden Soziale Roboter insbesondere Verwendung bei der Behandlung von Kindern mit ASS (vgl. Yumakulov et al. 2012), die mit Herausforderungen bei sozialer Interaktion und Imagination einhergeht. Als vermeintlich soziales Gegenüber sollen sie mit Kindern zwischenmenschliche Interaktionsmuster wie den Sprecherwechsel oder die gegenseitige Imitation einüben, aber auch Körperbewusstsein und Selbstwahrnehmung würden durch das Embodiment von Sozialen Robotern unterstützt (vgl. Dautenhahn et al. 2009). Bei der Kind-Roboter-Interaktion in therapeutischen Kontexten handelt es sich meist um eine triadische Interaktion von mehreren Kindern und einem Roboter oder einem Kind, einem Roboter und einer therapeutischen Fachkraft (vgl. Werry et al. 2001).

### **3.3 Sozial edukative Roboter für die frühkindliche Bildung**

Eine dritte Zielgruppe der Sozialen Arbeit sind aufgrund ihrer besonderen Verwundbarkeit und gleichzeitigen Bildungspotenziale (vgl. Honig 2018, S. 795) junge Kinder. Sie werden auch in der Sozialrobotik fokussiert mit dem Ziel, sowohl die affektive Lernmotivation als auch die kognitive Lernleistung von Kindern zu steigern (vgl. Belpaeme et al. 2018). Bisher werden Soziale Roboter hauptsächlich zur Sprachbildung eingesetzt<sup>3</sup> und übernehmen dort verschiedene Rollen: Am häufigsten kommen sie als Lehrende zum Einsatz. In dieser Rolle geht es darum, Kindern etwas beizubringen, z. B. neue Vokabeln (vgl. Schodde und Kopp 2018). In der Rolle des Lernpartners hat der Roboter eine motivierende Funktion und als Novize soll er von den Kindern lernen.

3 Ein weiterer großer Anwendungsbereich für Roboter in Bildungskontexten ist die MINT-Bildung. Allerdings werden hierfür nicht zwingend Soziale Roboter eingesetzt, sondern sog. Roboter Kits wie bspw. LEGO Mindstorms (vgl. Mubin et al. 2013).



## **4 Chancen und Risiken Sozialer Roboter für Zieldimensionen der Sozialen Arbeit**

Aus den Entwicklungen in der Sozialrobotik ergeben sich für Adressat\*innen und Fachkräfte der Sozialen Arbeit Chancen, aber auch Risiken. Chancen von Sozialen Robotern werden insbesondere in der Psychologie und Informatik bzw. deren Schnittstelle – der HRI – formuliert. Sie ergäben sich durch ihre Konstruktionsweise, Funktionen und besondere Stellung in der interpersonalen und der Mensch-Roboter-Interaktion (vgl. Belpaeme et al. 2018). In der Technikfolgenabschätzung und den Kommunikationswissenschaften werden wiederum Risiken von Sozialen Robotern diskutiert, die sich aus den ethischen Dimensionen ergäben, die in Roboter implementiert würden, nach denen Robotiker\*innen entwickelten und nach denen Nutzende von Robotern handelten (vgl. Asaro 2006).

### **4.1 Chancen und Risiken für Adressat\*innen der Sozialen Arbeit**

In Bezug auf Vor- und Nachteile eines Robotereinsatzes für Adressat\*innen der Sozialen Arbeit lassen sich als Zieldimensionen die allgemeinen Rechte von Menschen (vgl. Sharkey und Sharkey 2010) sowie die individuellen Bedürfnisse vulnerabler Zielgruppen (vgl. Sparrow und Sparrow 2006) anführen. Sie können durch Entwicklungen in der Sozialrobotik entweder unterstützt oder behindert werden.

Für Pflege-, Therapie- und Bildungskontexte werden das Embodiment und die Mobilität von Sozialen Robotern als Vorteile diskutiert, weil die dadurch ermöglichte physische Interaktion wie bspw. die Kommunikation mithilfe von Gesten für Menschen mit Beeinträchtigungen und auch junge Kinder nützlich sei (vgl. Kulkarni et al. 2016; Scassellati et al. 2018). Das Embodiment würde kognitive Leistungen fördern (vgl. Salem et al. 2011), während die Mobilität von Sozialen Robotern dem Bedürfnis nach Selbstständigkeit Rechnung tragen könnte, bspw. wenn sie ältere Menschen bei der Alltagsbewältigung zuhause (z. B. Getränke von der Küche ins Wohnzimmer bringen) unterstützen (vgl. Graf et al. 2004). Andererseits könne die Möglichkeit von Sozialen Robotern zur physischen Manipulation die Freiheit, Selbstbestimmung und Privatsphäre von Menschen einschränken, wenn jene ihnen überall hin folgen und sie so überwachen oder sie gar ungefragt mobilisieren würden (vgl. Sharkey und Sharkey 2012, S. 37). Diesbezüglich stelle sich einerseits die Frage, wie viel Restriktionsmöglichkeiten Robotern zugesprochen werden dürfe und andererseits wie viel Kontrollmöglichkeiten über Roboter Nutzenden zugemutet werden könne, die ggf. unter einer aufgrund von Krankheit oder Behinderung verzerrten Wahrnehmung leiden oder über eine (noch) gering ausgeprägte Mündigkeit verfügen (vgl. ebd., S. 27, 37).

Ein zweites Charakteristikum von Sozialen Robotern ist ihre Adaptivität, d. h. die Anpassung von Roboteraktionen an das menschliche Gegenüber auf Basis von Datenerhebung und -auswertung. So könnten Soziale Roboter bspw. niedrigem Involvement von Nutzenden durch die Bezugnahme auf persönliche Informationen entgegenwirken (vgl. Baxter et al. 2017) und so deren Wohlbefinden, Interaktionsversuche oder Lernleistungen (vgl. Szafir und Mutlu 2012) steigern. Als Gefahr wird in diesem Kontext das Diskriminierungspotenzial diskutiert, das entstehen könne, wenn Maschinen auf Basis verzerrter Datensätze lernen (vgl. z. B. Hagendorff 2019). Auf Basis physiologischer Messwerte oder Gesichtsausdrücke könnten bspw. Aussagen über das Involvement einer Person getroffen werden, welche wiederum Rückschlüsse auf vorliegende Förderbedarfe oder Krankheiten geben könnten (vgl. z. B. Scassellati 2007).

Schließlich führe die Reziprozität Sozialer Roboter dazu, dass diese auch als Interaktionspartner wahrgenommen würden (vgl. Breazeal 2002). Sie könnten Menschen nicht nur Gesellschaft leisten (vgl. Dahl und Boulos 2014, S. 5), sondern auch als Gesprächsanlässe dienen oder als Objekt, auf das gemeinsame Aufmerksamkeit gelegt werden kann, um mit Dritten in Kontakt zu treten (vgl. Sharkey und Sharkey 2012, S. 36f.). So könnte der sozialen Isolation von Menschen entgegengewirkt werden. Außerdem werden Soziale Roboter für die Therapie von ASS als vorteilhafter gegenüber Menschen eingestuft, weil sie weniger soziale Hinweisreize hätten, sodass das „Verhalten“ eines Roboters für Menschen mit ASS besser vorhersehbar (vgl. Dautenhahn et al. 2009) und die soziale Last einer solchen Interaktion geringer sei (vgl. Alemi et al. 2015). Allerdings würden Sozialen Robotern aufgrund ihrer Reziprozität oftmals mehr Emotionen und Fähigkeiten zugesprochen, als sie tatsächlich hätten (vgl. Sharkey und Sharkey 2012, S. 37). Diese Täuschung – Krotz (2007, S. 161) spricht in diesem Kontext von pseudosozialer Interaktion – könne einerseits mit einer Minderung der Würde einhergehen, weil Menschen objektifiziert und infantilisiert würden (vgl. Sharkey und Sharkey 2012, S. 35ff.). Andererseits könne sie zum Verlust sozialer Kompetenzen führen, weil Roboter angepasst an das Verhalten ihres maschinellen Gegenübers reagierten (vgl. Sharkey 2016, S. 290). Außerdem bestehe ein Risiko der sozialen Isolation: So könne bspw. bei pflegenden Angehörigen der Eindruck entstehen von ihrer Aufsichtspflicht befreit zu sein, weil Soziale Roboter ihren Angehörigen ausreichend Gesellschaft leisteten (vgl. Sharkey und Sharkey 2012, S. 34). Angesichts der technischen Herausforderungen, aber auch des eigenen Rollenverständnisses im Rahmen von Mensch-Roboter-Interaktionen sei die Unterstützung durch Fachkräfte umso wichtiger (vgl. Rohlffing et al. 2017).

## 4.2 Chancen und Risiken für das professionelle Handeln von Fachkräften

In Bezug auf Chancen und Risiken eines Robotereinsatzes für den institutionellen Kontext und damit für Fachkräfte der Sozialen Arbeit ist der Einfluss des Technologieeinsatzes auf das professionelle Selbstverständnis und Handeln relevant, aber bisher weitgehend unberücksichtigt geblieben (vgl. z. B. Wynsberghe 2013). Eine der Fragen, die in diesem Kontext behandelt wird, ist die nach der Legitimation eines Robotereinsatzes auf Basis des Fachkräftemangels und der Überlastung vorhandener Fachkräfte, die zuweilen mit mangelhafter Betreuung (vgl. z. B. König 2009) bzw. Pflege von Hilfebedürftigen (vgl. Vallor 2011) einhergehen, und die durch Soziale Roboter unterstützt werden könnten. Zwar wird in der HRI argumentiert, dass Roboter die Interaktion zwischen Adressat\*innen und Fachkräften nicht ersetzen, sondern lediglich eine assistierende Funktion übernehmen sollen (vgl. Werry et al. 2001). Wenn der Kern fachlicher Arbeit – die Interaktion mit Menschen durch den Aufbau von interpersonaler Beziehungen (vgl. Wolbring und Yumakulov 2014) – von Technologie begleitet oder sogar abgenommen wird, stellt sich dennoch die Frage, wie ein sinnvolles Verhältnis, bspw. im Hinblick auf die Verteilung von Rollen, Verantwortung und Entscheidungsmacht zwischen Adressat\*innen, Fachkräften und Robotern hergestellt werden kann (vgl. Serholt et al. 2014) und wer (z. B. Fachkräfte, Peers) bzw. was (z. B. Kuschel- oder Haustiere) als Vergleichsdimension für Soziale Roboter herangezogen wird (vgl. Sharkey und Sharkey 2012, S. 34).

In Unterstützungskontexten der Sozialen Arbeit ist die Beziehung zwischen Professionellen und Adressat\*innen gekennzeichnet von einer persönlichen Komponente, die privaten Beziehungen ähnelt (vgl. Oevermann 1996), und einer durch die institutionalisierten sozialen Rollen und „normativen Erwartungen an das [professionelle] Handeln“ (Flösser et al. 2018, S. 1715) formalen Komponente. Chancen für den Einsatz von Robotern ergäben sich daher insofern, als dass sie Fachkräfte durch die Übernahme physischer, organisatorischer und diagnostischer Tätigkeiten entlasten und ihnen damit zugleich Zeit für bspw. die emotionale Betreuung geben könnten (vgl. Vallor 2011). Allerdings könne genau diese eine große Last für Fachkräfte sein (vgl. Jansen et al. 2012). Zudem werden in der Sozialrobotik ja vor allem solche Roboter entwickelt, die als soziale Interaktionspartner bestimmte Emotionen und Gemütszustände (wie z. B. Wohlbefinden, Spaß beim Lernen) hervorrufen sollen. Die Übernahme der emotionalen Betreuung von Adressat\*innen kann aber nicht nur für ebendiese gefährlich sein (vgl. Kapitel 4.1), sondern berge auf Seiten der Fachkräfte das Risiko, für das professionelle Handeln wichtige Kompetenzen wie bspw. Empathiefähigkeit zu verlieren (vgl. Borenstein und Pearson 2010).

In Bezug auf eine gefürchtete Gleichgültigkeit und Vernachlässigung durch

Fachkräfte (vgl. Brückner 2018, S. 216) wird als weiterer Vorteil von Robotern deren programmierte Geduld und Ausdauer im Vergleich zu Fachkräften diskutiert (vgl. DW Deutsch 2016). Allerdings kann ein auf die Wahrung der Sicherheit programmierter Roboter nicht nur die Handlungsfreiheit von Adressat\*innen einschränken, sondern auch die Entscheidungsfähigkeit von Fachkräften beeinflussen (Borenstein und Pearson 2010, S. 278f.), bspw. wenn evidenzbasiert zu einer bestimmten Maßnahme geraten wird. In diesem Kontext sind Machtfragen also nicht mehr nur zwischen Fachkräften und Adressat\*innen relevant, sondern bekommen durch die Technologie eine weitere Steuerungsinstanz, welche das professionelle Handeln sowie professionsethische Werte und Normen (z. B. Diagnostik statt Fallverstehen; entwicklungsorientierter Leistungsdruck aus der Schule statt Selbstbildungspotenzial in der Frühpädagogik) unterlaufen könnte (vgl. Wynsberghe 2013). Es ist daher zu prüfen, ob und ggf. wie solch ein Einsatz mit Zielen der Sozialen Arbeit (z. B. Teilhabe, Selbstbestimmung) übereinstimmt – dies auch, weil die in Arbeitsfeldern der Sozialen Arbeit vorherrschenden Menschen- und Technikbilder in der Sozialrobotik bisher kaum Beachtung zu finden scheinen. Während bspw. in der frühkindlichen Bildung Kinder als aktive Gestaltende des eigenen Lernens verstanden werden, die von Fachkräften eine Unterstützung bei der Entwicklung ihrer Selbstbildungspotenziale erfahren sollen (vgl. Prengel 2016), werden Kinder im Rahmen von Roboterstudien oftmals in eine passive Rolle gezwungen und mit dem Roboter allein gelassen (vgl. z. B. Fridin 2014).

Zu den technischen Herausforderungen der Gestaltung sozialer Mensch-Roboter-Interaktion gehört vor allem die Erkennung von Sprache, Gestik und Mimik (vgl. Belpaeme et al. 2018). Daher wird in den meisten Studien die sog. Wizard-of-Oz-Methode angewendet (vgl. Riek 2012). Dabei steuern Forschende den Roboter aus der Ferne, um Interaktionen zu ermöglichen, die er (noch) nicht allein ausführen kann. Die Nutzung dieser Methode ist allerdings kaum ohne erhöhten Personalaufwand denkbar, was das Argument zum Ausgleich des Fachkräftemangels (vgl. z. B. Hackmann und Sulzer 2018) – zumindest derzeit noch – konterkariert.

## **5 Forschungs-, Entwicklungs- und Handlungsbedarfe**

Der Diskurs um Chancen und Risiken von Sozialen Robotern für Funktionen und Zieldimensionen der Sozialen Arbeit verweist auf Forschungs-, Entwicklungs- und Handlungsbedarfe. Insbesondere die Technikfolgenabschätzung diskutiert, welche ethischen, rechtlichen und sozialen Implikationen (ELSI) die Entwicklungen in der Sozialrobotik haben könnten.

Die Forschung in der Sozialrobotik ist geprägt von quantitativen Ansätzen (kurzfristige Laborexperimente mit Eins-zu-Eins-Situation zwischen Mensch

und Roboter) bei gleichzeitig zu geringen Fallzahlen und mangelnden Vergleichsgruppen (vgl. Broekens et al. 2009). Zum Einsatz von Sozialen Robotern in Alltagswelten gibt es bisher aufgrund technischer Herausforderungen wenig Forschung. Zwar kommen sie experimentell in institutionellen Kontexten wie bspw. Altenpflegeheimen (vgl. Moyle et al. 2017) oder Kindertageseinrichtungen (vgl. Malmir et al. 2013) zum Einsatz. Allerdings würden hierbei kaum die institutionalisierten Rollen und Werte der Beteiligten, welche durch Aushandlungsprozesse Veränderungen unterliegen, berücksichtigt (vgl. Meister 2014, S. 113). In der Wissenschafts- und Technikforschung wird in diesem Zusammenhang von einer Dekontextualisierung bzw. fehlenden sozialen Situierung im Anwendungsfeld gesprochen (vgl. Bischof 2017, S. 41f.).

In der Sozialrobotik würde zudem kaum über unintendierte Folgen der Technikentwicklung<sup>4</sup> nachgedacht (vgl. Restivo 2002). Um technische Innovationen partizipativ und sozialverträglich voranzutreiben, wurden daher verschiedene Ansätze entwickelt, mithilfe derer Technik wertorientiert (vgl. z. B. care centered value-sensitive design nach Wynsberghe 2013) und in Absprache mit den Anspruchsgruppen (vgl. Modell zur ethischen Evaluation soziotechnischer Arrangements MEESTAR nach Manzeschke et al. 2013) gestaltet werden soll. Angesichts der vulnerablen Zielgruppen einerseits und wenig technikerfahrenen Fachkräften in der Sozialen Arbeit andererseits erscheint es umso lohnenswerter, die Einsatzmöglichkeiten von Sozialen Robotern in Feldern der Sozialen Arbeit partizipativ zu erforschen (vgl. für Bildungskontexte z. B. Bertel et al. 2013). So könnten technologische Entwicklungen auf Nachfrage vorangetrieben werden, statt dem Technology Push von Wissenschaft und Politik zu unterliegen.

## Literatur

- [Aleami, Minoo, Ali Meghdari, Nasim Mahboub Basiri und Alireza Taheri. 2015. The Effect of Applying Humanoid Robots as Teacher Assistants to Help Iranian Autistic Pupils Learn English as a Foreign Language. In Social Robotics, Lecture Notes in Computer Science, 1-10. Springer, Cham](#) (Abruf: 29. Juni 2018).
- Asaro, Peter M. 2006. What Should We Want From a Robot Ethic. *International Review of Information Ethics* 6: 9-16.
- Asimov, Isaac. 2004. *Meine Freunde, die Roboter: Erzählungen*. 2., überarb. Aufl. München: Heyne.
- Baxter, Paul, Emily Ashurst, Robin Read, James Kennedy und Tony Belpaeme. 2017. Robot education peers in a situated primary school study: Personalisation promotes child learning. *PLOS ONE* 12: e0178126.

4 Wie das sog. Collingridge-Dilemma beschreibt, sind die unintendierten Folgen technologischer Innovationen im Entwicklungsprozess lange nicht abzusehen, während nach der Markteinführung die Umgestaltung oder Kontrolle der Innovation fast unmöglich sind (vgl. Collingridge 1980).

- Belpaeme, Tony, James Kennedy, Aditi Ramachandran, Brian Scassellati und Fumihide Tanaka. 2018. Social robots for education: A review. *Science Robotics* 3: eaat5954.
- Bertel, Lykke Brogaard, Dorte Malig Rasmussen und Ellen Christiansen. 2013. Robots for Real: Developing a Participatory Design Framework for Implementing Educational Robots in Real-World Learning Environments. In *Human-Computer Interaction – INTERACT 2013, Lecture Notes in Computer Science*, Hrsg. Paula Kotzé, Gary Marsden, Gitte Lindgaard, Janet Wesson und Marco Winckler, 437-444. Springer Berlin Heidelberg.
- Bischof, Andreas. 2017. Soziale Maschinen bauen: epistemische Praktiken der Sozialrobotik. Bielefeld: transcript.
- Böhle, Knud und Kolja Bopp. 2014. What a vision: The artificial companion. A piece of vision assessment including an expert survey. *Science, Technology and Innovation Studies* 10.
- Böllert, Karin. 2018. Funktionsbestimmungen Sozialer Arbeit. In *Handbuch Soziale Arbeit: Grundlagen der Sozialarbeit und Sozialpädagogik*, Hrsg. Hans-Uwe Otto, Hans Thiersch, Rainer Treptow und Holger Ziegler, 433-441. München: Ernst Reinhardt Verlag.
- Borenstein, Jason und Yvette Pearson. 2010. Robot caregivers: harbingers of expanded freedom for all? *Ethics and Information Technology* 12: 277-288.
- Breazeal, Cynthia L. 2002. *Designing sociable robots*. Cambridge, Mass: MIT Press.
- Broekens, J., M. Heerink und H. Rosendal. 2009. Assistive social robots in elderly care: a review. *Gerontechnology* 8.
- Brückner, Margrit. 2018. Care – Sorgen als sozialpolitische Aufgabe und als soziale Praxis. In *Handbuch Soziale Arbeit: Grundlagen der Sozialarbeit und Sozialpädagogik*, Hrsg. Hans-Uwe Otto, Hans Thiersch, Rainer Treptow und Holger Ziegler, 212-218. München: Ernst Reinhardt Verlag.
- [Bundesministerium für Bildung und Forschung. Hrsg. 2018. Technik zum Menschen bringen. Forschungsprogramm zur Mensch-Technik-Interaktion. Bonn: Bundesministerium für Bildung und Forschung.](#)
- [Bundesministerium für Gesundheit \(BMG\). 2016. Diagnose Demenz: Krankheitsbild und Verlauf.](#)
- Coco, Kirsí, Mari Kangasniemi und Teemu Rantanen. 2018. Care Personnel's Attitudes and Fears Toward Care Robots in Elderly Care: A Comparison of Data from the Care Personnel in Finland and Japan. *Journal of Nursing Scholarship: An Official Publication of Sigma Theta Tau International Honor Society of Nursing* 50: 634-644.
- Collingridge, David. 1980. *The social control of technology*. New York: St. Martin's Press.
- Dahl, Torbjørn S. und Maged N. Kamel Boulos. 2014. Robots in Health and Social Care: A Complementary Technology to Home Care and Telehealthcare? *Robotics* 3: 1-21.
- Dautenhahn, K. et al. 2009. KASPAR – a minimally expressive humanoid robot for human-robot interaction research.
- Duffy, Brian R. 2003. Anthropomorphism and the social robot. *Robotics and Autonomous Systems* 42: 177-190.
- [DW Deutsch. 2016. Roboter als Ärzte und Sprachlehrer | Made in Germany.](#) (Abruf: 27. Apr. 2018).
- [Europäische Kommission. 2012. Einstellung der Öffentlichkeit zu Robotern.](#)
- Flösser, Gaby, Nicole Rosenbauer und Marc Witzel. 2018. Theorie Sozialer Dienste. In *Handbuch Soziale Arbeit: Grundlagen der Sozialarbeit und Sozialpädagogik*, Hrsg. Hans-Uwe Otto, Hans Thiersch, Rainer Treptow und Holger Ziegler, 1710-1719. München: Ernst Reinhardt Verlag.
- Fogg, B. J. 2002. *Persuasive technology. Using computers to change what we think and do*. Amsterdam ; Boston: Morgan Kaufmann Publishers.
- Fridin, Marina. 2014. Storytelling by a kindergarten social assistive robot: A tool for constructive learning in preschool education. *Computers & Education* 70: 53-64.
- Graf, Birgit, Matthias Hans und Rolf D. Schraft. 2004. Care-O-bot II—Development of a Next Generation Robotic Home Assistant. *Autonomous Robots* 16: 193-205.
- Grunwald, Klaus und Hans Thiersch, Hrsg. 2016. *Praxishandbuch lebensweltorientierte soziale Arbeit: Handlungszusammenhänge und Methoden in unterschiedlichen Arbeitsfeldern*. 3., vollständig überarbeitete Auflage. Weinheim und Basel: Beltz Juventa.
- [Hackmann, Tobias, und Laura Sulzer. 2018. Strategien gegen den Fachkräftemangel in der Altenpflege. Probleme und Herausforderungen. Basel u. a.: Prognos AG.](#) (Abruf: 16. April 2019).

- Hagendorff, Thilo. 2019. Rassistische Maschinen? In *Maschinenethik: Normative Grenzen autonomer Systeme, Ethik in mediatisierten Welten*, Hrsg. Matthias Rath, Friedrich Krotz und Matthias Karmasin, 121-134. Wiesbaden: Springer Fachmedien Wiesbaden.
- Homfeldt, Hans Günter und Stephan Sting. 2018. Gesundheit und Krankheit. In *Handbuch Soziale Arbeit: Grundlagen der Sozialarbeit und Sozialpädagogik*, Hrsg. Hans-Uwe Otto, Hans Thiersch, Rainer Treptow und Holger Ziegler, 566-578. München: Ernst Reinhardt Verlag.
- Honig, Michael-Sebastian. 2018. Kindheit. In *Handbuch Soziale Arbeit: Grundlagen der Sozialarbeit und Sozialpädagogik*, Hrsg. Hans-Uwe Otto, Hans Thiersch, Rainer Treptow und Holger Ziegler, 795-804. München: Ernst Reinhardt Verlag.
- Howcroft, Debra, Nathalie N. Mitev und Melanie Wilson. 2004. What we may learn from the social shaping of technology approach. In *Social Theory and Philosophy for Information Systems*, Hrsg. Leslie P. Willcocks und John Mingers, 329-371. Chichester, UK: John Wiley.
- [International Federation of Robotics. 2016. Service Robots – Definition and Classification WR 2016. Frankfurt a.M.: International Federation of Robotics \(IFR\).](#)
- Jansen, Mechthild M., M. Brückner, M. Götttert und M. Schmidbaur, Hrsg. 2012. Selbstsorge als Thema in der (un)bezahlten Arbeit. Wiesbaden: Hessische Landeszentrale für Politische Bildung.
- König, Anke. 2009. Interaktionsprozesse zwischen ErzieherInnen und Kindern: eine Videostudie aus dem Kindergartenalltag. 1. Aufl. Wiesbaden: VS, Verl. für Sozialwiss.
- Krotz, Friedrich. 2007. Mediatisierung: Fallstudien zum Wandel von Kommunikation. 1. Aufl. Wiesbaden: VS, Verl. für Sozialwiss.
- [Kulkarni, Aditi, Allan Wang, Lynn Urbina, Aaron Steinfeld und Bernardine Dias. 2016. Robotic Assistance in Indoor Navigation for People Who Are Blind. In The Eleventh ACM/IEEE International Conference on Human Robot Interaction, HRI '16, 461-462. Piscataway, NJ, USA: IEEE Press \(Abruf: 17. Sep. 2018\).](#)
- Levy, David N. L. 2007. Love and sex with robots. The evolution of human-robot relations. 1st ed. New York: HarperCollins.
- Malmir, Mohsen, Deborah Forster, Kendall Youngstrom, Lydia Morrison und Javier R. Movellan. 2013. Home Alone: Social Robots for Digital Ethnography of Toddler Behavior. In *2013 IEEE International Conference on Computer Vision Workshops*, 762-768.
- Manzeschke, Arne, Karsten Weber, Elisabeth Rother und Heiner Fangerau. 2013. Ergebnisse der Studie „Ethische Fragen im Bereich Altersgerechter Assistenzsysteme“. neue Ausg. Berlin: VDI.
- Meister, Martin. 2014. When is a robot really social? An outline of the robot sociologicus. *Science, Technology & Innovation Studies* 10: 107-134.
- Moyle, Wendy et al. 2017. Use of a Robotic Seal as a Therapeutic Tool to Improve Dementia Symptoms: A Cluster-Randomized Controlled Trial. *Journal of the American Medical Directors Association* 18: 766-773.
- Mubin, Omar, Catherine J. Stevens, Suleman Shahid, Abdullah Al Mahmud und Jian-Jie Dong. 2013. A review of the applicability of robots in education. *Technology for Education and Learning* 1.
- Oevermann, U. 1996. Theoretische Skizze einer revidierten Theorie professionellen Handelns. In *Pädagogische Professionalität*, Hrsg. A. Combe und W. Helsper. Frankfurt a.M.: Suhrkamp.
- Prengel, Annedore. 2016. Bildungsteilhabe und Partizipation in Kindertageseinrichtungen: eine Expertise der Weiterbildungsinitiative Frühpädagogische Fachkräfte (WiFF). München: Deutsches Jugendinstitut e.V.
- Reeves, Byron und Clifford Ivar Nass. 1996. The media equation: how people treat computers, television, and new media like real people and places. Stanford, Calif. : New York: CSLI Publications ; Cambridge University Press.
- [Restivo, Sal. 2002. Romancing the Robots: Social Robots and Society. In Proceedings of the Robots as Partners: An Exploration of Social Robots Workshop. Lausanne, Switzerland \(Abruf: 25. März 2019\).](#)
- Riek, Laurel D. 2012. Wizard of Oz Studies in HRI: A Systematic Review and New Reporting Guidelines. *Journal of Human-Robot Interaction* 1.
- Rohlfing, Katharina, Paul Höchter und Angela Grimminger. 2017. The role of the caregivers in keeping the child-robot-interaction ongoing. Workshop on (Digital) Media and Early Literacy, Paderborn.

- Salem, Maha, Katharina Rohlfing, Stefan Kopp und Frank Joublin. 2011. A friendly gesture: Investigating the effect of multimodal robot behavior in human-robot interaction. In 2011 RO-MAN, 247-252.
- Scassellati, Brian. 2007. How Social Robots Will Help Us to Diagnose, Treat, and Understand Autism. In *Robotics Research*, Springer Tracts in Advanced Robotics, Hrsg. Sebastian Thrun, Rodney Brooks und Hugh Durrant-Whyte, 552-563. Springer Berlin Heidelberg.
- [Scassellati, Brian et al. 2018. Teaching Language to Deaf Infants with a Robot and a Virtual Human. In Proceedings of the 2018 CHI Conference on Human Factors in Computing Systems, CHI '18, 553:1-553:13. New York, NY, USA: ACM \(Abruf: 11. Sep. 2018\).](#)
- [Schodde, Thorsten und Stefan Kopp. 2018. Adaptive Robot Second Language Tutoring for Children. In Companion of the 2018 ACM/IEEE International Conference on Human-Robot Interaction – HRI '18, 317-318. Chicago, IL, USA: ACM Press \(Abruf: 10. Apr. 2019\).](#)
- Seelmeyer, Udo und Thomas Ley. 2018. Informationstechnologien in der Sozialen Arbeit. In *Handbuch Soziale Arbeit: Grundlagen der Sozialarbeit und Sozialpädagogik*, Hrsg. Hans-Uwe Otto, Hans Thiersch, Rainer Treptow und Holger Ziegler, 655-664. München: Ernst Reinhardt Verlag.
- Serholt, Sofia et al. 2014. Teachers' views on the use of empathic robotic tutors in the classroom. In *The 23rd IEEE International Symposium on Robot and Human Interactive Communication*, 955-960.
- Sharkey, Amanda J. C. 2016. Should we welcome robot teachers? *Ethics and Information Technology* 18: 283-297.
- Sharkey, Amanda und Noel Sharkey. 2012. Granny and the robots: ethical issues in robot care for the elderly. *Ethics and Information Technology* 14: 27-40.
- Sharkey, Noel und Amanda Sharkey. 2010. The crying shame of robot nannies: An ethical appraisal. *Interaction Studies* 11: 161-190.
- Sparrow, Robert und Linda Sparrow. 2006. In the hands of machines? The future of aged care. *Minds and Machines* 16: 141-161.
- Statistisches Bundesamt. 2015. *Pflegestatistik 2013. Pflege im Rahmen der Pflegeversicherung. Deutschlandergebnisse*. Wiesbaden: Statistisches Bundesamt.
- Suchman, Lucille Alice. 2007. *Human-machine reconfigurations: plans and situated actions*. 2nd ed. Cambridge ; New York: Cambridge University Press.
- [Szafir, Daniel und Bilge Mutlu. 2012. Pay Attention! Designing Adaptive Agents That Monitor and Improve User Engagement. In Proceedings of the SIGCHI Conference on Human Factors in Computing Systems, CHI '12, 11-20. New York, NY, USA: ACM \(Abruf: 17.09.2018\).](#)
- Thiersch, Hans und Andreas Lob-Hüdepohl. 2018. Theorie Sozialer Dienste. In *Handbuch Soziale Arbeit: Grundlagen der Sozialarbeit und Sozialpädagogik*, Hrsg. Hans-Uwe Otto, Hans Thiersch, Rainer Treptow und Holger Ziegler, 1032-1045. München: Ernst Reinhardt Verlag.
- Vallor, Shannon. 2011. Carebots and Caregivers: Sustaining the Ethical Ideal of Care in the Twenty-First Century. *Philosophy & Technology* 24: 251.
- Wagner, Cosima. 2013. *Robotopia Nipponica: Recherchen zur Akzeptanz von Robotern in Japan*. Marburg: Tectum.
- Werry, Iain, Kerstin Dautenhahn, Bernard Ogden und William Harwin. 2001. Can Social Interaction Skills Be Taught by a Social Agent? The Role of a Robotic Mediator in Autism Therapy. In *Proceedings of the 4th International Conference on Cognitive Technology*.
- Wolbring, Gregor und Sophya Yumakulov. 2014. Social Robots: Views of Staff of a Disability Service Organization. *International Journal of Social Robotics* 6: 457-468.
- Wynsberghe, Aimee van. 2013. Designing Robots for Care: Care Centered Value-Sensitive Design. *Science and Engineering Ethics* 19: 407-433.
- Yumakulov, Sophya, Dean Yergens und Gregor Wolbring. 2012. Imagery of Disabled People within Social Robotics Research. In *Social Robotics, Lecture Notes in Computer Science*, Hrsg. Shuzhi Sam Ge, Oussama Khatib, John-John Cabibihan, Reid Simmons und Mary-Anne Williams, 168-177. Springer Berlin Heidelberg.





## Teil IV

# Digitalisierung und Profession

# **Professionelles Handeln mit Blick auf Digitalisierung**

Salvador Campayo

Das professionelle Handeln ist in der Sozialen Arbeit immer in berufsspezifische wie auch gesellschaftliche Bedingungen eingebettet (vgl. z. B. Cloos 2010). Daher liegt es nahe, dass angesichts der zunehmenden Bedeutung digitaler Technologien im Alltag und in den Handlungsfeldern Sozialer Arbeit auch das professionelle Handeln davon nicht unberührt bleibt. Im Folgenden wird ein Überblick über unterschiedliche theoretische Einordnungen professionellen Handelns in der Sozialen Arbeit gegeben. Anschließend werden die vorhandenen Diskursstränge im Kontext von Digitalisierung und professionellen Handeln erörtert und in Bezug auf Berührungspunkte, Strukturmerkmale und Rahmenbedingungen auf theoretischer und empirischer Ebene systematisiert.

## **1 Professionelles Handeln in der Sozialen Arbeit**

Der Professionalität bzw. dem professionellen Handeln wird in der Sozialen Arbeit im Zuge ihrer Berufsentwicklung eine hohe Bedeutung beigemessen. Dabei tritt allerdings die Bestimmung von Professionalität und professionellem Handeln in der Sozialen Arbeit als ein zum Teil kontroverses Konstrukt in Erscheinung. So finden sich in den vielfältigen Diskursen um professionelles Handeln in der Sozialen Arbeit zum Teil stark divergierende Positionen (vgl. Becker-Lenz et al. 2011, S. 11). Diese unterschiedlichen Konturierungen sind unter anderem auch darin begründet, dass das Feld Sozialer Arbeit „mit unterschiedlicher Gewichtung Personen, Interaktionen, Organisationen, Arbeitsfelder, Berufsgruppen und Berufssysteme im Zusammenhang mit handlungsfeldspezifischen, sozialpolitischen und gesellschaftlichen Bedingungen professionellen Handelns“ (Cloos 2010, S. 32) verbindet und somit unterschiedliche Ebenen und Akteure miteinander verschränkt. Mit Schmidt (2008, S. 843) lässt sich professionelles Handeln in der Sozialen Arbeit interpretieren als eine dynamische, prozessuale und akteursgebundene Seite von Professionalität, die durch eine professionelle Handlungslogik bestimmt ist und sich in kommunikativen Kontexten entfaltet. Die professionelle Handlungslogik erwächst aus den Struktur- bzw. Anforderungsbedingungen, denen professionelles Handeln unterworfen ist. Diese Bedingungen sind nicht statisch, sondern entwickeln sich dynamisch, wodurch die Professionellen

mit unterschiedlichen Handlungsanforderungen in ihren Handlungsfeldern konfrontiert werden. Ebenso ist der professionellen Handlungslogik ein theoriegeleitetes Grundverständnis inhärent, d. h. das professionelle Handeln wird durch theoriegeleitetes Denken begleitet (vgl. Ried 2017, S. 486). Dies kommt durch den Einsatz des „höhersymbolischen Wissens“ (Schütze 1992) und einer fallspezifischen Deutungskompetenz des Professionellen zum Tragen. In einer solchen Sichtweise wird professionelles Handeln auch als eine „stellvertretende Krisenbewältigung“ (Oevermann 2013) bezeichnet. Darüber hinaus wird in diesem Zusammenhang auch davon gesprochen, dass sich professionelles Handeln in einem „institutionalisierten Handlungssystem stellvertretender Deutung“ (Schmidt 2008, S. 846) bewegt. Dabei ist ein Strukturprinzip professionellen Handelns relevant, welches interpretiert werden kann als personenbezogenes, kommunikatives und interaktionsabhängiges professionelles Handeln auf Grundlage eines Sonderwissensbestandes sowie einer praktisch erworbenen hermeneutischen Fähigkeit zur Rekonstruktion und Deutung von Handlungsproblemen (vgl. Dewe/Otto 2018, S. 1196). Schütze (1992, S. 146ff.) betont, dass professionelles Handeln mit seinen Handlungsanforderungen und -zielen auch immer in paradoxe Strukturen verstrickt ist, die zwar als nicht auflösbar, aber als (in unterschiedlicher handlungspraktischer Weise) bewältigbar in Erscheinung treten. Insbesondere die in diesen Kontexten stattfindenden Kommunikationsleistungen dienen der Aufrechterhaltung einer – vor allem in Zusammenhängen in denen eine Wiederherstellung autonomer Lebenspraxis angestrebt wird – zweckgebundenen und temporären Beziehung, die nach Oevermann (2013, S. 147) als konstitutiver Bestandteil eines funktionierenden Arbeitsbündnisses anzusehen ist. Wenngleich hier insbesondere der Fokus auf die Professionellen-Adressat\*innen-Interaktion im Mikrobereich professionellen Handelns liegt, bleibt das professionelle Handeln dennoch in gesellschaftliche und berufsfeldspezifische Bedingungen eingebettet (vgl. Cloos 2010, S. 33).

## **2 Professionelles Handeln und Digitalisierung im Kontext professioneller Handlungsbezüge**

Mit Schlagwörtern wie beispielsweise „Allgegenwart von Medien“ (Hepp/Krotz 2012, S. 10) oder „digitale Transformation“ (Genner 2017) wird im Kontext des Digitalisierungsdiskurses eine zunehmende Durchdringung und ein damit verbundener profunder Strukturwandel der Arbeitswelt, des Alltagslebens und der Gesellschaft insgesamt durch digitale Technologien in zeitlicher, sozialer und räumlicher Hinsicht (Krotz 2007) bezeichnet. Dieser mit Digitalisierungsentwicklungen in Verbindung stehende fundamentale Wandel berührt dabei – so die hier vertretene Auffassung – in vielfacher Weise die Handlungskontexte Sozialer Arbeit, und zwar sowohl als gesellschaftliche Rahmenbedingung wie auch als (weite-

re) Formen und Orte der Leistungserbringung und damit auch professioneller Handlungsmomente. Eine Einordnung des Digitalisierungsbegriffs in der Sozialen Arbeit erweist sich jedoch als voraussetzungsvoll, da seine Bedeutungsebene von Prozessen der gezielten technologischen Entwicklung, der Einführung und des Einsatzes spezifischer digitaler Technologien für bestimmte Bereiche in der Sozialen Arbeit, der Adaptation, Modifikation und Implementierung meist für andere Kontexte entwickelter digitaler Technologien bis hin zu Diskursen über die Auswirkung der Digitalisierung für die Gesellschaft, die Adressat\*innen aber auch für die Professionellen Sozialer Arbeit reicht.

In den verschiedenen Dimensionen der Digitalisierung Sozialer Arbeit, lassen sich vier Ebenen identifizieren, in denen das professionelle Handeln tangiert wird: 1) Im Rahmen der Orientierung an medienpädagogischen Methoden in pädagogischen Settings; 2) auf der Ebene der Veränderung von Erbringungsformen sozialer Dienstleistungen in digitalen Settings (z. B. Onlineberatung); 3) im Kontext von IT-Einsatz in administrativen Handlungsvollzügen; sowie 4) in der Nutzung von Social Media und mobilen Medien.

## **2.1 Digitalisiertes professionelles Handeln im Kontext medienpädagogischer Methodenorientierung**

Zunehmend lässt sich in der sozialpädagogischen Praxis der Einsatz medienpädagogischer Methoden z. B. im Rahmen der Ermöglichung von sozialer Teilhabe und Partizipation durch digitale Medien in Form von Medienprojekten (vgl. z. B. Diez 2018) oder in Form von Beteiligungsverfahren im Kontext von „E-Partizipation“ (vgl. z. B. Kutscher/Campayo 2018, S. 162f.) beobachten. Vielfach werden in Medienprojekten dabei Medien als Mittel zur aktiven, mitgestaltenden und reflexiven Auseinandersetzung des Medienalltags verstanden (vgl. Schorb 2008, S. 78). Dabei zeigt sich eine stärkere Verschränkung medienpädagogischer und sozialpädagogischer Felder durch die Digitalisierung, die das professionelle Handeln in der Sozialen Arbeit mit differenten medienpädagogischen konzeptionellen und methodischen Grundverständnissen und Zielperspektiven (z. B. die der aktiven Medienarbeit) konfrontiert (vgl. Kutscher/Campayo 2018, S. 165f.) und einen Primärfokus auf u. a. die Vermittlung von Medienkompetenz legt (vgl. z. B. Kerres 2017).

## **2.2 Digitalisiertes professionelles Handeln im Kontext digitalisierter Erbringungsformen in der Sozialen Arbeit**

Innerhalb sozialer Dienstleistungen hat sich in Form von Angeboten und Maßnahmen, die digitalisiert erweitert, modifiziert und/oder in den virtuellen Raum

verlagert werden, so z. B. hybride Dienstleistungen, wie die Onlineberatung (vgl. z. B. Klein 2015) oder in der virtuell-aufsuchenden mobilen Jugendarbeit (vgl. z. B. Bollig 2015) eine konzeptionelle Erweiterung von Handlungsoptionen für das professionelle Handeln etabliert. Dabei wird der virtuelle Raum zunehmend ein sozialpädagogischer Handlungsraum, womit sich die Strukturen des ausführenden „Ortes“ des professionellen Handelns dahingehend wandelt, dass Professionelle mit technisierten „Raumlogiken“ konfrontiert werden, die sich auf andere Vorstellungen und Strukturmerkmale von „Sozialraum“ beziehen als die in der Praxis Sozialer Arbeit etablierte „Sozialraumorientierung“, so dass dies auch anschlussfähig ist an die in kritischen Debatten hierzu thematisierten Perspektiven (vgl. Kessl/Reutlinger 2010). Denn hier hat eine teilweise Entkopplung von physischer Präsenz und der in realweltlichen Interaktionen impliziten Interaktionsordnung stattgefunden, womit digitalisierte soziale Situationen nicht an physisch-räumliche Bedingungen gebunden sind und dies führt zu signifikanten Unterschieden in der medialen Vermitteltheit sozialer Situationen und den darin eingelagerten Interaktionsprozessen (vgl. Kutscher/Campayo 2018, S. 156f.). Knorr-Cetina (2012, S. 90) beschreibt dies als „synthetische Situation“, deren Konstitutionsbedingungen durch synthetische Elemente eine veränderte Interaktionsordnung hervorbringen. Diese „synthetische Situation“ verlangt von den Professionellen ein verändertes Aufmerksamkeits-, Reaktions- und Aktionsverhalten und ist zeitlich anders strukturiert als dies für soziale (Face-to-face-)Situationen gilt (vgl. ebd.). Ebenso verweist der Wandel „klassischer“ Methoden der Sozialen Arbeit hin zu Methoden, die auch Digitalisierung als Rahmenbedingung reflektieren (z. B. die virtuell aufsuchende mobile Jugendarbeit als modifizierte Form des Streetwork) (vgl. Kutscher/Campayo 2018), auf eine Entwicklung in der Sozialen Arbeit, die zwar einerseits als „Erweiterung lebensweltlich orientierter Zugänge zu Adressat\*innen“ (Steiner 2015, S. 31) interpretiert wird, andererseits jedoch auch Formen neuer Kontrolle durch das Eindringen in vormals nicht pädagogisierte Bereiche annehmen kann. Daneben kann diese Erweiterung auch die Frage nach neuer Ungleichheitsreproduktion aufwerfen, beispielsweise durch Barrieren in medial vermittelten Angebotsformen der Sozialen Arbeit.

### **2.3 Digitalisiertes professionelles Handeln im Kontext von IT-Einsatz in administrativen Handlungsvollzügen**

Auch innerhalb der Organisationen Sozialer Arbeit ist eine zunehmende Technologisierung festzustellen, verbunden mit der Etablierung digitalisierter Formen der Informationsverarbeitung und Datenkommunikation. Dies zeigt sich, z. B. in der Implementierung von Fachsoftware (vgl. z. B. Seelmeyer/Ley 2018) zur Diagnostik oder (Interventions-)Planung und Dokumentation in Form

elektronischer Fallakten. Ob als Reaktion auf die veränderten Lebenswelten der Adressat\*innen oder im Kontext von Verwaltungsmodernisierung, bringt die zunehmende Präsenz unterschiedlicher digitaler Technologien eine Veränderung organisationaler Abläufe und Verfahren sowie eine Formalisierung professionellen Handelns mit sich (vgl. López Peláez et al. 2018, S. 816f.). Potenziell greifen diese Formalisierung und damit verbundene Standardisierungen und Objektivierungen von Wirklichkeit sowohl in Arbeitsabläufe ein als auch in professionelle Wissensformen, Verarbeitungs- und Wahrnehmungsmuster des/der Professionellen (vgl. Seelmeyer/Ley 2018, S. 658). In diesem Zusammenhang verändert dies potenziell auch die „stellvertretende Deutung“ (Oevermann 2013) der Lebensverhältnisse von Adressat\*innen und schlussendlich auch Prozesse und Modi der Fallkonstitution in der Sozialen Arbeit.

## **2.4 Digitalisiertes professionelles Handeln im Kontext von Social Media und mobile Medien**

Social-Media-Dienste (z. B. WhatsApp, Tik Tok, Instagram u. a.) sowie mobile Medien haben sich als alltägliche Formen digitaler Medienpraxis etabliert und sind nicht mehr nur für die Adressat\*innen Sozialer Arbeit als Informations- und Kommunikationsmedium, sondern auch zur Bewältigung von Entwicklungsaufgaben, zum festen Bestandteil des Alltags geworden. So realisierte sich der Einzug dieser digitalen „Alltagsmedien“ (Kutscher 2018, S. 1430) in sozialpädagogische Handlungsfelder und Handlungssituationen dabei nicht ausschließlich adressat\*innenseitig, sondern sie werden in der Sozialen Arbeit zunehmend durch Professionelle z. B. für den (anfänglichen) Adressat\*innenkontakt, als Kommunikationsmedium in der alltäglichen sozialpädagogischen Handlungspraxis, als digitale Medien in den ambulanten und stationären Erziehungshilfen (vgl. z. B. Witzel 2015), in der Jugendarbeit (vgl. z. B. Alfert 2015) und/oder zur kollegialen Vernetzung von Professionellen genutzt. Verbunden mit der Nutzung von Social Media und mobilen Medien, ist eine potenzielle permanente Erreichbarkeit und Vernetzung von Professionellen und Adressat\*innen und ein Wandel des Verhältnisses von Privatheit und Öffentlichkeit (z. B. der zum Zugang zu „privaten“ Informationen der Adressat\*innen über ihre Profile in Social-Media-Diensten führt). Darüber hinaus setzen Social-Media-Dienste im Kontext von Big Data auf die Logik permanenter Öffentlichkeit und Datenproduktion. Durch den in digitalen Strukturen von Social-Media-Diensten eingeschriebenen Angebotscharakter wird eine permanente Öffentlichkeit und eine kontinuierliche Datenproduktion durch die (Re-)Produktion eines bestimmten digitalen Handelns aufrechterhalten (vgl. z. B. Zillien 2009, S. 163ff.), womit auch das professionelle Handeln mit dieser Logik konfrontiert wird.

### 3 Möglichkeiten und Herausforderungen der Digitalisierung für die Charakteristika professionellen Handelns

Innerhalb unterschiedlicher Konturierungen professionellen Handelns, können gemeinsame Charakteristiken festgemacht werden, die potenziell mit der Digitalisierung eine qualitative Veränderung erfahren. So unterliegt professionelles Handeln immer einem gewissen Grad an „Ungewissheit“ (vgl. Schütze 1992, S. 146ff.) (z. B. sind Handlungssituationen selten eindeutig interpretierbar). Dieser Umstand wird schon seit Langem in der Auseinandersetzung mit dem „Technologiedefizit“ (Luhmann/Schorr 1982) pädagogischen Handelns im Kontext der Etablierung von Methoden und Techniken professionellen Handelns diskutiert. Hierbei geht es um die nur in begrenztem Maße technisch erreichbare Handlungssicherheit. Im Kontext der Nutzung digitaler Technologien, insbesondere von Fachsoftware und statistischen Risikoscreenings (z. B. in der Urteilsbildung zur Kindeswohlgefährdung) wird diskutiert, inwiefern die damit einhergehende Formalisierung von professionellen Handeln zu mehr Handlungssicherheit führt und so den Grad der „Ungewissheit“ verringern kann. Begleitet wird dieser Umstand in seiner Konsequenz für die sozialpädagogische Praxis einerseits von der Befürchtung einer Verkürzung von Deutungs- bzw. Ermessensspielräumen und professioneller Urteilsbildung (vgl. Schierz 2015, S. 213). Andererseits wird davon gesprochen, dass eine Fokussierung auf spezifische Aspekte einer Lebenspraxis oder des professionellen Handelns reflexive und rekonstruktive Prozesse in der sozialpädagogischen Praxis anstoßen kann (vgl. Bastian/Schrödter 2015, S. 204). Darüber hinaus vollzieht sich professionelles Handeln auch immer in Organisationskontexten, in denen sich die spezifische Eingebundenheit an einen an die Soziale Arbeit (implizit oder explizit) formulierten öffentlichen Auftrag („Hilfe und Kontrolle“) zeigt (vgl. Merchel 2000, S. 56). Diese organisationalen Rahmenbedingungen formen das „Fallverstehen“ und das darauf ausgerichtete professionelle Handeln begrenzend oder auch entwicklungsfördernd mit. Diskutiert wird in diesem Zusammenhang, dass digitale Technologien in Organisationen die Ebene professioneller Fallbearbeitung mit Aspekten organisationaler Steuerung verbinden (vgl. Seelmeyer/Ley 2018, S. 659) und dies auch das Verhältnis von Organisation und Professionellen verändert, wie es darüber hinaus durch Aufmerksamkeitslenkung Parameter in der Fallbearbeitung transformieren kann (z. B. im Kontext der Anwendung von Fachsoftware, die immer bestimmte Kategorien bei der Fallbearbeitung abfragt). Ebenso verändern sich im Zuge digitaler Falladministration auch Fallkonstitution und Entscheidungsprozesse, „wenn fallbezogen und ‚aktenförmig‘ das fachliche Handeln geplant, dokumentiert und evaluiert wird oder wenn IT-gestützte Screening- und Profilingverfahren eingesetzt werden, die auf Interventionen und professionelle Inferenzen Einfluss haben können“ (ebd., S. 657).



So wird auch ein weiteres Charakteristikum des professionellen Handelns berührt, und zwar die Mehrdeutigkeit von sozialen Situationen und der Konstruktcharakter sozialpädagogischer „Fälle“. Dies gilt insbesondere, wenn eine Softwarearchitektur vordefinierte Kategorisierungen beinhaltet, die so beispielsweise die Rahmenbedingungen dafür festlegen, welche Sequenzen einer Lebenspraxis oder des professionellen Handelns ausgeblendet oder dokumentiert werden (vgl. Nadai 2015, S. 242). Dabei fungieren digitale Technologie nicht nur in Form eines sogenannten Behälters bzw. Speichermediums, welches bestimmte Inhalte bewahrt, sondern in der Softwarearchitektur eingeschrieben, sind dann „gewisse Begrenzungen, Konturen und Formatierungen“ (Kutscher et al. 2015, S. 289). Professionelles Handeln wird aus dieser Perspektive auf eine spezifische Weise durch die in der digitalen Technologie eingeschriebenen Eigenschaften geformt.

Der Interaktionslogik, der das professionelle Handeln in der Sozialen Arbeit unterliegt, ist in den meisten Handlungsfeldern auf eine angemessene Balance zwischen Nähe und Distanz in der Beziehung zwischen Professionellen und Adressat\*innen gekennzeichnet (vgl. Schütze 1992, S. 150ff.). Der Herstellungsprozess einer angemessenen Distanzierung und Nähe in der professionellen Beziehungsarbeit erfolgen insbesondere im Kontext von kommerziellen Social-Media-Diensten unter veränderten Bedingungen (vgl. Kapitel 2.4). Die in Social-Media-Diensten eingelagerte Logik des permanenten „(Mit-)Teilens“ und der schnellen Erwartbarkeit von Reaktionen in der Kommunikation führt dazu, dass sich auch in fachlichen Kommunikationskontexten zwischen Adressat\*innen und Professionellen beispielsweise Erwartungen an verkürzte Antwortzeiten im Sinne einer „sozialen Beschleunigung“ (vgl. Rosa 2017, S. 161) etablieren. Im Zuge dieser Veränderung wandelt sich die Art und Weise, wie Professionelle und Adressat\*innen in der Sozialen Arbeit miteinander kommunizieren, d. h. es verändert sich nicht nur die Geschwindigkeit durch digitalisierte Formen von Erreichbarkeit, sondern es etablieren sich auch Verpflichtungsnormen in der beruflichen Kommunikation, bestimmte Kommunikationsmedien und -wege zu nutzen (z. B. die Nutzung weitverbreiteter nicht immer datenschutzkonformer Social-Media-Dienste). Nichtsdestotrotz können auf digitalem Wege insbesondere bei betreuungsintensiven Angebotsformen Teile der Kommunikation medial ausgelagert werden, um so auch weitere Konstanten der Kontaktwege in der Beziehungsarbeit zu ermöglichen (vgl. López Peláez et al. 2018, S. 816f.).

Professionelles Handeln „ist kommunikatives Handeln, in dessen Mittelpunkt ‚Fallverstehen‘ und ‚stellvertretendes Deuten‘ in dialogischen Bezügen steht“ (Merchel 2000, S. 56). Jeder „Fall“ in der Sozialen Arbeit wird (meist durch mehrere Beteiligte wie z. B. in einer kollegialen Beratung) kommunikativ konstruiert (vgl. ebd.). Dieser durch weitere Beteiligte geteilten „dialogischen Praxis“ (ebd.) kommt potenziell ein weiterer (digitaler) Akteur dazu, der dann

die Rolle eines Partizipanden, der algorithmengesteuert und/oder handlungsveranlassend an menschlichen Interaktionsprozessen mitwirkt und somit Teil des Herstellungsprozesses spezifischer Praktiken von Menschen und Maschinen wird (vgl. Kutscher 2018, S. 1435; Rammert 2016, S. 112; Bunz 2015, S. 177). Durch Überlagerungen physisch-materieller und digitaler Sozialräume (vgl. z. B. Deinet/Reutlinger 2019) sind diese geteilten Praxen dann Teil medialer und realweltlicher Interaktionsprozesse. Problematisiert wird in diesem Kontext, das auf Basis von algorithmengesteuerten Distributions- und Selektionsprozessen handlungsveranlassende oder handlungsunterdrückende „Mit-Handeln“ technischer Artefakte und „Mit-Funktionieren“ menschlicher Akteure (vgl. Rammert/Schultz-Schäffer 2002, S. 4). Denn da sie den „prozessualen Rahmen [bilden], durch den soziales Handeln geschieht“ (Altheide/Snow 1979, S. 15) „wandern“ potenziell technologische Lenkungskonzepte (vgl. z. B. Zorn 2017, S. 22), die auf Basis von algorithmengesteuerten Logiken sozialpädagogisches Handlungswissen (mit)strukturieren, in diesen „dialogischen Prozess“ und somit in das professionelle Handeln ein und üben so potenziell eine Steuerungsmacht auf das fachliche Handeln aus.

#### **4 Forschungs-, Handlungs- und Entwicklungsbedarf**

Die skizzierten Entwicklungen in der Sozialen Arbeit transformieren – so ist zu vermuten, aber bislang kaum empirisch untersucht – sowohl professionelles Handeln, stellen aber auch Kontinuitäten zum „klassischen“ professionellen Handeln dar und verweisen auf Forschungs-, Handlungs- und Entwicklungsbedarfe. So zeigt sich zum einen zusammenfassend, dass professionelle Handlungsbezüge insofern berührt werden, indem sich Wissen und technikbezogene Reflexionsbedarfe erweitern, Entscheidungsgrundlagen und Handlungsformen verändern, Deutungsräume wandeln, der ausführende Ort (auch) ein virtueller geworden ist, Reflexionsräume transformiert oder organisatorisches Handeln in digitalisierte Verhältnisse überführt wird und professionelle Handlungsvollzüge sich insofern aufgrund der Tatsache verändern, dass genau das, was im Handlungsmoment mit digitalen Technologien geschieht, sich bis zu einem gewissen Grad an die digitalen Ordnungen anpasst (vgl. z. B. Schulz-Schäffer 2017, S. 23). Zum anderen bleiben weiterhin Aspekte wie Teilhabe oder soziale Ungleichheit für die Soziale Arbeit relevant, erfahren jedoch im Rahmen der Digitalisierung qualitative Veränderungen. Denn weiterhin geht es mit Fokus auf das adressat\*innenbezogene digitalisierte professionelle Handeln um Fragen, die über digitale Medienpraxen der Adressat\*innen im Alltag hinausreichen. So wird im Kontext von Teilhabe und Beteiligungsoptionen davon gesprochen, dass die Möglichkeiten durch die Digitalisierung potenziell erweitert sind, jedoch durch soziale Ungleichheitsreproduktionen (z. B. durch die Reproduktion

realweltlicher Segregationsmuster in digitalen Angeboten bzw. virtuellen Sozialräumen) die faktische Beteiligung und damit verbundenen Verwirklichungschancen weiterhin eng an beteiligungsrelevante Ressourcen gebunden und abhängig von digitalen Strukturen sind (vgl. Campayo/Kreß 2017, S. 17; Kutscher/Campayo im Druck).

Formen digitalisierter Sozialer Arbeit, die wie z. B. im Falle der Anwendung von Fachsoftware professionelles Handeln (mit)planen, dokumentieren und evaluieren oder auf Interventionen einwirken, nehmen Einfluss auf professionelle Sinninterpretationen und -hermeneutik, d. h. dass der jeweils situative, fallabhängige bzw. -begleitende und deshalb sich immer wieder anders gestaltende Rekurs auf theoretisches Wissen und Handlungswissen durch technologische Steuerungslogiken unterwandert werden kann. In Verbindung mit Objektivierungsbestrebungen und Formalisierungen der sozialpädagogischen Praxis durch digitale Technologien kann dies benachteiligende Wirkungen auf die Adressat\*innen haben, wenn der Professionelle den „Eigensinn“ (Thiersch et al. 2012, S. 191) bzw. die „fallspezifische Charakteristik“ (Oevermann 2013, S. 146) der Lebensweltkonstrukte der Adressat\*innen nicht (mehr) oder nur in eine (vor-)bestimmte Richtung reflektieren kann (vgl. Kapitel 3). Somit steht der Fallspezifika, die ein dynamisches und prozessuales Konstrukt in der Sozialen Arbeit darstellt, eine Objektivierung gegenüber, die im Verhältnis ein starres und kaum bewegliches Konstrukt sein kann. Erste Hinweise zur Kontingenz und Varianz des Spektrums professioneller Praxen und zur Frage, wie Professionelle mit diesem Spannungsfeld umgehen zeigen erste Studien (vgl. Ley 2019). Darüber hinaus besteht Forschungsbedarf im Kontext der Prozesse algorithmisch ausgewerteter Adressat\*innendaten aus Nutzer\*innenhandeln auf die digitalisierten Handlungsoptionen Sozialer Arbeit und die damit verbundenen ethischen Fragen an fachliche Standards wie z. B. den Schutz der Daten von Adressat\*innen. Da jedes Nutzer\*innenhandeln, wie beispielsweise medial vermittelte Interaktionen zwischen Professionellen und Adressat\*innen, potenziell im Kontext von Metadatenaggregation und -auswertung in ein systemisch-ökonomisches Verhältnis zur Produktion von Daten gesetzt wird (vgl. Leistert 2017), zeigen sich hier auch auf der Ebene professionellen Handelns erweiterte Verantwortungsfragen (vgl. der Beitrag von Kutscher i.d.B.). Die hier aus Algorithmisierung und Datafizierung skizzierten Strukturbedingungen des digitalisierten Handelns werden auch unter dem Terminus der „Digitalität“ (Stadler 2016) verhandelt.

Erforderlich ist vor diesem Hintergrund nicht nur die Ausgestaltung einer professionellen Haltung zu den Dimensionen der Digitalisierung Sozialer Arbeit, sondern darüber hinaus auch eine organisationale Rahmung, innerhalb derer sich die Soziale Arbeit so ausgestalten kann, dass professionelle Qualitätsanforderungen an das professionelle Handeln in digitalisierten Kontexten erfüllt werden können. Somit sind Reflexionen die sich zwischen Lenkungskonzepten und der Eröffnung neuer Kommunikations-, Autonomie- und Teilhabe-

möglichkeiten bewegen, für die Sicherung fachlicher Standards im Kontext von Digitalisierungsentwicklungen notwendig (vgl. Kutscher/Campayo im Druck).

## Literatur

- Alfert, Nicole. 2015. Facebook in der Sozialen Arbeit. Aktuelle Herausforderungen und Unterstützungsbedarfe für eine professionelle Nutzung. Wiesbaden: Springer VS
- Altheide, David L. und Robert P. Snow. 1979. Media logic. Beverly Hills: Sage
- Bastian, Pascal und Mark Schrödter. 2015. Risikotechnologien in der professionellen Urteilsbildung der Sozialen Arbeit. In Mediatisierung (in) der Sozialen Arbeit, Hrsg. Kutscher, Nadia, Ley, Thomas und Seelmeyer, Udo. 192-207. Grundlagen der Sozialen Arbeit. Baltmannsweiler: Schneider Hohengehren
- Becker-Lenz, Roland, Stefan Busse, Gudrun Ehlert und Silke Müller. 2011. Einleitung. In Professionelles Handeln in der Sozialen Arbeit. Hrsg. Roland Becker-Lenz, Roland, Busse, Stefan, Ehlert, Gudrun und Müller, Silke. 9-12. Wiesbaden: Springer VS
- Bollig, Christiane. 2015. Sozialarbeiter/in online. Virtuelle-aufsuchende Arbeit in der Mobilen Jugendarbeit. Archiv für Wissenschaft und Praxis der Sozialen Arbeit (Themenheft Mediatisierung der Kinder- und Jugendhilfe), 46(2): 46-57
- Bunz, Mercedes. 2015. Things are not to Blame: Technical Agency and Thing Theory in the Face of the Internet of Things. In New Media, Old Media: A History and Theory Reader, Hrsg. Wendy Hui Kyong Chun, Anna Watkins Fisher, 164-180. London: Routledge
- Campayo, Salvador und Lisa-Marie Kreß. 2017. Digitale Ungleichheiten. In Sozial Aktuell, 5: 16-18
- Cloos, Peter. 2010. Soziale Arbeit als Profession. Theoretische Vergewisserung und Perspektiven. In Professionalisierung im Widerstreit. Zur Professionalisierungsdiskussion in der Sozialen Arbeit – Versuch einer Bilanz, Hrsg. Hammerschmidt, Peter und Sagebiel, Juliane, 25-42. Neu-Ulm: AG-SPAK
- Deinet, Ulrich und Christian Reutlinger. 2019. Sozialraumarbeit und digital werdende Lebenswelten Jugendlicher. In Sozialmagazin, 3-4.2019, 6-12
- Dewe, Bernd und Hans-Uwe Otto. 2018. Professionalität. In Handbuch Soziale Arbeit. Hrsg. Otto, Hans-Uwe, Thiersch, Hans, Treptow, Rainer und Ziegler, Holger. 1203-1213. München und Basel: Ernst Reinhardt Verlag
- Diez, Esther. 2018. e-inclusión y e-social work: las nuevas tecnologías al servicio de la intervención social. In Revista del trabajo social europeo, 21, 930-941
- Genner, Sarah. 2017. Digitale Transformation Auswirkungen auf Kinder und Jugendliche in der Schweiz. Ausbildung, Bildung, Arbeit, Freizeit. Bericht zuhanden der Eidgenössischen Kommission für Kinder- und Jugendfragen. ZHAW Zürcher Hochschule für Angewandte Wissenschaften
- Hepp, Andreas und Friedrich Krotz. 2012. Mediatisierte Welten. Forschungsfelder und Beschreibungsansätze – Zur Einleitung. In Mediatisierte Welten. Forschungsfelder und Beschreibungsansätze. Hrsg. Krotz, Friedrich, Hepp, Andreas. 7-26. Wiesbaden: Springer VS
- Kessl, Fabian und Christian Reutlinger. 2010. Sozialraum. Eine Einführung. 2., durchgesehene Auflage. Wiesbaden: Springer VS
- Kerres, Michael. 2017. Digitalisierung als die Herausforderung von Medienpädagogik. „Bildung in einer digital geprägten Welt“. In Pädagogischer Mehrwert. Digitale Medien in Schule und Unterricht. Hrsg. Fischer, Christian. 85-104. Münster: Waxmann
- Knorr-Cetina, Karin. 2012. Die synthetische Situation. In Sozialität in Slow Motion. Theoretische und empirische Perspektiven. Hrsg. Ayaß, Ruth, Meyer, Christian. 81-110. Wiesbaden: Springer VS
- Klein, Alexandra. 2015. Online-Beratung in der Kinder- und Jugendhilfe. Zugänglichkeit und Qualität. In Mediatisierung der Kinder- und Jugendhilfe. Hrsg. Archiv für Wissenschaft und Praxis der Sozialen Arbeit. 2/2015. 22-34
- Krotz, Friedrich. 2007. Mediatisierung. Fallstudien zum Wandel von Kommunikation. Wiesbaden: Springer VS

- Kutscher, Nadia und Salvador Campayo. Im Druck. Die Bedeutung digitaler Medien für Beteiligung in der Heimerziehung. In Partizipation in der Heimerziehung. Hrsg. Pluto, Liane, Rudeck, Reinhard, Seckinger, Mike und Straus, Florian. Weinheim und Basel: Beltz
- Kutscher, Nadia und Salvador Campayo. 2018. Handlungsmethoden in der digitalisierten Gesellschaft. In Handlungsmethoden der Sozialen Arbeit. Hrsg. Braches-Chyrek, Rita, Fischer, Jörg. 153-173. Baltmannsweiler: Schneider Verlag
- Kutscher, Nadia. 2018. Soziale Arbeit und Digitalisierung. In Handbuch Soziale Arbeit. Hrsg. Otto, Hans-Uwe, Thiersch, Hans, Treptow, Rainer, Ziegler, Holger. 1430-1440. München und Basel: Ernst Rheinhardt Verlag
- Kutscher, Nadia, Thomas Ley und Udo Seelmeyer. 2015. Mediatisierung im Horizont sozialpädagogischer und technikbezogener Theorieperspektiven. In Mediatisierung (in) der Sozialen Arbeit, Hrsg. Kutscher, Nadia, Ley, Thomas und Seelmeyer, Udo, 281-298. Grundlagen der Sozialen Arbeit. Baltmannsweiler: Schneider Hohengehren
- Leistert, Oliver. 2017. Soziale Medien als Technologien der Überwachung und Kontrolle. In Handbuch Soziale Medien. Hrsg. Schmidt, Jan-Henrik., Taddicken, Monika. 233-250. Wiesbaden: Springer VS
- Ley, Thomas. 2019. Zur Informatisierung Sozialer Arbeit. Eine qualitative Analyse sozialpädagogischen Handelns im Jugendamt unter dem Einfluss von Dokumentationssystemen. Dissertation
- López Peláez, Antonio, Raquel Pérez García und Victoria Aguilar-Tablada Massó. 2018. E -social trabajo: ¿Construyendo un nuevo campo de especialización en el trabajo social? In Revista del trabajo social europeo, 21, S. 824-835
- Luhmann, Niklas und Karl Eberhard Schorr. 1982: Das Technologiedefizit der Erziehung und die Pädagogik. In Zwischen Technologie und Selbstreferenz. Hrsg. Luhmann, Niklas, Schorr, Karl Eberhard. 11-40. Frankfurt a.M.: Suhrkamp
- Merchel, Joachim. 2000. Parteilichkeit: ein problematisches Prinzip für professionelles Handeln in der Sozialen Arbeit. In Parteilichkeit in der Sozialen Arbeit. Hrsg. Hartwig, Luise, Merchel, Joachim. 49-68. Münster: Waxmann
- Nadai, Eva. 2015. „Bereitschaft zur Arbeitsaufnahme“. Zur Rolle von Dokumenten für die Verwaltung von Arbeitslosigkeit. In Mediatisierung (in) der Sozialen Arbeit, Hrsg. Kutscher, Nadia, Ley, Thomas und Seelmeyer, Udo, 242-259. Grundlagen der Sozialen Arbeit. Baltmannsweiler: Schneider Hohengehren
- Oevermann, Ulrich. 2013. Die Problematik der Strukturlogik des Arbeitsbündnisses und der Dynamik von Übertragung und Gegenübertragung in einer professionalisierten Praxis von Sozialarbeit. In: Professionalität in der Sozialen Arbeit. Standpunkte, Kontroversen, Perspektiven. Hrsg. Becker-Lenz, Roland, Busse, Stefan, Ehlert, Grudrun und Müller-Hermann, Silke. 119-148. Wiesbaden: Springer VS
- Rammert, Werner. 2016. Technik – Wissen – Handeln. Zu einer pragmatistischen Technik und Sozialtheorie. Wiesbaden: Springer VS
- Rammert, Werner und Ingo Schulz-Schaeffer. 2002. Technik und Handeln – Wenn soziales Handeln sich auf menschliches Verhalten und technische Artefakte verteilt. Technical University Technology Studies Working Papers TUTS-WP-4-2002
- Ried, Christoph. 2017. Menschenbild und Sozialpädagogik. Bestimmung und Bestimmbarkeit der Sozialpädagogik als Denk- und Handlungsform. Wiesbaden: Springer VS
- Rosa, Hartmut. 2017. Beschleunigung. Die Veränderung der Zeitstrukturen in der Moderne. Suhrkamp
- Schierz, Sascha. 2015. „Diagnostizieren und Dokumentieren? Risikoorientierung und Informatisierung der Bewährungshilfepraxis als Teil einer neueren Kontrollkultur“. In Mediatisierung (in) der Sozialen Arbeit. Hrsg. Kutscher, Nadia, Ley, Thomas und Seelmeyer, Udo. 208-224. Grundlagen der Sozialen Arbeit. Baltmannsweiler: Schneider Hohengehren
- Schorb, Bernd. 2008. Handlungsorientierte Medienpädagogik. In Handbuch Medienpädagogik. Hrsg. Sander, Uwe, von Gross, Friederike, Hugger, Kai Uwe. 78-86. Wiesbaden: Springer VS
- Schmidt, Axel. 2008. Profession, Professionalität, Professionalisierung. In Lehr(er)buch Soziologie. Für die pädagogischen und soziologischen Studiengänge. Hrsg. Willems, Herbert. 835-864. Wiesbaden: Springer VS

- Stadler, Felix. 2016. Kultur der Digitalität. Frankfurt a.M.: Suhrkamp
- Steiner, Oliver. 2015. Widersprüche der Mediatisierung Sozialer Arbeit. In Mediatisierung (in) der Sozialen Arbeit. Hrsg. Kutscher, Nadia, Ley, Thomas und Seelmeyer, Udo. 19-38. Grundlagen der Sozialen Arbeit. Baltmannsweiler: Schneider Hohengehren
- Seelmeyer, Udo und Thomas Ley. 2018. Informationstechnologien in der Sozialen Arbeit. In: Handbuch Soziale Arbeit. Hrsg. Otto, Hans-Uwe, Thiersch, Hans, Treptow, Rainer und Ziegler, Holger. 655-664. München und Basel: Ernst Reinhardt Verlag
- Schulz-Schaeffer, Ingo. 2017. Technik und Handeln: eine handlungstheoretische Analyse. TUTS – Working Papers 3-2017. Berlin
- Schütze, Fritz. 1992. Sozialarbeit als „bescheidene“ Profession. In Erziehen als Profession. Zur Logik professionellen Handelns in pädagogischen Feldern. Hrsg. Dewe, Bernd, Ferchhoff, Wilfried, Radtke und Frank, Olaf. 132-170. Opladen: Leske+Budrich
- Thiersch, Hans, Klaus Grundwald und Stefan Köngeter. 2012. Lebensweltorientierte Soziale Arbeit. In Grundriss Soziale Arbeit, Ein einführendes Handbuch. Hrsg. Thole, Werner. 175-196. Wiesbaden: Springer VS
- Witzel, Marc. 2015. Digitale Medien in der stationären Erziehungshilfe zwischen lebensweltlichen und institutionellen Kontexten. In Mediatisierung (in) der Sozialen Arbeit. Hrsg. Kutscher, Nadia, Ley, Thomas und Seelmeyer, Udo, 115-129. Grundlagen der Sozialen Arbeit. Baltmannsweiler: Schneider Hohengehren
- Zillien, Nicole. 2009. Die (Wieder-)Entdeckung der Medien. Das Affordanzkonzept in der Mediensoziologie. In Sociologia Internationalis. Internationale Zeitschrift für Soziologie, Kommunikations- und Kulturforschung. 2/2009. 161-181
- Zorn, Isabel. 2017. Wie viel „App-Lenkung“ verträgt die digitalisierte Gesellschaft? Herausforderungen digitaler Datenerhebung für die Medienbildung. In Software takes command. Herausforderungen der „Datafizierung“ für die Medienpädagogik in Theorie und Praxis. Hrsg. Eder, Sabine, Mikat, Claudia und Tillmann, Angela. 19-33. München: koaped

# Der sozialpädagogische Fall unter Bedingungen der Digitalisierung in Organisationen

Stefanie Büchner

## 1 Einleitung und Vorgehen

Soziale Arbeit, insbesondere die Bearbeitung von Fällen, findet in zunehmend digitalisierten Arbeitsumgebungen statt (vgl. Kutscher et al. 2015; Ley 2015; Büchner 2018b). Im Feld der fallförmigen Hilfen sind hier insbesondere komplexe und integrierte Informations- und Steuerungssysteme eingeführt und erforscht worden. Die besondere Aufmerksamkeit, die diese Systeme seit einigen Jahren auch in der Forschung erfahren, hängt weniger mit ihrer Neuheit zusammen, denn fallbezogene Software, zum Teil als Verwaltungssoftware bezeichnet, existiert bereits seit vielen Jahren (vgl. Kreidenweis 2015). Neuartig ist vielmehr, dass diese Strukturen zunehmend eng verwoben und tief eingelassen in die Arbeitsabläufe professioneller Fallbearbeitung sind.

Ziel dieses Artikels ist es, am prominenten Beispiel von Fallsoftware Fallbearbeitung und Digitalisierung überblicksartig aufeinander zu beziehen. Gezeigt werden soll die Relevanz der Thematik für die Wissenschaft, die Lehre und die professionelle Praxis Sozialer Arbeit. Hierzu geht der Beitrag in drei Schritten vor.

*Einleitend* wird sowohl Fallsoftware bzw. Informations- und Kommunikationstechnologien (ICTs) als Technologiegruppe sowie Fallförmigkeit als Begriff eingeführt. Da Fallsoftware oft als Organisationstechnologie diskutiert wird, geht der Beitrag hier kurz auf zwei grundlegende Perspektiven auf Fallsoftware ein, die Organisations- und die Arbeitsperspektive. Ihre analytische Differenzierung kann perspektivisch helfen, die Leistungspotenziale von Fallsoftware besser einzuschätzen. In einem *zweiten Schritt* bietet der Beitrag einen Überblick über die empirischen Studien zu ICTs in der Fallbearbeitung entlang von drei in der Forschungslandschaft prominenten Fragerichtungen: Wird Fallbearbeitung als Entscheidungsprozess durch ICTs optimiert? (2.1), Wie können Daten von ICTs zur Prognose zukünftiger Fallentwicklungen eingesetzt werden? (2.2) und schließlich: Wird Fallbearbeitung durch ICTs transparenter? (2.3). In einem *dritten Schritt* greift der Beitrag einen konzeptionellen Vorschlag auf, Fallbearbeitung stärker als organisiertes Geschehen zu begreifen (3). Fallbearbeitung findet demnach weniger als abgeschlossene und kontinuierliche

Auseinandersetzung mit einem Fall statt, sondern unter Bedingungen der Zuständigkeit für eine Mehrzahl an Fällen und unter Bedingungen der Unterbrechung und des Wiederaufgreifens dieser Fälle. Mit diesem Angebot eines Perspektivwechsels, sich konzeptuell stärker auf die empirische Wirklichkeit von Fallbearbeitung einzulassen, skizziert der Beitrag ausblickend zwei Problemfelder für die zukünftige empirische Forschung und die professionelle Reflexion über ICTs: Die Herausforderung, angesichts fragmentierter Bearbeitung Kohärenz in einem Fall zu erzeugen (3.1) sowie die Herausforderung, angesichts pluraler und fragmentierter Fallbearbeitung nichts zu übersehen (3.2).

Zunächst gilt es, Fallsoftware als Technologiegruppe sowie Fallförmigkeit kurz zu charakterisieren sowie die Unterscheidung einer Arbeits- und Organisationsperspektive hervorzuheben.

Als *Gruppe an Technologien* werden komplexe und integrierte Informations- und Steuerungssysteme unterschiedlich bezeichnet. Verbreitet sind hierfür insbesondere folgende Begriffe: Informations- und Kommunikationssysteme (vgl. Hall et al. 2010), Fallsoftware (vgl. Büchner 2018c), *electronic information systems* (IS/EIS) (vgl. Gillingham 2013; Devlieghere et al. 2018) und Dokumentationssysteme (vgl. Ley 2015).<sup>1</sup>

Gemeinsam ist diesen Systemen, dass sie stark integriert angelegt sind, also nicht separate Software-Produkte nebeneinander genutzt und einzeln aufgerufen werden (vgl. Büchner 2018b; Gillingham 2018b). Damit treten diese integrierten Systeme für Manager\*innen und Fachkräfte als Steuerungssysteme in den Blick. In den letzten Jahren führten insbesondere die rechtlichen Vorgaben zur Einführung digitaler Akten zu einem wachsenden Engagement in Richtung einer Digitalisierung. Verstärkt werden diese Bemühungen auch durch den Wunsch, den gesellschaftlichen Erwartungen an digitale Transformationsprozesse Rechnung zu tragen. Von Seiten der Profession werden mit diesen Systemen häufig Hoffnungen auf eine Professionalisierung der Tätigkeit, aber auch Befürchtungen zunehmenden Dokumentationsaufwandes verbunden (vgl. Ley und Seelmeyer 2008, 2014).

Von *Fallförmigkeit* in der Sozialen Arbeit zu sprechen heißt, in Rechnung zu stellen, dass professionelles Handeln mehr oder weniger stark von Fallbezügen geprägt sein kann. Der Begriff des Falls zielt dabei meist auf die Arbeit mit einzelnen Klient\*innen oder Familien ab, wodurch stark fallbezogene Tätigkeitsfelder wie Soziale Dienste neben Arbeitsfeldern mit geringerem Fallbezug wie etwa Gemeinwesenarbeit stehen. Dieser Beitrag orientiert sich in der Vielfalt an Definitionen des Falls (vgl. Heimer 2001; Bergmann et al. 2014; Düwell und Pethes 2014; Giebeler et al. 2008) am verbreiteten Verständnis von Fallför-

1 Im Folgenden werden die Begriffe ICTs und Fallsoftware im Wechsel und synonym verwendet.



migkeit als einzelfallspezifischer Arbeit und begreift Fälle als Sinneinheiten, die Problemkomplexe verknüpfen und an Personen rückbinden (vgl. Büchner 2018a, S. 80).<sup>2</sup>

Fallsoftware wird oft unter den Begriffen von *Arbeitsmitteln* und *Organisationstechnologie* beschrieben (vgl. Ley Seelmeyer 2014). Diese an die Informatisierungsforschung angelegten Begriffen sensibilisieren dafür, dass in der Untersuchung von Fallsoftware oft zwei Perspektiven auf digitale Dokumentation mitschwingen: Die von *Dokumentation als einer spezifischen Arbeit* und die von *Dokumentation als einer formalen Erwartung der Organisation*. Da beide Perspektiven nicht ineinander aufgehen bzw. nicht deckungsgleich sind, ist es hilfreich, sie systematischer zu unterscheiden (vgl. Büchner 2018a, S. 256-287, 2018c).

Die *Arbeitsperspektive* wird demnach häufig von Fachkräften genutzt und unterscheidet zwischen Dokumentationsarbeit von interaktionsgesättigter Arbeit (Gespräche mit Klient\*innen, kollegiale Fallberatungen usw.). Diese Perspektive sensibilisiert für ein zentrales Spannungsverhältnis, denn der Einsatz begrenzter Zeit und Aufmerksamkeit kann zwar in einigen Aspekten beiden Arbeitsformen zu Gute kommen, nicht selten konkurrieren Dokumentations- und interaktionsgesättigte Arbeit jedoch auch um Zeit und Aufmerksamkeit.

Eine *Organisationsperspektive* auf Dokumentation macht ergänzend deutlich, dass über Fallsoftware formal entschieden wird und in ihr formale Erwartungen hinterlegt werden. Diese Perspektive sensibilisiert dafür, dass fallförmig arbeitende Organisationen Dokumentation oft an bestimmten Stellen im Prozess der Fallbearbeitung vorschalten, zum Beispiel zur Vorbereitung relevanter Entscheidungen wie zum Beispiel bei Risikoeinschätzungen. Diese Steuerungswünsche übersetzen sich oft nicht direkt in Arbeitsrealitäten, zum Beispiel weil Fachkräfte situativ anderes priorisieren (vgl. Garfinkel 1967) und nachträglich dokumentieren.

## 2 Drei prominente Problemstellungen von Fallsoftware in der Forschungslandschaft

In normativ orientierten Arbeiten zur Fallbearbeitung werden die Funktionen von Dokumentation unterschiedlich aufgefächert (vgl. Merchel 2004). Diese analytisch zugeschnittenen Funktionen bilden sich in der empirischen Forschungslandschaft nicht eins zu eins ab. Beiträge zu den *intendierten und nicht-intendierten Folgen von ICTs* nehmen hier den größten Raum ein. Ein Über-

2 Diese Definition schließt nicht aus, dass fallförmiges Arbeiten meist systemisch stattfindet und intensiv Familien, Kontaktnetze und Institutionen einbezieht. Es bezeichnet lediglich den Umstand, dass Sozialarbeiter\*innen vielfältige Problemkomplexe an eine Person oder Familie zurückbinden.

blick über diese Forschungslandschaft kann lediglich orientierenden Charakter haben, denn die zitierten Untersuchungen werden in unterschiedlichen Ländern, zumeist im europäischen und angloamerikanischen Raum durchgeführt, wobei unterschiedliche ICTs untersucht werden. Schließlich unterscheiden sich auch die Professionskonzepte und Qualifikationsprofile der untersuchten User. Diese und andere strukturelle Herausforderungen machen nicht zuletzt auch die Evaluation dieser Systeme zu einem anspruchsvollen Unterfangen (vgl. Gillingham 2018).

In der Vielfalt der Zugänge sind insbesondere drei Fragerichtungen prominent: Wird Fallbearbeitung als Entscheidungsprozess durch ICTs optimiert? (2.1), Wie können Daten von ICTs zur Prognose zukünftiger Fallentwicklungen eingesetzt werden? (2.2) und schließlich: Wird Fallbearbeitung durch ICTs transparenter? (2.3). Diese drei Komplexe gehen auf unterschiedliche Problemstellungen zurück, weisen jedoch vielfältige Bezüge zueinander auf. So wird die datenbasierte Prognose von Fallentwicklungen als Mittel zur Entscheidungsoptimierung diskutiert. Zugleich hat dieser Problemkomplex eine eigenständige Diskussion über die Möglichkeiten, Voraussetzungen und Folgeprobleme derartiger Prognosen angestoßen.

## **2.1 Wird Fallbearbeitung als Entscheidungsprozess durch ICTs optimiert?**

Die Einführung und Pflege von Fallsoftware werden oft als Chance zur Standardisierung von Prozessen begriffen. Indem etwa bestimmte Prozessschritte in ihrer Reihenfolge festgelegt werden, gewinnen diese Strukturen an Relevanz. Ein Grund für diese Relevanz ist die geringere Flexibilität von ICTs im Vergleich zu vorher genutzten, lose gekoppelten Formularen und Vermerken, die oft manuell ergänzt, als Vorlagen in Teams und Abteilungen abgewandelt oder nur teilweise ausgefüllt wurden. In Fallsoftware hingegen werden Änderungen, wenn, dann oft zentral, auf Anfrage sowie unter Einsatz erheblicher zeitlicher und finanzieller Ressourcen vorgenommen (vgl. Büchner 2018c).

Standardisierungen durch ICTs sind oft vom Wunsch nach Entscheidungsoptimierung geleitet. Hierbei werden bestimmte Methoden der Fallbearbeitung (*practice frameworks*) wie etwa Lösungsorientierte Fallbearbeitung (vgl. Gillingham 2018) von solchen Systemen entschieden, die keinem explizierten Grundverständnis von Fallbearbeitung folgen und unterschiedliche Arten der Unterscheidungsunterstützung vorsehen.<sup>3</sup> *Practice frameworks* „go beyond

3 Diese Systeme basieren ihrerseits natürlich auch auf Prämissen von Fallbearbeitung, theoretisieren diese jedoch nicht. Ob es sich hierbei um ein Manko handelt, ist eine empirische

providing practitioners with a set of procedures to follow or tools to use because they include specific theories, values, and skills.“ (Gillingham 2018, S. 191). Da die Digitalisierung auch in fallförmigen Organisationen fortschreitet, sind empirisch häufig auch Mischformen anzutreffen. In der Literatur erfahren *practice frameworks* besondere Aufmerksamkeit, weil sie Vorentscheidungen für bestimmte Paradigmen treffen, die den Lösungsraum von Professionellen stark vorstrukturieren. Das Fehlen systematisch vergleichender Untersuchungen erschwert eine realistische Einschätzung der Qualitätsverbesserung von Fallbearbeitung durch digital hinterlegte Methoden. Eine besondere Herausforderung liegt darin, dass in der Praxis nie allein digitale Tools, sondern zugleich auch nicht-digitale (implizite und explizite) Methoden zur Entscheidungsfindung genutzt werden.

Die Vermeidung von Fehlern und die Schaffung von Handlungssicherheit zählen zu den weiteren Steuerungszielen bei der Einführung von ICTs. Vermieden werden sollen fachlich und formal falsche Entscheidungen und fehlerhafte Entscheidungsprozesse. Fallsoftware soll helfen, alle Problemdimensionen eines Falls zu reflektieren, in kritischen Situationen vorschnelles und unreflektiertes Handeln zu vermeiden und abzusichern, dass Informationen vollständig und aktuell vorliegen. Diese Erwartungen sind auf den ersten Blick nachvollziehbar und plausibel. Je näher man dem Begriff des Fehlers auf den Leib rückt (vgl. Büchner 2015), desto fragwürdiger scheint seine selbstverständliche Verwendung zu werden: Kann das, was retrospektiv als Fehler identifiziert wird, in einer konkreten Entscheidungssituation mit ähnlicher Sicherheit erkannt werden? Welche Praktiken gelten als Fehler, wenn Soziale Hilfe kein technisches und standardisiertes Unterfangen ist, ihm also die Schärfe in der Unterscheidung von richtigem und falschem Handeln oft fehlt?

Greift man die oben genannte Arbeitsperspektive auf Dokumentation auf, zeigt sich, dass Dokumentieren, sei es in Papierform oder digital, durchaus mehr Potenzial hat, eindeutig richtig oder falsch zu sein. Hier sucht man das vielzitierte Technologiedefizit Sozialer Hilfe (vgl. Luhmann und Schorr 1982) vergebens, denn im Unterschied zu interaktionsgesättigtem Arbeiten mit Klient\*innen fällt es deutlich leichter, eindeutig richtig zu dokumentieren als eindeutig richtig Hilfeprozesse mit Klient\*innen zu gestalten (vgl. Büchner 2018c). Allein aus diesem Zusammenhang heraus wird deutlich, dass die Nutzung von Fallsoftware auch Fehler produzieren kann, und zwar solche der Dokumentation. Weil ICTs in den meisten Fällen nicht dokumentationsparsam angelegt sind, ist anzunehmen, dass Fehler in diesem eindeutigen Sinne, also als Dokumentationsfehler, zunehmen.

Nicht beantwortet werden kann derzeit, ob und unter welchen Bedingungen Fallsoftware dazu beiträgt „Fehler“ jenseits des Dokumentierens zu vermeiden. Nicht nur die unterschiedlichen Arten von Fallsoftware, sondern insbesondere ihre Einbettung in spezifische Arbeitsbedingungen sind hierbei entscheidend. Zu fragen ist hierbei auch, ob professionell problematisches Verhalten oder die Zurückhaltung von professionellen Leistungen, die sich nicht unmittelbar in nachprüfbarer Dokumentation oder Beschwerden niederschlagen, überhaupt zum Gegenstand von Reflexion und Qualitätssicherung werden.

## 2.2 Wie können Daten von ICTs zur Prognose zukünftiger Fallentwicklungen eingesetzt werden?

Im Zuge der Digitalisierung können Organisationen in einem zuvor nicht gekannten Ausmaß auf Daten zugreifen und selbst zu Agenten der Datenproduktion werden (vgl. Muster und Büchner 2018; Kitchin 2014). Die Daten aus ICTs werden im Unterschied zu Daten, die zum Beispiel im Rahmen von Befragungen erhoben werden, oft als prozesserzeugte Daten bezeichnet. De facto allerdings wird der Großteil relevanter Datenbestände in der sozialpädagogischen Fallbearbeitung durch menschliche Arbeit, insbesondere die Dokumentation von Fachkräften, erzeugt (vgl. Büchner 2018d).<sup>4</sup> Die Verfügbarkeit großer Datenbestände ermöglicht quantitative Datenanalysen, die unter dem Begriff des *Predictive Risk Modelings* (PRM) eingeführt sind. Ihre Einführung versprach die Entdeckung neuer Risikofaktoren, die Entscheider\*innen frühzeitig und einzelfallspezifisch über Gefährdungslagen, zum Beispiel der Misshandlung, informieren (vgl. Vaithianathan et al. 2013; Putnam-Hornstein et al. 2013 sowie Bastian und Schrödter i.d.B.).

Im Feld des Kinderschutzes werden datenbasierte Prognosen zur Fallbearbeitung oft auf prominente Entscheidungen wie das einseitige Eingreifen, das *Switching* (Büchner 2018a, S. 224-256) ausgerichtet. *Switching* meint, dass die Fachkraft gegenüber Eltern die Grundorientierung der Kooperation aufgeben und Eltern als potenziell schädigende Akteure adressieren. Datenbasierte Prognosen sollen diese folgenreiche Entscheidung unterstützen. Auch hier erscheint es wichtig, sich zu vergegenwärtigen, wie voraussetzungsreich dieses Vorhaben ist: Konnten sich Fachkräfte ein umfassendes Bild über den aktuellen Stand des Falls machen? Wurde dieses Bild in meist quantitative, weil automatisiert auswertbare Kategorien von Fallsoftware eingepflegt? Wann ist der richtige Zeit-

4 Die Bedeutung menschlicher Arbeit für das Funktionieren digitaler Technologien wird unter dem Begriff der invisible work (Star und Strauss 1999) sowie der Heteromation (Ekiba und Nardi 2017) diskutiert.

punkt, um ein PRM zu nutzen? Werden PRMs zu diesem Zeitpunkt genutzt oder standardisiert bei bestimmten Schritten im Hilfeprozess formal hinterlegt?

Aktuell gibt es wenige Hinweise, dass die Leistungsversprechen von Entwickler\*innen und politischen Entscheider\*innen empirisch eingelöst werden können. So arbeitet Gillingham (2017) am Beispiel der Entwicklung und Einführung eines PRM in Neuseeland heraus, dass die Entwicklungsaufwände und Fehlerquoten dieser Modelle selten sichtbar gemacht werden. Auch ließen sich keine neuartigen, unbekannten Prognosezusammenhänge identifizieren. Gillingham weist darauf hin, dass jedwede Form der Gefährdungseinschätzung auf der Grundlage von Big Data lediglich *stochastische* Vorhersagen liefert und damit weiterhin systematisch falsch positive und falsch negative Ergebnisse erzeugen.

### 2.3 Wird Fallbearbeitung durch ICTs transparenter?

ICTs werden oft als Instrumente der Transparentmachung von Prozessen eingeführt, meist verbunden mit den genannten Zielen der Standardisierung und Qualitätsverbesserung. Durch die zunehmende Datafizierung könnte man vermuten, dass die Transparenz des Arbeitens von Fachkräften enorm gestiegen ist.

Empirische Studien kommen zu vorsichtigen Schlüssen in Bezug auf den Anstieg der Transparenz durch ICTs, zeigen sie doch, dass ICTs zugleich Transparenz steigern und Intransparenz entstehen lassen (vgl. Devlieghere et al. 2018). So wiesen in einer Interviewstudie Fachkräfte darauf hin, dass politische Entscheider durch ICTs prinzipiell auf eine zuvor nicht verfügbare Datengrundlage für die strategische Planung und Weiterentwicklung von Sozialer Hilfe zurückgreifen können. Zugleich zeigt sich jedoch auch, dass die Dokumentation in diesen Strukturen häufig fragmentiert stattfindet (vgl. Huuskonen und Vakkari 2015). Zu dieser Fragmentierung trägt zum einen die Tendenz bei, in digitalen Infrastrukturen quantifizierende und vordefinierte Einträge vorzusehen. Zugleich liegt es hier nahe, die Sinneinheit der Familie aufzulösen und kindzentrierte Strukturen zu kreieren, wobei sich bei Lesenden dann die Einbettung des Kindes in den sozialen Zusammenhang herausfordernd darstellen kann (vgl. Hall et al. 2010).

Daneben ist in der Forschung seit langem das Phänomen der Workarounds bekannt (vgl. Huuskonen und Vakkari 2013; Devlieghere et al. 2018). Bei diesen Praktiken werden vorgesehene Felder in ICTs anders als intendiert oder überhaupt nicht ausgefüllt, um bestimmte, professionell gewünschte Interventionen vornehmen zu können oder um das Auslösen digital hinterlegter Aktionen, zum Beispiel das automatisierte Einsetzen von Fristen, zu vermeiden. In dem Maße jedoch, wie Metadaten wie etwa Zeitstempel informale Abweichungen

von formalen Vorgaben nachvollziehbar machen, werden diese Praktiken riskanter (vgl. Büchner 2018e, 340ff.).

Besonders in der Diskussion von Transparenz durch ICTs fällt auf, dass häufig nicht nur Entscheider\*innen sondern auch Forschende von einer *informationsbasierten Perspektive* auf Fallbearbeitung ausgehen (vgl. Gillingham 2015). Im Zentrum steht die vollständige, aktuelle und korrekte Weiterleitung von Informationen zum Stand des Falls und seiner Bearbeitung. Die Dokumentation in Fallsoftware erscheint dann gleichsam als Spiegel der realen Entwicklung des Falls. Demgegenüber wurde darauf hingewiesen, dass Fallbearbeitung gerade in der sozialen Arbeit, die keine „*clear cut problems*“ (Abbott 1981, S. 832f.) kennt, auf komplexen Prozessen der *Deutung und des Sinnverstehens* basiert (vgl. Giebeler et al. 2008; Michel-Schwartz 2016; Büchner 2018a). Ein solcher Perspektivwechsel wirkt sich unmittelbar auf die fachliche Einschätzung konkreter ICTs in Organisationen aus, denn die Leistung der Informationsbereitstellung unterscheidet sich von der Leistung, Sinnverstehen zu erleichtern und zu ermöglichen.

Diese Einsichten sensibilisieren dafür, dass ICTs nicht einfach Medien sind, die Fallbearbeitung unterstützen oder behindern können, sondern dass sie, wie die meisten digitalen Technologien, vielfältige und uneindeutige Effekte entfalten (vgl. Büchner 2018e).

### **3 Fallsoftware kontextualisieren – Fallbearbeitung als plurales und fragmentiertes Geschehen in Organisationen**

Ja nach Erkenntnisinteresse nehmen Untersuchungen zur Fallbearbeitung unterschiedliche Ausschnitte und Ebenen in den Blick. So untersuchten etwa Bergmann et al. (2014b) die Interaktionsbedingungen von Fallarbeit in unterschiedlichen beruflichen Kontexten. Auch Böhringer et al. (2012), interessieren sich dafür, wie Fälle in Jobcentern in Interaktionen bearbeitbar gehalten werden. Der Bedeutung von Organisationen für Fallbearbeitung geht eine vergleichende Untersuchung von Fallbearbeitung in drei Allgemeinen Sozialen Diensten nach (vgl. Büchner 2018a). Hier zeigte sich, dass Organisationen Fallbearbeitung nicht einheitlich und gleichförmig, sondern in unterschiedlichen Bereichen unterschiedlich vorstrukturieren (modulares Strukturieren). Diese Vorstrukturierung unterscheidet sich entsprechend im Klientenkontakt an den Grenzstellen, durch die Arbeit von Spezialdiensten für Kinderschutz, durch den Einsatz von Standards oder bei der Dokumentation von Fallbearbeitung.

Im Rahmen dieser empirischen Studie wurde eine alternative, weniger idealisierte Perspektive auf Fallbearbeitung entwickelt. Diese begreift Fallbearbeitung nicht mehr als reflektiertes und zusammenhängendes Nacheinander professioneller Erwägungen im Einzelfall, wie sie etwa aus Fallklausuren im Stu-

dium oder aus Gutachten zu gescheiterten Kinderschutzfällen vertraut ist. Demgegenüber finde Fallbearbeitung in Organisationen fragmentiert und plural statt. Fallbearbeitung geschieht nicht kontinuierlich und „am Stück“, sondern wird immer wieder unterbrochen (fragmentiert). Fälle werden dabei nicht einzeln, sondern im Organisationsalltag oft in der Mehrzahl (Stichwort Fallzahlen), also plural bearbeitet (vgl. Büchner 2018a, S. 233-240).

### **3.1 Fragmentierung in der Fallbearbeitung – die Herausforderung, Kohärenz zu erzeugen (Was ist der Fall?)**

Wenn Fachkräfte nicht kontinuierliche einzelne, in sich abgeschlossene Fälle bearbeiten, sondern ihr Alltag durch eine Vielzahl an Fällen und deren regulär unterbrochene Bearbeitung geprägt ist, kann nicht mehr angenommen werden, dass der *Zusammenhang* der Problembündel eines Falls, seine Kohärenz, sichergestellt ist. Vielmehr wird dann die Herstellung von Kohärenz von einer Vorannahme zu etwas, das wiederholt, aktiv und erfolgreich *erzeugt* werden muss.

Eine Schlüsselposition in diesem Herstellungsprozess nehmen Fachkräfte an den Grenzen der Organisation ein. Diese Grenzstellen (vgl. Luhmann 1999, S. 220-239; Büchner 2014, 2018a, S. 152-189) sind formal für den Kontakt mit Klient\*innen zuständig, im ASD zählen hierzu etwa die fallzuständigen Fachkräfte. In der zitierten vergleichenden Forschung wurden vier Grenzstellenarrangements, identifiziert, die sich stark in ihren Leistungspotenzialen gegenüber Klient\*innen unterscheiden. Stellt man in Rechnung, dass Grenzstellen die primären Instanzen zur „Befüllung“ von ICTs sind und sie sich in ihrer Bildgebung des Falls an diesen orientieren, stellt sich für zukünftige Forschungen die Frage, inwiefern eine konkrete Fallsoftware einzelne Grenzstellenarrangements unterstützt und andere behindert.

Eine besondere Herausforderung besteht hierbei darin, dass Grenzstellen es regulär mit ambivalenten, riskanten und uneindeutigen Angaben und Deutungen über Fälle zu tun bekommen. Fraglich ist, inwiefern diese Aspekte in Fallsoftware aufgenommen oder exkludiert werden, da hier mit Folgen für die Zurechnung von Fehlern zu rechnen ist (vgl. Büchner 2018d). ICTs können natürlich durch ihre sogenannten Geographien der Dokumentation (vgl. Heath und Luff 1996), also die Art und Weise der Gestaltung des Interfaces, die Erzeugung kohärenter Bilder erschweren oder erleichtern. Zugleich sind diese Geografien, um instruktiv zu sein, auf entsprechende Pflege, also auf die Dokumentationsarbeit der Grenzstelle angewiesen – eine Arbeit, die Zeit und Aufmerksamkeit von interaktionsgesättigter Arbeit abzieht.

Angesichts dieser Spannungsverhältnisse erscheint es aussichtsreich, die professionelle Praxis der Fallbearbeitung nicht fixiert auf eine Technologie,

sondern mit Fokus auf die zugrunde liegenden Probleme<sup>5</sup> weiterzuentwickeln. Dies impliziert, neben ICTs andere, explizit auch nichttechnische Formen der Kohärenzerzeugung zu kultivieren und zu pflegen. Kohärenzerzeugung von Fällen geschieht in ganz unterschiedlichen Formaten, etwa in Form punktueller informeller Gespräche unter Kolleg\*innen, im Rahmen kollegialer Fallberatungen, durch die gemeinsame Einarbeitung von neuen Fachkräften, durch Supervisionen oder im Rahmen der Reflexion eigener Praktiken der Fallbearbeitung.

### **3.2 Pluralität in der Fallbearbeitung – die Herausforderung, nichts zu übersehen**

Fallsoftware wird oft mit der Erwartung verknüpft, angesichts der Vielzahl der bearbeiteten Fälle hinreichend Orientierung zu stiften. Diese Erwartung äußert sich etwa im Wunsch von Fachkräften, dass auch bei einer hohen Falldichte „nichts hinten runter fallen“ soll. Entsprechend gilt es zu erforschen, ob und wenn ja wie genau ICTs in der täglichen Praxis hierzu beitragen. Aus frühen Forschungen in wenig digitalisierten Arbeitskontexten ist bekannt, dass Organisationen die Art ihrer Leistungserstellung an ihre Kapazitäten anpassen (vgl. Wolff und Bonß 1979; Lipsky 2010 [1980]), also nicht mit einer kontinuierlich verlässlichen und gleichbleibenden Fallbearbeitung zu rechnen ist. Anzunehmen ist, dass diese Anpassungsprozesse auch in Zeiten der Digitalisierung nicht enden, sondern sich fortsetzen oder/und ihre Form verändern. Hier stellt sich die Frage, welche Arbeitsaspekte einzelfallspezifischer Tätigkeit durch ICTs davor bewahrt werden können, der Aufmerksamkeit von Fachkräften zu entfallen und für welche Anteile der Leistungserstellung dies nicht gilt (z. B. Kompetenzen der Bildung und Aufrechterhaltung von Arbeitsbündnissen mit Klient\*innen).

Die Bewältigung hoher Fallzahlen durch Fallsoftware, insbesondere die Erwartung, durch ICTs einen schnellen Überblick über den Stand und die Entwicklung des Falls zu erhalten, muss vor diesem Hintergrund eher als unwahrscheinlich bzw. als sehr voraussetzungsreich gelten. Einen schnellen und akkuraten Überblick über Fälle in Fallsoftware zu gewinnen, setzt etwa die Verfügbarkeit hinreichend instruktiver Dokumentationsformate in ICTs voraus. Notwendig sind darüber hinaus verlässliche und hinreichend häufige Kontakte mit Klient\*innen und anderen Beteiligten, die es überhaupt ermöglichen, auf einen aktuellen Stand des Falls zurückzugreifen. Eine weitere Voraussetzung ist die hinreichend einheitliche und verlässliche Dokumentation von

5 Die zwei hier skizzierten Problemfelder (3.1 und 3.2) sind selbstverständlich nicht die einzig relevanten, sondern wurden aufgrund ihres Bezugs zu den Spezifika organisierter Fallbearbeitung ausgewählt.



Fachkräften, die einander vertreten und schließlich auch die Fähigkeit von Vorgesetzten, die Dokumentationsweisen ihrer Untergebenen zu verstehen.

Organisationen mit ihren Arbeitsbedingungen gestalten die Bedingungen, in denen Fallbearbeitung mit und durch Fallsoftware operiert (vgl. Büchner 2018a). Damit Fallsoftware fragmentierte und plurale Fallbearbeitung unterstützen kann, müssen vielfältige soziale Voraussetzungen geschaffen werden. Digitale Technologien existieren nicht im luftleeren Raum, sondern sind immer kontextualisiert – sie sind im Kern auf eine soziale Einbettung angewiesen (vgl. Büchner 2018e). Nimmt man die Arbeitswirklichkeiten in der professionellen Fallbearbeitung ernst, tritt die Bedeutung dieser nichttechnischen Seite als entscheidender Kontext für die Einschätzung konkreter ICTs in konkreten Organisationen zu Tage. Professionelle Fallbearbeitung in digitalisierten Arbeitsumgebungen restrukturiert sich im Spannungsfeld von Organisation, Technologie und Profession. Diese Strukturierung zu verstehen, zählt zu den dringendsten Aufgaben einer technik- und organisationssensiblen Sozialarbeitspraxis und -forschung.

## Literatur

- Abbott, Andrew. 1981. Status and Status Strain in the Professions. *American Journal of Sociology* 86:819-835.
- Bergmann, Jörg R., Ulrich Dausendschön-Gay und Frank Oberzaucher, Hrsg. 2014a. *Der Fall. Zur epistemischen Praxis professionellen Handelns*. Bielefeld: transcript.
- Bergmann, Jörg R., Ulrich Dausendschön-Gay und Frank Oberzaucher. 2014b. Einleitung. In *Der Fall. Zur epistemischen Praxis professionellen Handelns*, Hrsg. Jörg R. Bergmann, Ulrich Dausendschön-Gay und Frank Oberzaucher, 9-19. Bielefeld: transcript.
- Böhringer, Daniela, Ute Karl, Hermann Müller, Wolfgang Schröer und Stephan Wolff. 2012. *Den Fall bearbeitbar halten. Gespräche in Jobcentern mit jungen Menschen*. Opladen, Berlin, Toronto: Budrich.
- Büchner, Stefanie. 2014. Der Fall Kevin – Warum wird geholfen, wenn Hilfe nicht mehr hilft? In *Scheitern. Organisations- und wirtschaftssoziologische Analysen*, Hrsg. Jens Bergmann, Matthias Hahn, Antonia Langhof und Gabriele Wagner, 131-158. Wiesbaden: Springer.
- Büchner, Stefanie. 2015. Fehler im System – Die dunkle Seite der Fehlerfokussierung. *Forum Kinder- und Jugendarbeit* 31:22-27.
- Büchner, Stefanie. 2018a. *Der organisierte Fall – Zur Strukturierung von Fallbearbeitung durch Organisation*. Wiesbaden: VS Springer.
- Büchner, Stefanie. 2018b. Digitale Infrastrukturen – Spezifik, Relationalität und die Paradoxien von Wandel und Kontrolle. *Arbeits- und Industriesoziologische Studien* 11:279-293
- Büchner, Stefanie. 2018c. Fallsoftware als digitale Dokumentation – Zur Unterscheidung einer Arbeits- und Organisationsperspektive auf digitale Dokumentation. In *Bedingte Professionalität – Professionelles Handeln im Kontext von Institution und Organisation*, Hrsg. Lukas Neuhaus und Oliver Käch, 240-269. Weinheim und Basel: Beltz Juventa.
- Büchner, Stefanie. 2018d. Mythen digitaler Dokumentation. *Das Jugendamt*:372-375.
- Büchner, Stefanie. 2018e. Zum Verhältnis von Digitalisierung und Organisation. *Zeitschrift für Soziologie* 47:332-348.
- Devlieghere, Jochen, Lieve Bradt und Rudi Roose. 2018. Creating Transparency through Electronic Information Systems: Opportunities and Pitfalls. *British Journal of Social Work* 48:734-750.

- Düwell, Susanne, und Nicolas Pethes, Hrsg. 2014. Fall, Fallgeschichte, Fallstudie. Theorie und Geschichte einer Wissensform. Frankfurt a.M.: Campus.
- Ekiba, Hamid, und Bonnie A. Nardi. 2017. Heteromation, and other stories of computing and capitalism. Cambridge, MA: MIT Press.
- Garfinkel, Harold. 1967. ‚Good‘ organisational Reasons for ‚bad‘ clinical Records. In *Studies in Ethnomethodology*, Hrsg. Harold Garfinkel, 186-207. New York: Prentice-Hall.
- Giebler, Cornelia, Wolfram Fischer, Martina Goblirsch, Ingrid Miethe und Gerhard Riemann, Hrsg. 2008. Fallverstehen und Fallstudien. Interdisziplinäre Beiträge zur rekonstruktiven Sozialarbeitsforschung. Rekonstruktive Forschung in der sozialen Arbeit, Bd. 1. Opladen, Farmington Hills, Mich: Budrich.
- Gillingham, Philip. 2013. The Development of Electronic Information Systems for the Future. Practitioners, ‚Embodied Structures‘ and ‚Technologies-in-Practice‘. *British Journal of Social Work* 43:430-445.
- Gillingham, Philip. 2015. Electronic Information Systems and Human Services Organisations. Avoiding the Pitfalls of Participatory Design. *British Journal of Social Work* 45:651-666.
- Gillingham, Philip. 2017. Predictive Risk Modelling to Prevent Child Maltreatment: Insights and Implications from Aotearoa/New Zealand. *Journal of Public Child Welfare* 11:150-165.
- Gillingham, Philip. 2018. Evaluation of Practice Frameworks for Social Work with Children and Families: Exploring the Challenges. *Journal of Public Child Welfare* 12:190-203.
- Hall, Christopher, Nigel Parton, Sue Peckover und Sue White. 2010. Child-Centric Information and Communication Technology (ICT) and the Fragmentation of Child Welfare Practice in England. *Journal of Social Policy* 39:393-413.
- Heath, Christian, und Paul Luff. 1996. Documents and Professional Practice: „bad“ organisational reasons for „good“ clinical records. *Proceedings of the Conference on Computer Supported Work*: 354-363.
- Heimer, Carol A. 2001. Cases and Biographies: An Essay on Routinization and the Nature of Comparison. *Annual Review of Sociology*: 47-76.
- Huuskonen, Salla, und Pertti Vakkari. 2013. „I Did It My Way“ – Social workers as secondary designers of a client information system. *Information Processing & Management* 49:380-391.
- Huuskonen, Salla, und Pertti Vakkari. 2015. Selective Clients' Trajectories in Case Files. Filtering Out Information in the Recording Process in Child Protection. *British Journal of Social Work* 45:792-808.
- Kitchin, Rob. 2014. The data revolution. Big data, open data, data infrastructures & their consequences. Los Angeles, California: Sage Publications.
- Kreidenweis, Helmut. 2015. IT Durchdringung Sozialer Organisationen. In *Mediatisierung (in) der Sozialen Arbeit. Grundlagen der Sozialen Arbeit*, Bd. 38, Hrsg. Nadia Kutscher, Thomas Ley und Udo Seelmeyer, 225-241. Baltmannsweiler: Schneider Hohengehren.
- Kutscher, Nadia, Thomas Ley und Udo Seelmeyer, Hrsg. 2015. Mediatisierung (in) der Sozialen Arbeit. *Grundlagen der Sozialen Arbeit*, Bd. 38. Baltmannsweiler: Schneider Hohengehren.
- Ley, Thomas. 2015. Zur Informatisierung Sozialer Arbeit – Eine qualitative Analyse sozialpädagogischen Handelns im Jugendamt unter Einfluss von Dokumentationssystemen. Bielefeld: Universität Bielefeld (Dissertation).
- Ley, Thomas, und Udo Seelmeyer. 2014. Dokumentation zwischen Legitimation, Steuerung und professioneller Selbstvergewisserung. *Sozial Extra* 38:51-55.
- Lipsky, Michael. 2010 [1980]. *Street-level bureaucracy. Dilemmas of the individual in public services*. New York: Russell Sage Foundation.
- Luhmann, Niklas. 1999. Funktionen und Folgen formaler Organisation. Berlin: Duncker & Humblot.
- Luhmann, Niklas, und Karl-Eberhard Schorr. 1982. Das Technologiedefizit in der Erziehung und die Pädagogik. In *Zwischen Technologie und Selbstreferenz. Fragen an die Pädagogik*, Hrsg. Niklas Luhmann und Karl-Eberhard Schorr, 11-40. Frankfurt a.M.: Suhrkamp.
- Merchel, Joachim. 2004. Pädagogische Dokumentation zwischen Etikettierung und Ausweis fachlichen Handelns. In *Dokumentation pädagogischer Arbeit. Grundlagen und Methoden für die Praxis der Erziehungshilfen*, Hrsg. Heinz Henes und Wolfgang Trede, 15-41. Frankfurt a.M.: IGFH-Eigenverlag.

- Michel-Schwartz, Brigitta. 2016. Der Zugang zum Fall. Beobachtungen, Deutungen, Interventionsansätze. Wiesbaden: Springer VS.
- Muster, Judith, und Stefanie Büchner. 2018. Datafizierung und Organisation. In Datengesellschaft. Einsichten in die Datafizierung des Sozialen. Bd. 17, Hrsg. Daniel Houben und Bianca Prietl, 253-270. Bielefeld: transcript.
- Putnam-Hornstein, Emily, Barbara Needell und Anne E. Rhodes. 2013. Understanding risk and protective factors for child maltreatment: the value of integrated, population-based data. *Child Abuse & Neglect* 37:116-119.
- Star, Susan L., und Anselm Strauss. 1999. Layers of Silence, Arenas of Voice. The Ecology of Visible and Invisible Work. *Computer Supported Cooperative Work* 8:9-30.
- Vaithianathan, Rhema, Tim Maloney, Emily Putnam-Hornstein und Nan Jiang. 2013. Children in the public benefit system at risk of maltreatment: identification via predictive modeling. *American journal of preventive medicine* 45:354-359.
- Wolff, Stephan, Hrsg. 1979. Arbeitssituationen in der öffentlichen Verwaltung. Frankfurt a.M., New York: Campus.

# Medienkompetenz und medienpädagogische Kompetenz in der Sozialen Arbeit

Friederike Siller, Angela Tillmann und Isabel Zorn

Sozialarbeiter\*innen sind in ihrer fachlichen Arbeit in mehrfacher Weise mit der Mediatisierung (vgl. Krotz i.d.B.) und auch Datafizierung (vgl. Gapski i.d.B.) konfrontiert. So wandeln sich die Alltags- und Lebenswelten der Klient\*innen, werden soziale Ungleichheiten über das Medienhandeln und Algorithmen (re-)produziert (vgl. Iske/Kutscher i.d.B.), weiterhin verändern sich die Anlässe und Erbringungsformen von Sozialer Arbeit und damit unmittelbar auch die Anforderungen an die Fachkräfte, die dazu u. a. Medienkompetenz und medienpädagogische Kompetenz benötigen. Ausgehend von theoretischen Grundlagen der Disziplin der Medienpädagogik und Erfahrungen aus der medienpädagogischen Praxis wird im Folgenden ein Modell entworfen, das die Möglichkeiten und Notwendigkeiten einer medienpädagogischen Kompetenz für die Erfüllung von Aufgaben der Sozialen Arbeit in einer mediatisierten Gesellschaft aufzeigt.

## 1 Medienpädagogik

Die Disziplin der Sozialen Arbeit kann für die Analyse der durch Mediatisierung und Datafizierung entstehenden Anforderungen an die Praxis der Sozialen Arbeit an die Erfahrungen anderer Disziplinen anknüpfen, die sich bereits seit längerem mit der Relevanz von Medien und Medienkommunikation für das Individuum und die Gesellschaft auseinandersetzen. Folgen wir der Definition von Böhnisch und Schröer, wonach sich die Soziale Arbeit mit sozial unterstützenden wie (pädagogisch strukturierten) befähigenden Angeboten zur Lebensbewältigung für alle Lebensalter beschäftigt (Böhnisch und Schröer 2013, S. 9) und eine Erweiterung der Handlungsfähigkeit des/der Einzelnen anstrebt (ebd., S. 18), liegt es nahe, an Erkenntnisse aus der Erziehungswissenschaft und insbesondere der Medienpädagogik anzuschließen, da diese sich mit Sozialisations-, Bildungs- und Erziehungsprozessen in mediatisierten Welten auseinandersetzt. Als Teildisziplin der Erziehungswissenschaft versteht sich die Medienpädagogik einerseits als Reflexionswissenschaft, die das Ziel verfolgt, Bildungs- und Erziehungszusammenhänge und Handlungs- und Partizipationsmöglichkeiten in Medienwelten zu erforschen, darüber hinaus begreift sie sich auch als

eine Handlungswissenschaft, die Vorschläge macht, wie die Bildungs- und Erziehungspraxis in und mit Medien gestaltet und verbessert und Handlungsmöglichkeiten unter bestehenden Ungleichheits- und Machtverhältnissen erweitert werden können (vgl. auch Hartung-Griemberg und Schorb 2017). Indem sie theoretisch fundiertes Orientierungs- und Handlungswissen verknüpft, liefert sie die Grundlage für das unten vorgestellte Modell zur medienpädagogischen Kompetenz.

Baacke definiert die „Zuständigkeit“ der Medienpädagogik wie folgt:

„Medienpädagogik umfasst alle sozialpädagogischen, sozialpolitischen und sozialkulturellen Überlegungen und Maßnahmen sowie Angebote für Kinder, Jugendliche und Erwachsene, die ihre kulturellen Interessen und Entfaltungsmöglichkeiten, ihre persönlichen Wachstums- und Entwicklungschancen sowie ihre sozialen und politischen Ausdrucks- und Partizipationsmöglichkeiten betreffen, sei es als einzelne, als Gruppen oder als Organisationen und Institutionen. Diese kulturellen Interessen und Entfaltungsmöglichkeiten werden heute beeinflusst und mitgestaltet durch expandierende Informations- und Kommunikationstechniken mit Wirkungen auf das Rezeptionsverhalten gegenüber Programmmedien (Radio, Fernsehen), auf Arbeitsplätze, Arbeitsverhalten und Arbeitschancen, auf Handlungsmöglichkeiten und Verkehrsformen im öffentlichen und privaten Leben.“ (Baacke 1997, S. 5)

Diese Definition lässt sich ohne weiteres auch auf medienbezogene pädagogische Zusammenhänge Sozialer Arbeit übertragen, wobei im Zuge der digitalen Kommunikation die Aspekte der Interaktion und Partizipation (Stichwort Web 2.0, Social Web) neben der Rezeption heute stärker zu betonen sind. Aufgliedern lässt sich die Medienpädagogik laut Baacke in vier Bereiche: Mediendidaktik, Medienerziehung, Medienkunde, Medienforschung (ebd., S. 4).

Die *Mediendidaktik* fasst jene Überlegungen zusammen, „bei denen es im Kern um die Frage geht, wie Medien oder Medienangebote zur Erreichung pädagogisch gerechtfertigter Ziele gestaltet oder verwendet werden können oder sollten“ (Herzig 2017, S. 229). Stehen in der Mediendidaktik bisher meist schulische Angebote im Fokus, gilt es zukünftig in der Praxis der Sozialen Arbeit verstärkt zu überlegen, wie pädagogische Ziele medial in den Methoden oder Angeboten der Sozialen Arbeit umgesetzt werden können.

Die *Medienerziehung* beschäftigt sich mit Fragen des pädagogischen Umgangs mit Medien. Nach Spanhel gilt es aus medienerzieherischer Sicht (a) Menschen zu befähigen, (auch) mit Hilfe unterschiedlicher Medien soziale Beziehungen herzustellen, zu pflegen und auszubauen, (b) mit Menschen persönliche Erlebniswelten z. B. im Rahmen des digitalen Spiels, zur Weiterentwicklung der personalen und sozialen Identität, zu gestalten – in kritischer Auseinandersetzung auch mit angebotenen Wertgrundlagen. Weiterhin gelte es (c) offene mediale Erfahrungs-, Handlungs- und Experimentierräume zu schaf-

fen, in denen Lernende in der kritischen Auseinandersetzung mit unterschiedlichen Darstellungen eigene Wertorientierungen und Überzeugungen entwickeln können (vgl. Spanhel 2009, S. 193). In der Sozialen Arbeit ist die Frage, inwieweit ein medienerzieherischer Auftrag besteht, handlungsfeldspezifisch zu beantworten.

Im Rahmen der *Medienkunde* gilt es dann, Wissen über Funktionen der Medien und den technischen, organisatorischen, rechtlichen, ökonomischen, politischen und gesellschaftlichen Bedingungen und Voraussetzungen des Medienhandelns zu vermitteln. Die Medienpädagogik liefert der Sozialen Arbeit hier hilfreiches Orientierungswissen.

Die *Medienforschung* stellt zudem Hintergrundwissen über das Medienverhalten und die Mediennutzung der Adressat\*innen zur Verfügung – liefert der Sozialen Arbeit damit Hinweise zur lebensweltlichen Relevanz des Medienhandelns für Menschen und öffnet den Blick darüber hinaus für inhaltliche, formale und ideologische Gehalte der Medienbotschaften, die auch in Identitäts- und Meinungsbildungsprozessen bedeutsam werden.

Medienpädagogik umfasst somit „alle Fragen der pädagogischen Bedeutung von Medien in den Nutzungsbereichen Freizeit, Bildung und Beruf. Dort, wo Medien als Mittel der Information, Beeinflussung, Unterhaltung, Unterrichtung und Alltagsorganisation Relevanz für die Sozialisation des Menschen erlangen, werden sie zum Gegenstand der Medienpädagogik“ (Hüther und Schorb 2005, S. 265).

Diese hier angesprochene Relevanz von Medien für die Sozialisation, die persönliche Entwicklung und Entfaltung, für die Gestaltung von Freizeit und Arbeit, die Handlungs- und Partizipationsmöglichkeiten von Menschen verdeutlicht, warum die pädagogische Auseinandersetzung mit Medien zunehmend Eingang auch in die Praxis und Gestaltung der Sozialen Arbeit findet. Medienpädagogik versteht Medien dabei weniger als Geräte oder Träger von Information, sondern vielmehr als Ermöglicher und Mittler von sozialem Handeln. Insofern ist Medienpädagogik neben der Entwicklung von Handlungskonzepten im Umgang mit Medien auch in der Entwicklung eines Verständnisses für soziales Handeln in medial durchdrungenen Lebenswelten für die Soziale Arbeit relevant. So weisen sowohl der 14. als insbesondere auch der 15. Kinder- und Jugendbericht auf die grundlegend hohe Bedeutung von digitalen Medien beim Aufwachsen in einer mediatisierten Welt hin (Deutscher Bundestag 2013 und 2017).

## Eine historische Rückschau in die Medienpädagogik und ihre Relevanz für die Soziale Arbeit

Die Soziale Arbeit kann bezogen auf die Frage, ob und wie die Medien und das Medienhandeln in Handlungsfelder der Sozialen Arbeit einbezogen werden,

von frühen Entwicklungen in der Medienpädagogik lernen. So geht die Neueinführung von Medien in soziale und pädagogische Kontexte seit jeher mit einer großen Skepsis und einer kulturkritischen Abwehr einher – Tendenzen dieser Art lassen sich auch in der Sozialen Arbeit beobachten. Kritisch zu reflektieren sind dabei immer wieder aufs Neue die Begründungen bzw. Wirkungsannahmen, die von gesellschaftlicher und fachlicher Seite angeführt werden. Hier gilt es auch das zugrunde liegende Menschenbild kritisch in den Blick zu nehmen.

Verdeutlicht werden kann dies beispielhaft an dem bereits Anfang des letzten Jahrhunderts neu eingeführten Medium „Film“. Da diesem Medium unterstellt wurde, dass es eine gewisse Oberflächlichkeit bestärken, Unaufmerksamkeit begünstigen, die Konzentration beeinträchtigen und ästhetisch verbilden solle (Hellwig 1914, S. 22) – Argumente, die bis heute bei der Einführung neuer Medien angeführt werden, wurde damals v. a. von Seiten der Bildungsvereine, Lehrerverbände, Sittlichkeitsvereine mit großem Eifer versucht, der „Kino-sucht“ der Massen Einhalt zu gebieten und dafür plädiert, nur den „guten“, d. h. sittlich einwandfreien und ethisch wertvollen Film (z. B. Dokumentationen, Tierfilme) zu fördern. Forciert wurde im Zuge dessen auch die Einführung des Reichslichtspielgesetzes bzw. einer Präventivzensur. In den Folgejahren nach dem Nationalsozialismus, in denen sich die Nationalsozialist\*innen diese Zensur zunutze machten, wurden von einzelnen Pädagog\*innen wie z. B. Martin Keilhacker erste Empfehlungen einer Medienerziehung mit besonderem Augenmerk auf Kritikfähigkeit ausgesprochen und der Einfluss der Medien zur Bildungsförderung ausgelotet (z. B. Schulfernsehen). Der Fokus lag allerdings weiterhin insbesondere auf jugendschützerischen, ergänzend dazu bildungstechnologischen Aspekten, d. h. Medien wurde eine große Wirkungsmacht unterstellt (vgl. Schorb 2008). In den 1970er Jahren wurde diese Haltung dann teils von ideologiekritischen Positionen in der Tradition der Kritischen Theorie abgelöst, wobei weiterhin monokausale Wirkungen unterstellt wurden. Medien wurden nun als Stützen des Herrschaftssystems betrachtet – als „Kulturindustrie“, die Profitmaximierung und Herrschaftsverflechtung zum Ziel hatte. Aufklärung und Emanzipation sollten ein selbstbestimmtes Medienhandeln ermöglichen. Das zugrunde liegende Menschenbild blieb ein passives. Zeitgleich wurden, mit Verweis auf die Brecht'sche Radiotheorie und auf Enzensbergers „Baukasten der Medien“, Medien als Artikulationsinstrumente bedeutsam, die Möglichkeiten auch zur Herstellung von Gegen-Öffentlichkeiten eröffnen. In den 1980er Jahren wurde die Perspektive schließlich stärker auf das Subjekt und dessen Medienhandeln gerichtet. Eingeleitet wurde dieser Perspektivwechsel in der Kommunikationswissenschaft bereits in den 1960er Jahren, insbesondere im Zuge der Verbreitung des sogenannten „Uses-and-Gratifications-Approach“ (Katz/Foulkes 1962). Im Fokus dieses Ansatzes stand die Frage, welche Funktionen Medien für Menschen erfüllen bzw. welchen „Nutzen“ und welche „Belohnung“ sich Menschen von dem Medienhandeln erhof-

fen (z. B. Information, Unterhaltung, Geselligkeit). Erstmals wurde damit dafür plädiert, die bisher vorherrschende Fragerichtung in der Medienforschung umzudrehen. Gefragt werden sollte nun nicht mehr vorrangig, „was die Medien mit den Menschen machen“ sondern „was die Menschen mit den Medien machen“. Im Zuge dessen rückten vor allem die Entwicklungsbedingungen in den Mittelpunkt, unter denen sich das kommunikative Handeln des Einzelnen zu einem sinnhaften Gebrauch der Massenkommunikation und Medienkompetenz entwickeln kann (vgl. Bonfadelli 1981; Baacke 1983). Seither fokussiert die Medienpädagogik die Fragen danach, wie Medien in wechselseitiger Beziehung mit den verschiedenen Sozialisationsumwelten und in Kombination mit anderen Faktoren zur Subjektwerdung beitragen und wie sie für Partizipation genutzt werden (können).

Diese historische Rückschau ist für die Soziale Arbeit relevant, da die skizzierten Zugänge zu Medien und zum Medienhandeln von Menschen eine Reflexionsfolie auch für den Umgang mit Medien in verschiedenen Handlungsfeldern der Sozialen Arbeit liefern. So sind auch die dort tätigen Fachkräfte aufgefordert zu reflektieren, welches Wirkungsmodell und welche Einstellungen zu Medien ihrem fachlichen Handeln zugrunde liegt; auch gilt es das der Beurteilung des Medienhandelns zugrunde Menschenbild kritisch zu reflektieren.

Erst langsam setzt sich in der Sozialen Arbeit die Erkenntnis durch, dass die mediatisierten Lebenswelten und der Einbezug von digitalen Technologien nach neuen konzeptuellen Antworten verlangen und eine Weiterentwicklung auch des professionellen Selbstverständnisses erforderlich ist. Zusammenhänge zwischen Sozialer Arbeit und Medien wurden beispielsweise erstmals überblicksartig 2010 in einem Sammelband von Cleppien und Lerche beleuchtet (Cleppien und Lerche 2010). Helbig (2014) arbeitet nachfolgend theoretische Parallelen zwischen dem handlungsorientierten Ansatz in der Medienpädagogik und dem lebensweltorientierten Ansatz in der Sozialen Arbeit heraus und begründet anhand einzelner Aufgabenfelder in der Sozialen Arbeit und Beispielen aus der Praxis einen medienpädagogischen Handlungsbedarf für die Soziale Arbeit. Kutscher, Ley und Seelmeyer (2015) diskutieren in Anlehnung an die sozialpädagogische Differenzierung zwischen Adressat\*innen, Profession und Organisation in einem Sammelband die Relevanz der Mediatisierung für Erbringungsformen, Dokumentation und Diagnostik sowie Institutionen der Sozialen Arbeit. Die Mediatisierung der Sozialen Arbeit fordert, so Kutscher, Ley und Seelmeyer, die Soziale Arbeit dahingehend, dass klassische Theoriediskurse zur Disziplin Sozialer Arbeit Erweiterungen erfahren (vgl. ebd., S. 13).

Aus unserer Sicht bietet sich die Medienpädagogik zur Erweiterung an. So stellt insbesondere das Konzept der Medienkompetenz aus Sicht der Medienpädagogik eine notwendige Bedingung zur Ermöglichung von Teilhabe, zur Bewältigung des Alltags und von Problemlagen und zur Förderung von Bildungsprozessen in mediatisierten Welten dar. Der Erwerb von Medienkompe-



tenz ist aus Sicht der Medienpädagogik dabei weiterhin abhängig von materiellen, sozialen und kulturellen Ressourcen und findet im Kontext bestehender Macht- und Ungleichheitsverhältnisse, entlang der Kategorien Geschlecht, Behinderung, formale Bildung, sexuelle Orientierung etc. statt. Die Perspektiven und Erkenntnisse der Medienpädagogik liefern der Sozialen Arbeit damit eine wesentliche Grundlage für ihre Arbeit und ihr professionelles Selbstverständnis.

## 2 Medienkompetenz und Medienbildung

### Medienkompetenz

Sozialisationsprozesse in und mit Medien wurden in der Kommunikationswissenschaft und Medienpädagogik von Beginn an unter dem Blickwinkel der Medienkompetenz-Entwicklung betrachtet (vgl. Bonfadelli 1981; Baacke 1983). Mediensozialisation – so die These – geht mit Medienkompetenz einher. Die Wurzeln des Begriffs der Medienkompetenz sind in der Habilitationsschrift „Kommunikation und Kompetenz“ (1973/1980)<sup>1</sup> von Dieter Baacke zu finden, in der zunächst der Begriff der kommunikativen Kompetenz entfaltet wird. Im Rückgriff auf Chomskys linguistischen Kompetenzbegriff (1972) sowie in Anknüpfung an Habermas' Theorieentwurf einer kommunikativen Kompetenz (1971) formulierte Baacke kommunikative Kompetenz als „Sprach- und Verhaltenskompetenz“ (Baacke 1980, S. 262), die es den Menschen ermöglicht, an der Gesellschaft teilzuhaben und sie mitzugestalten. Medienkompetenz stellt damit die Fähigkeit dar, „in die Welt aktiv aneignender Weise auch alle Arten von Medien für das Kommunikations- und Handlungsrepertoire einzusetzen“ (Baacke 1996, S. 119). Diese Perspektive hat sich die Soziale Arbeit rückblickend vor allem im Bereich der Kulturpädagogik, der kulturellen Bildung und der Jugendarbeit zu eigen gemacht (vgl. Hoffmann und Röhl i.d.B.). Eine Perspektive auf Medien als notwendige und grundlegende Voraussetzung für soziale Teilhabe und Partizipation rückt vor allem mit der Verbreitung digitaler Medien in den engeren Fokus (vgl. Buckingham 2003; Jenkins 2006; Bosse, Schluchter und Zorn 2019). Die zunehmende digitale Kommunikation wird allerdings zeitgleich auch kritisch im Hinblick auf die auch reduzierte Beziehungsgestaltung gesehen (vgl. Klein 2015).

Auf eine zu einseitige, vor allem positive Betonung medialer Kommunikation hat die Medienpädagogik bzw. Baacke bereits früh hingewiesen, indem er

1 Baacke hat seine Habilitationsschrift 1973 veröffentlicht. Die im Folgenden zitierte 3. Auflage stammt von 1980.

Medienkommunikation als eine Besonderung und Ergänzung der Face-to-face-Kommunikation darstellt:

„Indem wir ‚Medien‘ zwar als in der modernen Gesellschaft wichtiges Kommunikationsmedium erfahren, dürfen wir doch nicht davon absehen, dass kommunikative Akte auch in Face-to-face-Situationen, live und in direkter Begegnung, über Sprache und Sprechen, Sich-ansehen, Sich-Berühren etc. stattfinden, kurz: Medienkompetenz ist eine Besonderung technisch-elektronisch organisierter Kommunikationsverhältnisse, denen aber andere historisch vorausgehen oder diese eng begleiten [...]. Medienkompetenz ist eine Besonderung von ‚kommunikativer Kompetenz‘ (hier sind alle Sinnesakte der Wahrnehmung gemeint) sowie von ‚Handlungskompetenz‘ (hier sind alle Formen der Weltbemächtigung und Weltveränderung gemeint, die zwar durch kommunikative Akte begleitet werden, aber über diese insofern hinausgehen, als hier Objekte, Gegenstände und Sachverhalte ‚verrückt‘ werden). ‚Medienkompetenz‘, ‚kommunikative Kompetenz‘ und ‚Handlungskompetenz‘ sind Bausteine, die zusammenzufügen und zu verfugen sind. Allen drei Modalitäten ist in Hinsicht auf ‚Kompetenz‘ eines gemeinsam: dass der Mensch ein kompetentes Lebewesen sei.“ (Baacke 1997, S. 98ff.)

Hilfreich ist diese Perspektive für die Soziale Arbeit, da sie Medienkommunikation als notwendige Ergänzung der Weltaneignung und -gestaltung sieht – neben der Face-to-face-Kommunikation.

Das für die kommunikative Kompetenz erforderliche Wissen, so Baacke, erwirbt der Mensch im Laufe seiner Sozialisation, und zwar im Umgang mit Menschen *und* Medien.

Statt eine zu erreichende kommunikative Norm zu formulieren, auf die hin Sozialisations- und Medienbildungsprozesse ablaufen sollten, definiert Baacke (1996) vier Dimensionen (mit verschiedenen Unterdimensionen), die ein medienkompetentes Handeln umfassen und gleichzeitig pädagogische Aufgabenfelder markieren; sie sind letztlich auch für die Soziale Arbeit bedeutsam und hinsichtlich ihrer Relevanz in den verschiedenen Handlungsfeldern zu reflektieren und auszuformulieren:

1. Medienkritik,
2. Medienkunde,
3. Mediennutzung und
4. Mediengestaltung.

Die *Medienkritik* (1) befähigt ein Individuum, über Medienphänomene urteilen zu können (*analytisch-reflexiv und ethisch*); hierzu benötigt es einerseits *Medienkunde* (2) und damit ein Wissen über heutige Medien und Mediensysteme. Es muss Medien aber auch bedienen und handhaben können, also sowohl *informative* als auch *instrumentell-qualifikatorische* Fähigkeiten ausbilden. Die

dritte Dimension stellt die *Mediennutzung* dar (3). Dieser Teilbereich beinhaltet die Dimension der *rezeptiven* Anwendung als auch die Dimension der *interaktiven* Nutzung von Medien. Im Mittelpunkt stehen die Partizipation und der Einsatz von Medien für die Artikulation eigener Interessen und Bedürfnisse. Als letzte Dimension benennt Baacke die *Mediengestaltung* (4), die er in eine *innovative* und *kreative* Unterdimension unterteilt. Er visiert damit einen spielerisch-ästhetischen und experimentellen Umgang mit Medien an, der in eigene Medienproduktionen münden kann (z. B. ein Video, ein Weblog). Das pädagogische Ziel ist es u. a., eigene Kommunikationsroutinen zu überwinden und den individuellen Handlungs- und Orientierungsspielraum durch das Medienhandeln zu erweitern – eine Zielstellung, die aus unserer Perspektive mit den Zielen der Sozialen Arbeit konform geht.

Neben der Baacke'schen Definition existieren heute weitere Ausdifferenzierungen des Medienkompetenzbegriffs, die sich in der Dimensionierung und der Konkretisierung der methodisch-didaktischen Umsetzung mal mehr, mal weniger stark voneinander unterscheiden. Interessant wäre sicherlich, alle Modelle in Hinblick auf ihre Tauglichkeit für die Soziale Arbeit zu diskutieren. So plädiert z. B. Aufenanger dafür, Medienkompetenz als grundlegende Fähigkeiten zu verstehen, die es dem Menschen ermöglichen, sich in einer durch Medien geprägten Welt zurechtzufinden und zu handeln. Er begreift die zu erlernenden Fähigkeiten zukunftsorientiert, d. h. es gilt immer wieder neu zu fragen, „welche Basisfähigkeiten notwendig sind, um auch zukünftig handlungsfähig zu bleiben“ (Aufenanger 1999, S. 69). Mit dem Ziel der Handlungsfähigkeit verweist Aufenanger auf ein weiteres Konzept in der Medienpädagogik – die Medienbildung.

## Medienbildung

In Ergänzung zum Konzept der Medienkompetenz führen Medienpädagog\*innen in den 1990er Jahren das Konzept der Medienbildung in den Diskurs ein. Aufenanger weist darauf hin, dass das Konzept der Medienbildung dreierlei umfasst, „den kompetenten Umgang mit den Medien, die Reflexion über sie sowie die Fähigkeit, sich auf unbekannte Mediensituationen angemessen einstellen zu können“ (ebd., S. 23). Medienbildung wird in der Medienpädagogik dabei nicht allein auf den Erwerb von Fakten- und Orientierungswissen beschränkt – wenngleich dies weiterhin zur Einordnung der neuen Medienphänomene wichtig ist. Ein wichtiges Ziel ist laut Jörissen und Marotzki auch, die Fähigkeit zu erlangen, sich alter Gewohnheiten und Weltansichten entledigen zu können – im Sinne auch einer Erweiterung des Orientierungs- und Handlungsspielraums. Beide Autoren verstehen Bildung, in Rückgriff auf die strukturelle Bildungstheorie, als einen anspruchsvollen, selbstreflexiven Lern- und Orientie-

rungsprozess, im Zuge dessen sich Menschen komplexe Sichtweisen auf die Welt und das eigene Selbst aneignen. Sie beziehen sich dabei auf Schlüsselprobleme unserer Gegenwart. Dazu gehört auch die Dynamik der Einführung neuer Informations- und Kommunikationstechnologien, die das Individuum vor neue Handlungs- und Entscheidungsprobleme stellen, die es nur dann angemessen lösen kann, wenn es über die nötige Flexibilität verfügt, sich gerade in Umbruchsituationen Orientierung zu verschaffen (Jörissen und Marotzki 2009, S. 21).

Aktuell erleben viele Menschen in der Sozialen Arbeit, sowohl Fachkräfte wie Adressat\*innen, die zunehmende Durchdringung der Alltags- und Lebenswelten mit digitalen Medien als eine solche Umbruchssituation. Bestehende Handlungsroutinen und der übernommene Wissensvorrat reichen nicht mehr aus, um die Herausforderungen zu bewältigen (vgl. Tillmann i.d.B.). Die Ermöglichung und Förderung von Medienbildung ist daher eine notwendige Bedingung zur Alltagsbewältigung.

Auch der Medienpädagoge Dieter Spanhel weist darauf hin, dass die Ermöglichung von Bildung durch geeignete Mediennutzung sowie die Gestaltung medialer Bildungsräume eine zentrale Aufgabe der Medienpädagogik ist (Spanhel 2010). Er fokussiert sich v. a. auf die Bedeutung medialer und sogenannter außerschulischer Bildungsprozesse für Heranwachsende:

„Mediale Bildungsräume üben keine Zwänge aus und angesichts der Vielfalt an Medien und Medienangeboten, können die Heranwachsenden relativ frei Kontexte für ihr Medienhandeln erzeugen. Innerhalb dieser selbst gesetzten Kontexte lernen sie, medienadäquat und lernwirksam für die Entwicklung ihrer Persönlichkeit zu handeln. Damit wird die Fähigkeit zur internen Selbststeuerung der Lernprozesse zunehmend bewusster und die Lernprozesse werden flexibler und reflexiver. Die vielfältigen Handlungsmöglichkeiten mit Medien und die Multifunktionalität der neuen Medien eröffnen den Heranwachsenden eine Fülle an Möglichkeiten, Kontexte nicht nur zu setzen, sondern auch durchzusetzen, zu erkennen, sie anderen anzuzeigen und sich darüber mit anderen zu verständigen. Hier bietet sich ihnen ein weites Feld für die Einübung der Fähigkeit zur Meta-Kommunikation als eine der wichtigsten Fähigkeiten in der heutigen Mediengesellschaft.“ (ebd., S. 11)

## Medienkompetenz und Medienbildung in der Sozialen Arbeit

Bezogen auf die Aufgaben Sozialer Arbeit sind beide Konzepte, das der Medienkompetenz und das der Medienbildung, relevant, da Exklusionsrisiken, die Eröffnung von Teilhabechancen, die Erweiterung von Handlungsspielräumen und Förderung gesellschaftlicher Partizipation in einer mediatisierten Gesellschaft immer auch eng sowohl mit dem Mediensystem und seiner Funktion als auch dem Medienhandeln von Menschen verknüpft sind. Aus dieser Erkenntnis ergibt sich die Aufgabe, geeignete Angebote zum Erwerb von Medienkom-

petenz und zur Eröffnung von Medienbildungschancen bereitzustellen. Ohne Wissen über Mediensysteme, technologische Infrastrukturen, ökonomische Interessen, Kräfteverhältnisse zwischen Staaten und großen Technologiekonzernen ist ein selbstbestimmtes Medienhandeln nicht möglich. Wissen ist auch bei der Auswahl an Diensten notwendig. So gilt es unter Berücksichtigung auch von Fragen zum Datenschutz und zur Datensicherheit, abzuwägen, welche digitalen Dienste und Anwendungen sich anbieten, ob und welche Daten diese erheben und wie diese möglicherweise die Selbstbestimmung durch Datenerhebung und -verwertung begrenzen. Zudem ist zu berücksichtigen, dass Menschen heute leichter zwischen der Produzent\*innen- und Rezipient\*innen-Rolle wechseln können; die Artikulation eigener Interessen ist auch im Sinne von Gegen-Öffentlichkeiten prinzipiell leichter möglich. Gleichzeitig fordern die neuen sozialräumlichen Arrangements Menschen in anderer Weise als analoge Medien: Notwendig ist z. B. Wissen über die Rahmenbedingungen der digitalen Kommunikation und somit auch über die enthemmende Wirkung, die sich sowohl aufgrund der möglichen Anonymität als auch auf der Basis weniger sozialer Hinweisreize entfalten kann. Sie eröffnet damit neue Formen der Kontakthanbahnung und Beziehungsarbeit und kann eine Face-to-face-Kommunikation damit ergänzen (z. B. in der Onlineberatung, vgl. Klein i.d.B.), sie begünstigt zeitgleich aber auch neue Arten von Grenzverletzungen (z. B. Cybermobbing, Cybergrooming).

Zudem ist festzuhalten, dass nicht alle Menschen über den Willen, die Fähigkeit und die Möglichkeit verfügen und es ihnen vor dem Hintergrund eines unterschiedlichen Medienhabitus auch teils schwerfällt, die Produzent\*innen-Rolle einzunehmen und wirkmächtig zu partizipieren (z. B. Bos, Eickelmann et al. 2014; Bosse, Schluchter et al. 2019; Paus-Hasebrink 2019). Zu prüfen gilt, inwieweit strukturell benachteiligte Menschen, bei denen das Risiko größer ist, dass sie zu Adressat\*innen der Sozialen Arbeit werden, hiervon im Besonderen betroffen sind. Soziale Arbeit steht damit vor der Frage, inwiefern digitale Ungleichheit z. B. im Zugang zu Medien und in der Nutzung in ihren Handlungskontexten bearbeitet werden kann. Benachteiligungen zeigen sich beispielsweise, wenn junge Menschen in stationären Einrichtungen der Sozialen Arbeit keinen WLAN-Zugang und Menschen mit Behinderung keine assistiven Technologien zur Verfügung gestellt bekommen – demzufolge über weniger Möglichkeiten verfügen, Medienkompetenz entwickeln und partizipieren zu können; oder wenn Eltern aus sozial- und bildungsbenachteiligten Milieus in der Familienberatung keine zielgruppenadäquaten Empfehlungen für einen kindersicheren Umgang mit dem Internet oder für pädagogisch wertvolle Angebote erhalten, wodurch das Risiko größer ist, dass sie ihren Kinder keine bildungsförderliche Umgebung bereiten können.

Somit ist auch für Fachkräfte der Sozialen Arbeit ein spezifisches Wissen über analoge und digitale Medien und spezifische Fähigkeiten im Umgang mit

diesen erforderlich, um gesellschaftliche Teilhabe und Partizipation der Adressat\*innen zu fördern, Ungleichheiten verhindern und abbauen und Problemlagen bearbeiten zu können. Von Seiten der Medienpädagogik wird daher für die pädagogischen Lehr- und Fachkräfte das Konzept der *medienpädagogischen Kompetenz* vorgeschlagen, das u. a. auch die Förderung von Medienkompetenz umfasst. Es berücksichtigt, dass sich im Zuge der Mediatisierung sowohl die Lebenswelten der Menschen, die Kommunikationsprozesse pädagogischer Handlungssysteme als auch Organisationsformen gewandelt haben. Im Folgenden wird dieses Modell für die Soziale Arbeit ausbuchstabiert. Gedacht ist es als Orientierungsrahmen für Studium und Weiterbildung in der Sozialen Arbeit.

### 3 Medienpädagogische Kompetenz in der Sozialen Arbeit

Das Konzept der medienpädagogischen Kompetenz berücksichtigt, dass sich sowohl die Alltags- und Arbeitswelten als auch die Kommunikationsprozesse pädagogischer Handlungssysteme und Organisationsformen unter dem Einfluss von und im Umgang mit (digitalen) Medien wandeln:

„Durch das Eindringen der Medien in alle Bereiche des menschlichen Alltagslebens ist das *berufliche pädagogische Handeln* auf zweierlei Weise betroffen: Zum einen *indirekt* dadurch, daß sich durch die mediengeprägte Lebenswelt die Voraussetzungen und Ziele, die Bedingungen, die Aufgaben und Inhalte des professionellen pädagogischen Handelns ändern. Zum anderen *direkt* dadurch, daß Medien auch in alle Erziehungsinstitutionen und Felder professionellen pädagogischen Handelns Eingang gefunden haben und die Möglichkeiten, Formen, Methoden und Strukturen dieses kommunikativen Handelns beeinflussen. Daraus ergibt sich zwingend die Notwendigkeit einer medienpädagogischen Grundqualifikation für pädagogische Berufe.“ (Spanhel 2001, S. 23, H.i.O.)

Entwickelt wurde das Konzept zunächst für den Schulkontext und die medienpädagogische Lehrerbildung (vgl. Herzig 1997; Blömeke 2000; Tulodziecki 2012). Dabei wird der individuellen Medienkompetenz der Lehrkräfte eine besondere Rolle zugesprochen. Darüber hinaus zielt der Kompetenzbegriff aber auch auf die Handlungsfähigkeit in einem bestimmten Handlungsfeld (vgl. Tulodziecki 2012, S. 276). Blömeke (2000) referiert dabei auf fünf Aspekte: Sie geht von zwei medienpädagogischen Kernkompetenzen im Schulkontext aus, die *mediendidaktische Kompetenz* als Fähigkeit, Medien im Unterricht einzusetzen und die *medienerzieherische Kompetenz* als Fähigkeit, medienbezogene Themen im Unterricht behandeln zu können. Damit diese beiden Kernbereiche medienpädagogischer Kompetenz ausgebildet werden können, bedarf es nach Blömeke Voraussetzungen in drei Bereichen, die sich auf beide Aufgaben – das Unterrichten und Erziehen mit und über Medien – beziehen lassen: *sozialisati-*

*onsbezogene Kompetenz* als Fähigkeit zur Wahrnehmung und Berücksichtigung der medienbezogenen Lernvoraussetzungen der Schüler\*innen; *Schulentwicklungskompetenz* als Fähigkeit zur innovativen Gestaltung der Rahmenbedingungen medienpädagogischen Handelns in Schulen und *eigene Medienkompetenz*, als Fähigkeit zum sachgerechten, kreativen und sozialverantwortlichen Handeln im Zusammenhang mit Medien.

Diese Dimensionen lassen sich nicht ohne weiteres auf die organisationalen und institutionellen Bezüge Sozialer Arbeit und die dort tätigen Fachkräfte übertragen. So stellen sich die Handlungsfelder der Sozialen Arbeit weitaus breiter gefächert dar als das der Schule und lassen sich die Tätigkeiten der Fachkräfte auch nicht erschöpfend über die Begriffe Unterrichten und Erziehen abbilden. Wir möchten medienpädagogische Kompetenz daher im Folgenden für die Soziale Arbeit fruchtbar machen und gleichzeitig dafür plädieren, Medien als zugleich lohnenswerte wie auch ambivalente und risikobehaftete Möglichkeit zur Kommunikation und Information und wesentliche Bedingung für Teilhabe und Partizipation zu betrachten. Aus Sicht der Sozialen Arbeit gilt es dann danach zu fragen, wie die mediale Teilhabe, Handlungsfähigkeit und Partizipation der Adressat\*innen in mediatisierten Welten gesichert, gefördert und auch geschützt werden kann.

Im Folgenden werden ausgehend von Zielen und Aufgaben der Medienpädagogik mit einer Perspektive auf die Ziele und Aufgaben der Sozialen Arbeit grundlegende Voraussetzungen für medienpädagogische Kompetenz und weiterhin zentrale medienpädagogische Kompetenzdimensionen für Sozialarbeiter\*innen entwickelt.

Bezüglich der Ziele von Sozialer Arbeit orientiert sich das Modell an den formulierten Zielen des Deutschen Berufsverband für Soziale Arbeit e.V. Soziale Arbeit, so heißt es dort, fördert als

„praxisorientierte Profession und wissenschaftliche Disziplin gesellschaftliche Veränderungen, soziale Entwicklungen und den sozialen Zusammenhalt sowie die Stärkung der Autonomie und Selbstbestimmung von Menschen. Die Prinzipien sozialer Gerechtigkeit, die Menschenrechte, die gemeinsame Verantwortung und die Achtung der Vielfalt bilden die Grundlage der Sozialen Arbeit. [...] Soziale Arbeit befähigt und ermutigt Menschen so, dass sie die Herausforderungen des Lebens bewältigen und das Wohlergehen verbessern, dabei bindet sie Strukturen ein“ (DBSH 2016, o.S.).

Medienpädagogische Kompetenz für Sozialarbeiter\*innen kann anknüpfend daran in sechs Dimensionen ausformuliert werden. Diese Dimensionen sind im Studium und in der Weiterbildung von Sozialarbeiter\*innen zu berücksichtigen:

1. Orientierungswissen über eine mediatisierte Gesellschaft, über mediale und technologische Entwicklungen im Zusammenspiel mit sozialen und kulturellen Wandlungsprozessen;
2. Kenntnisse über die Auswirkungen der Entwicklungen in der mediatisierten Gesellschaft auf Lebenswelten und Lebenslagen der Adressat\*innen sowie
3. eigene Medienkompetenz in Verbindung mit Kenntnissen und Fähigkeiten im Umgang mit Medien in der Gesellschaft

Darauf aufbauend sind medienpädagogische Analyse- und Gestaltungsfähigkeiten erforderlich für Entscheidungen über

4. geeignete Methoden, Medien und evt. Technologien für die Handlungsfelder sowie Identifizierung relevanter Themen;
5. die Gestaltung von medialen Bildungsräumen und die Förderung von Medienkompetenz;
6. die Entwicklung des organisationalen Rahmens zur Ermöglichung von Medienkompetenz und Medienbildung in der sozialarbeiterischen Praxis.

III. Ziele der Sozialen Arbeit	<ul style="list-style-type: none"><li>• Erkennen und Bewältigen von sozialen Problemen</li><li>• Förderung von Teilhabe, Partizipation und Chancengleichheit</li><li>• Unterstützung eines gelingenden Lebens</li><li>• Reduzierung von sozialer (auch digitaler) Ungleichheit</li></ul>		
II. Analyse- und Handlungsebene	4. Beurteilung und Auswahl von angemessenen Medien, Technologien und Methoden und Identifizierung von Themen für die Handlungsfelder	5. Gestaltung von medialen Bildungsräumen und Förderung von Medienkompetenz	6. Entwicklung des organisationalen Rahmens zur Ermöglichung von Medienkompetenz und Medienbildung in der sozialarbeiterischen Praxis
I. Grundlagen	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Orientierungswissen über die mediatisierte Gesellschaft</li><li>2. Kenntnisse über Lebenswelten und Lebenslagen der Adressat*innen</li><li>3. Eigene Medienkompetenz der Sozialarbeiter*innen</li></ol>		

Abbildung 1: Medienpädagogische Kompetenz für Fachkräfte der Sozialen Arbeit

Diese Elemente einer medienpädagogischen Kompetenz für Fachkräfte der Sozialen Arbeit (Abb. 1) werden im Folgenden genauer ausgeführt (Punkte 1-6).



### 1. Orientierungswissen über den medienbezogenen gesellschaftlichen Wandel (mediatisierte Gesellschaft)

Für Sozialarbeiter\*innen ist es erforderlich, über Orientierungswissen hinsichtlich gesellschaftlicher, medialer, technologischer und (sozial-)politischer Entwicklungen zu verfügen. Es gilt, soziale Probleme, die im Rahmen des Medienhandelns entstehen oder dadurch verstärkt werden, identifizieren, bewältigen oder auch präventiv vorbeugen zu können. Voraussetzung, um die sozialen, ethischen, rechtlichen, ökonomischen und insgesamt den Menschen betreffenden Aspekte des Medienhandelns aus der Perspektive von Sozialer Arbeit verstehen und einordnen zu können, sind Grundkenntnisse über die Komplexität heutiger Mediensysteme, die Zusammenhänge und Funktionsweise technologischer Systeme und Infrastrukturen z. B. hinsichtlich Datafizierung sowie über historische, ethische, politische und ökonomische Aspekte der Medien.

### 2. Handlungsfeldspezifisches Wissen über Lebenswelten und -lagen der Adressat\*innen

Ausgangspunkt des sozialarbeiterischen Handelns sind die Lebenswelten und Lebenslagen der Adressat\*innen im je spezifischen Handlungsfeld unter der Fragestellung, wie sich soziale Lebenswelten durch Medienhandeln und mediale Einflüsse konstituieren. Hiervon ausgehend gilt es, deren spezifische Zugänge zu Medien und deren Medienhandeln zu verstehen und soziale Ungleichheiten und Machtverhältnisse zu erfassen. Beispielsweise gestaltet sich der Zugang eines geflüchteten Jugendlichen in einer Inobhutnahme-Einrichtung zu digitalen Medien derzeit noch recht schwierig. Weiterhin werden sich die medienbezogenen Interessen und Bedürfnisse von Menschen in der Wohnungslosigkeit sicher anders darstellen als die von alleinerziehenden Vätern oder Careleaver\*innen. Die Lebenswelten, -lagen, Bewältigungskonstellationen und -muster begründen somit je unterschiedliche Unterstützungsbedarfe mit digitalen Medien, die es auf der Basis sozialarbeiterischer Fachkompetenz zu identifizieren gilt.

### 3. Medienkompetenz der Fachkräfte

Die soziale Teilhabe und kulturelle, politische Partizipation erfordern in mediatisierten Gesellschaften die fortwährende Entwicklung von Medienkompetenz. Die Förderung setzt pädagogisch-professionelle Handlungsakte voraus, sie beinhaltet darüber hinaus die Eröffnung von Bildungsgelegenheiten. In beiden Fällen gilt es an die Sozialisationserfahrungen der Adressat\*innen anzuschließen und sich mit der Sprache, den Symbolen und Codes der Medienwelten bzw. mediatisierten Lebenswelten der Adressat\*innen vertraut zu machen, zu

versuchen, diese zu verstehen, um den möglichen Einsatz von Medien dann je nach Handlungsfeld und unter Abwägung der Risiken zu ermöglichen. Neben Kenntnissen über Einsatz- und Gestaltungsmöglichkeiten im jeweiligen Handlungsfeld, sind Kenntnisse auch von Verbreitungsbedingungen und -wegen notwendig. Medienkompetenz zeigt sich weiterhin darin, dass die Sozialarbeiter\*innen die Relevanz von Medien und Technologien im gesellschaftlichen Zusammenhang durchschauen und deren Einflüsse auf Individuum und Gesellschaft und auch die eigene Arbeitswelt reflektieren, um anknüpfend daran eine Wissens- und Entscheidungsbasis für das eigene fachliche Handeln zu entwickeln.

#### 4. Handlungswissen zur Beurteilung und Auswahl von adäquaten Medien, Technologien und Methoden für das Handlungsfeld und Identifizierung relevanter Themen

Das analytische Handlungswissen zielt darauf, aufgrund des eigenen Expert\*innenwissens als Fachkräfte der Sozialen Arbeit im Handlungsfeld auch zukünftig identifizieren zu können, wo durch Medien/Datenerhebungen/Digitalisierungen neue und für das Handlungsfeld relevante Themen und Problematiken auftauchen (z. B. digitale Formen häuslicher Gewalt).

Sozialarbeiter\*innen sind damit konfrontiert, in Anknüpfung an Handlungsgewohnheiten und unter Abwägung von Bildungsoptionen den Einsatz von Medien und Technologien im jeweiligen Handlungsfeld zu begründen und zu regeln. Sie treffen Entscheidungen, wann und in welcher Situation bestimmte Medien und Technologien der eigenen Handlungspraxis förderlich sind (z. B. auch im Rahmen der Dokumentation und Diagnostik) und überlegen, ob und wie Medien zur Ansprache und Erreichung von Adressat\*innen, z. B. im Rahmen der alltäglichen Kommunikation (z. B. Kontaktpflege, aufsuchende Arbeit), der Hilfeebringung (z. B. Onlineberatung) und der Beratung (z. B. Medienangebote, Kinder- und Jugendmedienschutz) zur besseren Bewältigung der Problemlagen oder Förderung der Teilhabe und Partizipation eingesetzt werden können. Dabei gilt es, einen die Privatsphäre und die eigenen Daten schützenden Umgang mit digitalen Medien zu entwickeln.

#### 5. Handlungswissen über die Gestaltung von medialen Bildungsräumen und die Förderung von Medienkompetenz bei Adressat\*innen

Neben der Auswahl von Medien und Technologien gilt es weiterhin auch den kompetenten Umgang mit Medien zu fördern. Ausgehend von ihrem je spezifischen Handlungsfeld analysieren Sozialarbeiter\*innen Möglichkeiten der Förderung von Medienkompetenz z. B. im Sinne der Medienkritik, der Medien-

kunde, der Mediennutzung und der Mediengestaltung (vgl. Baacke 1996). Übergeordnetes Ziel ist es, ein selbstbestimmtes Medienhandeln zu ermöglichen, die Handlungsfähigkeit der Adressat\*innen in einer mediatisierten Gesellschaft zu erweitern, Mitgestaltungsmöglichkeiten auch über Medien zu eröffnen und die Reproduktion sozialer Ungleichheit über das Medienhandeln zu vermeiden oder zumindest zu reduzieren. Anknüpfend an identifizierte Medienthemen im Handlungsfeld sind Sozialarbeiter\*innen in der Lage, Ansätze und Konzepte zu entwickeln und Lernumgebungen zu gestalten, über die Medienkompetenz gefördert und Bildungsgelegenheiten – und somit Optionen zur Erweiterung der Wahrnehmung und Orientierung – für die Adressat\*innen eröffnet werden.

## 6. Organisationales Handlungswissen zur Ermöglichung von Medienkompetenz und Medienbildung in der sozialarbeiterischen Praxis

Bezogen auf das eigene Handlungsfeld aber auch darüber hinaus sind Sozialarbeiter\*innen aufgefordert zu reflektieren, welche Einflüsse der Einsatz von Medien und Technologien in Einrichtungen der Sozialen Arbeit hat, beispielsweise auf Arbeitsabläufe, Methoden, Transparenz, die Interaktion mit Adressat\*innen. Anknüpfend daran gilt es Handlungskonzepte zu entwickeln und strukturelle Bedingungen für medienpädagogisches Handeln und die Förderung von Medienkompetenz und Ermöglichung von Medienbildung zu schaffen und zu gestalten.

Die sechs genannten Elemente medienpädagogischer Kompetenz sind miteinander verknüpft und bedingen sich gegenseitig: Anhand von Orientierungswissen und handlungsfeldspezifischem Wissen über die Lebenswelt und Lebenslage der Adressat\*innen ist die Einschätzung der Bedeutung digitaler Medien für die Reproduktion von sozialer Ungleichheit und die Professionalität der Sozialen Arbeit möglich. Die Auswahl von Medien und Technologien für das eigene Handlungsfeld steht in engem Bezug dazu. Weiterhin ist auf Seiten der Fachkräfte Medienkompetenz erforderlich, um Methoden und Konzepte zur Förderung von Medienkompetenz bei den Adressat\*innen entwickeln zu können.

Das hier vorgestellte Modell der Medienpädagogischen Kompetenz liefert somit einen Orientierungsrahmen für Studium und Weiterbildung der Sozialen Arbeit, der sowohl die gesellschaftlichen Wandlungsprozesse als auch die Lebenswelten und -lagen der Adressat\*innen in der Sozialen Arbeit berücksichtigt, darüber hinaus aber auch die organisationalen Rahmenbedingungen der Fachkräfte im Blick behält und damit ein integratives Modell zur Bewältigung

und Gestaltung des medialen und technologischen Wandels der Gesellschaft für Sozialarbeiter\*innen anbietet.

## Literatur

- Aufenanger, Stefan. 1999. Lernen mit den neuen Medien – Perspektiven für Erziehung und Unterricht. In Medien-Generation. Beiträge zum 16. Kongreß der Deutschen Gesellschaft für Erziehungswissenschaft, Hrsg. Ingrid Gogolin, Dieter Lenzen, 61-76. Opladen: Leske + Budrich.
- Baacke, Dieter. 1980. Kommunikation und Kompetenz. Grundlegung einer Didaktik der Kommunikation und ihrer Medien. München/Weinheim: Beltz.
- Baacke, Dieter. 1983. Die 13-bis 18jährigen. Weinheim/Basel: Beltz.
- Baacke, Dieter. 1996. Medienkompetenz – Begrifflichkeit und sozialer Wandel. In Medienkompetenz als Schlüsselbegriff, Hrsg. Antje v. Rein, 111-123. Bad Heilbrunn.
- Baacke, Dieter. 1997. Medienpädagogik. Grundlagen der Medienkommunikation. Band 1. Tübingen.
- Blömeke, Sigrid. 2000. Medienpädagogische Kompetenz. Theoretische und empirische Fundierung. München.
- Böhnisch und Schröer. 2013. Soziale Arbeit – eine problemorientierte Einführung. Bad Heilbrunn: Klinkhardt.
- Bonfadelli, Heinz. 1981. Die Sozialisationsperspektive in der Massenkommunikationsforschung. Neue Ansätze, Methoden und Resultate zur Stellung der Massenmedien im Leben der Kinder und Jugendlichen. Kapitel „Politik“. Berlin, S. 336-355.
- Bosse, Ingo, Jan-René Schluchter und Isabel Zorn, Hrsg. 2019. Handbuch Inklusion und Medienbildung. Weinheim und Basel: Beltz Juventa.
- Chomsky, Noam. 1972. Language and Mind. New York.
- Buckingham, David. 2003. Media Education: Literacy, Learning and Contemporary Culture. Cambridge: Polity Press.
- Cleppien, Georg, und Ulrike Lerche, Hrsg. 2010. Soziale Arbeit und Medien. Wiesbaden: Springer VS.
- [Deutscher Berufsverband für Soziale Arbeit e.V. – DBSH. 2016. Deutschsprachige Definition Soziale Arbeit.](#) (Abruf: 01.07.2019).
- Deutscher Bundestag. 2017. 15. Kinder- und Jugendbericht. Bericht über die Lebenssituation junger Menschen und die Leistungen der Kinder- und Jugendhilfe in Deutschland. Drucksache 18/11050.
- Deutscher Bundestag. 2013. 14. Kinder- und Jugendbericht. Bericht über die Lebenssituation junger Menschen und die Leistungen der Kinder- und Jugendhilfe in Deutschland. Drucksache 17/12200.
- Hartung-Griemberg, Anja, und Bernd Schorb. 2017. Medienpädagogik. In Grundbegriffe Medienpädagogik. 6., neu verfasste Auflage, Hrsg. Bernd Schorb, Anja Hartung-Griemberg und Christine Dallmann, 277-283. München: kopaed.
- Habermas, Jürgen. 1971. Vorbereitende Bemerkungen zu einer Theorie der kommunikativen Kompetenz. In Theorie der Gesellschaft oder Soziotechnologie, Hrsg. Jürgen Habermas und Niklas Luhmann. Frankfurt a.M.
- Helbig, Christian. 2014. Medienpädagogik in der Sozialen Arbeit. Konsequenzen aus der Mediatisierung für Theorie und Praxis. München: kopaed.
- Hellwig, Albert 1914. Kind und Kino, Langensalza: Beyer & Söhne.
- Herzig, Bardo. 1997. Ergebnisse der Arbeitsgruppen: Arbeitsgruppe „Erziehungswissenschaft“. In Neue Medien – neue Aufgaben für die Lehrerbildung: Initiative: BIG – Bildungswege in der Informationsgesellschaft: Tagungsdokumentation, Hrsg. Gerhard Tulodziecki und Sigrid Blömeke, 39-54. Gütersloh: Bertelsmann.
- Herzig, Bardo. 2017. Mediendidaktik. In Grundbegriffe Medienpädagogik. 6., neu verfasste Auflage, Hrsg. Bernd Schorb, Anja Hartung-Griemberg und Christine Dallmann, 229-234. München: kopaed.

- Hüther, Jürgen, und Bernd Schorb. 2005. Grundbegriffe Medienpädagogik. 4., vollst. neu konzipierte Aufl. München: kopaed.
- Jenkins, Henry. 2006. Confronting the Challenges of Participatory Culture: Media Education for the 21st Century.
- Jörissen, Benjamin, und Winfried Marotzki. 2009. Medienbildung – eine Einführung: Theorie – Methoden – Analysen, Bd. 3189. Bad Heilbrunn: Klinkhardt.
- Katz, Elihu und Foulkes, David. 1962. On the use of the mass media as „escpae“: clarification of a concept. *Public Opinion Quartely*, 26(3), 377-388.
- Schorb, Bernd. 2008. Die medienpädagogische Position von Martin Keilhacker. In *Handbuch Medienpädagogik*, Hrsg. Uwe Sander, Friederike von Gross und Kai-Uwe Hugger, 51-60. Wiesbaden: Springer VS.
- Klein, Alexandra. 2015. Soziale Unterstützung Online- Unterstützungsqualität und Professionalität. In *Mediatisierung (in) der Sozialen Arbeit*. Hrsg. Nadia Kutscher, Thomas Ley und Udo Seelmeyer. 130-150, Baltmannsweiler: Schneider Verlag.
- Kutscher, Nadia. Thomas Ley und Udo Seelmeyer. 2015. *Mediatisierung (in) der Sozialen Arbeit*. Baltmannsweiler: Schneider Verlag.
- Paus-Hasebrink, Ingrid. 2019. Teilhabe unter erschwerten Bedingungen – Mediensozialisation sozial benachteiligter Heranwachsender. Zur Langzeitstudie von 2005 bis 2017. In *Medienbildung für alle? Digitalisierung. Teilhabe. Vielfalt*. Hrsg. Marion Brüggemann, Sabine Eder und Angela Tillmann, im Druck, München: kopaed.
- Schorb, Bernd. 2008. Die medienpädagogische Position von Martin Keilhacker. In *Handbuch Medienpädagogik*. Hrsg. Uwe Sander, Friederike von Groß und Kai-Uwe Hugger, 51-60. Wiesbaden: Springer VS.
- Spanhel, Dieter. 2001. Medienpädagogische Kompetenz als Grundqualifikation in pädagogischen Berufen. In *Jahrbuch Medienpädagogik 2*, Hrsg. Ben Bachmair, Dieter Spanhel und Claudia de Witt, 13-26. Opladen Leske + Budrich.
- Spanhel, Dieter. 2009. Medienerziehung. In *Grundbegriffe Medienpädagogik Praxis*, Hrsg. Bernd Schorb, Günther Anfang und Kathrin Demmler, 193-198, München: kopaed.
- [Spanhel, Dieter. 2010. Mediale Bildungsräume. Ihre Erschließung und Gestaltung als Handlungsfeld der Medienpädagogik. In Fokus Medienpädagogik. Aktuelle Forschungs- und Handlungsfelder. Hrsg. Petra Bauer, Hannah Hoffmann und Kerstin Mayrberger, 29-44. München: kopaed. Zit. nach Mediiculture-online.](#)
- Tulodziecki, Gerhard. 2012. Medienpädagogische Kompetenz und Standards in der Lehrerbildung. In *Jahrbuch Medienpädagogik 9*. Hrsg. Renate Schulz-Zander, Birgit Eickelmann, Heinz Moser und Petra Grell, 271-298. Wiesbaden: Springer VS.

# Digitalisierung in Studium und Weiterbildung der Sozialen Arbeit<sup>1</sup>

Christian Helbig und Adrian Roeske

Die fachlichen Anforderungen, die an die zunehmenden Digitalisierungsprozesse in der Sozialen Arbeit anschließen, stellen Herausforderungen an Studium und Weiterbildung. Fachliches Handeln mit digitalen Medien und Technologien sowie medienpädagogische Perspektiven gewinnen damit insgesamt an Bedeutung. Vor diesem Hintergrund nimmt der Beitrag die gegenwärtigen Referenzrahmen für Aus- und Weiterbildung Sozialer Arbeit auf und analysiert aktuelle Modulhandbücher und Weiterbildungskataloge. Die Ergebnisse geben Hinweise darauf, dass digitale Medien und Technologien Gegenstand des Studiums und der Weiterbildung Sozialer Arbeit sind, es aber teilweise starke Unterschiede bei den Vermittlungsinhalten zwischen Bachelor- und Masterstudiengängen sowie Weiterbildungsangeboten gibt.

## 1 Einleitung

Die Transformation von Anlässen, Formen und Rahmenbedingungen Sozialer Arbeit, die vielfach als Digitalisierung beschrieben werden, stellen neue Anforderungen an medienreflexive Professionalisierungs- und Subjektivierungsprozesse (vgl. Kutscher et al. 2015), insbesondere im Kontext von Studium und Weiterbildung. Deutlich wird dies nicht zuletzt in Forderungen nach Qualifikationsprofilen im Kontext digitaler Medien, die an Soziale Arbeit adressiert werden. Impulse aus der Praxis Sozialer Arbeit finden sich u. a. in einer gemeinsamen Absichtserklärung der Mitgliedsverbände der Bundesarbeitsgemeinschaft der Freien Wohlfahrtspflege und des Bundesministeriums für Familie, Senioren, Frauen und Jugend (BMFSFJ). Vor dem Hintergrund der Veränderung von Gesellschaft und Soziale Arbeit durch Digitalisierungsprozesse werden auf allen Ebenen der Verbände einschlägige Qualifikationen von Fachkräften gefordert (vgl. Bundesarbeitsgemeinschaft der Freien Wohlfahrtspflege 2017, S. 4).

1 Bei diesem Beitrag handelt es sich um eine für den vorliegenden Band gekürzte Fassung. Der ungekürzte Beitrag (Helbig/Roeske 2019) ist bei ResearchGate abrufbar.

Indes liegt ein umfassendes Qualifikationsprofil zum fachlichen Handeln mit digitalen Medien und Technologien in der Sozialen Arbeit bislang nicht vor. Gleichwohl sind digitale Medien bereits Gegenstand von Studium und Weiterbildung. Ziel dieses Beitrags ist es zu klären, welche Inhalte und Themen mit Bezug zu digitalen Medien und Technologien in Studiengängen und Weiterbildungsangeboten Sozialer Arbeit berücksichtigt werden. Dazu wird im Folgenden eine bestehende Systematisierung fachlichen Handelns mit digitalen Medien und Technologien in der Sozialen Arbeit vorgestellt und um medienpädagogische Anforderungen erweitert. Daran anknüpfend wird beleuchtet, wie digitalisierte Handlungsweisen gegenwärtig in Referenzrahmen für Studiengänge und in Weiterbildungsstrukturen Beachtung finden, anschließend werden internationale Perspektiven dargelegt. Kern der Arbeit stellt eine Analyse von Modulhandbüchern (Bachelor- und Masterstudiengänge) und Weiterbildungskatalogen Sozialer Arbeit dar.

## **2 Fachliches Handeln mit digitalen Medien und Technologien in der Sozialen Arbeit**

Fachliches Handeln mit digitalen Medien und Technologien in der Sozialen Arbeit begründet sich erstens durch die Bedeutung digitaler Handlungspraktiken für die Lebenswelten von Adressat\*innen, zweitens durch die Zunahme an digitalisierten Formen der Informations- und Datenverarbeitung und drittens durch die vermehrte Erbringung professioneller Leistungen mit, in und durch digitale Medien und Technologien (vgl. Kutscher/Ley/Seelmeyer 2015). Stahlmann hat für die Soziale Arbeit bereits 1999 einen „epochalen“ Umbruch festgehalten und begründete diesen mit der Verlagerung von Verantwortungen auf technische Systeme (vgl. Stahlmann 1999, S. 185). Diese Verlagerung spiegelt sich u. a. in Diskussionen um den Stellenwert von Informations- und Kommunikationstechnik sowie der Sozialinformatik im Studium Sozialer Arbeit (vgl. Wendt 2000, S. 51) wider.

Ein allgemeines Modell zu den Dimensionen fachlichen Handelns mit digitalen Medien und Technologien in der Sozialen Arbeit findet sich bei Kutscher, Ley und Seelmeyer (2015, S. 4). Das Modell trägt der Beobachtung Rechnung, dass fachliche Kommunikation in den unterschiedlichen Arbeitszusammenhängen zunehmend inhaltlich, prozessual und strukturell von Mediatisierungsprozessen geprägt ist. Demnach lassen sich zwischen Adressat\*innen, Professionellen und Organisationen, mediatisierte Handlungs- und Kommunikationsformen mit je unterschiedlichen Ausprägungen verorten. Daran anknüpfend können drei Kategorien fachlichen Medienhandelns in der Sozialen Arbeit abgeleitet werden (vgl. ebd.):

- Digitale Kommunikation/Fachlichkeit zwischen Professionellen und Adressat\*innen (z. B. Onlineberatung, Beratung über Social Media, aufsuchende Arbeit mit Medien)
- Organisationales Handeln mit digitalen Medien (z. B. Arbeit mit elektronischen Fallakten, softwarebasierte Diagnostik, standardisierter Datenaustausch)
- Digitale Kommunikation zwischen Organisationen und Adressat\*innen/ Öffentlichkeitsarbeit (z. B. Informationen im Internet oder in Apps, Einrichtungs-Websites, Social-Media-Marketing).

Diese Differenzierung fachlichen Handelns mit digitalen Medien und Technologien in der Sozialen Arbeit dient hier als vorläufiger Zugang zu einer Systematisierung von Aus- und Weiterbildungsinhalten. Vor dem Hintergrund medienpädagogischer Anforderungen ist allerdings eine Erweiterung notwendig.

## 2.1 Medienpädagogische Anforderungen in der Sozialen Arbeit

Vor dem Hintergrund von individuellen und strukturellen Problemlagen, die im Zusammenhang mit Medienhandeln stehen, werden in der Sozialen Arbeit medienpädagogische Perspektiven diskutiert und einbezogen. Medienpädagogik ist hier als erziehungswissenschaftliche Disziplin und Profession zu verstehen, die sich mit Theorien, Ansätzen und Konzepten auseinandersetzt, welche sich wiederum mit der Rolle von Medien in Erziehung, Bildung und Sozialisation befassen (vgl. Süß/Lampert/Wijnen 2010, S. 14). Verbindende Elemente zwischen Sozialer Arbeit und Medienpädagogik sind insbesondere Fragen der Teilhabe und – eng damit verknüpft – die Bedeutung ungleicher Voraussetzungen für die kritische und emanzipierte Nutzung von Medien. Demnach spiegeln sich sogenannte soziale Ungleichheiten nicht nur in der Mediennutzung wider, sie werden in ihr auch reproduziert (siehe Iske/Kutscher i.d.B.).

Insbesondere die Konzepte Medienkompetenz (vgl. u. a. Baacke 1996; Schorb 1997; Tulodziecki 1998) und Medienbildung (vgl. u. a. Jörissen/Marotzki 2009) sind in der Medienpädagogik handlungsleitend und inhaltlich relevant für Studium und Weiterbildung Sozialer Arbeit. In diesem Zusammenhang hat Hoffmann (2010) zentrale Punkte formuliert, die die Bedeutung von Medienkompetenz in der Sozialen Arbeit herausstellen. Demnach hat Soziale Arbeit u. a. die Aufgabe, „Medien als Hilfsmittel für Menschen zur Lebensbewältigung in besonderen Problemlagen deutlich [zu] machen und [zu] unterstützen“ (ebd., S. 66) sowie „dazu bei[zu]tragen, soziale Benachteiligung in Sachen Medienzugang und Medienkompetenz auszugleichen“ (ebd.). Kritische Betrachtungen zum Medienkompetenzbegriff in der Sozialen Arbeit finden sich



indes im Zusammenhang mit dem kritischen Diskurs zu Kompetenzen im Bildungskontext (vgl. Kutscher/Farrenberg 2017).

Zudem fordern medienpädagogische Gesellschaften, Verbände und Initiativen weitere Professionalisierungsprozesse im Studium und der Weiterbildung Sozialer Arbeit (vgl. Keine Bildung ohne Medien 2011; GMK 2017), z. B. in Form einer „Grundbildung Medien“ in allen Studiengängen mit pädagogischen Anteilen (vgl. DGfE 2017). Vor diesem Hintergrund sind medienpädagogische Themen und Inhalte im Studium und der Weiterbildung Sozialer Arbeit verstärkt zu forcieren und werden somit auch als Dimension fachlichen Handelns mit digitalen Medien und Technologien in die nachfolgende Analyse einbezogen.

## 2.2 Referenzrahmen für Studiengänge Sozialer Arbeit

Als Referenzgrundlage der Disziplin und Profession Sozialer Arbeit dient insbesondere der „Qualifikationsrahmen Soziale Arbeit“ (QR SozArb) des Fachbereichstags Soziale Arbeit (vgl. Schäfer/Bartosch 2016, S. 14). Der QR SozArb schließt u. a. an die Arbeiten der International Federation of Social Workers (IFSW) sowie an die deutschen und internationalen Qualifikationsrahmen für Hochschulabschlüsse an. Die Bedeutung fachlichen Handelns mit digitalen Medien und Technologien findet hier allerdings nur indirekt Beachtung: Anknüpfend an die Perspektive des IFSW wird die Entwicklung von Handlungsstrategien zur Bewältigung struktureller und persönlicher Barrieren als zentraler Bestandteil für die emanzipatorische Praxis Sozialer Arbeit beschrieben. Soziale Arbeit findet demnach ihre Legitimation dort, wo Menschen mit der Umwelt (IFSW 2014) und somit auch mit und in digitalen Medien und Technologien interagieren.

Der QR SozArb bietet zusammen mit dem „Kerncurriculum Soziale Arbeit“ (KSA) der Deutschen Gesellschaft für Soziale Arbeit (vgl. DGSA 2016) Leitlinien für die Studiengänge Soziale Arbeit in Deutschland an. Das KSA versteht sich als verbindlicher Mindeststandard für ein konsekutives Hauptfachstudium der Sozialen Arbeit, wenngleich es den Hochschulen nicht die konkrete inhaltliche Ausgestaltung vorschreibt (vgl. ebd., S. 2). Hinweise auf die Aufnahme von Mediatisierungs- und Digitalisierungsdiskursen in das Kerncurriculum finden sich in der Anführung der Kommunikations- und Medienwissenschaften als Bezugsdisziplin Sozialer Arbeit. Zudem werden Prozesse und Probleme des Aufwachsens und Lernens, der Entwicklung und Lebensführung benannt sowie die handlungstheoretische und methodische Bedeutung von ästhetischer Kommunikation und der Umgang mit Medien angeführt. Letzteres wird vor dem Hintergrund von Öffentlichkeitsarbeit und der pädagogischen bzw. therapeutischen Nutzung von Medien beschrieben (vgl. ebd., S. 6f.). Ferner werden Massenmedien als Thema in Handlungsfeldern Sozialer Arbeit angeführt (vgl. ebd., S. 8).

Sowohl der QR SozArb als auch das KSA lassen Spielräume bei ihrer Auslegung und Umsetzung. Beide Dokumente weisen direkte und indirekte Anknüpfungspunkte aus, um die Mediatisierung und Digitalisierung der Alltagswelten der Adressat\*innen Sozialer Arbeit und fachliches Handeln mit digitalen Medien und Technologien in die Curricula der Hochschulen einzubeziehen.

### 2.3 Weiterbildung in der Sozialen Arbeit

Wissen gilt vor dem Hintergrund gesellschaftlicher Entwicklungen als „stets revisionsbedürftig“ (Kauffeld/Paulsen/Ulbricht 2018, S. 465), wodurch Weiterbildung und lebenslanges Lernen eine hohe Relevanz erhalten. Vor dem Hintergrund zunehmender fachlicher Anforderungen an Handlungspraktiken mit digitalen Medien und Technologien in der Sozialen Arbeit stehen Einrichtungen und Träger vor der Herausforderung, Qualifikationsangebote für Fachkräfte in den o.g. Dimensionen bereitzustellen. Dies setzt einerseits voraus, dass Professionelle in der Sozialen Arbeit die gesellschaftlichen und fachlichen Entwicklungsprozesse wahrnehmen und Qualifizierungsbedarfe anleiten. Nach Höfener (2005) zeigen Fachkräfte der Sozialen Arbeit prinzipiell eine hohe Weiterbildungsbereitschaft, jedoch kann gleichzeitig eine Gruppe von „Weiterbildungsabstinent\*innen“ beobachtet werden. Andererseits bedarf es flächendeckender Qualifizierungsangebote zu den feld- und zielgruppenspezifischen Anforderungen an digitalisierte Fachpraktiken. Schulze-Krüdener hält dazu fest, dass es „in keinem anderen Bildungsbereich ein vergleichbares Chaos in institutioneller, rechtlicher, administrativer und materieller Hinsicht“ (Schulze-Krüdener 2014, S. 1070) gibt. Mit Blick auf Weiterbildungsinstitutionen und -angebote machen es die Vielzahl an strukturellen Unterscheidungen sowie die breite Trägerlandschaft schwer, das Angebot angemessen zu überblicken (vgl. ebd., S. 1073f.). Um die wissenschaftliche Qualität des Praxistransfers sicherzustellen, nimmt der DBSH die Hochschulen in die Pflicht (vgl. DBSH 2018). Sie seien als Weiterbildungsträger gefordert, „Theorieentwicklung bei gleichzeitiger Sicherung des Praxistransfers zu forcieren“ (ebd.). Insbesondere der Forschung und Evaluation mit dem Gegenstand gesellschaftlicher Entwicklungsprozesse werden in diesem Zusammenhang eine hohe Bedeutung zugesprochen. Für entsprechende Angebote gibt es jedoch noch Nachholbedarfe an den Hochschulen (Schulze-Krüdener 2014, S. 1078).

### 2.4 Internationale Perspektive

International liegen zur Aus- und Weiterbildung im Kontext von Digitalisierung und Sozialer Arbeit bislang nur wenige systematische Arbeiten vor. Er-

wähnenswert ist hier eine aktuelle Studie des IFSW, in der die Delegierten der nationalen Mitgliedverbände des IFSW Europe zur Nutzung von Informations- und Kommunikationstechnologien (IKT) in der Sozialen Arbeit befragt wurden (vgl. Hidalgo Lavie/Fernandez 2018). Wenngleich die Studie nicht repräsentativ ist, enthält sie doch auch aussagekräftige Einschätzungen zur Weiterbildungssituation und zu den Erwartungen an die akademische Ausbildung im Kontext von Digitalisierung und Sozialer Arbeit in Europa. Die Autor\*innen der Studie gehen insgesamt von einer zunehmenden Nutzung von IKT in der Sozialen Arbeit aus und unterscheiden die Bereiche soziale Interventionen, Management und Administration. Den Ergebnissen der Studie zufolge werden 48% der Fachkräfte kontinuierlich im Bereich digitaler Kompetenzen fortgebildet (vgl. ebd., S. 828). Allerdings ist dieser Wert abhängig vom nationalen Entwicklungsniveau bzw. strukturellen Ausbau der IKT.

Auch die Qualität der Weiterbildungsmaßnahmen wird sehr unterschiedlich – in einem Spektrum von sehr gut bis schlecht – eingeschätzt (vgl. ebd.). Laut der Studie benötigen insbesondere ältere Fachkräfte verstärkt Weiterbildungsangebote zu digitalen Technologien, während jüngere Fachkräfte diese Fähigkeiten im Studium vermittelt bekommen. 70% der Studierenden Sozialer Arbeit sind demnach auf die fachliche Arbeit mit digitalen Technologien vorbereitet (vgl. ebd., S. 829). Offen bleibt allerdings, welche Themen und Inhalte im Studium vermittelt werden.

Eine Vergleichbarkeit von Studieninhalten auf internationaler Ebene ist derzeit nicht möglich; wenngleich der Bologna-Prozess mit dem Ziel einer Harmonisierung der akademischen Ausbildungsstrukturen startete (vgl. BMBF 2018, o.S.). Vielmehr differenziert sich das akademische Ausbildungssystem im europaweiten Vergleich immer weiter aus (vgl. Hirschler/Sander 2014) – mit der Folge, dass auch Qualität und Inhalte der Ausbildungen stark divergieren.

### **3 Studie zum fachlichen Handeln mit digitalen Medien und Technologien als Gegenstand von Studium und Weiterbildung Sozialer Arbeit**

Umfassende Analysen zur Implementierung von Themen der Mediatisierung und Digitalisierung in das Studium und die Weiterbildung von Sozialer Arbeit liegen bislang nicht vor. Klüsche (2007, S. 274) hat unter dem Stichwort „Medienpädagogik und Kulturarbeit“ eine Analyse von 41 Modulhandbüchern von Bachelor-Studiengängen in Sozialer Arbeit vorgenommen, die zu dem Ergebnis kommt, dass der „Kompetenzvermittlung“ ein hoher Stellenwert zugeschrieben wird. Klüsche stellte allerdings fest, dass durch die Zusammenführung divergenter Lehrveranstaltungen unter einem Modultitel keine eindeutigen Aussagen zu inhaltlichen Ausrichtungen der jeweiligen Module getätigt werden kön-

nen. So werden Module in diesem Bereich häufig als „Kultur, Ästhetik, Medien“ oder „Ästhetisch-kommunikative Kompetenzen“ betitelt. In einer tabellari-schen Darstellung der Modulangebote zu Medienpädagogik und Kulturarbeit finden sich auch Modultitel wie „Basiskompetenz der Sozialen Arbeit I: Gestaltung, Kreativität und Präsentation“, die keinen direkten Hinweis auf medienpädagogische Inhalte geben. Eine weitere Analyse der BA-Studiengänge Sozialer Arbeit hat Borrmann (2016) vorgelegt, in der die Strukturen und inhaltliche Bereiche der akademischen Ausbildung zugrunde gelegt wurden. Die 16 herausgearbeiteten Schwerpunkte umfassten medienpädagogisches (kreativ-ästhetische Praxis, Gestalten z. B. mit Fotografie) und organisationales Handeln (EDV-gestützte Aktenführung) (vgl. ebd., S. 83). In der Studie finden sich erste Hinweise, dass Kompetenzförderungen zur instrumentellen Nutzung von Medien und Technologien sowie Bereiche der Sozialinformatik in den Studiengängen Sozialer Arbeit etabliert wurden. Differenzierte Aussagen zur Verankerung von Inhalten zur Mediatisierung und Digitalisierung im Studium und in Weiterbildung Sozialer Arbeit können aber nach wie vor nicht getroffen werden.

### 3.1 Forschungsdesign

Aus diesem Grund wurden im Sommersemester 2018 (Stichtag 31.03.2018) gültige Modulhandbücher von 48 Bachelor- und 35 konsekutiven Master-Studiengängen Sozialer Arbeit in Deutschland herangezogen und systematisch ausgewertet. Darüber hinaus wurden die Weiterbildungsangebote von überregionalen Trägern Sozialer Arbeit in Form von zwölf Weiterbildungskatalogen analysiert. Insgesamt wurden 95 Dokumente mit einem Gesamtumfang von 5966 Seiten untersucht. Die geschichtete Stichprobe wurde mithilfe einer inhaltlich strukturierenden qualitativen Inhaltsanalyse (vgl. Mayring 2015; Kuckartz 2016) und der Software MAXQDA ausgewertet. Das Analyseverfahren stellte sich als Mischform aus deduktiver und induktiver Kategorienbildung dar, in dessen Verlauf das Kategoriensystem sowohl anhand von Bezugstheorien und Modellen, die in den Kapiteln 2 und 2.1 angeführt wurden, als auch aus dem Datenmaterial selbst heraus entwickelt wurde (vgl. Kuckartz 2016, S. 95f., 100ff.). Das Kategoriensystem umfasst fünf Hauptkategorien (HK) und elf Unterkategorien (UK).

### 3.2 Ergebnisse der Studie

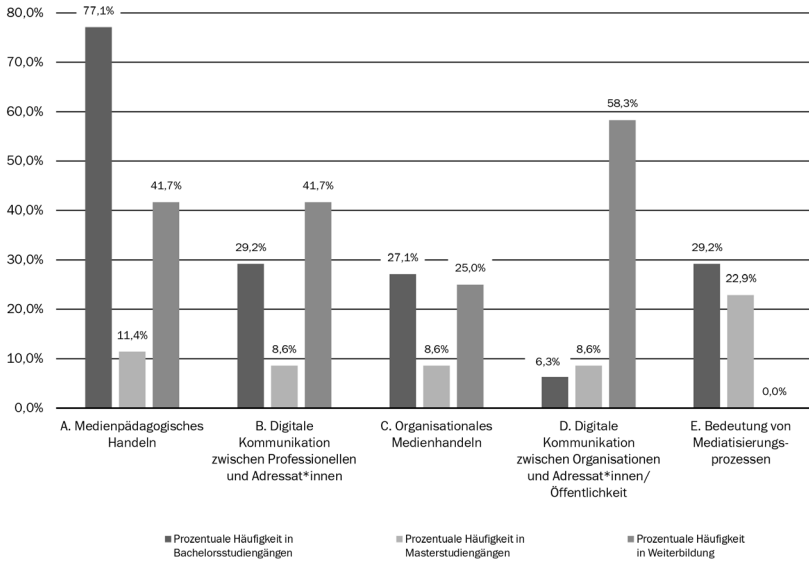


Abbildung 1: Prozentuale Verteilung der Hauptkategorien getrennt nach Bachelor- und Masterstudiengängen sowie Fort- Weiterbildungskatalogen

Die Darstellung der prozentualen Verteilung der HK ermöglicht einen Vergleich zwischen Bachelor- und Masterstudiengängen sowie Weiterbildungsangeboten (s. Abb. 1). Dazu wurden die identifizierten HK pro Dokument nur einmal gezählt und Häufigkeiten nur für die jeweilige Dokumentengruppe (Bachelor, Master, Weiterbildung) ausgegeben. Dabei zeichnet sich in *Bachelorstudiengängen* ein deutlicher Schwerpunkt im medienpädagogischen Handeln (A) ab: In mehr als drei Viertel der Modulhandbücher finden sich Angebote in diesem Bereich. Module zur digitalen Kommunikation zwischen Professionellen und Adressat\*innen (B), zum organisationalen Medienhandeln (C) und zur Bedeutung von Mediatisierungsprozessen (E) lassen sich jeweils in mehr als einem Viertel der Bachelorstudiengänge finden. Seminare zur Öffentlichkeitsarbeit mit digitalen Medien (D) werden in 6,3% der Bachelorstudiengänge angeboten.

In den *Masterstudiengängen* zeigt sich anhand der Modulbeschreibungen eine insgesamt geringe Berücksichtigung von Themen mit Bezug auf digitale Medien und digitale Technologien. Am häufigsten können Module zur Bedeutung von Mediatisierungsprozessen (E) identifiziert werden – knapp ein Viertel der Studiengänge machen in diesem Bereich Angebote. Medienpädagogische Themen (A) sind nur in jedem zehnten Masterstudiengang zu finden. Module, die das Medienhandeln der Fachkräfte selbst aufgreifen (B, C, D), sind in weniger als zehn Prozent der Masterstudiengänge zu finden.

Bei den einbezogenen *Weiterbildungsträgern* finden sich in jedem vierten Weiterbildungskatalog Angebote zum medienpädagogischen Handeln (A) und ebenso häufig Angebote zur Kommunikation zwischen Professionellen und Adressat\*innen mit digitalen Medien (B). Ein Viertel der einbezogenen Weiterbildungsträger bietet Seminare zum organisationalen Handeln mit digitalen Medien (C) an. Angebote zur Öffentlichkeitsarbeit mit digitalen Medien (D) sind in den Weiterbildungskatalogen insgesamt am stärksten vertreten, während der Kategorie „Bedeutung von Mediatisierungsprozessen“ (E) keine Weiterbildungen zugeordnet werden konnten.

Bereits an dieser Stelle werden inhaltliche Tendenzen im Studium und in der Weiterbildung erkennbar: In den analysierten BA-Modulhandbüchern bildet sich ein thematischer Schwerpunkt auf medienpädagogisches Handeln und in Teilen auf Mediatisierungsprozesse ab. Weiterbildungskataloge sind vor allem bei Themen mit starkem Praxisbezug breit aufgestellt und haben einen Fokus auf die digitale Kommunikation zwischen Organisationen und Adressat\*innen/Öffentlichkeitsarbeit sowie auf medienpädagogisches und kommunikatives Handeln zwischen Professionellen und Adressat\*innen mit digitalen Medien. Masterstudiengänge in der Sozialen Arbeit greifen Themen rund um digitale Medien bislang nur vereinzelt auf und dies tendenziell aus einer stärker theoriebezogenen Perspektive.

Tabelle 1: Haupt- und Unterkategorien mit Kodierhäufigkeiten

Haupt-kategorie (HK)	Unter-kategorie (UK)	Bezeichnung	Anzahl der Kodierungen Bachelor	Anzahl der Kodierungen Master	Anzahl der Kodierungen Weiterbildung
A		<b>Medienpädagogisches Handeln</b>	<b>74</b>	<b>5</b>	<b>22</b>
	1	(Bezugs-)Theorien der Medienpädagogik	17	2	
	2	Medienpädagogische Methoden und Praxis	49	3	22
	3	Begleitete Umsetzung medienpädagogischer Projekte	8		
B		<b>Digitale Kommunikation zwischen Professionellen und Adressat*innen</b>	<b>21</b>	<b>4</b>	<b>15</b>
	4	Mediatisierte Lebenswelten von Adressat*innen	9	4	2
	5	Onlineberatung/Beratung mit digitalen Medien	7		5
	6	Problematische Medien-nutzung	5		8

Haupt-kategorie (HK)	Unter-kategorie (UK)	Bezeichnung	Anzahl der Kodierungen Bachelor	Anzahl der Kodierungen Master	Anzahl der Kodierungen Weiter-bildung
<b>C</b>		<b>Organisationales Medienhandeln</b>	<b>18</b>	<b>3</b>	<b>5</b>
	7	Reflexion der Bedeutung digitaler Medien im organisationalen Handeln	11	1	
	8	Sozialinformatik/Nutzung von Fachsoftware	7	2	5
<b>D</b>		<b>Digitale Kommunikation zwischen Organisationen und Adressat*innen/ Öffentlichkeit</b>	<b>3</b>	<b>3</b>	<b>19</b>
	9	Rechtliche Dimensionen der Mediennutzung			5
	10	Digitale Medien in der Öffentlichkeitsarbeit	3	3	14
<b>E</b>		<b>Bedeutung von Mediatisierungsprozessen</b>	<b>20</b>	<b>9</b>	
	11	Mediatisierung als Rahmenbedingung Sozialer Arbeit	20	9	

Werden die Kodierhäufigkeiten der gebildeten HK und UK in den Blick genommen (s. Tab. 1), lassen sich detailliertere Aussagen über die inhaltlichen Tendenzen und Schwerpunkte in Studium und Weiterbildung treffen:

Bei den Modulbeschreibungen zum medienpädagogischen Handeln (A) wurde in der Dokumentenanalyse zwischen (1) der Vermittlung von Theoriebezügen der Medienpädagogik, (2) der (theoretischen) Vermittlung von medienpädagogischen Methoden und Praxisformen und (3) der begleiteten Umsetzung medienpädagogischer Projekte (z. B. in Praxisphasen) differenziert. Wenngleich die professionelle Umsetzung von medienpädagogischen Projekten weder ohne die Vermittlung von theoretischen Bezügen noch ohne Methodenwissen denkbar ist, finden sich mit dieser Differenzierung Hinweise auf den Fokus der Lehre sowie mögliche Limitationen. Dabei zeichnet sich in *Bachelorstudiengängen* vor allem ein Schwerpunkt in der Vermittlung von medienpädagogischen Methoden und Praxisformen ab. Module mit einem Fokus auf die Vermittlung von Theorien der Medienpädagogik finden sich ebenfalls häufig wieder, wenngleich deutlich weniger als die Angebote zu Methodenvermittlung. Angebote, die eine begleitete Umsetzung medienpädagogischer Projekte fokussieren, werden nur in wenigen BA-Modulhandbüchern angeführt. In *Masterstudiengängen* lassen sich – wenn auch nur vereinzelt – ausschließlich Hinweise auf die Vermittlung von medienpädagogischen Theorien und medienpädagogischen Methoden identifizieren. In Weiter-

bildungskatalogen zeigt sich hingegen ein Fokus auf die Vermittlung medienpädagogischer Methoden, was mit dem deutlichen Praxisbezug von Weiterbildungsangeboten in Zusammenhang gebracht werden kann.

Angebote zur *Kommunikation zwischen Professionellen und Adressat\*innen mit digitalen Medien* (B) können sowohl in den Studiengängen als auch in Weiterbildungskatalogen identifiziert werden. Allerdings gibt es Unterschiede zwischen den drei Dokumentgruppen: Während sich in den *Bachelorstudiengängen* ein Schwerpunkt auf (4) die mediatisierten Lebenswelten der Adressat\*innen Sozialer Arbeit abzeichnet, finden sich in den *Weiterbildungstexten* vor allem Angebote zur (6) problematischen Mediennutzung (z. B. Internet- und Computersucht). Angebote zur (5) Onlineberatung bzw. zur Beratung mit digitalen Medien finden sich sowohl in Bachelorstudiengängen als auch in Weiterbildungen wieder. Auffällig ist, dass in den *Masterstudiengängen* ausschließlich Module zu den Medienwelten der Adressat\*innen identifiziert werden können, während zur Beratung mit und in digitalen Medien sowie zur problematischen Mediennutzung keine Hinweise zu finden sind.

Dem *organisationalen Medienhandeln* (C) wurden die Unterkategorien (7) „Reflexion der Bedeutung digitaler Medien im organisationalen Handeln“ und (8) „Sozialinformatik/Nutzung von Fachsoftware“ zugeordnet. In *Bachelorstudiengängen* steht die Reflexion organisationalen Handelns mit digitalen Medien (z. B. Angebote zu Informations- und Kommunikationstechnologien in der Sozialen Arbeit) im Mittelpunkt, aber auch die Nutzung von Fachsoftware wird in einigen Studiengängen thematisiert. In *Masterstudiengängen* finden sich nur vereinzelt Angebote zu beiden thematischen Schwerpunkten. Weiterbildungsangebote können nur zur Nutzung von Fachsoftware gefunden werden, während es zu Angeboten zur kritischen Reflexion des Medienhandelns in Organisationen keine Anhaltspunkte gibt.

Der Hauptkategorie *Kommunikation zwischen Organisationen und Adressat\*innen/Öffentlichkeitsarbeit* (D) können vor allem Weiterbildungsangebote zugeordnet werden. Neben (9) Weiterbildungen zu rechtlichen Dimensionen der Mediennutzung liegt hier ein klarer Schwerpunkt auf (10) der Öffentlichkeitsarbeit mit digitalen Medien. Hier zeigt sich, dass der Öffentlichkeitsarbeit im Internet für Einrichtungen der Sozialen Arbeit eine zunehmend größere Relevanz zugeschrieben wird. In den Modulhandbüchern der *Bachelor- und Masterstudiengänge* finden sich hingegen keine Hinweise auf Angebote zur rechtlichen Dimension der Mediennutzung und nur vereinzelt Modulbeschreibungen, die die Öffentlichkeitsarbeit mit digitalen Medien anführen.

Die Hauptkategorie *Mediatisierung* (E) umfasst Beschreibungen in Bachelor- und Mastermodulen und Weiterbildungsangeboten, die explizit (11) die Mediatisierung als gesellschaftlichen Prozess und ihre Gesamtbedeutung für die Soziale Arbeit thematisieren. Hier zeigt sich, dass insbesondere in Bachelorstudiengängen gesellschaftliche Veränderungsprozesse im Kontext digitaler Medi-



en und Technologien thematisiert werden. Allerdings finden sich auch in Masterstudiengängen vergleichsweise viele Angebote, die die Mediatisierung behandeln. In Weiterbildungskatalogen konnten keine Angebote mit diesem Themenschwerpunkt identifiziert werden.

## 4 Zusammenfassung und Fazit

Anhand einer Inhaltsanalyse von Modulhandbüchern und Weiterbildungskatalogen lassen sich keine abschließenden Aussagen über den Stellenwert von Themen rund um digitale Medien und Technologien in der Sozialen Arbeit ableiten. Zum einen unterscheiden sich Modulhandbücher und Weiterbildungskataloge teilweise stark in ihrem Grad der Abstraktion (vgl. Hohenstein et al. 2014), zum anderen lassen die Themensetzungen der Module häufig Spielräume für eigene thematische Schwerpunkte der Lehrenden. Aussagen darüber, wie die Themen und Inhalte umgesetzt und von den Lernenden in die Praxis übertragen werden, können nicht getroffen werden (vgl. Lohmann et al. 2011). Allerdings liefern die Analysen Hinweise über den Stand des Transfers von wissenschaftlichen Diskursen in das Studium und die Weiterbildung und ermöglichen erste Aussagen über notwendige Justierungen.

Digitale Medien und Technologien sind Gegenstand des Studiums und der Weiterbildung Sozialer Arbeit. Allerdings zeigen sich deutliche Unterschiede zwischen Bachelor- und Masterstudiengängen sowie Weiterbildungsangeboten. Die Vermittlung medienpädagogischer Grundlagen findet derzeit vor allem in Bachelorstudiengängen Sozialer Arbeit statt, wenngleich die Analyse auch gezeigt hat, dass ein Viertel der berufsqualifizierenden Studiengänge Sozialer Arbeit keine Module in diesem Bereich anbieten. Weiterbildungseinrichtungen sind bei der Vermittlung medienpädagogischen Wissens und Könnens ebenfalls stark vertreten, was den Stellenwert für die Praxis Sozialer Arbeit verdeutlicht. In Teilen ergänzen sich die Institutionen Hochschule und Weiterbildungsträger, wie z. B. beim Thema Öffentlichkeitsarbeit, das maßgeblich von Weiterbildungsträgern angeboten wird. Hier zeigt sich insbesondere der steigende Druck auf Träger und Einrichtungen, in den Medienwelten ihrer Adressat\*innen präsent zu sein und die Wahrnehmung ihrer Angebote in der Öffentlichkeit zu erhöhen (vgl. Puhl 2004).

Unterrepräsentiert ist die Thematisierung von mediatisierten Kommunikationspraktiken zwischen Professionellen, Adressat\*innen und Organisationen in den Modulhandbüchern Sozialer Arbeit. Auffällig ist, dass insbesondere das organisationale Medienhandeln bislang wenig Beachtung findet, wohingegen dessen Bedeutung für die Praxis Sozialer Arbeit deutlich zunimmt (vgl. Kutscher/Ley/Seelmeyer 2015). Insbesondere der fachliche Umgang mit Software zur Diagnostik und zur Gefährdungseinschätzung sowie zur Dokumentation

und Verwaltung wird in den untersuchten Dokumenten nicht explizit angeführt. Auffällig ist ebenfalls die geringe Häufigkeit von Modulen zur Onlineberatung und zu professionellen Nutzungsweisen von digitalen Kommunikationsmöglichkeiten. Diskussionen zur Onlineberatung (siehe Klein/Pulver i.d.B.) und zum prekären Datenschutz bei der Kommunikation in Sozialen Medien und mit Messengern (vgl. Kutscher 2014) verdeutlichen einen erhöhten Bedarf an Lehrangeboten in Bachelor- und Masterstudiengängen.

Auffällig ist insgesamt die geringe Häufigkeit von Themen der Digitalisierung in *Masterstudiengängen* der Sozialen Arbeit. Zwar lassen Module die Bearbeitung von unterschiedlichen Themen zu, jedoch liefert die Unterrepräsentanz der von uns definierten fünf Hauptkategorien Hinweise auf einen niedrigen Stellenwert von Themen um digitale Medien. Mit Blick auf die zunehmenden Anforderungen sowohl in allen Bereichen der Praxis Sozialer Arbeit als auch in der Forschung, erscheinen hier Nachjustierungen notwendig.

## Literatur

- Baacke, Dieter. 1996. Medienkompetenz – Begrifflichkeit und sozialer Wandel. In Medienkompetenz als Schlüsselbegriff, Hrsg. Antje von Rein, 112-124. Bad Heilbrunn: Klinkhardt.
- Borrmann, Stefan. 2016. Theoretische Grundlagen der Sozialen Arbeit. Ein Lehrbuch. Weinheim/München: Juventa.
- [Bundesarbeitsgemeinschaft der Freien Wohlfahrtspflege. 2017. Digitale Transformation und gesellschaftlicher Zusammenhalt – Organisationsentwicklung der Freien Wohlfahrtspflege unter den Vorzeichen der Digitalisierung.](#) (Zugegriffen 17. Okt. 2018).
- [BMBF \(Bundesministerium für Bildung und Forschung\). 2018. Der Bologna-Prozess – die europäische Studienreform.](#) (Zugegriffen 02. Jan. 2019).
- [DBSH \(Deutscher Berufsverband für Soziale Arbeit\). 2018. Fort- und Weiterbildung.](#) (Abruf: 15. Okt. 2018).
- DGfE (Deutsche Gesellschaft für Erziehungswissenschaft). 2017. Orientierungsrahmen für die Entwicklung von Curricula für medienpädagogische Studiengänge und Studienanteile. MedienPädagogik 4:1-7.
- [DGSA \(Deutsche Gesellschaft für Soziale Arbeit\). 2016. Kerncurriculum Soziale Arbeit. Eine Positionierung der Deutschen Gesellschaft für Soziale Arbeit.](#) (Abruf: 15. Okt. 2018).
- [GMK \(Gesellschaft für Medienpädagogik und Kommunikationskultur\). 2017. Futurelab Medienpädagogik: Qualitätsentwicklung – Professionalisierung – Standards \[Thesenpapier zum Forum Kommunikationskultur 2017 der GMK\].](#) (Abruf: 17. Okt. 2018).
- [Helbig, Christian, Adrian Roeske. 2019. Digitalisierung in Studium und Weiterbildung der Sozialen Arbeit.](#) (Abruf: 22.10.2019).
- Hidalgo Lavié, Alfredo, und Ana I. Lima Fernandez. 2018. New social intervention technologies as a challenge in social work: IFSW Europe perspective, European Journal of Social Work, 21:6, S. 824-835.
- Hirschler, Sandra, Günther Sander. 2014. Ausbildung für Soziale Berufe in Europa. Ein Überblick. In Grundriss Soziale Arbeit. Ein einführendes Handbuch, Hrsg. Werner Thole, 1083-1110. Wiesbaden: Springer VS.
- Höfener, Friedhelm. 2005. Soziale Arbeit – eine weiterbildungsintensive Profession. Eine empirisch-systematische Untersuchung zur Weiterbildung von Fachkräften der Sozialen Arbeit. Aachen.
- Hoffmann, Bernward. 2010. Medienpädagogische Kompetenz in der Sozialen Arbeit. In Soziale Arbeit und Medien, Hrsg. Georg Cleppien und Ulrike Lerche, 55-69. Wiesbaden: Springer VS.

- Hohenstein, Friederike, Friederike Zimmermann, Thilo Kleickmann, Olaf Köller, und Jens Möller. 2014. Sind die bildungswissenschaftlichen Standards für die Lehramtsausbildung in den Curricula der Hochschulen angekommen? Zeitschrift für Erziehungswissenschaft 3:497-507.
- [IFSW \(International Federation of Social Workers\). 2014. Global Definition of Social Work.](#) (Abruf: 15. Okt. 2018).
- Jörissen, Benjamin, und Winfried Marotzki. 2009. Medienbildung – Eine Einführung. Theorie – Methoden – Analysen. Stuttgart: UTB.
- Kauffeld, Simone, Hilko Paulsen und Simone Ulbricht. 2016. Wirksamkeitsforschung in der Weiterbildung: Ergebnisbezogene und prozessbezogene Evaluation. In Handbuch Professionsentwicklung, Hrsg. Michael Dick, Winfried Marotzki, und Harald Miege, 464-473. Bad Heilbrunn: UTB.
- [KBom \(Keine Bildung ohne Medien\). 2011. Medienpädagogisches Manifest – Keine Bildung ohne Medien!.](#) (Abruf: 15. Okt. 2018).
- Klüsche, Wilhelm. 2007. Analyse von Modulhandbüchern n Bachelorstudiengängen der Sozialen Arbeit. In Das Studium des Sozialen. Aktuelle Entwicklungen in Hochschule und sozialen Berufen, Hrsg. Peter Buttner, 221-309. Berlin: Deutscher Verein für öffentliche und private Fürsorge.
- Kuckartz, Udo. 2016. Qualitative Inhaltsanalyse. Methoden, Praxis, Computerunterstützung. 3., überarb. Aufl. Weinheim/Basel: Beltz Juventa.
- Kutscher, Nadia, Thomas Ley, und Udo Seelmeyer. Hrsg. 2015. Mediatisierung (in) der Sozialen Arbeit. Baltmannsweiler: Schneider Verlag Hohengehren.
- Kutscher, Nadia, und Dominik Farrenberg. 2017. Teilhabe und soziale Kompetenz durch die Nutzung von digitalen Medien: Herausforderungen für die Kinder- und Jugendpolitik. Expertise für den 10. Kinder- und Jugendbericht des Landes Nordrhein-Westfalen.
- Kutscher, Nadia. 2014. Apps, Facebook, Onlineberatung... Soziale Arbeit goes digital. Sozial Extra 4:39-41.
- Lohmann, Volker, Verena Seidel, und Ewald Terhart. 2011. Bildungswissenschaften in der universitären Lehrerbildung: Curriculare Strukturen und Verbindlichkeiten. Lehrerbildung auf dem Prüfstand 2:271-302.
- Mayring, Philipp. 2015. Qualitative Inhaltsanalyse. Grundlagen und Techniken. 12., überarb. Aufl. Weinheim/Basel: Beltz Juventa.
- Puhl, Ria. 2004. Klappern gehört zum Handwerk. Funktion und Perspektive von Öffentlichkeitsarbeit in der Sozialen Arbeit. Weinheim/München: Juventa.
- [Schäfer, Peter, und Ulrich Bartosch. 2016. Qualifikationsrahmen Soziale Arbeit \(QR SozArb\). Version 6.0.](#) (Abruf: 15. Okt. 2018).
- Schorb, Bernd. 1997. Medienkompetenz. In Grundbegriffe Medienpädagogik, Hrsg. JürgenHüther, Bernd Schorb und Christiane Brehm-Klotz, 234-240. München.
- Schulze-Krüdener, Jörgen. 2012. Fort- und Weiterbildung für die Soziale Arbeit. In Grundriss Soziale Arbeit. Ein einführendes Handbuch, Hrsg. Werner Thole, 1067-1082, Wiesbaden: Springer VS.
- Stahlmann, Günther. 1999. Die Informationsgesellschaft in der Sozialen Arbeit. Die Digitalisierung ändert die Gesellschaft grundlegend und mit ihr die sozialen Dienste – Elemente einer Konzeption. In Blätter der Wohlfahrtspflege 9+10:185-193.
- Süss, Daniel, Claudia Lampert, und Christine W. Wijnen. 2010. Medienpädagogik. Ein Studienbuch zur Einführung. Wiesbaden: Springer VS.
- Tulodziecki, Gerhard. 1998. Entwicklung von Medienkompetenz als Erziehungs- und Bildungsaufgabe. In Pädagogische Rundschau 6:693-709.
- Wendt, Wolf Rainer. 2000. Sozialinformatik: Stand und Perspektiven. Baden-Baden: Nomos Verlag.

# Ethische Fragen Sozialer Arbeit im Kontext von Digitalisierung

Nadia Kutscher

Im Kontext der Digitalisierungsentwicklungen in der Sozialen Arbeit beinhalten viele Entwicklungen einerseits erweiterte Optionen für die verschiedenen Akteur\*innen in Bezug auf Information, Kommunikation, Beteiligung und Selbstdarstellung. Andererseits sind damit gleichzeitig in Prozesse und Strukturen Sozialer Arbeit eingelagerte Logiken verbunden, die ambivalente Optionalitäten enthalten und ethische Fragen auf unterschiedlichen Ebenen aufwerfen.

Digitalisierung wird in diesem Zusammenhang verstanden sowohl als „digital machen“ im Sinne der digitalen Erbringung bislang analoger Praxen (z. B. digitale Falldokumentation) als auch als die sozialen Veränderungen, die mit dem Digitalen (z. B. auch als Implikationen soziotechnischer Systeme und gesellschaftliche Folgeentwicklungen) verknüpft sind (vgl. Ley/Seelmeyer 2018, S. 23). Damit richtet sich der Blick auf ethische Fragen, die sich im Zusammenhang der digital-förmigen Erbringung personenbezogener sozialer Dienstleistungen stellen (z. B. welche Handlungsspielräume oder normativen Rahmungen sind mit bestimmten digitalen Formen und Praktiken verbunden) sowie auf die Folgen (z. B. für Autonomieeinschränkungen oder Verantwortungsfragen), die sich aus der Nutzung bestimmter digitaler Dienste ergeben. Digitalisierung hat somit Konsequenzen für die handelnden Subjekte, deren Autonomie und die Frage nach einem guten Leben sowie nach Gerechtigkeit in einem gesellschaftlichen Kontext allgemein aber auch insbesondere in Handlungszusammenhängen Sozialer Arbeit. Im Folgenden werden zunächst grundlegende Aspekte einer digitalen Ethik dargestellt und mit Blick auf Soziale Arbeit erörtert. Daran anschließend wird anhand verschiedener Digitalisierungsphänomene in der Sozialen Arbeit im Handlungszusammenhang (Nutzung von Alltagsmedien und Fachsoftware, algorithmenbasierten Entscheidungsverfahren und Gamification) sowie hinsichtlich ihrer Implikationen (Metadatenaggregation, -auswertung und digitale Ungleichheit) herausgearbeitet, welche ethischen Fragen sich dabei jeweils stellen. Vor diesem Hintergrund werden systematisierend ethische Dimensionen von Digitalisierung dargestellt und abschließend Perspektiven für Praxis und Forschung im Kontext Sozialer Arbeit benannt.

## 1 Digitale Ethik

Im Zuge der Digitalisierungsentwicklungen gibt es eine zunehmende Auseinandersetzung damit, welche ethischen Fragen in diesem Zusammenhang in verschiedenen Lebensbereichen relevant werden. Ursprünge einer „digitalen Ethik“ im Sinne einer kritischen Reflexion über das gute Leben in einer von der Digitalisierung geprägten Welt finden sich schon in den 1940er Jahren insofern, dass schon damals über das Erfordernis, technologische Entwicklungen ethisch zu reflektieren, gesprochen wurde (vgl. Capurro 2017, S. 187). Digitale Ethik befasst sich mit

„den spezifischen ethischen Fragen der digitalen Medien und Technologien. Sie befindet sich an der Schnittstelle zwischen Medienethik, Informationsethik und Technikethik. Digitale Ethik reflektiert (ethisch) richtiges Handeln und (moralische) Werte- und Normensysteme einer digitalen Gesellschaft. Zu den Aufgaben einer Digitalen Ethik gehört es, die Auswirkungen der Digitalisierung auf die Gesellschaft und die\*den Einzelne\*n zu diagnostizieren sowie konsistente Begründungen für moralisches Handeln und normative Standards zu erarbeiten. Des Weiteren kann sie bei Werte- und Normenfragen, die mit neuen Technologien und den daraus resultierenden sozialkommunikativen Praktiken verbunden sind, als Navigationsinstrument dienen. Eine zentrale Frage der Digitalen Ethik ist, wie wir ein gutes Leben in einer digitalen Gesellschaft realisieren können.“ (Grimm 2018, S. 24).

Im Zuge der schnellen, teils als disruptiv bezeichneten Entwicklungen im Kontext der Digitalisierung wird immer wieder deutlich, dass es erforderlich ist, nicht nur rechtliche, sondern auch moralische Normen im Zusammenhang mit immer kürzer getakteten Fortschritten und sich erweiternden Potenzialitäten der Digitalität zu reflektieren und weiterzuentwickeln. Die ethisch-moralischen Probleme in diesem Zusammenhang in der Sozialen Arbeit zeigen sich sowohl auf der Ebene moralischer Konflikte als auch in Form von Dilemmata (Großmaß/Perko 2011, S. 41ff.). Ein *moralischer Konflikt* besteht darin, dass sich Entscheidungsschwierigkeiten daraus ergeben, dass die Güter, Interessen und Ziele, die in die Entscheidungen hineinwirken, unterschiedlicher Natur sind und sich nicht auf ethisch-moralische begrenzen lassen. So handelt es sich um einen moralischen Konflikt, wenn das Erfordernis, die Adressat\*innen per WhatsApp zu erreichen, einerseits durch Pragmatismus oder Komfort begründet wird („alle nutzen das, daher müssen wir das auch tun“ oder „ich mache das ja auch privat, ist praktisch“) und andererseits der Wert der Privatsphäre und des Datenschutzes dadurch bedroht wird, dass Metadaten aus diesem Nutzungszusammenhang an Dritte (Facebook) gelangen. Ein *Dilemma* zeigt sich da, wo mehrere moralische Normen gleichermaßen Geltung beanspruchen und in Konflikt zueinander stehen, beispielsweise wenn die Niedrigschwelligkeit in der Zielgruppenerreichung über ein Facebook-Profil einen Wertekonflikt mit

dem Schutz der Daten der Adressat\*innen durch die gleichzeitige Preisgabe von Metadaten mit sich bringt, der nicht ohne Weiteres auflösbar erscheint.

Die hier benannten ethisch-moralischen Widersprüche betreffen, wie im Folgenden gezeigt wird, moralische Konflikte und Dilemmata hinsichtlich der Werte Teilhabe und Zugehörigkeit, Schutz von Daten und Privatheit bzw. Vertraulichkeit, Informiertheit, Transparenz und Entscheidungsfreiheit, Autonomie und Unterwerfung, Sicherheit, Schutz und Kontrolle (vgl. Kutscher 2017). Auf der Mikro-Ebene der *Interaktion* zeigen sich neue Handlungsoptionen, die mit Blick auf konkrete Handlungszusammenhänge als innovative Angebotsformen, Möglichkeiten des Selbstausdrucks und der Beteiligung im Sinne einer Erweiterung von Autonomie thematisiert werden (vgl. Brüggem/Lutz 2017). Gleichzeitig verknüpfen sich private und berufliche Räume und Praktiken und werfen dabei Fragen des Schutzes von Privatsphäre in Interaktionszusammenhängen zwischen Fachkräften und Adressat\*innen auf. Diese Phänomene aber auch Formen der softwarebasierten Standardisierung professionellen Handelns verweisen auf Entscheidungs- und Verantwortungsfragen auf der Meso-Ebene der *Profession*, der *Institutionen* und der *Trägerorganisationen*. Auf der Makro-Ebene kommen gesellschaftliche Digitalisierungsentwicklungen wie Datafizierung und Algorithmisierung aber auch Wohlfahrtsstaatstransformationen (vgl. Polutta 2015) in den Blick, innerhalb derer sich diese digital gestützten Interaktionen vollziehen. Somit geht es um die damit verbundenen bzw. in die technischen Strukturen eingelagerten Logiken sowie um Infrastrukturen, die wiederum mit gesellschaftlichen, politischen und technischen Rahmenbedingungen verbunden sind (siehe auch der Beitrag von Iske & Kutscher i.d.B.). Diese haben weitreichende Implikationen sowohl auf subjektiver als auch auf gesellschaftlicher Ebene, auch für die Erbringungslogiken Sozialer Arbeit und die Folgen digital vollzogener Dienstleistungen. Dies wird deutlich hinsichtlich der verbreiteten „Sozialen Medien“ und ihrer globalen kommerziellen Strukturen und überwachungsförmigen Potenziale sowie in Bezug auf die Technologieförmigkeit digital transformierter Erbringungsformen beispielsweise in der Falladministration oder -diagnostik.

Im Folgenden werden mit Blick auf die Nutzung digitaler „Alltagsmedien“ (Kutscher 2018), Fachsoftwareanwendungen und den Trend zur Entwicklung von „Gamification“-Anwendungen ethische Aspekte im Zusammenhang von Digitalität und Sozialer Arbeit diskutiert.

## **2 Alltagsmedien, Verantwortung, Privatheit und Schutz von Daten**

Als „Alltagsmedien“ (Kutscher 2018) werden soziale Netzwerke wie Facebook, Instagram, WhatsApp, YouTube etc., Apps und mobile Geräte bezeichnet, die

seit den 2010er Jahren zur digital-medialen Ausstattung eines Großteils der bundesdeutschen Bevölkerung gehören. Sie werden in verschiedenen Feldern Sozialer Arbeit und auf verschiedene Weise in der Kommunikation zwischen Fachkräften und Adressat\*innen aber auch zwischen Fachkräften genutzt. Die in die „Sozialen Medien“ eingeschriebenen Logiken beruhen auf dem Prinzip der Offenlegung, des Teilens von Daten und der Überwachbarkeit (vgl. Bauman/Lyon 2013; Andrejevic 2011). Soziale Medien stellen damit Objektifizierungen (vgl. Wijetunga 2014) des Postulats „Öffentlichkeit statt Privatheit“ (vgl. Andrejevic 2011) dar, indem die darin vorgesehenen Handlungsoptionen auf die Veröffentlichung von Informationen und Daten ausgerichtet sind. Ihnen ist darüber hinaus das Prinzip des „Digital Enclosure“ (Andrejevic 2007) zu eigen, in dem alle in einem sozialen Netzwerk generierten Daten an die Betreiber gehen – „eine lebenslange Ansammlung von Alltagskommunikation von über einer Milliarde Nutzern, die perspektivisch stets weitere Aspekte einbezieht“ (Leistert 2016, S. 8) und die „ein stets prekär austariertes System von Abwägungen [darstellt], wem auf welche Weise Zugang zu welchen Daten gewährt wird“ (Röhle 2016, S. 3).

Im Kontext der Sozialen Arbeit wird die Verbindung über soziale Netzwerke zwischen Fachkräften und Adressat\*innen somit potenziell zu einem Mittel der Überwachung mit „Fürsorgecharakter“ (Bauman/Lyon 2013, S. 173): So ist es beispielsweise für Schulsozialarbeiter\*innen möglich, über WhatsApp zu sehen, wann Jugendliche nachts noch Nachrichten lesen; vielfach wird dies zum Ausgangspunkt pädagogisch-kontrollierender Interventionen. An die „Netzwerkfreunde“ versandte Statusmeldungen informieren die Fachkräfte über Beziehungsentwicklungen und private Aktivitäten der Adressat\*innen u.v.m. Fachkräfte haben also aufgrund der technischen Struktur „Sozialer Medien“, die auf Teilen und Informationstausch angelegt ist, zumindest potenziell vermehrt Zugriff auf Daten und Informationen, die ihnen sonst nicht zugänglich wären. Diese „Adiaphorisierung“, die „Befreiung des Handelns von moralischen Bedenken durch technische Geräte“ (ebd., S. 165) wirft die Frage nach einer ethisch begründeten Begrenzung von technisch induzierten Möglichkeiten des Zugriffs auf private Daten der Adressat\*innen auf. Sie bezieht sich jedoch auch auf eine weitere, zunächst pragmatisch erscheinende, aber auch moralische Dimensionen berührende Frage: Wie wird die Abgrenzung von Beruflichem und Privatem und damit der Schutz der Privatsphäre auch auf Seiten der Fachkräfte reflektiert und gestaltet? Die Verknüpfung der Kommunikationsformen und -räume sozialer Netzwerke mit privaten Praktiken von Fachkräften und die im Privaten erfolgte Gewöhnung an „die Existenz eines uns Tag und Nacht begleitenden, auf Medientechnologien gestützten Überwachungswesens“ (Bauman/Lyon 2013, S. 163) scheint vielfach dazu zu führen, dass die damit einhergehenden Infragestellungen oder Brüche des Datenschutzes auch im beruflichen Kontext vielfach kaum in der Bedeutung für die fach-

lich begründete Verantwortung für Adressat\*innendaten wahrgenommen werden. Private Gewöhnung an die Nutzung von WhatsApp und die damit verbundene implizite oder explizite Akzeptanz der Preisgabe einer Vielzahl von Metadaten scheint die moralische und rechtliche Pflicht zum Schutz der Adressat\*innendaten, die beispielsweise im Zuge der Nutzung von WhatsApp für die Kommunikation mit Adressat\*innen verletzt wird, in den Hintergrund treten zu lassen (vgl. ebd., S. 7). Fraglich ist auch, welche Implikationen die durch diese Verknüpfungen diffus werdenden Grenzziehungen zwischen beruflicher Verantwortungssphäre und Privatem für damit unklar werdende moralische Verantwortungsbereiche haben, wenn beispielsweise Adressat\*innen sich über die private WhatsApp-Nummer oder das Facebook-Profil in Notfällen an Fachkräfte wenden, die zu dem betreffenden Zeitpunkt nicht im Dienst sind: Sind Letztere moralisch dazu verpflichtet, dann diese Verletzung ihres Privatbereichs zu akzeptieren, oder dürfen sie sich auf der Basis einer technisch zwar nicht abgebildeten, aber dennoch im Sinne der Fürsorge für sich selbst legitimen Abgrenzung für nicht zuständig erklären und solche Nachrichten ignorieren? Und welche impliziten normativen Postulate der Erreichbarkeit werden unweigerlich installiert, sofern Fachkräfte auf diesen Wegen prinzipiell erreichbar sind? Die Optionen der Identitätsrepräsentation auf Facebook oder auch die technischen Hilfsmittel um zu kontrollieren, ob eine Nachricht per Messenger-App angekommen ist bzw. gelesen wurde, tragen in sich das Potenzial, Normierung und Selbstunterwerfung zu verstärken, indem die Möglichkeiten der Selbstdarstellung innerhalb einer vorgelagerten, nicht beliebig veränderbaren und auf Mitteilung ausgelegten Struktur angesiedelt sind und durch die Transparenz über Sichtbares Erwartungen einer kurzfristigen Erreichbarkeit bzw. Responsivität befördern können (vgl. Kutscher 2013).

Darüber hinaus trägt diese Kommunikation im Rahmen kommerzieller Netzwerke zur Produktion von Metadaten über Fachkräfte wie Adressat\*innen bei, die für letztere Konsequenzen hinsichtlich des Zugangs zu Informationen, Dienstleistungen, finanziellen Ressourcen haben oder erhöhte Gefährdungszuschreibungen und Benachteiligung bei Risikoberechnungen bedeuten können (vgl. Kutscher 2019). David Lyon spricht in diesem Zusammenhang davon, dass „der menschliche Körper [...] zunehmend [...] informationalisiert“ wird und zu einer „Datensammlung“ wird, die der „Bindung an einen körperlichen Träger wie an Sinn- und Bedeutungszusammenhänge beraubt“ ist sowie zu einer immer „größeren Distanzierung des Akteurs von den Folgen seines Handelns“ führt (Bauman/Lyon 2013, S. 165). Die angesprochenen Aspekte verweisen auf eine Gefährdung von Privatheit und Handlungsfreiheit auf Seiten der Adressat\*innen und verweisen auf die Reflexion von Daten-Verantwortung und -Schutz auf Seiten von Professionellen und Organisationen in der Sozialen Arbeit. Es geht damit sowohl um individuelle als auch um strukturelle bzw. organisationale Verantwortungsbereiche.



### 3 Fachsoftware, implizite Normativität und Entscheidungsfreiheit

Im Zusammenhang von Fachsoftware für Falldokumentation und -diagnostik in der Sozialen Arbeit ist aus einer ethischen Perspektive vor allem die darin eingeschriebene implizite Normativität bedeutsam. Neben dem naheliegenden Aspekt der Datenverantwortung bei digitalen Fallakten wird deutlich, dass Daten als Grenzobjekte mit unterschiedlichen Akteur\*innen, Interessen, sozio-technischen Prozessen, Handlungen und Praktiken verknüpft sind (vgl. Prietl/Houben 2018, S. 20). Für Fallakten im Kontext der Sozialen Arbeit bedeutet das zu reflektieren, was an fallrelevanten Kategorien innerhalb der Software definiert und technisch (beispielsweise in Form von auszufüllenden Feldern bzw. anklickenden Kategorien) abgebildet ist. Jede Setzung einer Kategorie oder eines Abfragefeldes basiert auf der Entscheidung, diese als für ein hinreichendes Abbild der Situation für erforderlich zu erklären. Sie enthält auch – je nach Offenheit oder Vorstrukturiertheit der Felder und Kategorien – die implizite Zuschreibung an Fachkräfte, eigenständig frei oder stark angeleitet das, was als Fall festgehalten wird, anzugeben. Wie sehr auch hierbei neben pragmatischen auch potenziell moralische Fragen mitverhandelt werden, wird auch in der Studie von Thomas Ley zum Ausfüllen digitaler Fallakten deutlich, wenn Wirtschaftlichkeitserfordernisse mit dem moralischen Ziel, Hilfe zu legitimieren, verhandelt werden. In der Situation des direkten Kontakts mit Adressat\*innen wird es darüber hinaus offensichtlich als Dilemma erlebt, gleichzeitig die Begegnung und die computerbasierte Dokumentation zu vollziehen (vgl. Ley 2019). Eine „doppelte Buchführung“ (ebd.) in der Aktenführung findet jedoch auch da statt, wo Träger den Fachkräften verbieten, sich auf Facebook über ihre Adressat\*innen zu informieren, dies trotzdem gemacht wird und diese Informationen aber nicht in der Fallakte abgebildet werden, sondern als informelles Wissen im Hintergrund verbleiben. Damit werden Strukturen der Intransparenz über Entscheidungsgrundlagen und davon abgeleitete Interventionen installiert, die das fachliche Postulat der Transparenz und Nachvollziehbarkeit von Entscheidungen konterkarieren.

In der Falldiagnostik ist eine ethische Frage, welche normativen Annahmen in die jeweiligen Diagnostikinstrumente eingeschrieben sind. Dies lässt sich daran rekonstruieren, was in dem jeweiligen Instrument als „normal“, „angemessen“, „problematisch“ o. ä. (beispielsweise in Bezug auf Erziehungs- oder Sorgeverhalten oder Entwicklungsschritte) gewertet wird<sup>1</sup>. Dieselbe Frage stellt

1 „Dass diagnostische Prozesse immer die Gefahr von Stigmatisierungen (vgl. Goffman 1975) beinhalten und soziale Prozesse in technologische Verfahren übersetzen – und den sozialen Prozessen immer nur begrenzt gerecht werden können –, bleibt ein grundlegender Widerspruch zum – für bedarfsgerechtes professionelles Handeln auch notwendigen – Versuch des

sich auch bei analogen Formen der Diagnostik, doch kommt bei einer softwarebasierten Form der Diagnostik hinzu, dass die subjektive Verantwortung gegenüber der Technik potenziell in den Hintergrund tritt. Die subjektive Einschätzung transformiert sich zu einer technisch-informatisierten Berechnung, die der Fachkraft als softwarebasierte Entscheidung ‚entgegentritt‘. Dabei wird die zugrundeliegende subjektive Wertung, die erst zum Anklicken bestimmter Gefährdungswerte geführt hat (und potenziell von Fachkraft zu Fachkraft unterschiedlich ausfallen kann), zu einer ‚objektiv abgesicherten Empfehlung‘ und damit im doppelten Sinn zu einer Technik der Normalisierung. Das Urteil der Software – beispielsweise auch bei einer Gefährdungsschwellenwertberechnung im Kinderschutz – suggeriert Objektivität und Eindeutigkeit. Dass jedoch die Hinterlegung einzelner Kategorien mit Gewichtungsdaten ebenso auf normativen Setzungen beruht wie die Setzung einzelner Kategorien als relevant hinsichtlich der Einschätzung einer „sicheren“ oder „gefährdenden“ Erziehungspraxis, kann dabei aus dem Blick geraten (vgl. Gillingham 2019). Auch wenn die Empfehlungen von Software möglicherweise verlässlicher zu sein scheinen als die volatilen Einschätzungen durch Fachkräfte (vgl. Bastian/Schrödter 2015), bleibt dennoch die Frage, wie sehr statistisch-aktuarielle Vorgehensweisen der Falleinschätzung dem jeweiligen Einzelfall in seiner Komplexität und Einzigartigkeit gerecht werden können. Darüber hinaus ist eine noch ungeklärte Frage, was die reine Existenz einer softwarebasierten Entscheidung bzw. Empfehlung für die implizite Verengung von professionellen Entscheidungsspielräumen bedeutet. In praktischen Versuchen der Verfasserin zeigt sich, dass Fachkräfte sich angesichts der Risikoverantwortung kaum trauen, entgegen der Software-Entscheidung zu handeln, da jene im Zweifelsfall einen objektivierenden Status zugesprochen bekommt, der als eine externe Instanz „auftritt“, wenn im Konfliktfall oder wenn ein Schaden entstanden ist, die Frage nach der Verantwortung gestellt wird.

#### 4 Big Data und Algorithmisierung: Autonomiebegrenzungen

Im Kontext der Social Media-Nutzung werden viele Metadaten generiert, die auf der Basis einer algorithmischen Auswertung weitreichende Konsequenzen für die Adressat\*innen haben können (vgl. Kutscher 2015; Bundesjugendkuratorium 2016). „Harmlose“ Metadaten wie installierter Schrifttyp, Kontaktdaten, Lokalisierungsdaten, Präferenzen beim Onlineshopping, Interaktionsdaten mit Webseiten (wie beispielsweise Vertippen beim Ausfüllen von Onlineformularen), nicht abgeschickte und wieder ‚gelöschte‘ Posts oder ‚entfreundete‘ Kon-

takte auf Facebook u.v.m., die beim Besuch von Webseiten mit entsprechenden ‚belastenden‘ Metadaten aus psychosozialen Hilfekontexten kombiniert werden, können dazu führen, dass dies weitreichende Folgen hat. So können entsprechende prekäre Metadaten dazu führen, dass auf dieser Basis algorithmenbasiert der Zugang zu Krediten oder Versicherungspolice auf Grund eines berechneten statistischen Risikos verweigert oder nur verteuert angeboten wird, Personen im Zusammenhang von metadatengestützten Kriminalitätsvorhersagen statistisch eher in Verdacht geraten, Preise, die im Onlinehandel für Produkte angezeigt werden, personalisiert variieren oder auch verhaltenssteuernde Maßnahmen personenbezogen passgenau regulierend vollzogen werden können (vgl. u. a. Morgenroth 2016; Schneider/Seelmeyer 2018).

Die darüber vorgenommenen Einschätzungen basieren auf der Logik statistischer Evidenz, die durch die algorithmische Auswertung von digitalen und nichtdigital produzierten Metadaten erzeugt wird und auf dieser Basis zunehmend viele Lebensbereiche steuert und einordnet. Diese algorithmengestützte Klassifikation hat ambivalente Implikationen. Im kriminologischen Bereich ist das Prinzip dieser evidenzbasierten Steuerungsmechanismen die „actuarial justice“ (Balzer 2015). Diese „objektiviert Gefahren zu Risiken und operiert somit nicht mittels Moral. So wird aus dem moralisch abweichenden ‚bösen Verbrecher‘ der alten Pönologie durch objektivierte Fakten ein Träger von Risikomerkmale.“ (ebd., S. 80). Nichtmoralische, nicht von subjektiven Einschätzungen abhängige Bewertungen versprechen dabei eine höhere Objektivität. Gleichzeitig beruhen sie auf der gleichzeitigen Messung und Herstellung von „Normalität“ und Abweichung. Empirische Befunde zum „algorithmic bias“, zeigen, dass die Benachteiligung bestimmter sozialer Gruppen in der Bevölkerung im Rahmen algorithmischer Berechnungen wiederum reproduziert wird, da entweder die Algorithmen so angelegt sind oder die Daten, die sie verarbeiten, diesen Bias in sich tragen (vgl. Angwin et al. 2016). Vor diesem Hintergrund ist somit auch das Risiko der strukturellen und potenziell intransparenten Reproduktion sozialer Ungleichheiten – auch im Zugang zu sozialen Dienstleistungen – ein Problem, auf das Virginia Eubanks hinweist (vgl. Eubanks 2018). Vor diesem Hintergrund setzen sich unter dem Stichwort „Algorithmethik“ verschiedene Akteure wie beispielsweise irigthslab (<https://irights-lab.de/3th1cs-die-ethik-der-digitalen-zeit/>), das Projekt des Fraunhofer-Instituts „(Un)berechenbar? Algorithmen und Automatisierung in Staat und Gesellschaft“ (<https://www.fokus.fraunhofer.de/de/dps/events/konferenzband>) oder Bertelsmann Stiftung: <https://algorithmenethik.de/projekt/>) mittlerweile mit der gesamtgesellschaftlichen Frage auseinander, wie Algorithmen gestaltet und gerahmt werden müssen, um problematische Entwicklungen durch Algorithmisierung zu vermeiden (vgl. auch Saurwein 2018; Grafanaki 2017).

Sobald also Adressat\*innen sozialer Dienste z. B. die Facebook-Seite einer Einrichtung der Sozialen Arbeit besuchen oder über WhatsApp mit einer Fach-

kraft Kontakt aufnehmen, entstehen Metadaten, die seitens der Anbieter mit personenbezogenen Daten kombiniert und ausgewertet werden und sie als potenzielle Klient\*innen psychosozialer Dienste erkennbar machen. Damit bedeutet die Möglichkeit, über digitale weit verbreitete Wege als Hilfe Einrichtung erreichbar zu sein gleichzeitig, damit unweigerlich prekäre Metadaten über die Adressat\*innen mit zu produzieren, die die aktuellen und künftigen Freiheiten und Zugänge der Adressat\*innen zu Informationen und Ressourcen verringern können (vgl. Abbildung 1).

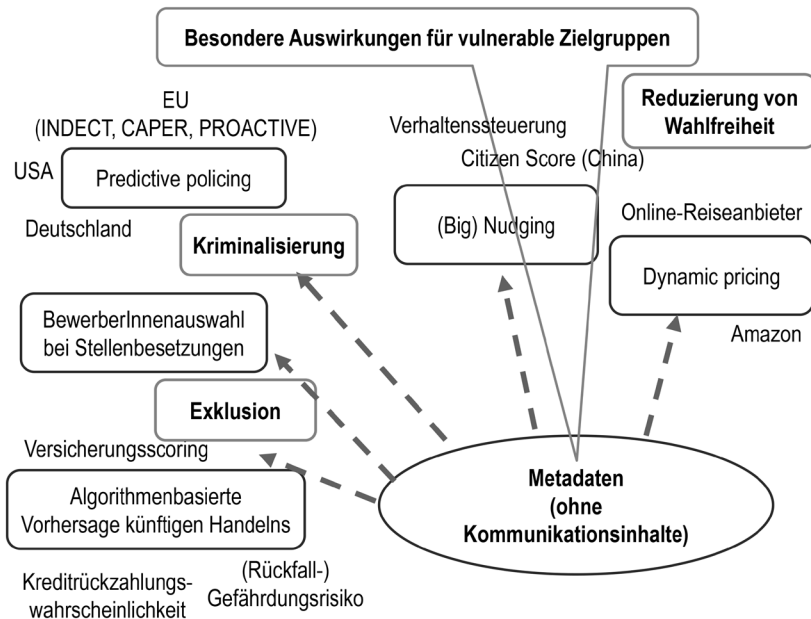


Abbildung 1: Metadaten und ihre potenziellen Folgen (nicht nur) für Adressat\*innen der Sozialen Arbeit (eigene Darstellung)

Im Kontext der in digitale Medien eingeschriebenen „Liquid Surveillance“ (Bauman/Lyon 2013) beinhalten diese die Möglichkeit, dass ein subjektiv wahrgenommener Autonomiegewinn eine Unterwerfung unter eine künftig – oder auch schon aktuell – wirkmächtige Unfreiheit auf der Basis digitaler Daten nicht ausschließt oder sogar verdeckt. Im Sinne einer „Gouvernementalität“ (Traue 2009) erleben sich die Nutzer\*innen digitaler Medien zwar als autonom Handelnde, unterwerfen sich gleichzeitig aber den Strukturen und Repräsentationsformen der medialen Strukturen. Damit bringt die Nutzung digitaler Medien „Herausforderungen im Rahmen antinomischer Konstellationen (nicht nur gouvernementaler) Macht, Disziplinierung, Normierung und Technologien des Selbst mit sich“ und wirft „damit die Frage nach dem Verhältnis von Auto-

nomie und Teilhabeermöglichung als Gegenstand einer digital-reflexiven ethisch-moralischen Auseinandersetzung auch im Zusammenhang Sozialer Arbeit“ auf (Kutscher 2019). Die hier kurz umrissenen kritischen Aspekte digitaler Logiken verweisen auf die Frage, welche Subjekte in den Vollzügen digitalisierter Erbringung Sozialer Arbeit „hergestellt“ werden, welche Brüche, Widersprüche und Spielräume sich für Autonomie auf subjektiver und gesellschaftlicher Ebene daraus ergeben und welche Implikationen dies für normative Bezugspunkte professionellen Handelns in der Sozialen Arbeit haben kann.

Tabelle 1: Empfehlungen für die Anwendung ethischer Standards in der Nutzung von Social Media mit vulnerablen Zielgruppen (Dolinsky/Helbig 2015, 64 – Übersetzung Nadia Kutscher)

<i>Einverständnis erhalten</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Social Media in einfacher Sprache erklären</li> <li>• Kommentierung und Beteiligungskonzept auf der Profilseite</li> <li>• Um Erlaubnis fragen bevor man Jugendliche online kontaktiert</li> </ul>
<i>Vertraulichkeit absichern</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Social Media nur im privaten Bereich und nur auf Einladung nutzen</li> <li>• Auf Social-Media-Seiten erläutern, wer wofür verantwortlich ist – sowohl auf Seiten der AdministratorInnen als auch auf Seiten der Zielgruppen</li> </ul>
<i>Offenlegung von sensiblen Informationen vermeiden</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Keine Erwähnung (sozial-)pädagogischer Inhalte auf Social-Media-Seiten</li> <li>• Social Media zugänglich und für alle öffentlich halten</li> <li>• Profilseiten ohne Erwähnung von sozialpädagogischen Inhalten erstellen</li> <li>• Informieren der Adressat*innen über Gefahren im Netz und Risiken der Erkennbarkeit</li> </ul>
<i>Identität verifizieren</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Social-Media-Fotos mit Klientendaten abgleichen</li> <li>• Name, Geburtsdatum, -ort und E-Mail-Adresse prüfen</li> <li>• Verwandte und Freunde im Netzwerk der Person abgleichen</li> <li>• Profil in persönlichem Kontakt prüfen</li> </ul>

Das Problem der Metadatenproduktion im Kontext sozialpädagogischer Kontakte über kommerzielle Soziale Netzwerkdienste konfrontiert Anbieter sozialer Unterstützungsleistungen mit dem Dilemma, entweder den Adressat\*innendatenschutz zu gewährleisten (und nicht in datenprekären sozialen Netzwerken präsent zu sein) oder die Ansprache der Zielgruppen Sozialer Arbeit in alltagsnahen digitalen Strukturen zu ermöglichen (und damit das Prinzip des Datenschutzes zu verletzen). Versuche, Handlungsmaximen für dieses Dilemma zu formulieren (vgl. Dolinsky/Helbig 2015, S. 64) führen den damit verbundenen moralischen Konflikt (Großmaß/Perko 2011, S. 41ff.) vor Augen: Hinsichtlich der Anforderung, die Offenlegung von sensiblen Informationen zu vermeiden, wird vorgeschlagen, jegliche Bezugnahme auf sozialpädagogische

Inhalte auf dem sozialen Netzwerkprofil zu vermeiden vgl. Tabelle 1), um nicht als psychosoziale Hilfsinstitution erkennbar zu werden, da andernfalls problematische Metadaten für die Adressat\*innen entstehen. Das Netzwerkprofil würde also das, weshalb es eingerichtet wird, nicht einlösen: Erkennbarkeit der Hilfeinstitution. Damit wird deutlich, dass sich die Intention der Nutzung einer Zielgruppenansprache über kommerzielle soziale Netzwerke und die Intention bzw. Verpflichtung, personenbezogene Daten nicht an unbefugte Dritte weiterzugeben wechselseitig ausschließen.

## 5 Gamification

Im Folgenden wird am Beispiel von Gamification-Apps exemplarisch verdeutlicht, wie sich etablierende digitale Unterstützungsformen im Kontext psychosozialer Hilfen mit ethisch reflexionsbedürftigen Formen der Intervention verknüpfen. Dabei zeigt sich, dass spezifische Logiken der Verhaltensoptimierung anschlussfähig sind an technisch-digitale Strukturen und auch hier die Frage der Reflexion von Adiaphorisierung (vgl. S. 350) stellt. In den vergangenen Jahren hat sich als ‚innovative‘ digitale Unterstützungsform die Umsetzung von therapeutischen oder auch anderen lebensbewältigungsbezogenen Angeboten in Form digitaler Spiele verbreitet. Dieses Phänomen wird „Gamification“ genannt und die Idee dabei ist, es Adressat\*innen mit Hilfe einer spielerischen Umgebung zu erleichtern, anstrengende oder mit (zumeist psychischen) Hürden verknüpfte Veränderungen, vorrangig auf der Ebene des Verhaltens, zu erzielen. Die mit Gamification verbundenen sowohl produktiven als auch manipulativen Aspekte (vgl. Anderson/Rainie 2012, S. 15; Kim & Werbach 2016) verweisen auf eine ethische Dimension dieses Phänomens.

Viele der verbreiteten Gamification-Anwendungen folgen dem Prinzip der Optimierung von Verhalten, beispielsweise durch das Stellen von Aufgaben, die erfolgreich gelöst werden sollen und, wenn dies der Fall ist, entsprechend belohnt werden. Die Ziele und Aufgaben, die zu erreichen sind, beziehen sich in der Regel allgemein auf sozial erwünschtes Verhalten<sup>2</sup>. Dies wirft die Frage auf, was die Grundlogik der Verhaltensoptimierung mit Hilfe von Apps für den jeweiligen therapeutischen oder pädagogischen Zusammenhang und die damit verbundenen Bildungs- und Interventionsziele hinsichtlich der Ideen von Autonomie und Selbstwirksamkeit bedeutet<sup>3</sup>. Darüber hinaus ist die Frage, welche

2 Beispiele hierfür sind die Entwicklung einer spielerisch angelegten „App gegen Schulversagen“ des Projekts SELBST an TH und Universitätsklinik Köln oder die App iuvivo zur „spielerischen Gestaltung von Hilfeprozessen“ (<http://iuvido.de/>)

3 Niklas Schrape analysiert Gamification als eine umfassende gouvernementale Regierungsweise durch die konstante Beobachtung individuellen Verhaltens und seine Regulierung durch

normativen Ideen implizit in die Spiele eingelagert sind (vgl. Kutscher 2019): Welche Formen der Lebensführung werden über das eingelagerte Belohnungssystem propagiert und verstärkt (und damit implizit als erstrebenswert oder legitim gesetzt)? Im Kontext des aktivierenden Wohlfahrtsstaats (vgl. Kessl/Otto 2009) sind nicht nur normative Entwürfe, die auf Produktivität, Aktivierung und soziale Erwünschtheit angelegt sind, anschlussfähig und mit Hilfe von Gamification auf Mikroebene operationalisiert. Eine Verhaltensoptimierung als Modus der Aktivierung im Sinne einer „what works“-Logik, die erwünschtes zweckrationales Verhalten belohnt und Wirkung über individuumsbezogene Verhaltenssteuerung anzielt, anstatt emanzipatorische Aufklärung oder Arbeit an sozial ungleichen Strukturen zu fokussieren, stellt somit über das Mittel des Spiels eine effektive Zurichtung in Form von Führung und Selbstführung dar, die außerdem in machtvollen Beziehungen zwischen Fachkräften und Adressat\*innen eingelagert ist (vgl. Kutscher 2019).

## 6 Perspektiven für Praxis und Forschung

Vor dem Hintergrund der dargestellten ethischen Herausforderungen für Soziale Arbeit im Kontext von Digitalisierungsentwicklungen zeigen sich für die Praxis zentrale Fragen hinsichtlich a) des Verhältnisses von Autonomieermöglichung für bzw. Zurichtung und Unterwerfung von Adressat\*innen, b) des Preises für die Absicherung subjektiver Entscheidungen und der Handlungsfreiheit für Fachkräfte, sowie c) in der Frage, welche Implikationen die Logiken digitaler Technologien für die jeweiligen Handlungskontexte und den sie umgebenden (u. a. auch wohlfahrtsstaatlichen) Strukturen haben.

Digitale Dienste ermöglichen effektive und effiziente Formen der Führung und Organisation sozialer Dienstleistungen, die aus Perspektive gouvernementaler Regierungsweisen allerdings hinterfragbar sind. Die Absicherung professioneller Entscheidungen über Fachsoftware ermöglicht die Etablierung einer (scheinbar) objektiven weiteren Instanz, hat aber auch potenziell Implikationen für die Zuschreibungen an spezifische Adressat\*innengruppen und Handlungsspielräume von Fachkräften. Die Nutzung kommerzieller datenprekärer Dienste und Apps ermöglicht eine lebensweltnahe Zielgruppenerreichung, konterkariert gleichzeitig aber den erforderlichen Datenschutz und leistet einen potenziellen Beitrag zum potenziellen Negativ-Scoring der Adressat\*innen. Frederic Reamer formuliert vor diesem Hintergrund die Anforderung, „informed consent“ auf Seiten der Adressat\*innen herzustellen, um die Nutzung digitaler Dienste und damit verbundener Daten entsprechend ethisch abzusi-

chern (vgl. Reamer 2013). Allerdings ist die Frage, ob grundsätzlich und überhaupt für irgendjemanden unter den Bedingungen intransparenter Metadaten-sammlung und -nutzung „informed consent“ möglich ist.

Diese Herausforderungen konfrontieren Profession und Organisationen mit einer Ausweitung der Dimensionen von fachlicher Verantwortung in digitalisierten Erbringungszusammenhängen, in denen fachliche und technische Logiken und damit verbundene Wertprioritätensetzungen miteinander verhandelt werden.

Die ethischen Reflexionsbedarfe und die damit verbundene Gestaltung entsprechender Normengefüge im gesamtgesellschaftlichen, politischen und auch professionsbezogenen Zusammenhang Sozialer Arbeit sind vor dem Hintergrund der unterschiedlichen Dimensionen der digitalen Transformation einerseits auf strukturell-regulatorischer Ebene und andererseits auf der Ebene der pädagogisch-institutionellen Praxis angesiedelt. Damit ist die Frage ethisch-moralischer Verantwortung, wie sie oben erörtert wurde, nicht auf einer lediglich individuellen Ebene einzelner Fachkräfte angesiedelt, sondern auch auf organisationaler (Träger) und politischer Ebene. Für die Fachkräfte bedeutet dies, in der Praxis des moralischen Urteilens (vgl. Großmaß/Perko 2011, S. 36ff.) Fragen von Verantwortung, Teilhabe, Schutz und Autonomie im Zusammenhang der Digitalisierungsentwicklungen im Feld mit der Haltung einer fragenden, Handlungsmöglichkeiten prüfenden Beurteilung zu begegnen und in kommunikativen Argumentationszusammenhängen Entscheidungsmöglichkeiten und Handlungsspielräume zu prüfen. Auf Organisationsebene bedarf es verankerter Verfahren und leitlinienförmiger Orientierungen, die auf der Basis einerseits kontinuierlicher kommunikativer Prozesse des feld- und zielgruppenspezifischen Abwägens mit den Professionellen und systematischem Technikwissen entwickelt werden. Da entscheidende Rahmenbedingungen nur durch politische und gesetzliche Normen reguliert werden können, ist es jedoch auch erforderlich, die ethischen Fragen aus der Perspektive fachlicher Qualität in Gestaltungsprozesse auf politischer Ebene einzubringen.

Empirisch liegen zu der Frage, wie diese Widersprüche miteinander verhandelt und reflektiert werden, noch keine Befunde vor. Somit zeigen sich Forschungsdesiderate hinsichtlich der Wahrnehmung moralischer Konflikte sowie der subjektiven und strukturellen (kollektiven, institutionellen und organisationalen) Verhandlung von Verantwortung in digitalisierten Kontexten Sozialer Arbeit.

## Literatur

[Anderson, Janna und Lee Rainie. 2012. Gamification: Experts expect ‚game layers‘ to expand in the future, with positive and negative results. Pew Research Center Report.](#)



- Andrejevic, Mark. 2011. Facebook als neue Produktionsweise. In: Generation Facebook, Hrsg. Leistert Oliver und Röhle Theo. Bielefeld: transcript, S. 31-49.
- Andrejevic, Mark. 2007. Surveillance in the digital enclosure. In: The Communication Review 10(4), S. 295-317.
- [Angwin, Julia, Jeff Larson, Surya Mattu und Lauren Kirchner. 2016. Machine Bias. There's software used across the country to predict future criminals. And it's biased against blacks.](#)
- [Balzer, Alexander D. 2015. Im Netz der Kontrolle. Gilles Deleuze' Kontrollgesellschaft im Blick der Governmentality Studies. Bamberger Beiträge zur Soziologie. Band 15.](#)
- Bastian, Pascal und Mark Schrödter. 2015. Risikotechnologien in der professionellen Urteilsbildung der Sozialen Arbeit. In: Kutscher, N./Ley, T./Seelmeyer, U. (Hrsg.): Mediatisierung (in) der Sozialen Arbeit, Baltmannsweiler: Schneider Hohengehren, S. 192-207.
- Bauman, Zygmunt und David Lyon. 2013. Daten, Drohnen, Disziplin. Ein Gespräch über flüchtige Überwachung. Berlin: edition suhrkamp.
- Brüggen, Niels und Klaus Lutz. 2017. Smart youth work – zur digitalen Zukunft der Sozialen Arbeit. In: merz 2017/04: Soziale Arbeit digital.
- [Bundesjugendkuratorium. 2016. Digitale Medien – Ambivalente Entwicklungen und neue Herausforderungen in der Kinder- und Jugendhilfe. Stellungnahme des Bundesjugendkuratoriums.](#)
- Capurro, Rafael. 2017. Homo Digitalis. Beiträge zur Ontologie, Anthropologie und Ethik der digitalen Technik. Wiesbaden: Springer VS.
- [Dolinsky, Hillary Rose und Natalie Helbig. 2015. Risky Business: Applying Ethical Standards to Social Media Use with Vulnerable Populations. In: Advances in Social Work, Vol 16 No 1 \(2015\): Special Issue: Technology, the Internet & Social Work Practice, S. 55-66.](#)
- Eubanks, Virginia. 2018. Automating Inequality. St. Martin's Press MacMillan.
- Gillingham, Philip. 2019. Decision Support Systems, Social Justice and Algorithmic Accountability in Social Work. A New Challenge. Practice 3, 1-14.
- [Grafanaki, Sofia. 2017. Autonomy Challenges in the Age of Big Data. In: Fordham Intellectual Property, Media & Entertainment Law Journal, Volume 27, Issue 4, 803-868.](#)
- Grimm, Petra. 2018. Grundlagen für eine digitale Wertekultur. In: Wolfgang Stadler (Hrsg.): Mehr als Algorithmen. Digitalisierung in Gesellschaft und Sozialer Arbeit. Sonderband TUP – Theorie und Praxis 2018, S. 23-31.
- Großmaß, Ruth und Gudrun Perko. 2011. Ethik für soziale Berufe. Paderborn: Verlag Ferdinand Schöningh.
- Kessler, Fabian und Hans-Uwe Otto. Hrsg. 2009. Soziale Arbeit ohne Wohlfahrtsstaat? Weinheim/München: Juventa.
- Kim, Tae Wan und Kevin Werbach. 2016. More than Just a Game: Ethical Issues in Gamification. In: Ethics and Information Technology, 18 (2), 157-173.
- Kutscher, Nadia. 2019. Ethische Fragen im Kontext der Digitalisierung der Sozialen Arbeit. In: Kaminsky, Carmen/Seelmeyer, Udo/Siebert, Scarlet & Werner, Petra (Hrsg.): Apps und Co. zwischen Lenkung und Selbstermächtigung.
- Kutscher, Nadia. 2018. Soziale Arbeit und Digitalisierung. In: Otto, H.-U./Thiersch, H./Treptow, R./Ziegler, H. (Hrsg.): Handbuch Soziale Arbeit. (6., überarbeitete Auflage). München: Reinhardt Verlag, S. 1430-1440.
- Kutscher, Nadia. 2017. Digitalisierung der Sozialen Arbeit. Entwicklungen, Herausforderungen und Perspektiven. In: merz 4/2017, S. 18-25.
- Kutscher, Nadia. 2013. Virtuelle Soziale Netzwerke als Herausforderung für eine mediatisierte Soziale Arbeit. In: Steiner, Olivier/Goldoni, Marc (Hrsg.): Kinder- und Jugendarbeit 2.0. Grundlagen, Konzepte und Praxis medienbezogener Kinder- und Jugendarbeit. Weinheim und Basel: Beltz Juventa, S. 43-67.
- Kutscher, Nadia. 2015. Mediatisierung der Kinder- und Jugendhilfe – Herausforderungen der digitalen Gesellschaft für professionelle Handlungskontexte. In: Arbeitsgemeinschaft für Kinder und Jugendhilfe – AGJ (Hrsg.): Gesellschaftlicher Wandel – Neue Herausforderungen für die Kinder- und Jugendhilfe?! Berlin, S. 39-58.
- [Leistert, Oliver. 2016. Soziale Medien als Technologien der Überwachung und Kontrolle. In: Schmidt, Jan-Hendrik/Taddicken, Monika \(Hrsg.\): Handbuch Soziale Medien, Springer NachschlageWissen.](#)

- Ley, Thomas. 2019. Zur Informatisierung Sozialer Arbeit – Eine qualitative Analyse sozialpädagogischen Handelns im Jugendamt unter Einfluss von Dokumentationssystemen. Bielefeld: Universität Bielefeld (Dissertation). Weinheim und Basel: Beltz Juventa.
- Ley, Thomas und Udo Seelmeyer. 2018. Der Wert der Sozialen Arbeit in der digitalen Gesellschaft Zur Notwendigkeit der fachlichen Aneignung der „digitalen Transformation“. In: Sozial Extra 4/2018, S. 23-25.
- Morgenroth, Markus. 2016. Sie kennen dich! Sie haben dich! Sie steuern dich! München: Droemer Knaur.
- Polutta, Andreas. 2015. Technologies of Care und wirkungsorientierte Steuerung. Zu aktuellen Transformationsprozessen in der Sozialen Arbeit. In: Kutscher, Nadia/Ley, Thomas/Seelmeyer, Udo (Hrsg.): Mediatisierung (in) der Sozialen Arbeit. Baltmannsweiler: Schneider Hohengehren, S. 47-70
- Priett, Bianca und Daniel Houben. 2018. Soziologische Perspektiven auf die Datafizierung der Gesellschaft. In: Houben, Daniel & Bianca Priett (Hrsg.): Datengesellschaft. Einsichten in die Datafizierung des Sozialen. Bielefeld: transcript, S. 7-32.
- Reamer, Frederic G. 2013. Social Work in a Digital Age: Ethical and Risk Management Challenges. In: Social Work, 58 (2), S. 163-172.
- [Röhle, Theo. 2016. Die Software sozialer Medien. In: Schmidt, Jan-Hindrik/Taddicken, Monika \(Hrsg.\): Handbuch Soziale Medien. Springer NachschlageWissen.](#)
- Saurwein, Florian. 2018. Automatisierung, Algorithmen, Accountability. Eine Governance Perspektive. In: Rath, Matthias/Krotz, Friedrich/Karmasin, Matthias (Hrsg.): Maschinenethik. Wiesbaden: Springer VS, 35-56.
- [Schäper, Sabine. 2014. Zur ethischen Kritik professioneller Deutungs- und Wahrnehmungsmuster. Zur Gouvernementalisierung professionellen Handelns im Spannungsfeld von Zuschreibungen und Eigensinn. In: Ethik Journal, 2. Jg., 1. Ausgabe 2014.](#)
- Schneider, Diana und Udo Seelmeyer. 2018. Der Einfluss der Algorithmen. Neue Qualitäten durch Big Data Analytics und Künstliche Intelligenz. In: Sozial Extra 42, H. 3, S. 21-24
- [Schrage, Niklas. 2014. Gamification and Governmentality. In: Fizek, S./Fuchs, M./Ruffino, P./Schrage, N. 2014. Rethinking Gamification. Hybrid Publishing Lab, Leuphana University of Lüneburg, Milton Keynes: Lightning Source. S. 21-45.](#)
- Traue, Boris. 2009. Gouvernemedialität der digitalen Partizipation: Überlegungen zu medialen und gesellschaftlichen Voraussetzungen der Schriftkundigkeit. Sozialwissenschaften und Berufspraxis, 32(2), 169-183.
- Wijetunga, Dinuka. 2014. The Digital Divide Objectified in the Design: Use of the Mobile Telephone by Underprivileged Youth in Sri Lanka. In: Journal of Computer-Mediated Communication 19, H. 3, S. 712-726.



# Teil V

## Digitalisierung und Organisation

# Formalität und Informalität unter den Vorzeichen der Digitalisierung

Stefanie Büchner

## 1 Soziale Arbeit als Organisationsleistung – eine ungewohnte Perspektive

Zwei Weisen der Thematisierung von Sozialer Arbeit sind uns vertraut: die Diskussion des Verhältnisses von Sozialer Arbeit und Gesellschaft und die von Sozialer Arbeit als einem professionellen Geschehen zwischen Fachkräften und Klient\*innen. Organisationen tauchen in beiden Diskussionssträngen wenn, dann eher indirekt auf. Meist werden Organisationen im Anschluss an Max Weber ([1921/1922] 2005) als Bürokratien problematisiert und mit beschränkenden Formalstrukturen in eins gesetzt oder aber sie geraten in einer Steuerungsperspektive als Gestaltungsinstanzen professioneller Sozialer Arbeit in den Blick (vgl. Ley & Mohr 2018). In den letzten Jahren verdichteten sich sowohl in der Soziologie (vgl. Bommers & Scherr 2000; Büchner 2018a; Klatetzki 2010; Klatetzki & Tacke 2005) als auch in der Pädagogik und Organisationspädagogik Bemühungen, dem organisierten Charakter Sozialer Arbeit stärker Rechnung zu tragen (vgl. Busse, Ehlert, Becker-Lenz & Müller-Hermann 2016; Mohr 2017; Neuhaus & Käch 2018; Pätzold, Hoffmann & Schrapper 2015).

Dieses Unterfangen ist aus unterschiedlichen Gründen herausfordernd. Zu den drei wichtigsten zählen, dass Soziale Arbeit ein eher *skeptisches Verhältnis zu Organisationen* als einschränkenden Strukturen unterhält. Diese Distanz wird jedoch in dem Maße problematisch, in dem Managementtheorien und -moden an die Stelle komplexer Organisationsvorstellungen treten, die Ressourcen für organisierte Soziale Arbeit knapper werden und sich in Folge wenig realistische Erwartungen an organisierte Soziale Arbeit ausbilden. Um ihnen entgegenzutreten und alternative, realistischere Verständnisse organisierter sozialer Arbeit zu entwickeln, ist Wissen über die Besonderheiten von Organisationen unabdingbar.

Eine zweite Herausforderung, dieses Wissen für die Handlungswissenschaft Sozialer Arbeit fruchtbar zu machen, besteht darin, dass die *Auswahl und die Aneignung komplexer Organisationsverständnisse voraussetzungsreich* sind. Dies gilt zuvorderst für die Organisationssoziologie, die sich seit langen Jahren der Spezifik von Organisationen, den Möglichkeiten der Typenbildung und den Strukturproblemen von Organisationen widmet. Als soziologische Subdisziplin

ist sie theoretisch divers angelegt und operiert mit unterschiedlich komplexen und konzeptionell vielfältigen Organisationsverständnissen (vgl. Apelt & Wilkesmann 2015). Darüber hinaus sind Organisationen zugleich Gegenstand vielfältiger disziplinärer Diskurse (vgl. Tacke & Drepper 2018), zum Beispiel der Managementforschung oder der Organisationspädagogik, die oft eigene Lesarten von Organisationsverständnissen mit eigenen Schwerpunktssetzungen, Betonungen und Ausblendungen vornehmen.

Drittens ist es verbreitet, Organisationen in der Sozialen Arbeit *eng auf Professionen bezogen* zu konzipieren und zu beforschen. Während Organisationen oft als Rahmen- oder Arbeitsbedingungen in den Hintergrund treten, lässt sich dies bei der Thematisierung von Profession nur selten beobachten. Typische Konzeptionen von Organisationen und Professionen sind entsprechend oft eng miteinander verknüpft, was sich an Präferenzen für Typenbildungen zeigt, die professionsermöglichende Organisationstypen (z. B. professionelle Organisationen) und professionshemmende Organisationen (z. B. manageriale Organisationen) unterscheiden (vgl. Mohr 2017). Die Frage nach professionsermöglichenden formalen Strukturen ist ohne Frage hochgradig relevant, sie fällt jedoch nicht in eins mit der Frage, was Organisationen typenübergreifend charakterisiert. Wissen über die Frage, was Organisationen als Systeme ausmacht, ist leitend bei der Beurteilung von Professionalität befördernden oder behindernden Organisationsstrukturen. Umgekehrt läuft die vorschnelle enge Verknüpfung von Organisation und Profession Gefahr, Organisationen auf Formalstrukturen zu verkürzen und zum Beispiel informale Strukturen außen vor zu lassen.

Während Formalität sowohl als negative Abgrenzungsfolie (Bürokratie, Verregelung) wie als positiver Gestaltungshorizont im Diskurs thematisiert wird, bleibt in vielen Zugriffen auf Organisationen, zum Beispiel in kontingenztheoretischen und neoinstitutionalistischen Arbeiten, das Verhältnis von Formalität und Informalität unklar. Aus diesem Grund greift der vorliegende Beitrag auf ein integriertes, systemtheoretisch orientiertes Organisationsverständnis zurück, das Formalität und Informalität in einem ersten Schritt auf einen gemeinsamen Nenner bringt (Kapitel 2). Im Anschluss daran widmen wir uns der Frage, wie Formalität und Informalität Digitalisierung beeinflussen und prägen (Kapitel 3). Ausblickend sondieren wir die Implikationen dieser organisationssoziologischen Überlegungen für das Verständnis und die Weiterentwicklung Sozialer Arbeit (Kapitel 4).

## **2 Formalität und Informalität in Organisationen Sozialer Arbeit**

Die folgenden Überlegungen orientieren sich wie erwähnt an einer strukturorientierten systemtheoretischen Perspektive auf Organisation (vgl. Büchner

2018a; Luhmann 1999). Sie hat drei Vorteile für das Verständnis von Organisationen: Sie beschreibt das Besondere, also die Spezifika von Organisationen, insbesondere im Vergleich zu Familien oder sozialen Bewegungen; sie ist in der Lage, vielfältige Organisationen typenübergreifend zu charakterisieren und erlaubt es, Formalität und Informalität aufeinander zu beziehen.

In dieser Perspektive besteht eine zentrale Besonderheit von Organisationen als sozialen Systemen darin, dass sie *über Mitgliedschaft entscheiden*. Durch diesen Schlüsselmechanismus gelingt es ihnen, ihre *eigene Ordnung relativ stabil aufrechtzuerhalten* und Leistungen relativ unabhängig *erwartbar* zu machen. Zwar erfolgt Beratung zu Erziehungsfragen auch unorganisiert, zum Beispiel unter Freunden oder im familialen Netzwerk. Erst durch Organisation jedoch kann Erziehungsberatung auf gesellschaftlicher Ebene *erwartbar* gemacht werden. Sie ist dann nicht auf Sympathie angewiesen, kann zu bestimmten Zeiten garantiert und durch spezifisches, zum Beispiel einschlägig ausgebildetes Personal erbracht werden. Durch Vertretungsregelungen und die Möglichkeit zum Austausch von Personal sind Organisationen weniger von konkreten Einzelpersonen abhängig als nichtorganisierte, familiäre Netzwerke.

Dieser Gewinn an eigener Strukturierung ist möglich, weil Organisationen zwischen Mitgliedern (Mitarbeiter\*innen der Erziehungsberatung) und Nichtmitgliedern („Externen“ wie Klient\*innen, dem Jugendamt, Schulen) unterscheiden. Die formalen Regeln der Organisation gelten unmittelbar nur für Mitglieder. Nichtmitglieder wie etwa Klient\*innen können durch diese Regeln nicht im selben Maße erreicht werden. Sie bewegen sich in Organisationen nicht wie Mitglieder und werden von Organisationen auch nicht wie diese behandelt. Vertragsähnliche Formen wie Beratungskontrakte oder Eingliederungsvereinbarungen sind Versuche, Zusammenarbeit trotzdem verbindlich zu gestalten, weil eine verlässliche Bereitschaft zur Kooperation gerade nicht vorausgesetzt werden kann.

Die Entscheidung über Mitgliedschaft wird in Organisationen mit bestimmten Erwartungen verknüpft, sogenannten *formalen Erwartungen*. In der Erziehungsberatung können dies etwa Erwartungen sein, zu bestimmten Arbeitszeiten vor Ort zu sein, ein bestimmtes Spektrum an Beratungsthemen und -methoden abzudecken und Beratungen auf bestimmte Weise zu dokumentieren. Gegen diese formalen Erwartungen kann nicht dauerhaft opponiert oder verstoßen werden, ohne dass die Mitgliedschaft der Fachkraft auf dem Spiel steht. Formale Erwartungen *orientieren* damit das Verhalten in Organisationen. Auch wenn gegen sie verstoßen wird, sind sie nicht irrelevant, sondern entfalten weiter orientierende Wirkung. Deutlich wird dies am Beispiel formaler Dokumentationserwartungen. Diese werden häufig nicht korrekt erfüllt, aber doch berücksichtigt. Man dokumentiert nachträglich, nutzt Copy-Paste Funktionen und spricht über abweichende Praktiken nicht öffentlich.

Solche *Abweichungen von den formalen Erwartungen* sind keine Störungen

in der surrenden Maschinerie der Organisation, sondern treten regelmäßig und in allen Organisationen auf. Weil nicht alles geregelt sein kann, sich Umweltanforderungen ändern und oft unvereinbare Erwartungen aufeinandertreffen, bildet sich in Organisationen eine zweite Erwartungsordnung neben der formalen Erwartungsordnung aus, nämlich *informale Erwartungen*. Informale Erwartungen können zum Beispiel sein: „Wir leisten Mehrarbeit, wenn Kollegen und Kolleginnen längere Zeit ausfallen.“, „Wir halten Teambesprechungen ohne Tagesordnung und Protokoll ab.“ oder „Wer am längsten hier arbeitet, darf zuerst Urlaub anmelden.“. Informale Erwartungen lassen sich anders als formale Erwartungen, etwa über Öffnungszeiten, nicht qua Entscheidung ändern, sie ändern sich nur langsam und sind anders als formale Erwartungen eng an konkrete Personen gebunden („Das hat ihre Vorgängerin aber anders gehandhabt!“ – „Mag sein, aber jetzt bin ich Ihre Vorgesetzte.“). Informale Erwartungen sind auch dort anzutreffen, wo Fachkräfte von einer entspannten oder familiären Atmosphäre sprechen. Eine solche familiäre Organisationskultur ist nicht frei von Ordnung, nur, weil es sich nicht nach Formalität anfühlt. Vielmehr stößt man auch hier auf konkrete Erwartungen an angemessenes Verhalten und ein breites Spektrum an Sanktionierungspraktiken (vgl. Costas 2012).

Informalität ist in Organisationen keine auszumerzende Störung, sondern zunächst einmal eine *Ordnungsstruktur*. Als solche ist sie weder zu verteufeln noch zu kritisieren, sondern ergänzt die formale Ordnung, oft konfligiert sie auch mit ihr („Wir sollten das Tool X nutzen, aber wir hier im Team boykottieren das, offen gesagt.“). Handeln, das sich stark an informalen Erwartungen ausrichtet, ist für Organisationen eine wichtige Ressource zum Umgang mit inhärenten Spannungen, zum Beispiel mit Zielkonflikten. Ob eine bestimmte Form abweichenden Handelns brauchbar für die Organisation, die Profession oder beides ist, lässt sich nicht generell beantworten, sondern nur in Bezug auf angebbare Bezugsprobleme (vgl. Luhmann 2005). Dass eine kritische Information über einen Klienten nicht in der Dokumentation landet, mag in Bezug auf die bald anstehende Hilfeplanungsentscheidung funktional sein, in Bezug auf ein anderes Bezugsproblem, etwas die Übernahme einer Fallzuständigkeit durch Dritte wird diese Bewertung anders ausfallen.

Empirisch orientieren beide Erwartungsordnungen, also sowohl formale als auch informale Erwartungen das situative Verhalten und Handeln in Organisationen. Man verpasst eine Teamsitzung, entschuldigt sich jedoch danach bei den Kolleg\*innen und nennt den Grund der Abwesenheit. Man äußert Kritik auf harschere Art und Weise und ordnet dies unter Berücksichtigung informaler Erwartungen umsichtig ein („Ich spitze jetzt mal bewusst zu...“).

Diese Perspektive von Organisationen als mitgliedschaftsbasierten Systemen, die durch Formalität und Informalität geprägt sind, gilt für ein breites Spektrum an Organisationen, das von Unternehmen über Verwaltungen, von kleineren Organisationen bis zu größeren Organisationen reicht. Ältere und



größere Organisationen weisen meist ein dichteres Netz an formalen Erwartungen auf. Dieser Umstand darf jedoch nicht darüber hinwegtäuschen, dass auch in kleinen Trägern für Mitglieder formale Erwartungen gelten und sich ebenfalls informale Erwartungen ausbilden.

Wenn wir davon ausgehen, dass Soziale Arbeit vor allem in organisierter Form stattfindet, also in und durch Organisationen realisiert wird, dann ist es von entscheidender Bedeutung, zu fragen: Wie hängen Organisation und Digitalisierung zusammen?

### 3 Formalität, Informalität und Digitalisierung

Der Begriff der Digitalisierung ist denkbar schwer zu fassen. Was Digitalisierung impliziert und was nicht, ob es sich dabei um eine Revolution handelt oder nicht, was an Digitalisierung vertraut und was neu ist, diese Fragen werden kontrovers diskutiert (vgl. Boes, Kämpf, Langes & Lühr 2015; Brynjolfsson & McAfee 2014; Houben & Prietl 2018). Hier bietet sich die Bezugnahme auf eine sparsame Definition an, nach der Digitalisierung die *zunehmende Ausbreitung von digitalen Technologien und die zunehmende Durchdringung von digitalen Technologien in immer mehr Lebensbereiche bezeichnet* (vgl. Lupton 2015, S. 7). Digitalisierung findet im Feld sozialer Hilfe in unterschiedlichen Handlungsfeldern und mit unterschiedlichen Technologien (App, Smartphone, Sensoren, Informations- und Steuerungssysteme etc.) statt. Entsprechend werden einzelne Technologiegruppen oder Anwendungsfelder oft entlang gewünschter Funktionalitäten thematisiert. So unterscheiden etwa Ley und Seelmeyer (2017, S. 3) im Kontext vorbeugender Sozialpolitik vier Funktionen: die Steuerung von Hilfesystemen, die Vernetzung von Akteur\*innen, die Unterstützung von fallförmiger Arbeit und die Einbindung von Bürger\*innen und Adressat\*innen.

Dem Verhältnis von Digitalisierung und Organisation widmen sich langsam, aber zunehmend auch organisationssoziologische Arbeiten (vgl. Büchner 2018d). Empirische Untersuchungen im Feld Sozialer Hilfe wie die qualitative Untersuchung von Ley (2015) zur Digitalisierung in Jugendämtern sind im deutschsprachigen Raum noch selten, international hingegen hat sich eine umfangreiche Forschung zu Informations- und Steuerungssystemen zur Bearbeitung von Fällen entwickelt (vgl. Büchner i.d.B.). Der vorliegende Beitrag greift hier den übergeordneten Aspekt von Formalität und Informalität als zentrale Ordnungsstrukturen von Organisationen auf und lenkt den Blick exemplarisch auf einige zentrale Dimensionen, in denen Digitalisierung Bedeutung gewinnt.

### 3.1 „Das ist Sache der Arbeitsgruppe“ – Digitalisierung als formal organisiertes Projekt

Größere Digitalisierungsprojekte in Organisationen, etwa die Einführung von Informations- und Steuerungssystemen bzw. Fallsoftware oder die Einrichtung einer Onlineberatung finden meist in Form von Projekten statt. Solche Projekte werden als Formen der temporären Organisation beschrieben (vgl. Sydow, Lindkvist & DeFillippi 2004). Durch Projekte gelingt Organisationen die Einbeziehung externer Beteiligter, z. B. von Softwareunternehmen. Diese „eingekapselten Organisationen“ in der Organisation eröffnen Gestaltungsmöglichkeiten, gerade weil hier die Möglichkeit besteht, neue formale Strukturen zu schaffen, z. B. in Form von Projektzuständigkeiten und -hierarchien oder eigenen zeitlichen Strukturen wie Meetings und Rollout-Zeitpunkten. Für Fachkräfte heißt dies etwa, darauf hinzuwirken, prominent, frühzeitig und kontinuierlich als Mitglieder und Interessensgruppen in IT-Projekte eingebunden zu sein, um diese nachhaltig mitgestalten zu können (Partizipative IT-Entwicklung) sowie eigenes Wissen zur Gestaltung von digitalen Systemen aufzubauen und weiterzugeben (vgl. Gillingham 2015). Diese Möglichkeiten sind voraussetzungsreich: Während sie als Nebenaufgabe zum täglichen Workload oft schwer zu bewältigen sind, eröffnen Freistellungen oder temporäre Abordnungen Chancen nachhaltiger Partizipation. Komplexe Digitalisierungsprojekte lassen sich in den seltensten Fällen nebenbei mitgestalten (vgl. Büchner 2018b; Büchner, Hecht & Kurrek 2018).

Digitalisierung findet in Organisationen jedoch nicht immer auf einen formalen Beschluss hin oder projektförmig statt. Verbreitet ist ebenso die *informale Nutzung* digitaler Technologien, etwa die informale Koordination über Messenger-Dienste zwischen Fachkräften und zwischen Fachkräften und Klient\*innen oder die Nutzung von organisationsexternen Filesharing-Systemen, ohne dass dies formal entschieden oder untersagt wurde. Hier sind insbesondere Diskussionen um Datenschutzfragen Anlass, bestehende informale, aber formal und rechtlich problematische Praktiken des Umgangs mit Daten einer Prüfung zu unterziehen.

### 3.2 „So sehen also unsere Prozesse aus“ – formale Erwartungen werden durch Digitalisierung sichtbar gemacht und digital modelliert

Formale Erwartungen definieren weite Bereiche der Organisation, etwa Zuständigkeiten, hierarchische Positionen und Programme. Man unterscheidet klassisch zwei Arten von Programmen: Zweckprogramme und Konditionalprogramme (vgl. Luhmann 1999; March & Simon 1958). Ein Zweckprogramm lautet etwa: „Jugendliche in unserer offenen Einrichtung finden vertrauensvolle

Ansprechpartner für ihre Probleme“ oder „Die Ausgangssituation der Beratung ist hinreichend ausführlich zu dokumentieren“. Zweckprogramme legen den Zweck einer Aktion fest, lassen jedoch die Wahl der Mittel offen. Konditionalprogramme hingegen verkoppeln feste Auslöser mit festen Mitteln, sind also Wenn-dann-Programme: „Immer wenn ein Jugendlicher die Einrichtung betritt oder online Kontakt aufnimmt, ist dies auf der Auslastungsdokumentation zu vermerken“ oder „Immer wenn Beschwerden eingehen, ist auf den Ansprechpartner X zu verweisen“. Konditionalprogramme lassen sich digital leichter modellieren, weil sie Auslöser und Folgen fest miteinander koppeln. Nach dieser Wenn-dann-Struktur sind auch Algorithmen aufgebaut (vgl. Neyland & Möllers 2016).

Digitalisierungsprozesse wirbeln nicht selten die formalen Erwartungen in Organisationen auf. Sie gehen oft mit der *Reorganisation bestehender Prozesse* einher (vgl. Funken & Schulz-Schaeffer 2008). Eine Software zur Dokumentation der Auslastung wirft beispielsweise die Frage auf, wie eigentlich bisher die Auslastung der Einrichtung dokumentiert wurde. Hier treten nicht selten auch informale Abkürzungen (nachträgliches Dokumentieren, Schätzen, ...) zu Tage. Besonders deutlich wird diese Sichtbarmachung formaler und informaler Erwartungen bei der Einführung integrierter Informations- und Steuerungssysteme und der damit einhergehenden Modellierung von Geschäftsprozessen. Hierbei werden in den seltensten Fällen bestehende Prozesse einfach direkt digital abgebildet, sondern zunächst reorganisiert. Oft können sich informal bewährte Lösungswege, wenn sie zur Sprache kommen („Offen gestanden kürzen wir diesen Prozess in der Praxis einfach ab.“), nicht durchsetzen, fehlt ihnen doch die Legitimität formaler Erwartungen. Sehr wohl jedoch können sie zum Beispiel negativ, also über Auslassungen und den Verzicht auf bestimmte digitale Funktionalitäten berücksichtigt und weiter ermöglicht werden. Nicht jeder Eintrag muss automatisiert datiert werden, nicht jedes Textfeld ein Pflichtfeld sein und nicht jeder Prozess muss in einer fixen Reihenfolge durchlaufen werden. Formale Organisation und die Art der digitalen Unterstützung sind *entscheidbar*.

Im nächsten Schritt, der technischen Modellierung, werden die neu entwickelten Strukturen erneut verändert, also nicht lediglich „übersetzt“ oder abgebildet. Im Ergebnis tauchen hierbei *organisationsähnliche Konzepte* auf, etwa Accounts und Rollenkonzepte (in Organisationen: Mitgliedschaft und formale Rollen) sowie Konditionalprogramme und kombinierte Zweck-Konditionalprogramme. Technische und soziale Ordnungsformen können sich empirisch entsprechen (die Vorgesetzte verfügt über mehr Leserechte), sie können jedoch auch spannungsvoll angelegt sein (gemeinsame Leserechte über alle Hierarchieebenen).

Häufig findet bei der Einführung und Nutzung digitaler Technologien *keinerlei Modellierung oder nur ein begrenztes Customizing* statt (vgl. Büchner

2018c). In diesen Fällen wird oft erwartet, dass sich die sozialen Praktiken den digital vorgesehenen anpassen. Geschieht dies, kann eine Standardanwendung zur neuen Formalstruktur der Organisation avancieren. Je nach Umfang und Einsatzbreite können sich IT-Strukturen auf diesem Wege zu folgenreichen Entscheidungsprämissen oder Metaprogrammen der Organisation entwickeln („Dieser Weg wäre zwar fachlich gut, lässt sich aber nicht im System abbilden.“/„Diese Leistung können wir gut ins System integrieren.“).

### **3.3 „Das können wir zum Pflichtfeld machen“ – Digitalisierung stärkt und prägt formale Erwartungen und umgekehrt**

Die Einführung digitaler Systeme, insbesondere von Informations- und Steuerungssystemen, ermöglicht es, rein sozial bestehenden Erwartungen mehr Nachdruck zu verleihen und Übertretungen zu erschweren bzw. Kontrollen massiv zu erleichtern. Mit digitalen Zeiterfassungssystemen wird Zuspätkommen zumindest sichtbarer, Pflichtfelder können bestimmte Einträge technisch „erzwingen“ und Prozesse können, wie formal vorgeschrieben technisch eng miteinander gekoppelt werden (z. B. durch fixe Verknüpfungen digitaler Prozesse). Durch Lesebestätigungen, aber auch durch Protokollierungen im Hintergrund wird die spätere Zurechnung von formalen Fehlern erleichtert (vgl. Büchner 2018c). Umgekehrt erzeugen manche digitale Technologien überhaupt erst die formalen Regelungsbedarfe, im einfachsten Falle durch das Ge- oder Verbot ihrer Nutzung. Hier nimmt durch Digitalisierung die Dichte formaler Vorgaben keineswegs eindeutig ab, sondern kann auch zunehmen; und damit, als logische Konsequenz, auch die Wahrscheinlichkeit von Verstößen und Fehlern gegen sie.

Zusätzlich können formal eingeführte Programme automatisiert Anschlussprogramme erzeugen, zum Beispiel im Kinderschutz. In diesen digitalen Architekturen werden etwa Benachrichtigungen erzeugt und Entscheidungsmenüs angepasst, Fristen gesetzt und ihre Einhaltung/Überschreitung protokolliert und bei definierten Auslösern hierarchisch übergeordnete Stellen informiert. Diese Funktionalitäten sind auch rein sozialen Programmen zu Eigen („Wenn ein X-Fall vorliegt, prüfe Y in sechs Wochen“), ihre digitale Modellierung verleiht ihnen jedoch eine neue Dringlichkeit, Sichtbarkeit und Folgenreichtum.

Steuerungsoptimistisch kann dieser Zusammenhang Hoffnungen nähren, die Praxis Sozialer Hilfe durch Digitalisierung stärker durch (digital hinterlegte) formale Erwartungen zu prägen. Zu bedenken ist, dass derartige Steuerungsimpulse in Organisationen auch nicht-intendierte Folgen zeitigen (z. B. Priorisierung von Dokumentationsarbeit zulasten nicht-dokumentierender Tätigkeiten) und Ausweichbewegungen provozieren können (z. B. Workarounds). Derartige Effekte sind gerade unter Bedingungen hoher Arbeitsverdichtung und struktu-

reller Überlastung, wie sie Beckmann et al. (2018) in zahlreichen ASDs beobachten, wahrscheinlich.

### 3.4 Veränderte Bedingungen für Informalität

„Aber in der täglichen Arbeit findet man doch immer eine kreative Lösung!“ – Diese Gegenrede mag in Einzelfällen und in einzelnen Arbeitsfeldern voll und ganz zutreffen. Ein Pflichtfeld mag mit Dummy-Einträgen versehen werden, ein Vermerk mag in der parallelen Privatsdokumentation der Fachkraft landen und ein Entscheidungsunterstützungssystem mag durch „richtiges Ankreuzen“ von Prüffragen zum gewünschten Ergebnis gelangen. Diese Form der informellen Workarounds sind aus der empirischen Forschung wohlbekannt (vgl. Gillingham 2011a; Gillingham & Humphreys 2010). Digitalisierung stellt Informalität jedoch vor besondere Herausforderungen. Kontrollen digitaler Dokumentation können unaufwendig, oft automatisiert durchgeführt werden, Nutzerkennungen und Zeitstempel machen Einträge schwer umdatierbar und auch das Wissen, wie man „im System“ unorthodoxe Lösungen findet, erfordert eine gewisse Expertise. Schließlich ist daran zu erinnern, dass, egal wie kreativ der Workaround sich ausnimmt, hier zusätzliche Arbeit geleistet werden muss: Jeder Workaround, sei er auch noch so professionell gut begründet, bindet begrenzte und mithin wertvolle Aufmerksamkeits- und Zeitressourcen.

Die verschärften Bedingungen für informale Lösungen, erscheinen umso bedeutender, als dass diese informellen Umgehungen gerade in hoch digitalisierten Arbeitskontexten notwendiger werden. Je enger Prozesse gekoppelt werden und je spezifischer Programme ausgestaltet sind, desto schwerer wird es, dynamische Umweltveränderungen und sperrige, einzelfallspezifische soziale Problemlagen entsprechend digital hinterlegter formaler Erwartungen zu bearbeiten. Damit steigt die Notwendigkeit von informaler Abweichung.

## 4 Implikationen des Verhältnisses von Formalität, Informalität und Digitalisierung für Soziale Arbeit

Oft wird die Formalstruktur von Organisationen dem faktischen Handeln gegenübergestellt, also der Unterschied zwischen den formalen Regeln („Theoretisch ist das folgendermaßen angedacht...“) und praktischem Handeln betont („..., aber in der Praxis lösen wir das Problem anders.“). Das hier vorgestellte Organisationsverständnis sensibilisiert dagegen dafür, dass Erwartungen und Handlungen weder unverbunden koexistieren noch steuerungsoptimistisch in eins fallen. In dieser Perspektive *orientieren* Erwartungen Handlungen. In Organisationen beschränken sich diese Erwartungen keineswegs auf formale Er-

wartungen, sondern umgreifen auch das weite und ausdifferenzierte Feld informeller Erwartungen. Formalität wird in dieser Lesart als Teilstruktur von Organisationen verstanden.

Die eingangs erwähnte Frage nach den Ermöglichungsbedingungen professionellen Handelns aufgreifend, sensibilisiert dieser integrative Zugriff insbesondere für drei Aspekte.

*Erstens* wird deutlich, dass Digitalisierungsprojekte nicht ausschließlich, aber überwiegend in organisationale Kontexte eingelassen sind und dort innerhalb bestehender formaler und informaler Strukturen Wirkungen entfalten und diese nicht selten selbst transformieren. Selbstverständlich spielen hierbei auch professionelle Erwartungen eine Rolle. Während jedoch Professionen im besten Falle früh, kontinuierlich und prominent in Softwareentwicklungen eingebunden werden, sind es Organisationen, die qua Entscheidungen, z. B. über den Auswahlprozess, den Einsatzbereich, den Umfang des Customizing, die Freistellung von Mitarbeiter\*innen initiativ vorstrukturieren, ob und wenn ja in welchem Umfang professionelle Erwägungen in der Einführung digitaler Anwendungen berücksichtigt werden. Hier gilt es *stärker als bislang zwischen Organisation, Profession und digitaler Technologie* zu differenzieren. Nicht jede vermeintliche Fachanwendung die mit professionellen Zielen eingeführt wird, ermöglicht im Arbeitsalltag mehr Professionalität. Welche formalen und professionellen Probleme werden durch eine bestimmte digitale Technologie gelöst? Wie verhalten sich diese Probleme zu anderen Problemen, die als professionell relevant erlebt werden? Welche technischen und sozialen Lösungen der identifizierten dringenden Probleme sind denkbar? Mit welchen Folgewirkungen sind sie verbunden? Welche Arbeitsbedingungen müssten real bestehen, damit eine digitale Technologie ihre Leistungspotenziale realisieren kann?

*Zweitens* sensibilisiert gerade die Schärfe der Unterscheidung von formalen (also entschiedenen und an Mitgliedschaft gebundenen Erwartungen) und informellen Erwartungen für die *Entdeckung von Grauzonen* in der Praxis. Denn oft herrscht Unklarheit, inwiefern ein digital hinterlegter Prozess formal verbindlich ist, ob die bestehende Regelung angesichts einer anderen Lösung im System noch gilt oder welche kreativen Zwischenlösungen formal gedeckt sind. Diese eigentümliche Unschärfe gilt es weder zu verdammen noch zu verharmlosen. Sie eröffnet auf der einen Seite ein Experimentierfeld des praktischen Umgangs. Es kann hilfreich sein, Grauzonen als solche zu belassen, wenn im Falle einer Entscheidung mit einer professionell problematischen formalen Grundsatzentscheidung gerechnet werden muss. In anderen Fällen kann es sinnvoll sein, eine formale Entscheidung zu forcieren, deren Umsetzung dann an der Realität scheitern kann, zum Beispiel, um der Inflation an Dokumentationserwartungen (vgl. Ley & Seelmeyer 2014) entgegenzuwirken. Eine ähnliche Grauzone tut sich hinsichtlich der langfristigen Auswirkungen von formal-digitalen Entscheidungsunterstützungssystemen auf professionelle Kernkompetenzen auf. Hier wirft Gillingham

(2011b) in seiner einschlägigen Untersuchung die Frage auf „Are we ‚just breeding workers who are good at ticking boxes‘?“

*Drittens* hilft ein komplexes und integratives Verständnis von Organisationen, Digitalisierungsinitiativen und Projekte zu analysieren, zu begleiten, zu kritisieren und weiterzuentwickeln. Professionelle Handlungsfelder wie die Diagnose, der Aufbau von Arbeitsbeziehungen, die Forcierung und Bewältigung von Konflikten, die gemeinsame Entwicklung von Hilfsmöglichkeiten – all diese Prozesse finden in *konkreten Arbeitsumgebungen* statt. Auch digitale Technologien operieren nicht in einem vorgestellten Idealraum, sondern in konkreten Settings. Weil Organisationen diese Settings stark vorstrukturieren, braucht es Organisationswissen über formale und informale Strukturen und ihren Zusammenhang, um professionell relevante Probleme antizipieren und lösen zu können. Strukturelle Probleme in Organisationen bestehen auch in als professionell klassifizierten Organisationen fort. Die Unterscheidung von Formalität und Informalität ist eines von zahlreichen Problemfeldern der Organisationssoziologie mit der *Digitalisierung* nicht freischwebend und idealistisch, sondern *kontextualisiert* analysiert und gestaltet werden kann (vgl. Büchner 2018d).

## Literatur

- Apelt, Maja, und Uwe Wilkesmann, Hrsg. 2015. Zur Zukunft der Organisationssoziologie. Wiesbaden: Springer Fachmedien Wiesbaden.
- Beckmann, Kathinka, Thora Ehlting und Sophie Klaes. 2018. Berufliche Realität im Jugendamt: der ASD in strukturellen Zwängen. Berlin: Verlag des Deutschen Vereins für öffentliche und private Fürsorge e.V.
- Boes, Andreas, Tobias Kämpf, Barbara Langes und Thomas Lühr. 2015. Landnahme im Informationsraum. Neukonstituierung gesellschaftlicher Arbeit in der „digitalen Gesellschaft“. WSI-Mitteilungen:77-85.
- Bommes, Michael, und Albert Scherr. 2000. Soziologie der sozialen Arbeit. Eine Einführung in Formen und Funktionen organisierter Hilfe. Weinheim und München: Juventa.
- Brynjolfsson, Erik, und Andrew McAfee. 2014. The second machine age. Work, progress, and prosperity in a time of brilliant technologies. First edition. New York: W.W. Norton & Company.
- Büchner, Stefanie. 2018a. Der organisierte Fall – Zur Strukturierung von Fallbearbeitung durch Organisation. Wiesbaden: VS Springer.
- Büchner, Stefanie. 2018b. Digitale Infrastrukturen – Spezifik, Relationalität und die Paradoxien von Wandel und Kontrolle. Arbeits- und Industriesoziologische Studien 11:279-293.
- Büchner, Stefanie. 2018c. Fallsoftware als digitale Dokumentation – Zur Unterscheidung einer Arbeits- und Organisationsperspektive auf digitale Dokumentation. In Bedingte Professionalität – Professionelles Handeln im Kontext von Institution und Organisation, Hrsg. Lukas Neuhaus und Oliver Käch, 240-269. Weinheim und Basel: Beltz Juventa.
- Büchner, Stefanie. 2018d. Zum Verhältnis von Digitalisierung und Organisation. Zeitschrift für Soziologie 47:332-348.
- [Büchner, Stefanie, Stefanie Hecht und Holger Kurrek. 2018. Digitalisierungsprojekte in der Praxis – \(In-\)Formalität und Machtspiele verstehen. Kompetenzzentrum Öffentliche IT, Fraunhofer FO-KUS. \(Abruf: 29.4.2019\).](#)
- Busse, Stefan, Gudrun Ehlert, Roland Becker-Lenz und Silke Müller-Hermann, Hrsg. 2016. Professionalität und Organisation. Wiesbaden: Springer VS.

- Costas, Jana. 2012. „We Are All Friends Here“: Reinforcing Paradoxes of Normative Control in a Culture of Friendship. *Journal of Management Inquiry* 21:377-395.
- Funken, Christiane, und Ingo Schulz-Schaeffer, Hrsg. 2008. Digitalisierung der Arbeitswelt. Zur Neuordnung formaler und informeller Prozesse in Unternehmen. SpringerLink: Bücher. Wiesbaden: VS, Verl. für Sozialwiss.
- Gillingham, Philip. 2011a. Computer-based Information Systems and Human Service Organisations. Emerging Problems and Future Possibilities. *Australian Social Work* 64:299-312.
- Gillingham, Philip. 2011b. Decision-making tools and the development of expertise in child protection practitioners. Are we „just breeding workers who are good at ticking boxes“? *Child & Family Social Work* 16:412-421.
- Gillingham, Philip. 2015. Electronic Information Systems in Human Service Organisations. The What, Who, Why and How of Information. *British Journal of Social Work* 45:1598-1613.
- Gillingham, Philip, und Cathy Humphreys. 2010. Child Protection Practitioners and Decision-Making Tools. Observations and Reflections from the Front Line. *British Journal of Social Work* 40:2598-2616.
- Houben, Daniel, und Bianca Prietl, Hrsg. 2018. Datengesellschaft. Einsichten in die Datafizierung des Sozialen. *Digitale Gesellschaft*, Bd. 17. Bielefeld: transcript.
- Klatetzki, Thomas, Hrsg. 2010. Soziale personenbezogene Dienstleistungsorganisationen. Soziologische Perspektiven. Wiesbaden: Springer VS.
- Klatetzki, Thomas, und Veronika Tacke, Hrsg. 2005. Organisation und Profession. Wiesbaden: Springer VS.
- Ley, Thomas. 2015. Zur Informatisierung Sozialer Arbeit – Eine qualitative Analyse sozialpädagogischen Handelns im Jugendamt unter Einfluss von Dokumentationssystemen. Bielefeld: Universität Bielefeld (Dissertation).
- Ley, Thomas, und Simon Mohr. 2018. Die Organisationen der Sozialen Arbeit erforschen. In *Forschungsfelder der Sozialen Arbeit. Einführung in die Soziale Arbeit*, Band 4, Hrsg. Pascal Bastian und Barbara Lochner, 71-98. Baltmannsweiler: Schneider Verlag Hohengehren.
- Ley, Thomas, und Udo Seelmeyer. 2014. Dokumentation zwischen Legitimation, Steuerung und professioneller Selbstvergewisserung. *Sozial Extra* 38:51-55.
- Ley, Thomas, und Udo Seelmeyer. 2017. Informationstechnologien im Kontext vorbeugender Sozialpolitik in NRW – Bestandsaufnahme, Funktionen und Perspektiven. Düsseldorf.
- Luhmann, Niklas. 1999. Funktionen und Folgen formaler Organisation. Berlin: Duncker & Humblot.
- Luhmann, Niklas. 2005. Funktion und Kausalität. In *Soziologische Aufklärung 1. Aufsätze zur Theorie sozialer Systeme*, Hrsg. Niklas Luhmann, 11-38. Wiesbaden: Springer VS.
- Lupton, Deborah. 2015. *Digital sociology*. Abingdon, Oxon: Routledge.
- March, James G., und A. H. Simon. 1958. *Organizations*. New York: Wiley.
- Mohr, Simon. 2017. Abschied vom Managerialismus – Das Verhältnis von Profession und Organisation in der Sozialen Arbeit. Universität Bielefeld (Dissertation).
- Neuhaus, Lukas, und Oliver Käch, Hrsg. 2018. Bedingte Professionalität – Professionelles Handeln im Kontext von Institution und Organisation. Weinheim und Basel: Beltz Juventa.
- Neyland, Daniel, und Norma Möllers. 2016. Algorithmic IF ... THEN rules and the conditions and consequences of power. *Information, Communication & Society* 20:45-62.
- Pätzold, Henning, Nicole Hoffmann und Christian Schrappner, Hrsg. 2015. Organisation bildet. Organisationsforschung in pädagogischen Kontexten. *Koblenzer Schriften zur Pädagogik*. Weinheim und Basel: Beltz Juventa.
- Sydow, Jörg, Lars Lindkvist und Robert DeFillippi. 2004. Project-Based Organizations, Embeddedness and Repositories of Knowledge. *Organization Studies* 25:1475-1489.
- Tacke, Veronika, und Thomas Drepper. 2018. *Soziologie der Organisation*. Wiesbaden: Springer VS.
- Weber, Max. [1921/1922] 2005. *Wirtschaft und Gesellschaft. Grundriss der verstehenden Soziologie*. Frankfurt a.M.: Zweitausendeins.



# Digitale Technologien als Informationsinfrastrukturen

Thomas Ley und Udo Seelmeyer

Soziale Arbeit ist eingebettet in eine Vielzahl von Infrastrukturen, die jeweils Rahmenbedingungen für die fachliche Praxis schaffen und entsprechend folgenreich sein können. Zu denken wäre etwa an die materielle – architektonische wie technische – Infrastruktur der Büroarbeitsplätze und ihre Konsequenzen für die personenbezogene Dienstleistungserbringung etwa durch Rollenzuweisungen, räumliche und zeitliche Anordnungen etc. Einen noch deutlicheren Bezug zu fachlicher Praxis haben kommunikative Infrastrukturen, auf denen etwa die Nutzung des Telefons im institutionellen Setting (Böhringer et al. 2012) oder der E-Mail im Kontext von Beratung (Weinhardt 2009) aufsetzt, und damit verbundene Rahmungen und Interaktionsformate für professionelles Handeln. Und schließlich existieren diverse Informationsinfrastrukturen, wie etwa das Internet, das sich zu einem globalen Informationsraum (Boes 2005) entwickelt hat und gleichermaßen Lebens- und Arbeitswelten prägt.

Wenn von digitalen Technologien als Infrastruktur die Rede ist, denkt man vielleicht zunächst an Server, Desktop-PCs, Netzkabel, WLAN-Router. Das, was dabei in den Blick gerät, ist allerdings nur die materiale und technische Seite von Infrastrukturen. Dass Infrastrukturen viel weitgreifender zu verstehen sind, haben seit den 1980er Jahren die Analysen der Science and Technology Studies (STS) demonstriert: sie untersuchten Informationsinfrastrukturen vor allem dahingehend, wie sie entstehen und sich entwickeln, wie sie in computerisierten Arbeitsumgebungen genutzt werden und auf Arbeitsprozesse einwirken (siehe auch Eßer i.d.B.). Gegenüber der materialen Seite von Infrastrukturen treten dabei die institutionelle Einbettung, die soziale Bedeutung und die Spezifika der sozialen Vermittlungsleistungen von Infrastrukturen in den Vordergrund.

Eine solche Perspektive soll auch mit dem vorliegenden Beitrag eingenommen werden. Wir befassen uns dazu einführend mit den Spezifika von Infrastrukturen im Allgemeinen, beziehen uns dann aber auf *Informationsinfrastrukturen* im engeren Sinne. Letztere müssen nicht unbedingt in Form von digitalen Infrastrukturen vorliegen, aber es liegt auf der Hand, dass dies zunehmend der Fall ist. ‚Digitale‘ Informationsinfrastrukturen unterscheiden sich von ‚analogen‘ dadurch, dass sie Informationsverarbeitung und -distribution quasi in

Echtzeit leisten, hochgradig skalierbar sowie recht flexibel (re-)kombinierbar sind. In der Sozialen Arbeit sind insbesondere Fachanwendungen bzw. Fachsoftware in der Fallbearbeitung eine besonders relevante Form einer solchen digitalen Informationsinfrastruktur, die sich vorwiegend in verwaltungsförmigen Arbeitsfeldern oder in planungs- und dokumentationsintensiven Einzelfallhilfen findet.

Im Folgenden werden solche Informationsinfrastrukturen in der Sozialen Arbeit betrachtet und zunächst unter Bezug auf die Arbeiten der Wissenschafts- und Technikforschung zentrale Elemente der theoretischen wie empirischen Konzeptualisierung von (Informations-)Infrastrukturen aufgegriffen und damit hinsichtlich ihrer zentralen Merkmale und Funktionen beschrieben. Im Anschluss daran werden wir auf die Bedeutung von Kategorisierungen und Standardisierungen für die Genese von Infrastrukturen sowie auf die Relevanz von Infrastrukturen für kooperatives und verteiltes Problemlösen eingehen. Welche Erkenntnisse sich aus einer solchen Theorieperspektive mit Blick auf das Feld Sozialer Arbeit ergeben, wird anhand von Informations- und Steuerungssystemen innerhalb von Organisationen Sozialer Arbeit sowie von digitalen Marktplätzen bzw. Plattformen für soziale Dienstleistungen skizziert; eine systematische Analyse dieser Beispiele hinsichtlich der weiteren Erkenntnismöglichkeiten der rezipierten Forschungsperspektive kann an dieser Stelle noch nicht geleistet werden. Daher werden abschließend mögliche Forschungs- und Entwicklungsperspektiven umrissen.

## 1 Merkmale und Leistungen von Infrastrukturen

Infrastrukturen sind nach Schabacher (2019, S. 283) „ebenso allgegenwärtig wie unscheinbar. Sie durchziehen die Orte und Situationen unseres Alltags. Sie formieren Organisationen, legen Abläufe fest und regeln Beziehungen, für die Gesellschaft ebenso wie etwa für die Wissenschaft, die Wirtschaft oder die Politik.“ Die etymologische Bedeutung von Infrastruktur als „Unterbau“ (von *infra* „unterhalb“ und *structura* „Bau“) verweist darauf, dass sie das Fundament bildet, auf das dann im Weiteren aufgesetzt werden kann. Als Fundament muss sie robust sein, bleibt meist unsichtbar und ist in der Lage, durchaus unterschiedliche Dinge zu ‚tragen‘ und die Grundlage und den Raum für eine heterogene Ausgestaltung zu bieten. „Infrastrukturen versorgen uns mit Wasser und Strom, entsorgen den Müll, stellen Transport- und Kommunikationssysteme, aber auch soziale und kulturelle Einrichtungen bereit, wie etwa Krankenhäuser, Schulen und Behörden, Theater und Kinos oder Einkaufszentren und Sportanlagen“ (ebd.).

Grundlegend ist dabei die Überzeugung, dass Infrastrukturen gleichermaßen offen und geschlossen sind und somit keine an sich klar abgrenzbaren Entitäten darstellen. Star und Ruhleder (1996) haben schon früh folgende zent-

rale Merkmale von Infrastrukturen herausgearbeitet (vgl. Star und Bowker 2002, S. 316f.):

- *Eingebettet sein*: Infrastrukturen sind wiederum in andere Strukturen, soziale Arrangements und Technologien eingelassen.
- *Errichtet auf einer installierten Basis*: Infrastrukturen entstehen somit nicht immer aufs Neue; sie ringen mit der Trägheit der bereits vorhandenen Basis (neue Systeme werden abwärtskompatibel entwickelt) und erben deren Stärken und Begrenzungen.
- *Reichweite oder Geltungsbereich*: Infrastrukturen verfügen über eine hohe räumliche und zeitliche Reichweite; sie reichen über ein einzelnes Ereignis oder eine rein lokale Praxis hinaus.
- *Transparenz*: Infrastrukturen sind insofern transparent in der Nutzung, als dass sie nicht jedes Mal neu erfunden oder für jede Aufgabe zusammengebaut werden müssen. Nutzer\*innen wissen um ihre Existenz und greifen zur Unterstützung ihrer Arbeit darauf zurück.
- *Erlernt als Teil von Mitgliedschaft*: Sie werden als Teil von Mitgliedschaften in einer Praxisgemeinschaft (*Community of Practice*) – etwa in Organisationen oder auch Berufsgruppen – angeeignet, sodass ihre Nutzung als eine „natürliche“ Vertrautheit bzw. Selbstverständlichkeit erlebt wird.
- *Verknüpft mit Praxiskonventionen*: Infrastrukturen gestalten die Konventionen einer Praxisgemeinschaft und werden zugleich von ihnen geprägt. Sie präformieren die jeweiligen Situationen, sind aber auch situativ und langfristig veränderbar.
- *Verkörperung von Standards*: In Infrastrukturen schreiben sich Standards (etwa ISO Normen, technische Schnittstellen, aber auch Vokabular) ein, sie werden mit weiteren standardisierten Instrumenten verknüpft und stellen damit einen Anschluss an andere Infrastrukturen her.
- *Wird beim Zusammenbruch sichtbar*: Die unscheinbare Qualität funktionierender Infrastrukturen wird vor allem sichtbar, wenn sie zusammenbrechen. Es kommt zu einem Stromausfall, der Server stürzt ab: Gerade in dieser Krise und in ihren vorher angelegten Notfallplänen wird die Existenz und Bedeutung der Infrastrukturen erkennbar.

Die Alltäglichkeit und Unsichtbarkeit von Infrastrukturen lässt sich sehr gut am Beispiel des Internets nachzeichnen (Meier-Hahn 2013). Es hat zwar eine physikalische Ebene, die von Datenzentren über Unterseekabel bis hin zu Sendemasten reicht. Aber um das Internet zu benutzen, müssen sich Nutzer\*innen mit dieser Materialität kaum beschäftigen – außer an den Endpunkten des Netzes (etwa bei Eingabe eines Netzwerkschlüssels für das WLAN). Doch selbst da entzieht sich die Infrastruktur zunehmend der Wahrnehmbarkeit: Die kabellose Mobilfunk-Internet-Infrastruktur entwickelt sich zum Standard. Es

braucht daher nicht mehr die materiale Verbindung, sondern das Internet ist ubiquitär verfügbar und die Nutzer\*innen sind „always on“. Die installierten Apps auf dem Smartphone sind dann das, was von der Internet-Infrastruktur (sinnlich) überhaupt noch wahrnehmbar bleibt (ebd.), weil sie sich auf der Schnittstelle zur physikalischen Ebene ansiedeln. Über diese Anwendungen verknüpfen die Nutzer\*innen die Infrastruktur mit Zwecken und mobilisieren ihre Ressourcen, um diese Apps in ihren Alltag und ihre Tätigkeiten zu integrieren (etwa dem Scannen von QR-Codes).

Infrastrukturen sind komplex und bestehen aus verschiedenen Schichten, die über ihre jeweils eigenen Protokolle und Standards verfügen, aber auch aufeinander aufsetzen. Bei Computern lassen sich die verschiedenen Schichten von den elektronischen Impulsen in einem Schaltkreis eines Prozessors, über Maschinensprache, Programmiersprachen, Programmoberflächen etc. gut nachzeichnen.

Einmal entwickelte Infrastrukturen halten in der Regel lange und bestehen häufig auch parallel zu und in anderen Infrastrukturen. Neue Entwicklungen versuchen entsprechend Kompatibilität zu alten Standards und Strukturen herzustellen. Die alten Strukturen stellen somit auch Vorgaben für die neu zu entwickelnden Strukturen und Standards dar. Die Entwicklung und Aufrechterhaltung von Infrastruktur setzt kontinuierliche Arbeit und auch Kommunikation über die dafür erforderlichen Entscheidungen voraus. Entsprechend „erfordert die Implementierung von Standards Ressourcen in erheblichem Umfang“ (Star und Bowker 2002, S. 322).

Die Prozesse, in denen dieses geschieht, sind langwierig und kontingent (ebd., S. 319), dabei setzt sich nicht unbedingt der beste Standard durch. Entscheidend ist vielmehr, wie gut ein Standard an bereits bestehende Standards, Programme und Konventionen anknüpfen kann. Die Breite der Anschlussmöglichkeiten und Nutzungskontexte ist also das zentrale Kriterium, weshalb bspw. seinerzeit VHS den technisch überlegenen betamax-Standard verdrängt hat und weshalb Microsofts DOS sich gegen andere, ‚eigentlich ausgereifere‘ Betriebssysteme durchsetzen konnte (ebd.). In diesem Sinne ‚entstehen‘ Infrastrukturen eher, als dass sie von langer Hand geplant und konzipiert werden könnten.

Infrastrukturen haben dabei widersprüchliche Anforderungen zu erfüllen: sie müssen nicht nur Stabilität gewährleisten, sondern gleichzeitig auch modifizierbar sein, und dies sowohl im Hinblick auf sich entwickelnde und verändernde gesellschaftliche Anforderungen als auch mit Blick auf individuelle Bedarfe und Präferenzen hinsichtlich ihrer Nutzung (siehe etwa auch die historische Analyse der internationalen Klassifikation von Krankheiten im ICD in Bowker und Star 2000). Tilson et al. (2010) haben dies als Paradox des Wandels beschrieben, wonach Infrastrukturen nur – in durch Standardisierung erzeugten stabilen Strukturen – Flexibilisierungsmöglichkeiten eröffnen, die wiederum Voraussetzungen für die erfolgreiche Etablierung und Aufrechterhaltung von Infrastrukturen sind.

Es lässt sich somit festhalten, dass *Informationsinfrastrukturen eine situations- und ortsübergreifende Basis und Plattform als Voraussetzung für (fachliches) Handeln darstellen*, indem sie menschliche Interaktion und Praxis ordnen. Als „grundlegender Bestandteil sozialer Ordnungsprozesse“ stellen sie „Verbindungen zwischen formalisiertem Wissen, sozialer Interaktion und organisationaler Struktur“ her (Niewöhner 2014, S. 343). Sie leisten eine „kontinuierliche Koordinations- und Netzwerkarbeit, die die vielfältigen Verbindungen zwischen sozialer Organisation, moralischer Ordnung und technischer Integration herzustellen und aufrechtzuerhalten bemüht ist“ (ebd.). Ebenso wie Infrastrukturen an sich unsichtbar sind, und erst auffallen, wenn sie ausfallen, ist diese Arbeit des „Infrastrukturierens“ weitgehend unsichtbare Arbeit: „ihre genuine Aufgabe ist, die politischen, sozialen und ethischen Prioritäten und Entscheidungen, die während ihres Aufbaus und ihrer Entwicklung gesetzt werden, unsichtbar zu machen“ (ebd., S. 344).

Entsprechend möchten wir uns im Folgenden zunächst der Entwicklung von Informationsinfrastrukturen zuwenden und der Rolle, die Kategorisierungen dabei spielen, bevor wir uns dann im darauffolgenden Teil mit der Anwendungsperspektive von Infrastrukturen und ihrer Bedeutung für verteiltes Problemlösen befassen.

## **2 Informationsinfrastrukturen als Projekte der Technisierung und Ergebnis der Klassifikation**

Digitale Informationsinfrastrukturen sind also keine fertigen Produkte, sondern lassen sich vielmehr als *Projekte der Technisierung* verstehen, als eine besondere formgebende Praxis, bei der Elemente oder Ereignisse in schematische (formale) Beziehungen von Einwirkung und notwendiger Folge zusammengesetzt werden (vgl. Rammert 2007). Fachliche Prozesse werden formalisiert, in „Workflows“ abgebildet, in institutionelle Prozesse eingebettet und berufliche Arbeit damit informatisiert, sprich eine Entwicklung in Gang gebracht, bei der Informationen erzeugt und genutzt werden, um daraus wiederum weitere Informationen erzeugen zu können.

Klassifikationen stellen dabei einen wesentlichen Teil und die grundlegende Operation der Infrastruktur dar, der gerade für personenbezogene Dienstleistungsorganisationen bedeutsam wird. Wenn Gegenstände respektive (soziale) Probleme unterschieden, eingeordnet, als (nicht) relevant markiert werden, kann man bereits von „Klassifikation“ sprechen. Klassifikationssysteme vermitteln also stets zwischen situativ und lokal vorgenommenen Einordnungen – etwa einer ärztlichen Diagnose – und globalen Ordnungsversuchen, etwa der Internationalen Klassifikation der Krankheiten (ICD). Somit gehen in Klassifikationen immer Entscheidungen über Ein- und Ausgrenzungen, über die Spezi-

fität und Sensitivität der Zuordnung ein, die in der abschließenden Diagnose nicht mehr zwingend offenbar werden.

Diese Entscheidungen im Zuge des Prozesses der Klassifikation beinhalten bereits ethische Frage- und Problemstellungen, die sich in Prozessen der Algorithmisierung mindestens fortschreiben oder sogar weiter zuspitzen (siehe Kutscher i.d.B.). Mit der sich dabei vollziehenden Sichtbarmachung und insbesondere auch Unsichtbarmachung von Kategorien ist ein wesentlicher Bezug auf professionelles Handeln gegeben. Gleichwohl ist festzuhalten: „to classify is human“ und es ist demzufolge eine unhintergehbare anthropologische wie auch professionelle Grundkonstante (siehe für die Soziale Arbeit Thieme 2013; Schrödter 2003).

Klassifikatorische Infrastrukturen zeigen dementsprechend die normativen Entscheidungen der Systembildner und somit auch die damit verbundene politische Qualität an, die in die Infrastrukturen eingeschrieben ist (Bowker/Star 2000). Dies wird an digitalen Infrastrukturen wie Fachanwendungen besonders deutlich, da diese häufig mit restriktiven Nutzungskonzepten verbunden sind, die eine Weiterarbeit erst dann ermöglichen, wenn man die vorgesehenen Eingabebedingungen erfüllt hat. Entsprechend birgt „die Entwicklung und Pflege von Standards komplexe ethische und philosophische Probleme“ (Star und Bowker 2002, S. 322), da die damit einhergehenden Entscheidungen mitunter weitreichende Folgen für die Nutzer\*innen haben und grundlegende Weltansichten in ihnen eingeschrieben sind. Dabei tragen die Klassifikationen die Tendenz in sich, dem beruflichen Handeln zugrundeliegende Dilemmata und Konflikte in eine bestimmte Richtung aufzulösen (Niewöhner 2014, S. 345). Diese Klassifikationen lassen sich aber letztlich nur in ihrem praktischen Vollzug, folglich in der Anwendungsperspektive, verstehen. Denn die – im Zuge der Klassifikation – dekontextualisierten Gegenstände müssen in der situativen Praxis wieder rekontextualisiert werden.

### **3 Informationsinfrastrukturen als soziotechnische Konstellationen und heterogenes verteiltes Problemlösen**

Ein wesentliches Merkmal von Infrastrukturen besteht also darin, dass sie auf Standardisierungen beruhen und Standardisierungen befördern. Standardisierung trägt dazu bei, dass Infrastrukturen in der Lage sind, einzelne Praktiken zu größeren Komplexen zusammenzuschließen. Um in institutionellen Kontexten dauerhaft und verlässlich bestimmte Erwartungen zu erfüllen, Entscheidungen zu treffen und zielorientierte Handlungen anzuschließen (etwa: Vermeidung von Kindeswohlgefährdungen, Einschätzung von erwerbsarbeitsbezogenen Vermittlungshemmnissen und damit verbundene Aufnahme in spezifische Maßnahmen, Erstellung von Rückfallprognosen bei Straffälligen, Kooperations-

handeln unter Fachkräften), werden die Informationsinfrastrukturen zu verschiedenen Zwecken kombiniert und in Arbeitszusammenhängen institutionalisiert. So können wir auch von *sozio-technischen Konstellationen* sprechen, wenn Praktiker\*innen im institutionellen Kontext und ihrer gegebenen Infrastruktur an spezifischen Gegenständen arbeiten.

Informationsinfrastrukturen tragen damit auch zur Vermittlung zwischen verschiedenen sozialen Welten bei – entweder innerhalb der Organisation und ihrer Fachbereiche, oder sogar in der Kooperation über Organisationsgrenzen hinweg. Star und Griesemer (1989) haben diese Funktion mit dem Konzept des ‚Grenzobjekts‘ beschrieben. Grenzobjekte fungieren als Übersetzungsmedium zwischen unterschiedlichen sozialen Welten, insofern sie in der Lage sind, die unterschiedlichen Perspektiven ohne Verlust von Differenz zu vermitteln. „Sie ermöglichen einerseits die Aufrechterhaltung der Grenzen zwischen sozialen Welten und andererseits die handlungspraktische (nicht etwa nur diskursive) Grenzüberschreitung“ (Strübing 2005, S. 259). Insofern spielt im Rahmen dieses Konzepts insbesondere die Idee heterogener – nicht zwingend konsensueller – Kooperation, welche auf verteiltes Problemlösen abzielt, eine wichtige Rolle.

Verdeutlicht werden kann dies am Beispiel von Fachsoftware als Informationsinfrastruktur, die handlungspraktisch zu einem Grenzobjekt für die heterogene Kooperation von Fachkräften, Verwaltungsmitarbeitenden und Leitungskräften wird (siehe ausführlich Ley 2010). Im Idealfall leistet Fachsoftware die reibungslose Zusammenarbeit am Fall: sie ermöglicht dann den unterschiedlichen Akteuren mit ihren jeweils differenten Perspektiven angemessen und ohne Einschränkungen ihre Aufgaben zu erfüllen, und gleichzeitig damit die für die anderen Akteure notwendigen Voraussetzungen für deren Aufgabenerfüllung herzustellen und so trotz heterogener Perspektiven Kooperation zu ermöglichen. Dabei werden Interessen der Organisation wie auch der Professionellen in diesem Grenzobjekt verhandelt und versucht einer gemeinsamen Problemlösung zuzuführen. „Die technische Architektur mit dem Dokumentationssystem im Zentrum, in dem alle Informationskanäle zusammenlaufen (sollen), ist ein soziales (!) Arrangement, das manche der bisherigen Akteure ausschließt, anderen Akteuren neue Kompetenzen überträgt, neue Verbindungen zwischen Akteuren schafft, institutionelle Pfade legt, rationalisierende Effekte intendiert und (un)erwünschte Nebeneffekte erzielt.“ (ebd., S. 223) Gleichzeitig fließen auch über die unmittelbare Kooperation hinausgehende Perspektiven, wie methodische Konzepte und fachliche Diskurse – etwa des Case Managements oder der Wirkungsorientierung – in die Ausgestaltung des Grenzobjektes mit ein.

## 4 Informations- und Steuerungssysteme in Organisationen Sozialer Arbeit

Informations- und Steuerungssysteme verbinden die unterschiedlichsten Anwendungskontexte und integrieren diverse Akteure auf unterschiedlichen fachlichen Ebenen. Sie sind zudem konvergent, da sie unterschiedliche Informationen und Anwendungen auf einem beliebigen Gerät zusammengeführt darstellbar machen (Star/Bowker 2002, S. 323). Gerade die hohe Skalierbarkeit und auch Rekombinierbarkeit stellt eine Besonderheit digitaler Infrastrukturen dar (Büchner 2018, 282). Jene Infrastrukturen werden meist qua Entscheidung der Leitung eingeführt und führen dazu, dass formale Erwartungen gegenüber informellen Praktiken an Relevanz und Gewicht gewinnen (ebd.). Dabei gewinnt nicht nur die digitale Dokumentation eine stärkere legitimatorische Funktion (Reichmann/Ley i.d.B.), sondern fachliche Prozesse werden restrukturiert (Büchner i.d.B.) und Möglichkeiten der Kontrolle (neu) etabliert, was wiederum zu mikropolitischen ‚Spielen‘ und der Aushandlung im Informellen führt (Ley 2020).

Büchner verweist darauf, dass solche auf komplexen und integrierten Informations- und Steuerungssystemen basierenden Infrastrukturen die „Arbeits- sowie Organisationsprozesse tiefgreifend und nachhaltig [beeinflussen]“ (2018, S. 279). Informationstechnologien sind entsprechend nicht als einfache Werkzeuge oder Arbeitsmittel, sondern als polyvalente Organisationstechnologien zu verstehen. Strukturierend auf die Arbeit in Organisationen wirken dabei „die Kategorien ihrer Interfaces, automatisiert stattfindender Datenaustausch oder die sichtbare und unsichtbare Verkopplung von Prozessen“ (ebd.).

Mit Blick auf den Fall bzw. die Fallarbeit in computerisierten Arbeitsumgebungen (siehe auch Büchner i.d.B.) konstituieren sich Infrastrukturen also aus einem ganzen Korpus von gegenseitig aufeinander verweisenden Dokumenten und Instrumenten, wie Dienstanweisungen, Prozessbeschreibungen, Formularvorlagen, Diagnosetabellen oder Checklisten. Dieser Textkorpus dient damit einerseits als Lese- und Handlungsanleitung, andererseits als Instrument der organisationsinternen und -externen Handlungskoordination (Nadai 2015). Informationsinfrastrukturen verknüpfen also eine übergreifende soziale Ordnung mit lokalem Handeln; sie besitzen Eigenschaften, die in ihrem Bedeutungszusammenhang über die jeweilige Eingabemaske hinausweisen und dennoch immer wieder von den Nutzer\*innen interpretativ hergestellt und lokal situiert werden müssen (Timmermans/Berg 1997). Darüber hinaus sind sie nicht nur in die eigenen institutionellen Ordnungen eingebunden, sondern dienen auch mit diversen Schnittstellen der interinstitutionellen Zusammenarbeit (Nadai 2015). Mit Blick auf das Merkmal der hohen zeitlichen und räumlichen Reichweite wäre allerdings kritisch zu prüfen, ob diesbezüglich die teilweise stark ausgeprägten föderalen Strukturen nicht die Etablierung von Infra-



strukturen behindern – zumindest in Feldern wie der Kinder- und Jugendhilfe, die sich über die kommunale Ebene hinaus kaum standardisieren lassen.

Bezüglich der o. g. Merkmale des Eingebettet-Seins und der Verkörperung von Standards lassen sich die neuen Formen von softwarebasierter Diagnostik, Zielsystemen und Evaluationsverfahren auch als Elemente einer wirkungsorientierten Steuerung und evidence-based practice und damit als Bündel von ‚Technologies of Care‘ analysieren (Harlow/Webb 2003; Polutta 2015) und somit in einem breiteren Kontext wohlfahrtstaatlicher Transformation verorten, der vor allem durch neue Formen einer technologischen Rationalität geprägt ist. Damit ist die Herausbildung von Informationsinfrastrukturen in der Sozialen Arbeit zugleich immer auch als Ergebnis, Ausdruck und Transmissionsriemen wohlfahrtsstaatlicher Verhältnisse zu verstehen, insofern diese Infrastrukturen etwa mit manageriellen Steuerungsformen und Governance-Strategien konvergieren. Gleichwohl lassen sich diese ‚Technologies of Care‘ nicht in einem deterministischen Sinne deuten, sondern zeichnen sich vielmehr durch ihren ambivalenten Charakter aus: durch Standardisierungen vermitteln sie den Fachkräften Handlungssicherheit angesichts von immanenten Ungewissheiten in der Fallbearbeitung, gleichzeitig werden mit der Anwendung der Technologien jedoch auch neue Unsicherheiten produziert (Polutta 2015).

## **5 Digitale Plattformen als organisationsübergreifende Informationsinfrastrukturen**

Projekte der Digitalisierung sind in der Sozialen Arbeit in den letzten Jahren vorwiegend im oben beschriebenen innerorganisationalen Kontext entwickelt und diskutiert worden. Formen digitaler Koproduktion zwischen Klient\*innen und Fachkräften, aber auch zwischen Organisationen spielten demgegenüber eine deutlich untergeordnete Rolle (Ley/Seelmeyer 2017). Neuerdings gewinnen aber Plattformen an Bedeutung, die die Vernetzung von Akteuren, die interinstitutionelle Kooperation oder aber die Anbahnung der Dienstleistungserbringung zum Ziel haben.

Derzeit gibt es keinen systematischen Überblick über entsprechende Angebote und Initiativen. Der gewerbliche Plattform-Markt bringt sich mit Blick auf ambulante Hilfen der Betreuung und Pflege schon in Stellung: care.com, die internationale Mutter von betreut.de, wird von Google Capital finanziert und die deutsche Plattform careship.de wurde ebenfalls durch einen US-Investor gestützt (Kreidenweis 2019). Derzeit scheinen in Deutschland bislang eher selbstständig Arbeitende ihre Dienste anzubieten und weniger die etablierten Wohlfahrtsverbände. Allerdings wird derzeit die Plattform mitpflegeleben.de aufgebaut, die ein Gegengewicht zu rein kapitalgetriebenen Plattformen schaffen will. Initiiert wurde dies durch den Verband für Digitalisierung in der Sozi-

alwirtschaft e.V. (VEDISO), einem Zusammenschluss von über vierzig Sozialunternehmen und Verbänden. Damit stellen sich mittel- bis langfristig Fragen nach der wirtschaftlichen Neuordnung des sozialen Sektors, die auch im Zusammenhang mit neuen Formen und Mechanismen des digitalen Kapitalismus (Srnicek 2018) zu analysieren sind. Möglicherweise etabliert sich mit solchen Plattformen zukünftig eine neue Infrastruktur, die mit einer sehr hohen Reichweite weit über kommunale Strukturen hinausweisend neue Standards in der Vermittlung von Hilfen setzt.

Und auch mit Blick auf den „digitalen Staat“ lassen sich infrastrukturelle Veränderungen annehmen. So vernetzt das Pilotprojekt SoJuS in Mecklenburg-Vorpommern erstmalig Jugendämter und freie Träger (unter Einbindung von Landesjugendamt und Ministerium) und bildet eine zentrale digitale Plattform für Leistungsaustausch und Abrechnung von Hilfen zur Erziehung: ASD-Mitarbeiter\*innen sollen demzufolge nach einer sofort verfügbaren Unterbringung suchen können und erfahren, wer den am besten geeigneten und preisgünstigsten Platz anbietet. Laut Eigenbeschreibung liefert SoJuS die Daten in Echtzeit, nimmt Reservierungen auf und erstellt automatisch amtliche Statistiken (Scheer/Kasch 2017). In empirischer Hinsicht wird interessant werden, ob es sich hier lediglich um ein ‚wirtschaftliches Verwaltungshandeln‘ handelt, und die Infrastruktur damit auch ‚nur‘ zum Ausgangs- und Endpunkt der finanziellen Abwicklung einer Hilfe wird, oder ob sie auch in die fachlichen Prozesse der Hilfeebringung hineinragt. Der infrastrukturellen Logik entsprechend, kann diese Plattform aber für mannigfaltige Aufgaben genutzt und erweitert werden. Darüber hinaus stellt sich damit auch das Verhältnis der Organisationen neu: die öffentlichen Träger erhalten über diese Technik neue, erweiterte Möglichkeiten der Kontrolle und Steuerung des Hilfesystems, was wiederum Auswirkungen auf das Handeln bei freien Trägern (etwa mit Blick auf eine beschleunigte Belegungspraxis) haben kann.

## 6 Analyse und Weiterentwicklung digitaler Infrastrukturen

Die hier skizzierten digitalen Informationsinfrastrukturen in der Sozialen Arbeit erfüllen unterschiedliche Funktionen, wie etwa die Steuerung von Hilfesystemen, die Vernetzung von Akteuren, die Unterstützung von Fallarbeit und die Einbindung von Adressat\*innen (Ley/Seelmeyer 2017). Sie sind mit unterschiedlichen Anlässen und Aufgaben verbunden – Falleingang, Fallkommunikation, wirtschaftliche Berechnungen, Hilfeplanung, Evaluation – und initiieren, begleiten oder restringieren so fachliche Arbeitsprozesse.

Die Informationsinfrastrukturen werden von heterogenen Akteursgruppen genutzt (Management, Verwaltungskräfte, Fachkräfte etc.), welche mit ganz unterschiedlichen Motiven, Handlungsanforderungen und Arbeitsroutinen

aufwarten. Es ist das technologische Erfordernis und die praktische Kunst, dass all diese Akteure auf einer Plattform zum heterogenen Problemlösen arbeiten, ohne dass sie dabei zwingend ein gemeinsames Verständnis hätten.

Wichtig ist daher die relationale und situative Qualität von Infrastrukturen. „Was für den einen Nutzer eine Katastrophe darstellt, ist für den anderen die tägliche Arbeitsroutine; Infrastrukturen bedeuten demnach für verschiedene Gruppen Verschiedenes. Vor diesem Hintergrund werden typische Eigenschaften von Infrastrukturen [...] als relationale Größen verstehbar, die zwischen Lokalem und Globalem, stärker technisch oder sozial implementierten Aspekten, formellen und informellen Regelungen aufgespannt sind.“ (Schabacher 2019, S. 288)

Der analytische Blick auf Infrastrukturen in der Sozialen Arbeit steht erst noch am Anfang; will man jedoch mit Digitalisierungsforschung mehr als Effektbeobachtung betreiben (im Sinne von wo ist der Unterschied zwischen analogen und digitalen Prozessen, siehe auch Büchner 2018), so muss man die Infrastrukturen in materieller, institutioneller, wohlfahrtsstaatlicher und professioneller Hinsicht als relevanten Bezugspunkt analysieren und damit auch als (einen) Ausgangspunkt für Forschung und Entwicklung nehmen.

Ausgehend von der eingangs beschriebenen Charakteristik von Infrastrukturen als Ergebnis von bestimmten Standardsetzungen und der nur mehr begrenzt sichtbaren Etablierung von Kategorisierungen kommt der Forschung die Aufgabe zu, genau „diese Entscheidungen wieder sichtbar und damit hinterfragbar“ zu machen (Niewöhner 2014, S. 344). So verweist DeNardis (2012) mit Blick auf das Internet als ubiquitäre Informationsinfrastruktur darauf, dass Wissenschaft wie Netzpolitik einen Beitrag dazu leisten können, die Infrastruktur des Internets wieder sichtbarer zu machen und somit nicht nur die Teilhabefunktionen des Zugangs zu Informationsinfrastrukturen, sondern auch die Governance und die „Hidden Levers of Internet Control“ aufzuzeigen. Damit werden Fragen von Netzneutralität, dem allgemeinen Schutz privater Daten wie auch algorithmische Ungleichheiten für Forschung wie Praxis aufgeworfen (siehe Kutscher und Kutscher/Iske i.d.B.).

Für die empirische Analyse solcher Informationsinfrastrukturen bietet sich die Institutional Ethnography (Star 2017; Smith 2005) als ein Bezugsrahmen an, um gleichermaßen die Historizität der Infrastruktur und die Situativität ihrer Bearbeitung in den Blick nehmen zu können. Denn mit einem ethnografischen Blick wird deutlich, dass und wie Infrastrukturen (und die mit ihr verbundenen ‚aktiven Texte‘ wie Diagnosebögen, Dienstanweisungen, QM-Handbücher etc.), die Arbeit und soziale Aktivität über das lokale Setting des Lesens und Schreibens hinausgehend strukturieren (Smith 1999; Nadai 2012, 2015). Just im Kontext der Organisationen Sozialer Arbeit sind sie nicht nur Medien der Kontrolle und Legitimation, sondern stellen auch kommunikative Ordnungen dar (und her) (Taylor/White 2000). Sie weisen damit auch den Klient\*innen einen be-

stimmten Platz zu. Infrastrukturen haben also das Potenzial „Einwirkungen von einem Ort zum nächsten zu transportieren“ (Schulz-Schaeffer 2008, S. 132) und haben somit erhebliche Konsequenzen für Adressat\*innen. Damit stellt sich nicht nur die Frage nach den (Un-)Sichtbarkeiten in der Dienstleistungsarbeit und „wie man infrastrukturiert“ (Star/Bowker 2002), sondern gerade mit Blick auf die Adressat\*innen kommen Prozesse algorithmischer Ungleichheit zum Tragen (Eubanks 2018).

Mit der Entwicklung und Anwendung von Informationsinfrastrukturen ist die Disziplin wie Profession Sozialer Arbeit gleichermaßen herausgefordert: Ausgehend von der häufig zu beobachtenden praktischen Verfehlung angemessener Formen von Formalisierung und Einbettung von Informationstechnologien (etwa Gillingham 2015) muss die Relevanz einer digitalen Gestaltungspartnerschaft zwischen Wissenschaft, Praxis und Politik betont werden (Evans/Hilbert i.d.B.). Partizipative Softwareentwicklung wäre dabei ein Lösungsansatz, der nicht nur der Diffusität und Diversität der Handlungsfelder der Sozialen Arbeit Rechnung tragen könnte, sondern auch die Nutzer\*innen stärker als bislang in die Entwicklung ihrer eigenen infrastrukturellen Arbeitsgrundlage einbindet und damit an der Entwicklung der in den Informationsinfrastrukturen eingeschriebenen Standards beteiligt.

In disziplinärer Perspektive wäre somit die berufsethische Frage nach „guten“ Infrastrukturen zu stellen, welche für die Weiterentwicklung offen (Hofhues i.d.B.), für professionelles Entscheiden unterstützend und damit für die Gemeinwohlbildung (Biniok 2017) und das Wohl der Klient\*innen förderlich sind. Es wird damit aber auch eine fachliche Debatte eröffnet, die Fragen nach der geteilten Wissensbasis, verteilten Entscheidungen und berufsethischen Verantwortung von Professionellen im Kontext digitaler Informationsinfrastrukturen stellt.

## Literatur

- Biniok, Peter. 2017. *De-Fragmentierung. Gemeinwohlbildung durch digitale Plattformen*. hg. von der Rosa-Luxemburg-Stiftung. (Abruf: 8. Aug. 2019)
- Böhringer, Daniela, Ute Karl, Hermann Müller, Wolfgang Schröer und Stephan Wolff. 2012. Den Fall bearbeitbar halten. Gespräche in Jobcentern mit jungen Menschen. Opladen [u. a.]. Budrich.
- Boes, Andreas. 2005. Informatisierung. In: Martin Baethge und Holger Alda (Hrsg.): *Berichterstattung zur sozioökonomischen Entwicklung in Deutschland – Arbeit und Lebensweisen*. Wiesbaden: Springer VS, 211-244.
- Bowker, Geoffrey C. und Susanne Leigh Star. 2000. *Sorting things out. Classification and its consequences*. Cambridge, Mass. [u. a.]: MIT Press.
- Büchner, Stefanie. 2018. Digitale Infrastrukturen – Spezifik, Relationalität und die Paradoxien von Wandel und Kontrolle. In: *Arbeits- und Industriesoziologische Studien* 11: 279-293.
- DeNardis, Laura. 2012. Hidden levers of internet control. *Information, Communication & Society*, 15: 720-738.
- Eubanks, Virginia. 2018. *Automating inequality. How high-tech tools profile, police, and punish the poor*. New York: St. Martin's Press.

- Gillingham, Philip. 2015. Electronic information systems and social work: principles of participatory design for social workers. In: *Advances in Social Work* 16: 31-42.
- Harlow, Elizabeth und Stephan A. Webb. 2003. *Information and Communication Technologies in Welfare Services*. London/Philadelphia: Jessica Kingsley Publishers.
- [Kreidenweis, Helmut. 2019. Plattformen für soziale Dienstleistungen.](#) (Abruf: 8. Aug. 2019)
- Ley, Thomas. 2010. „Unser Schreibzeug arbeitet mit an unseren Gedanken.“ Oder: Zur Konstruktion des sozialpädagogischen Falles in computerisierten Arbeitsumgebungen. In: *Soziale Arbeit und Medien*, Hrsg. Georg Cleppien und Ulrike Lerche, 219-233. Wiesbaden: Springer VS / GWV Fachverlage, Wiesbaden.
- Ley, Thomas. 2020 (i.E.). *Zur Informatisierung Sozialer Arbeit*. Reihe Edition Soziale Arbeit. Weinheim und Basel: Beltz Juventa.
- [Ley, Thomas und Udo Seelmeyer. 2017. Informationstechnologien im Kontext vorbeugender Sozialpolitik in NRW. Bestandsaufnahme, Funktionen und Perspektiven. Hg. Forschungsinstitut für gesellschaftliche Weiterentwicklung e.V. Düsseldorf.](#) (Abruf: 8. Aug. 2019)
- [Meier-Hahn, Ute. 2013. Wie die Infrastruktur des Internets verschwand und warum wir nach ihr suchen sollten.](#) (Abruf: 8. Aug. 2019)
- Nadai, Eva. 2012. Von Fällen und Formularen: Ethnographie von Sozialarbeitspraxis im institutionellen Kontext. In: Elke Schimpf und Johannes Stehr (Hrsg.): *Kritisches Forschen in der Sozialen Arbeit*: Springer VS, 149-163.
- Nadai, Eva. 2015. „Bereitschaft zur Arbeitsaufnahme“. Zur Rolle von Dokumenten in der Verwaltung von Arbeitslosigkeit. In: Nadia Kutscher, Thomas Ley und Udo Seelmeyer (Hrsg.): *Mediatisierung (in) der Sozialen Arbeit – Grundlagen der Sozialen Arbeit*. Baltmannsweiler: Schneider Verlag Hohengehren, 260-280.
- Niewöhner, Jörg. 2014. Perspektiven der Infrastrukturforschung: care-full, relational, ko-laborativ. In: Diana Lengersdorf und Matthias Wieser (Hrsg.): *Schlüsselwerke der Science & Technology Studies*. Wiesbaden: Springer, 341-352.
- Polutta, Andreas. 2015. „Technologies of Care“ und wirkungsorientierte Steuerung. Zu aktuellen Transformationsprozessen in der Sozialen Arbeit. In: Nadia Kutscher, Thomas Ley und Udo Seelmeyer (Hrsg.): *Mediatisierung (in) der Sozialen Arbeit – Grundlagen der Sozialen Arbeit*. Baltmannsweiler: Schneider Verlag Hohengehren, 56-76.
- Rammert, Werner. 2007. *Technik – Handeln – Wissen. Zu einer pragmatistischen Technik- und Sozialtheorie*. Wiesbaden: Springer VS.
- Schabacher, Gabriele. 2019. Infrastrukturen. Einführung in die Sektion. In: Andreas Ziemann (Hrsg.): *Grundlagentexte der Medienkultur*. Wiesbaden: Springer, 283-288.
- [Scheer, Dirk und Daniel Kasch. 2017. Soziales und Jugend Serviceportal \(SoJuS\). Präsentation zum Finalistentag beim eGov-Wettbewerb 2017.](#) (Abruf: 8. Aug. 2019)
- Schrödter, Mark. 2003. Zur Unhintergebarkeit von Diagnose. Klassifikation in der professionellen Sozialen Arbeit. In: *Widersprüche. Zeitschrift für sozialistische Politik im Bildungs-, Gesundheits- und Sozialbereich*. 88: 85-99.
- Schulz-Schaeffer, Ingo. 2008. Technik in heterogener Assoziation. Vier Konzeptionen der gesellschaftlichen Wirksamkeit von Technik im Werk Latours, in: Georg Kneer, Markus Schroer, Erhard Schüttelpelz (Hrsg.): *Bruno Latours Kollektive. Kontroversen zur Entgrenzung des Sozialen*, Frankfurt a.M.: Suhrkamp, 108-152.
- Smith, Dorothy E. 1999. *Writing the Social. Critique, Theory and Investigations*. Toronto: University of Toronto Press.
- Smith, Dorothy E. 2005. *Institutional ethnography. A sociology for people*. Walnut Creek, CA: AltaMira Press.
- Srnicek, Nick. 2018. *Plattform-Kapitalismus*. Hamburg: Hamburger Edition.
- [Star, Susan Leigh. 2017. Grenzbjekte und Medienforschung. Hg. v. Sebastian Gießmann und Nadine Taha. Bielefeld: transcript.](#) (Abruf: 8. Aug. 2019)
- Star, Susan Leigh und Geoffrey C. Bowker. 2002. Wie man infrastrukturiert. In: Andreas Ziemann (Hrsg.): *Grundlagentexte der Medienkultur. Ein Reader*. Wiesbaden: Springer, 315-326.

- Star, Susan Leigh und James R. Griesemer. 1989. Institutional Ecology, 'Translations' and Boundary Objects. Amateurs and Professionals in Berkeley's Museum of Vertebrate Zoology, 1907-39. In: *Social Studies of Science* 19: 387-420.
- Star, Susan Leigh und Karen Ruhleder. 1996. Steps Toward an Ecology of Infrastructure: Design and Access for Large Information Spaces. In: *Information Systems Research*, 7: 111-134.
- Strübing, Jörg. 2005. *Pragmatistische Wissenschafts- und Technikforschung. Theorie und Methode*. Frankfurt a.M.: Campus.
- Taylor, Carolin und Susan White. 2000. *Practising Reflexivity in Health and Welfare*. Buckingham: Open University Press.
- Thieme, Nina. 2013. Kategorisierung in der Kinder- und Jugendhilfe. Zur theoretischen und empirischen Erklärung eines Schlüsselbegriffs professionellen Handelns. Weinheim und Basel: Beltz Juventa.
- Tilson, David, Kalle Lyytinen und Carsten Sørensen. 2010. Research Commentary – Digital Infrastructures: The Missing IS Research Agenda. *Information Systems Research* 21:748-759.
- Timmermans, Stefan und Marc Berg. 1997. Standardization in Action: Achieving Local Universality through Medical Protocols. In: *Social Studies of Science*. 27: 273-305.
- Weinhardt, Marc. 2009. *E-Mail-Beratung: Eine explorative Studie zu einer neuen Hilfeform in der Sozialen Arbeit*. Wiesbaden: Springer VS.

# Digitalisierung der Sozialwirtschaft – Herausforderungen für das Management sozialer Organisationen

Helmut Kreidenweis

Der digitale Wandel bringt – insbesondere in Verbindung mit anderen Megatrends wie Individualisierung, Globalisierung oder demografische Entwicklung – weitreichende Veränderungen für sozialwirtschaftliche Organisationen mit sich. Dazu zählen etwa ein verändertes Kommunikations- und Anspruchsverhalten auf Seiten der Klient\*innen, ihrer Angehörigen und den eigenen Mitarbeiter\*innen oder neue Wettbewerber und Vermittlungsplattformen im Bereich sozialer Dienstleistungen sowie die Integration assistiver Technologien in Leistungssettings. Aufgabe des Managements ist es dabei, die entscheidenden Parameter solcher Veränderungsprozesse frühzeitig zu erkennen, daraus entsprechende Konsequenzen abzuleiten und diese in die Weiterentwicklung der Unternehmensstrategien, fachlichen Konzepte und Handlungsvollzüge einfließen zu lassen. Das ist grundsätzlich nichts Neues, handelt es sich doch um klassische Managementaufgaben (vgl. etwa Vogelbusch 2018).

Dennoch verfügen zahlreiche Träger der Sozialwirtschaft, insbesondere kleine oder mittelgroße Organisationen, bis heute oft nicht über eine derart ausgeprägte Management-Kultur (vgl. Faiß 2018). In Zeiten des digitalen Wandels kann sich dies als problematischer denn je erweisen, denn eine Besonderheit dieses Phänomens ist es, dass sich die mit ihm verbundenen Wandlungsprozesse deutlich tiefgreifender und schneller vollziehen, als dies den tradierten Denkmustern und Erfahrungshorizonten entspricht. Die Entwicklungen etwa im Bereich der Künstlichen Intelligenz (KI) und damit verknüpfter Technologien wie der Robotik oder Sensorik, aber auch im Bereich der Plattform-Ökonomie sind nicht linearer Natur, sie verlaufen exponentiell. Eine zentrale Ursache dafür ist, dass die Weiterentwicklung dieser Systeme immer weniger auf menschlicher Denk- und Arbeitsleistung oder begrenzten physischen Ressourcen gründet. KI-Systeme sind dazu in der Lage, ihre Algorithmen eigenständig zu optimieren und sich über die ursprüngliche durch Menschen vorgenommene Programmierung hinaus zu verändern. Dabei können sie nicht nur nahezu unbegrenzte Rechen- und Speicherleistungen nutzen, sondern auch auf weltweit in digitaler Form verfügbare Datenquellen zugreifen, um das maschinelle Lernen zu beschleunigen. Ähnliche Effekte gibt es bei anderen Ausprägungen der Digitalisierung: Weil die Kernprozesse digitaler

Geschäftsmodelle nicht materieller Natur sind, können sie binnen kurzer Zeit nahezu beliebig skaliert werden. Dies gilt insbesondere für die Plattform-Ökonomie mit ihren vielfach als disruptiv bezeichneten Geschäftsmodellen, die die Regeln unterschiedlichster Branchen wie dem Beherbergungs- und Beförderungsgewerbe binnen kurzer Zeit maßgeblich verändert haben (vgl. Parker u. a. 2017).

## **1 Klassische Informationstechnologie und Geschäftsprozesse**

Konstituierende Merkmale sozialer Organisationen waren bislang Traditionsbindung, Kontinuität und Verlässlichkeit (vgl. Kopf, Schmolze-Kran 2018, S. 81). Innovationen fanden zwar vielfach auf fachlicher Ebene statt, kaum jedoch im Hinblick auf organisationale Strukturen, Prozesse und den Einsatz technischer Artefakte. So zeigen etwa Längsschnittanalysen des IT-Reports für die Sozialwirtschaft (Kreidenweis, Wolff 2018, S. 20), dass zwischen den Zielen von Führungskräften, mit Hilfe von IT die Arbeitsabläufe effizienter zu gestalten und fachliche Qualität zu verbessern und der Einschätzung der Erreichung dieser Ziele eine große Diskrepanz herrscht, welche über einen Untersuchungszeitraum von neun Jahren auf gleichem Niveau bestehen bleibt. Noch drastischer stellt sich diese Diskrepanz bei der Ausschöpfung von IT-Potenzialen dar: In wichtigen Einsatzfeldern von IT wie Klientenverwaltung, Leistungsabrechnung oder Controlling sinken die Werte der geschätzten Potenzialausschöpfung sogar. Einer der niedrigsten Werte wird hier über die Jahre konstant in den für Soziale Arbeit zentralen Nutzungsformen von IT gemessen: der Planung und Dokumentation von Leistungen, Hilfen oder Fallverläufen (a.a.O., S. 22). Den Organisationen gelingt es also trotz eines um 50% gestiegenen Mitteleinsatzes für IT (vgl. Kreidenweis, Wolff 2016, S. 19) nicht, die vorhandenen Potenziale vieler klassischer IT-Systeme besser zu nutzen.

Bei dem oft seit 20 bis 30 Jahren praktizierten Einsatz klassischer IT in Form von betriebswirtschaftlich oder fachlich orientierter Software handelt es sich noch nicht um das, was gemeinhin unter Digitalisierung oder digitalem Wandel verstanden wird (vgl. etwa Rock 2015; Kreidenweis 2018a). Diese Programme unterstützen lediglich punktuell die internen Prozesse in sozialen Organisationen, für Klient\*innen oder deren Angehörige bleiben sie in der Regel unsichtbar (vgl. Becka u. a. 2017, S. 3ff.). Ebenso werden durch sie keine Geschäftsmodelle in Frage gestellt oder gar neue Geschäftsmodelle entwickelt (vgl. Kreidenweis 2018b, S. 11f.). Dennoch bildet die klassische IT den technologischen Grundstock für viele Ansätze der digitalen Transformation in den Organisationen. Geht es etwa um die Integration der Klient\*innen in digitale Prozesse der Kommunikation oder Dokumentation oder die Nutzung von Assistenztechnologien, so müssen die IT-Systeme entsprechende Konnektivität bereitstellen



und die anfallenden Daten und Informationen in den datenbankbasierten Programmen für die Anwender\*innen nutzbar aufbereiten. Ist der Reifegrad im Bereich klassischer IT niedrig, weil etwa das Knowhow bei den internen IT-Verantwortlichen fehlt oder adäquate Fachsoftware nicht flächendeckend im Einsatz ist, lassen sich solche Vorhaben nur schwerlich realisieren.

Jenseits aller ambitionierten Digitalisierungsdiskurse ist es daher die primäre Herausforderung für das Management, die Entwicklung der klassischen IT als strategische Führungsaufgabe zu begreifen, Defizite zu identifizieren, IT-Strategien zu entwickeln und entsprechende personelle und materielle Ressourcen für die daraus resultierenden Maßnahmen und Projekte bereitzustellen.

Eine zweite, unabdingbare Voraussetzung für den Einstieg in höherwertige digitale Dienstleistungen ist ein professionelles Geschäftsprozessmanagement (vgl. Faiß, Kreidenweis 2016), das insbesondere administrative, aber auch gemischt administrativ-pädagogische Prozesse optimiert und medienbruchfrei mit IT unterstützt. Denn neue digitale Geschäftsmodelle sind in der Regel stark prozessgetrieben. Auch hier hat die Sozialwirtschaft noch erheblichen Entwicklungsbedarf.

## **2 Die Ausgangslage: Mindset und digitale Dienstleistungen**

Aktuelle empirische Erhebungen im Rahmen des IT-Reports für die Sozialwirtschaft zeigen, dass die Dynamik der Digitalisierung mittlerweile zwar auf den obersten Managementebenen der großen Träger verstanden wird, die Leitungskräfte kleinerer oder mittelgroßer Organisationen hier jedoch hinterher hinken (vgl. Kreidenweis, Wolff 2018, S. 37). Gleiches zeigt sich spiegelbildlich bei der Frage nach den Risiken der Digitalisierung: während bei großen Trägern mit mehr als 1.500 Mitarbeiter\*innen 70% der Befragten die Risiken hoch oder sehr hoch einschätzen, sind es bei Trägern mit unter 100 Mitarbeiter\*innen lediglich 45% (a.a.O.). Als primäre Risiken werden die mangelnde Akzeptanz in der Organisation sowie fehlendes Knowhow identifiziert. Die Risiken durch neue Wettbewerber oder mangelnde Anpassungsfähigkeit der IT in der Organisation werden dagegen eher als gering betrachtet (vgl. Abb. 1).

Diese Befunde zeigen, dass eine zentrale Managementaufgabe zunächst darin liegt, ein Bewusstsein für die Implikationen des digitalen Wandels auf die eigenen Handlungsvollzüge und die organisationalen Strukturen und Prozesse zu entwickeln – auf den Leitungsebenen ebenso wie bei den Mitarbeiter\*innen in Pädagogik und Verwaltung. Nur wenn die Organisation für die Veränderungen in ihrer Umwelt resonanzfähig ist, ist sie auch in der Lage, in Diskurse über neue Formen der Kommunikation und Dienstleistungserbringung einzutreten und die daraus resultierenden Ergebnisse umzusetzen (vgl. Schöttler 2018).



Abbildung 1: Einschätzung der Risiken der Digitalisierung

Eine weitere Aufgabe liegt in der Kompetenzentwicklung. So glaubt zwar mehr als die Hälfte (53%) der Führungskräfte, dass ihre Leistungsangebote digital ergänzt oder optimiert werden können, jedoch nur 11% sind der Ansicht, dass die eigene Organisation dafür über die notwendigen Kompetenzen verfügt (vgl. kopf.consulting 2016, S. 6).

Über die Einstellungen zum digitalen Wandel hinaus fragte der IT-Report für die Sozialwirtschaft auch ausgewählte Fakten ab, die als Indikatoren dafür dienen, in wie weit die digitale Transformation in den Organisationen schon in konkreten Projekten, Produkten oder Dienstleistungen niederschlägt (vgl. Kreidenweis, Wolff 2018, S. 41ff.).

Zu den Grundlagen im Bereich der Digitalisierung gehört zweifellos eine moderne, interaktive und mobilfähige Webpräsenz, die eine niedrigschwellige Kontaktaufnahme zur Institution und ihren Akteuren ermöglicht und fördert. Schon an dieser Stelle herrscht in der Branche ein Mix aus Schatten und Licht: Eine direkte Online-Terminvereinbarung, bei der Klient\*innen oder Angehörige ohne Medienbruch direkt über die Website einen freien Erst- oder Beratungstermin buchen können, gibt es bislang nur bei jeder zehnten Einrichtung. Interaktive Elemente, wie etwa einen Blog, einen Chat, eine Bewertungs- oder Kommentierungsfunktion haben lediglich 18% der befragten Träger. Mobilfähig sind bereits zwei Drittel der Websites, sie werden also auch auf Smartphones oder Tablets mit unterschiedlichen Bildschirmgrößen komfortabel les- und bedienbar dargestellt. Das restliche Drittel der Organisationen bewegt sich fast komplett außerhalb des digitalen Wahrnehmungsspektrums vor allem der jüngeren Generation, die das Internet vor allem per Smartphone nutzt (vgl. etwa Medienpädagogischer Forschungsverbund Südwest 2017, S. 27).

Noch tiefer an der digitalen Durchdringung der Organisationen rührte die Frage, ob Klient\*innen oder Angehörige auf elektronischem Weg partizipativ an der Dokumentation mitwirken oder in diese Einsicht nehmen können. Aktuell ist dies nur bei 7% der befragten Organisationen möglich, 81% bieten solche Interaktionsformen noch nicht an und 9% wissen schlicht nicht, ob es derartiges in der eigenen Einrichtung gibt.

Zur Digitalisierung in sozialen Organisationen gehört auch die Nutzung technischer Assistenzsysteme für Menschen mit körperlichen und geistigen Einschränkungen oder im Alter. Daher erkundigte sich der IT-Report auch danach, ob solche Systeme bereits von den entsprechenden Organisationen genutzt werden. Bei 27% der Träger, die aufgrund ihrer Zielgruppenkonstellationen für die Nutzung von Assistenzsystemen in Frage kommen, ist dies der Fall, 60% setzen sie nicht ein und 13% können dazu keine Aussage treffen. Gegliedert nach Organisationsgröße zeigt sich ein ähnliches Bild wie bei den oben genannten Einstellungsfragen: Die großen Träger der Sozialwirtschaft mit über 1.500 Mitarbeiter\*innen sind mit einem Nutzer-Anteil von 39% klare Vorreiter. Je kleiner die Organisationen werden, desto geringer ist der Nutzungsgrad: Bei Organisationen mit 100 bis 500 Mitarbeiter\*innen liegt der Anteil der Nutzer\*innen nur noch bei 15%. Zusätzlich erkundigte sich der Report nach der Kompetenz zur Beratung von Klient\*innen und Angehörigen im Hinblick auf einen sinnvollen Einsatz solcher Systeme: Aktuell geben nur 21% der betreffenden Einrichtungen an, gezielt beraten zu können, 51% verneinen dies und 28% können nicht sagen, ob eine derartige Beratung bei ihnen existiert.

Das Gesamtbild der hier nur ausschnitthaft wiedergegebenen empirischen Befunde des IT-Reports 2018 zeigt, dass sich der digitale Wandel in den sozialwirtschaftlichen Organisationen bestenfalls im Anfangsstadium befindet. Das zumindest bei größeren Trägern vielfach vorhandene Bewusstsein schlägt sich noch kaum in Form konkret fassbarer Aktivitäten nieder.

Zu ähnlich gelagerten Ergebnissen kommt eine empirische Studie zur Digitalisierung in Non-Profit-Organisationen (Dufft u. a. 2017, S. 22): „Die vorliegenden Ergebnisse weisen nicht auf eine generelle Digitalisierungs-Skepsis oder Orientierungslosigkeit im Non-Profit-Sektor hin. Aber offenbar hat Digitalisierung in vielen Organisationen noch nicht die notwendige Priorität, dass dafür auch ausreichende finanzielle, personelle und zeitliche Ressourcen zur Verfügung gestellt werden.“ In dieser Studie wurde zusätzlich zur Größe der Organisationen auch deren Alter untersucht. Dabei wird deutlich, dass ältere Organisationen (Gründungsjahr vor 1987) deutlich schlechter auf die Veränderungen durch den digitalen Wandel vorbereitet sind als junge (nach 2007 gegründete) (a.a.O., S. 19). Das Phänomen Alter überlagert dabei das Phänomen Größe: junge kleinere Organisationen erweisen sich hinsichtlich der anstehenden Herausforderungen als deutlich agiler.

### 3 Herausforderungen im Kontext der digitalen Transformation

Die überkommene Management-Tradition der Sozialwirtschaft (vgl. Kopf, Schmolze-Kran 2018) und die noch zögerlichen Bewusstseinsbildungs- und Implementierungsprozesse können sich angesichts der schnellen Entwicklungen im Bereich der digitalen Transformation als verhängnisvoll erweisen. Dabei lassen sich folgende Themenfelder identifizieren:

#### 3.1 Plattform-Ökonomie

Im Bereich der plattformbasierten Vermittlung sozialer Dienste erscheinen neue, teils international agierende Unternehmen auf dem Markt, die vor dem Hintergrund stark veränderter Mediennutzungsformen in der Gesellschaft (vgl. Tillmann i.d.B.) mit einer radikal kundenorientierten Geschäftslogik die bisherigen Formen der Interessent\*innenkontakte und Anbahnungsprozesse für soziale Dienstleistungen in Frage stellen. Kern des Plattform-Modells sind attraktiv gestaltete Websites und Mobil-Apps, die Kunden und Anbieter sozialer Dienstleistungen mit Hilfe intelligenter Algorithmen zusammenbringen. Ein Beispiel ist etwa die Plattform betreut.de, die ein breites Spektrum an familienunterstützenden Diensten von der Kinder- über die Senioren- bis zur Hundebetreuung bietet und ausschließlich webbasiert vermittelt. Die Dienstleister können dabei wie Produkte wie bei Amazon oder eBay mit Sternchen bewertet werden. Der Erfolg solcher Plattformen basiert auf skalierbaren Netzwerkeffekten (vgl. Parker u. a. 2017): Neue Kunden locken neue Anbieter und neue Anbieter locken neue Kunden an. Die Anbahnungsprozesse für soziale Dienstleistungen bei den klassischen Leistungserbringern sind jedoch noch lineare, wenig skalierbare Pipeline-Modelle: Sie basieren zumeist auf einem persönlichen Kontakt in einer lokal eng begrenzten Sphäre und wenigen Möglichkeiten der Flexibilisierung. Zudem sind die Rollen hier klar verteilt, während sie bei Plattform-Modellen flexibel sind: Wer Unterstützung in der Pflege benötigt, kann gleichzeitig Anbieter von Hausaufgabenbetreuung sein. Auch die Grenzen zwischen privaten, semiprofessionellen und professionellen Angeboten verwischen (vgl. Otto u. a. 2016). Zwar ist heute ein Großteil der Sozialdienstleistungen noch an physische Präsenz gebunden, doch mit der zunehmenden Entgrenzung von Sozialräumen durch hybride und digitale Dienstleistungsangebote (vgl. Kergel i.d.B.) können dadurch völlig neue Dynamiken von Angebot und Nachfrage nach sozialen Dienstleistungen entstehen. Im Umgang mit der entstehenden Plattform-Ökonomie sind sowohl die einzelnen Einrichtungen und Dienste als auch die Spitzenverbände der Wohlfahrtspflege gefordert. Die Einrichtungen müssen ihre Geschäftsprozesse so reorganisieren und digitalisieren, dass sie in der Lage sind, plattformgenerierte Anfragen innerhalb kurzer Zeit zu beantworten und im Falle einer Zusage die Res-

sourcen für die sozialen Dienstleistungen zeitnah zur Verfügung zu stellen. Die Verbände sind gefordert, eigene Plattform-Strategien zu entwickeln, um nicht dem gewerblichen, auf Gewinnmaximierung fokussierten Plattform-Markt zu überlassen, auf Basis welcher Algorithmen und Provisionszahlungen Sozialdienstleistungen vermittelt werden.

### **3.2 Technische Assistenzsysteme**

Neue, „smarte“ Technologien kompensieren psychische oder physische Einschränkungen und ermöglichen dadurch einen deutlichen Zuwachs an Autonomie. In der Folge verschiebt sich die Definition von Behinderung oder von altersbedingten Einschränkungen. Waren bislang viele Unterstützungsleistungen nur durch menschliche Akteure oder teure Spezialtechnik möglich, so können schon heute mit Hilfe von Touch- und Sensortechnologien, natürlichsprachiger Maschinenkommunikation oder industriell gefertigter robotischer Systeme wie Exoskelette deutlich selbständigere Lebensformen realisiert werden, die das Leistungsspektrum sozialer Dienste verändern werden. Zudem sind Menschen mit Hilfebedarf oder deren Angehörige tendenziell informierter und das nächste, deutlich attraktivere, weil digital unterstützte Angebot ist nur einen Smartphone-Wisch entfernt. Jüngste Studien (vgl. Eggert, Sulmann, Teubner 2018) zeigen zudem, dass die Einstellung der Bevölkerung zu digitaler Unterstützung in der Pflege mittlerweile sehr positiv ist. Die Herausforderung für Sozialdienstleister besteht darin, die Potenziale dieser neuen Technologien zu erkennen, ihren Nutzen und mögliche Risiken systematisch zu bewerten, sie in das eigene Dienstleistungsportfolio zu integrieren und neue Geschäftsmodelle zu ihrer Refinanzierung zu entwickeln.

### **3.3 Künstliche Intelligenz und Robotik**

Beratungsbots, Gesundheitsapps oder Weiterentwicklungen aus dem Bereich der KI-basierten Robotik werden mehr und mehr in Wettbewerb zu klassischen Angeboten der Sozialwirtschaft treten. Ihre Niedrigschwelligkeit und nicht-stigmatisierende Nutzbarkeit werden im ersten Schritt vermutlich zunächst beraterische Angebote zunehmend unter Druck setzen. Dies nicht nur, weil sie von potenziellen Klient\*innen stärker nachgefragt werden könnten als traditionelle Hilfeformen. Auch für die Leistungsträger erscheinen sie attraktiv, weil digital generierte oder hybride Services aus digitalen und menschlichen Dienstleistungen häufig geringere Kosten verursachen. Schon heute weisen erste Erfahrungsberichte darauf hin, dass verhaltensbeeinflussende Apps etwa im Bereich von Essstörungen klassisch-professionelle Hilfeformen mindestens unter-

stützen, wenn nicht sogar in Teilen oder ganz ersetzen können (vgl. etwa: SELTIAN Studie: <http://www.unimedizin-mainz.de/kinderpsychiatrie/aktuelles/seltian.html>). Soziale Organisationen stehen vor der Herausforderung, diese Technologien nicht pauschal als „unethisch“ oder „inadäquat“ abzulehnen, sondern sich in Kooperationen mit der Wissenschaft und mit Startup-Unternehmen eigene Kompetenzen in der Konstruktion, Prüfung und reflektierten Nutzung solcher Technologien anzueignen. Hier ist das Management in Einrichtungen und Verbänden gefordert, entsprechende Kooperationen zu initiieren, skeptische Mitarbeiter\*innen mitzunehmen und die Refinanzierung dieser oft räumlich-zeitlich entgrenzten Dienste zu sichern.

### 3.4 Kommunikation

Interessent\*innen, Klient\*innen und deren Angehörige, aber auch Leistungsträger oder Kooperationspartner stellen vermehrt neue, mit dem Einsatz digitaler Technologien verbundene Anforderungen an Informations- und Transaktionsprozesse, die auf einer breiten Palette von Kanälen – vom KI-basierten Sprachassistenten bis zum automatisierten Webservice – bedient werden müssen, um überhaupt als potenzieller Partner für die Lösung sozialer Probleme wahrgenommen zu werden. Diese Anforderungen reichen von der Buchung eines Ersttermins über die Anzeige freier Terminslots auf der Website oder die Einsicht in die aktuelle Pflegedokumentation durch Angehörige per App bis hin zur partizipativen Dokumentation. Ebenso denkbar ist die App-basierte Buchung von Leistungen im Rahmen eines klient\*innenseitig verfügbaren persönlichen Budgets. Mit diesen neuen Kommunikationsformen sind vielfältige organisatorische und technische Herausforderungen verbunden: zum einen müssen die bis dato geschlossenen IT-Systeme für externe Akteure geöffnet werden, zum anderen müssen die von Externen digital angestoßenen Prozesse organisationsintern digital und medienbruchfrei weiterfließen, um schnelle und qualitativ hochwertige Reaktionen und Ressourcenverfügbarkeiten zu gewährleisten.

Die mit den oben genannten Themen verbundenen Aufgaben des Managements gleichen einem Spagat: Einerseits gilt es, die Mitarbeiter\*innen auf diese Entwicklungen vorzubereiten, sie mitzunehmen und Widerstände gegen Veränderungen behutsam überwinden, um die Organisation nicht zu überfordern oder an der betrieblichen Mitbestimmung oder tarifvertraglichen Vorgaben zu scheitern. Andererseits bleibt nur beschränkt Zeit, um sich der künftigen Marktdynamiken unter dem Diktum der Digitalisierung anzupassen und sie aktiv mitgestalten zu können. In jedem Falle sind Sozialmanager gefordert, sich selbst ausreichende digitale Kompetenzen anzueignen, um sich ihren Mitarbeiter\*innen als Vorbild beim Kompetenzerwerb und der Nutzung entsprechender Technologien zu präsentieren.

## 4 Entwicklung von Digitalisierungsstrategien

Die komplexen Herausforderungen durch den digitalen Wandel sind für das Management nur mit Hilfe eines strategischen Ansatzes bewältigbar. Dabei ist zunächst im Rahmen der Entwicklung oder Fortschreibung einer Unternehmensstrategie zu klären, wohin sich die Organisation fachlich, organisatorisch und wirtschaftlich in den kommenden vier bis fünf Jahren entwickeln möchte und welche konkreten Ziele dabei verfolgt werden sollen. Erst auf dieser Basis kann eine sinnvolle Digitalisierungsstrategie entwickelt werden.

Im *ersten Schritt* gilt es zu beachten, dass der digitale Wandel – plakativ gesprochen – nicht aus der Steckdose kommt, sondern in den Köpfen der Menschen beginnt. In Organisationen, in denen insbesondere die Kernbereiche der fachlichen Arbeit über viele Jahrzehnte quasi technikfreie Zonen waren, ist es mitunter schwierig, neuen, durch technische Artefakte (mit-)geprägten Rationalitäten Geltung zu verschaffen. Erste Aufgabe des Managements ist es deshalb, in der Organisation Resonanz für die digitalen Veränderungen in ihrer Umwelt zu erzeugen und einen offenen Diskurs darüber zu initiieren, welche Zusammenhänge zwischen dem digitalen Wandel und dem eigenen Selbstverständnis sowie dem professionellen Handeln bestehen. Dies erweist sich vielfach als große Herausforderung, da soziale Organisationen multirational konstituiert sind. Sie folgen gleichermaßen sozialen oder medizinischen Professionslogiken, theologischen oder weltanschaulichen Begründungszusammenhängen, sozialstaatlichen Rahmensetzungen und ökonomischen Marktmechanismen (vgl. Schöttler 2018, S. 152). Während für gewerbliche Unternehmen zumeist klare Maßstäbe von Wettbewerbsfähigkeit und Gewinnmaximierung gelten, werden Innovationen – insbesondere technischer Natur – in der Sozialwirtschaft von unterschiedlichen Akteuren an völlig unterschiedlichen Maßstäben gemessen, was „nicht selten zu spannungsgeladenen Konfliktsituationen führt“ (a.a.O.). Spannungen dieser Art können nur aufgelöst werden, indem die unterschiedlichen Rationalitäten bewusst gemacht und diskursiv in den Gestaltungsprozess mit einbezogen werden.

*Zweiter Schritt* ist eine gründliche Ist-Analyse der eigenen Stärken und Schwächen im Kontext der Nutzung von Digitaltechnologien sowie der Umweltanforderungen, die auf die Organisation zukommen. Dabei zeigt sich häufig, dass ein großer Teil der Mitarbeiter\*innen auf der Grundlage von Erfahrungen aus ihrem privaten Umfeld sehr wohl dazu in der Lage ist, Formen der digitalen Unterstützung der organisationalen und kundenbezogenen Arbeit zu formulieren. Umweltanforderungen, die sich aus Bedürfnissen von Zielgruppen speisen, können mit Hilfe des Konzepts der Personas (vgl. etwa Häusel, Henzler Buyer 2018), also fiktiver, archetypischer Stakeholder greifbar identifiziert werden.

*Schritt drei* ist die eigentliche Strategieentwicklung auf Grundlage der zuvor gewonnenen Erkenntnisse. Erste Praxiserfahrungen (vgl. Kreidenweis 2018b)

zeigen jedoch, dass nachhaltige Digitalisierungsstrategien nicht durchgängig mit klassischen Methoden des strategischen Managements wie etwa dem St. Gallener Modell (vgl. etwa Malik 2000) kreiert werden können. Denn zum einen sind die Innovationszyklen im Bereich der Digitaltechnologien deutlich kürzer als in analog geprägten Unternehmensumgebungen, zum anderen ist der digitale Wandel kein Handlungsvollzug, den die Management-Ebene abstrakt „auf dem Reißbrett“ entwickeln könnte. Hier erweisen sich vielmehr agile Methoden wie Design Thinking (vgl. Plattner/Meinel/Weinberg 2015) als nützlich, die in interdisziplinären Teams Mitarbeiter\*innen, Nutzer\*innen, Entwickler\*innen und andere Beteiligte einbeziehen und sich in iterativen Schleifen der kundenorientierten Gestaltung eines Produktes oder einer Dienstleistung annähern. Zudem unterstützen sie dabei, die oben dargestellten Barrieren zwischen unterschiedlichen Rationalitäten innerhalb der Organisation zu überwinden.

Der hier vorgeschlagene Management-Ansatz kann als „top down getriebene Bottom-up-Strategie“ beschrieben werden: Zum einen ist es Aufgabe des Managements, eine Zielrichtung vorzugeben und die benötigten Ressourcen bereitzustellen. Zum anderen gilt es auch, die kreativen Potenziale der Mitarbeiter\*innen und Endnutzer\*innen zu erschließen und deren Akzeptanz für neue, oft quer zu den bisherigen Hilfesettings liegende digital getriebene Angebote zu erhöhen.

## 5 Fazit

Beim Anpassungsprozess sozialer Organisationen an den digitalen Wandel nimmt das Management eine Schlüsselposition ein. In den bislang zumeist stark hierarchisch geprägten Einrichtungen und Verbänden ist nur die oberste Führungsebene dazu in der Lage, die Unternehmensstrategien entsprechend auszurichten und die notwendigen Ressourcen bereitzustellen. Gleichzeitig gilt es auf Seiten des Managements aber auch, einen kulturellen Wandel einzuleiten, der sich als Reaktion auf die Digitalisierung als notwendig erweist, jedoch weit über sie hinausreicht: Es gilt, die Organisationen flexibler und agiler zu gestalten, Hierarchien abzubauen und die Eigenverantwortung einzelner Untereinheiten zu stärken (vgl. Epe 2017). Ebenso muss eine Fehlerkultur etabliert werden, die es erlaubt, neue Formen der Dienstleistungserbringung zu erproben, iterativ weiterzuentwickeln oder zu verwerfen. Nur auf diese Weise werden die Organisationen dauerhaft dazu in der Lage sein, ihr Leistungsportfolio und ihre Transaktionsprozesse an neue Umweltbedingungen, Kundenbedarfe oder technische Entwicklungen anpassen zu können.

Die Mehrzahl der sozialen Organisationen, insbesondere der kleineren, wird



mit diesen Aufgaben überfordert sein. Hier bedarf es sowohl seitens der Spitzenverbände der Freien Wohlfahrtspflege als auch durch die Politik massiver Anstrengungen, um die Soziale Arbeit auf dem Weg in das digitale Zeitalter adäquat zu begleiten. Ebenso gilt es, die Ausbildungsgänge im Bereich des Sozialmanagements neu auszurichten. Die Implikationen des digitalen Wandels müssen ebenso integraler Bestandteil der Lehrinhalte werden wie agile Methoden des Managements oder Kreativwerkzeuge zur Entwicklung neuer Angebote und Dienste.

## Literatur

- Becka, Denise, Michaela Evans und Josef Hilbert. 2017. Digitalisierung sozialer Dienstleistungsarbeit. Stand, Perspektiven, Herausforderungen, Gestaltungsansätze. Düsseldorf.
- [Dufft, Nicole, Peter Kreutter, Stephan Peters und Frieder Olfe. 2017. Digitalisierung in Non-Profit-Organisationen. Strategie, Kultur und Kompetenzen im digitalen Wandel.](#) (Zugegriffen 21.12.2018)
- [Eggert, Simon, Sulmann, Daniela, Teuber, Christian. 2018. Bevölkerungssicht auf digitale Unterstützung in der Pflege.](#) (Abruf: 25.10.2018)
- Epe, Hendrik. 2017. Agiles Management. Wohlfahrt Intern. 6:32.
- Faiß, Peter. Kreidenweis, Helmut. 2016. Geschäftsprozessmanagement in sozialen Organisationen. Baden-Baden.
- Faiß, Peter. 2018. Digitalisierungsstrategien für Verbände und Komplexträger entwickeln. In Digitaler Wandel in der Sozialwirtschaft. Grundlagen – Strategien – Praxis, Hrsg. Helmut Kreidenweis. 103-118. Baden-Baden.
- Häusel, Hans-Georg und Henzler Buyer, Harald. 2018. Personas: Wie man seine Zielgruppen erkennt und begeistert. Freiburg i. Br.
- Kergel, David. 2019. Raumtheorie im digitalen Zeitalter – Der Ansatz der Sozialraumorientierung im digitalen Wandel. In: Handbuch Soziale Arbeit und Digitalisierung. Kutscher, Nadia u. a. (Hrsg.): Ort u. Seitenzahl bitte durch die Hrsg. einfügen.
- Kopf, Hartmut. Schmolze-Krahn, Raimund. 2018. Zwischen Tradition und Digitalisierung – Unternehmenskulturen sozialer Organisationen im Wandel. In Digitaler Wandel in der Sozialwirtschaft. Grundlagen – Strategien – Praxis, Hrsg. Helmut Kreidenweis. 81-102. Baden-Baden.
- [kopf.consulting: Digitale Transformation von Non-Profits – wie „digital fit“ ist der Dritte Sektor? Eine Blitzlicht-Umfrage unter Non-Profit Entscheidern.](#) (Abruf: 21.12.2018)
- Kreidenweis, Helmut. 2018a. Sozialwirtschaft im Digitalen Wandel. In Digitaler Wandel in der Sozialwirtschaft. Grundlagen – Strategien – Praxis, Hrsg. Helmut Kreidenweis. 11-26. Baden-Baden.
- Kreidenweis, Helmut. 2018b. Digitalisierung ändert nichts – außer alles. Chancen und Risiken für Einrichtungen der Behindertenhilfe. Teilhabe, 3:122-125.
- Kreidenweis, Helmut. Wolff, Dietmar. 2016. IT-Report für die Sozialwirtschaft 2016. Eichstätt.
- Kreidenweis, Helmut. Wolff, Dietmar. 2018. IT-Report für die Sozialwirtschaft 2018. Eichstätt.
- Malik, Fredmund. 2000. Systemisches Management, Evolution, Selbstorganisation. Bern.
- Medienpädagogischer Forschungsverbund Südwest. 2017. JIM 2017. Jugend, Information, (Multi-) Media. Basisstudie zum Medienumgang 12- bis 19-Jähriger in Deutschland. Stuttgart.
- Otto, Ulrich, Hegedüs, Anna, Kofler, Andrea, Kunze, Christophe. 2017. Über in der Pflege? Plattformen mit Dienstleistungen in Pflege und Betreuung. Krankenpflege 3:14-16.
- Parker, Geoffrey, Marshall W. Van Alstyne und Sangeet Paul Choudary. 2017. Die Plattform-Revolution. Frechen.
- Plattner, Hasso. Meinel, Christoph. Weinberg, Ulrich. Hrsg. 2015. Design-Thinking Live. Hamburg.
- Rock, Joachim. 2015. Wirtschaft 4.0 – Digitalistnichtegal. Sozialwirtschaft 5:24-25.

Schöttler, Roland. 2018. Zwischen Euphorie und Widerstand: Digitale Innovationen erfolgreich realisieren. In Digitaler Wandel in der Sozialwirtschaft. Grundlagen – Strategien – Praxis, Hrsg. Helmut Kreidenweis. 143-160. Baden-Baden.

[Kolar, D.R., Hammerle, F., Jenetzky, E., et al. Smartphone-Enhanced Low-Threshold Intervention for adolescents with Anorexia Nervosa \(SELTIAN\) waiting for outpatient psychotherapy: study protocol of a randomised controlled trial. BMJ Open 2017;7:e018049. doi: 10.1136/bmjopen-2017-018049.](#) (Abruf: 25.10.2018)

Tillmann, Angela. 2019. Digitalisierung von Lebenswelten. In: Handbuch Soziale Arbeit und Digitalisierung. Kutscher, Nadia u. a. (Hrsg.): Ort u. Seitenzahl bitte durch die Hrsg. einfügen.

Vogelbusch, Friedrich. 2018. Management von Sozialunternehmen. München.

# E-Government und Open Government in Deutschland aus Bürgerperspektive: Gestern, heute und morgen

Cigdem Akkaya, Robert Zepic und Helmut Krcmar

Unser Alltag, unser Leben und unsere Arbeitswelt werden zunehmend von digitalen Technologien geprägt. Immer mehr Menschen setzen moderne Informations- und Kommunikationstechnologien ein, die den Alltag unterstützen und erleichtern sollen. Besonders die Digitalisierung im öffentlichen Sektor birgt enormes Potenzial. Doch noch immer wird ein Großteil der Verwaltungsangelegenheiten offline durch die Bürger\*innen erledigt. Dieser Beitrag liefert einen Überblick über die Bürgerperspektive der Verwaltungsdigitalisierung in Deutschland. Er präsentiert Zahlen zur Nutzung und Zufriedenheit mit E- und Open-Government-Angeboten in Deutschland und analysiert, welche Angebote die Bürger\*innen kennen, bereits genutzt haben und in Zukunft nutzen wollen. Dabei zeigt sich, warum viele Angebote relativ selten genutzt werden und welche Impulse einen positiven Wandel anregen können.

## 1 Einleitung: Zielgruppenorientierung im E-Government

Angesichts der erwarteten Vorteile ist E-Government mittlerweile nicht mehr nur eine Angelegenheit einzelner Länder, sondern ein bedeutendes Thema auf globaler Ebene (Akkaya und Krcmar 2018). Durch Abkommen wie die Tallinn Declaration (European Commission 2017) sind alle Mitgliedstaaten der EU zur Verbesserung des digitalen Zugangs zu öffentlichen Diensten verpflichtet. Das 2016 verabschiedete Onlinezugangsgesetz (OZG) (Bundesministerium der Justiz und für Verbraucherschutz 2017) verpflichtet Bund und Länder, alle rechtlich und tatsächlich geeigneten Verwaltungsleistungen bis 2022 online anzubieten und über einen Portalverbund zugänglich zu machen. Ein wichtiger Baustein des Portalverbunds und des Koalitionsvertrags (Bundesregierung Deutschland 2018) ist das Bürgerkonto, das zur flächendeckenden Digitalisierung auf allen Ebenen in Deutschland beitragen soll. Geplant ist die Umsetzung des „Once-Only-Prinzips“, um zu erkennen, welche Daten beim Staat schon vorliegen. Durch eine Zustimmung der Bürger\*innen dürfen Behörden auf die gespeicherten Daten in deren Bürgerkonten zugreifen und diese unter Beachtung des Datenschutzes wiederverwenden (Akkaya und Krcmar 2018). Bund, Länder und Kommunen besitzen

IT-Strategien, E-Government-Gesetze wurden verkündet, Anzahl und Ausmaß von Netzwerken zum Erfahrungsaustausch der Verwaltungsdigitalisierung steigen und immer mehr Digitalisierungslabore (IT-Planungsrat 2015a) werden eingerichtet (Nationaler Normenkontrollrat 2016).

Die nur exemplarisch veranschaulichte Verwaltungsdigitalisierung birgt ein immenses Potenzial zur Verbesserung der Kundenorientierung. Bei Sozialleistungen ist dies besonders stark gegeben (Münchener Kreis 2013), da mehrere Millionen Bürger\*innen diese Leistungen beziehen. Nach einem Antrag müssen die Empfänger\*innen für gewöhnlich regelmäßig mit den Behörden Kontakt halten, um zu prüfen, ob sie die Voraussetzungen erfüllen (Tabatt-Hirschfeldt 2017). Zu diesen Leistungen zählen etwa Arbeitslosenunterstützung, Kindergeld und Ausbildungsförderung. Einige Angebote, wie die Soziale Pflegeversicherung, werden zwar zu den sozialen Leistungen gezählt, gehören aber nicht zu den hier betrachteten E-Government-Dienstleistungen, da sie nicht von Behörden, sondern von Krankenkassen gehandhabt werden. Bei den meisten der genannten Leistungen ist eine vollständige Online-Abwicklung nicht möglich. Teilweise ist zuerst ein persönlicher Kontakt notwendig, bevor ein Antrag gestellt werden darf (z. B. für Arbeitslosengeld I und II). Im Anschluss können Bürger\*innen die Anträge in der Regel online ausfüllen (z. B. Kindergeld) oder die Formulare herunterladen (z. B. Arbeitslosengeld II). Danach müssen sie oft entweder persönlich (Arbeitslosengeld II) oder per Post (z. B. Kindergeld) bei der zuständigen Behörde eingereicht werden. Obwohl bei einigen Sozialleistungen der Bearbeitungsstatus online abgefragt werden kann (z. B. Kindergeld) wird eine Abfrage in der Regel nicht oder nicht bundesweit (z. B. BAföG) angeboten.

Ein weiteres Beispiel für den sozialen Wert der Verwaltungsdigitalisierung ist die EU-Richtlinie 2016/2102, die den barrierefreien Zugang von Websites und mobilen Anwendungen öffentlicher Stellen sicherstellen und so Menschen mit Behinderung einen gleichberechtigten Zugang ermöglichen soll (Europäisches Parlament und Rat der Europäischen Union 2016). Im Kontext von Open Government und E-Partizipation ermöglicht diese Entwicklung insbesondere eine verbesserte soziale und politische Teilhabe. Eine steigende Bedeutung kommt schließlich Mobile Government zu – der Abwicklung von Online-Verwaltungsangeboten in einer Unterwegssituation mit mobilen Endgeräten (Zepic et al. 2016). Beispielhaft ermöglicht die Integreat App (Rosenbaum et al. 2018b) der Verwaltung, Beratungsstellen und anderen Initiativen, Informationen schnell, kostenlos, mehrsprachig und zeit- und ortsunabhängig zur Verfügung zu stellen und bietet Geflüchteten, die zwar häufig über ein mobiles Endgerät, nicht aber über einen stationären PC oder ein Notebook verfügen, die Möglichkeit, bequem Zugriff auf für sie relevante Informationen zu erhalten und ihren Lebensalltag besser zu meistern.

Die Bedeutung von Kundenorientierung und die Ausrichtung an den Bedürfnissen von Zielgruppen ist aus anderen Kontexten längst bekannt (Akkaya

2016). Beispielsweise können nur diejenigen Onlineshops, welche die Bedürfnisse und Erwartungen der Kund\*innen möglichst genau kennen und darauf reagieren, im Angesicht der Konkurrenz erfolgreich sein. Und auch Unternehmen nutzen E-Government-Angebote nur dann, wenn sie im Vergleich zu herkömmlichen Verfahren vorteilhafter sind (Wolf und Krcmar 2007) oder ihre Nutzung verpflichtend ist. Deshalb ist es wichtig, die Bedürfnisse und Verhaltensweisen der Nutzergruppen zu verstehen. Im Kontext von G2C-E-Government<sup>1</sup> entsteht eine zusätzliche Herausforderung durch die Tatsache, dass die Verwaltung alle Bürger\*innen unabhängig von Alter, Bildungsniveau, IKT-Kenntnissen und Kompetenzen bedienen muss, was die Ausrichtung an den Bedürfnissen „des Bürgers“ erschwert.

Erkenntnisse aus bevölkerungsrepräsentativen Umfragen sind äußerst wertvoll, um die Perspektive der Bevölkerung zu verstehen. Der eGovernment MONITOR ist eine jährliche Studie, die seit 2011 die Akzeptanz von elektronischen Bürgerdiensten untersucht. Als Längsschnittanalyse ermöglicht sie es, Entwicklungen und Änderungen im Verlauf der Jahre zu erkennen. In den nächsten Abschnitten sollen ausgewählte Kennzahlen vorgestellt werden, um einen Überblick über die Nutzerperspektive zu geben. Bevor wir zusätzlich einen vertieften Blick auf das Konzept Open Government werfen, analysieren wir aus der Perspektive der Bürger\*innen, wie sie auf bestehende Dienstleistungen aufmerksam geworden sind, sowie die gewünschten Benachrichtigungswege, die bei neuen Dienstleistungen eine intensivere Nutzung von E-Government ermöglichen können. Wir schließen den Beitrag mit einem Ausblick, der auf Erkenntnissen unserer Analysen basiert.

## **2 Nutzung von Online-Bürgerdiensten und Zufriedenheit mit E-Government im Zeitverlauf**

Die Analyse der langfristigen Entwicklung der Nutzung von Online-Verwaltungsdienstleistungen zwischen 2011 und 2017 ergibt, dass die Nutzung in Deutschland über die Jahre eher stagniert (s. Abb. 1) (Krcmar et al. 2017). Während die Nutzung im Jahr 2012 noch bei 45% lag, ist dieser Wert fünf Jahre später auf 41% gesunken. In ähnlicher Weise kann innerhalb desselben Zeitraums kein Wachstum des Zufriedenheitsniveaus der Bürger\*innen in Deutschland festgestellt werden: Während 57% der Bevölkerung im Jahr 2012 mit den Online-Verwaltungsangeboten zufrieden waren, ist dieser Wert für 2017 auf 54% gefallen.

1 Government-to-Citizen (G2C) beschreibt die Informations- und Kommunikationsdienste sowie die Transaktionsprozesse zwischen Bürger\*innen und Verwaltung im E-Government.

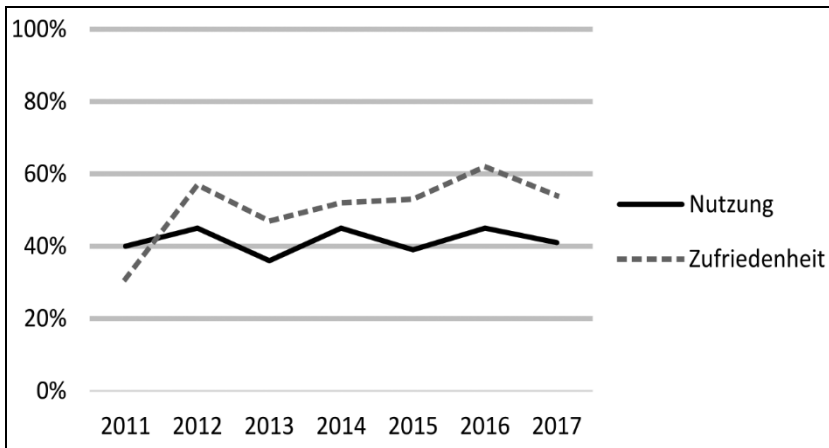


Abbildung 1: Nutzung von E-Government-Angeboten und Zufriedenheit im Zeitverlauf (eigene Darstellung basierend auf Krcmar et al. 2017)

Die stagnierenden Werte für Nutzung und Zufriedenheit der Bürger\*innen, trotz Erweiterungen des Dienstleistungsangebots, Entwicklungen in der IKT, politischer Bestrebungen und zunehmender Digitalisierung der Gesellschaft über die letzten fünf Jahre, deuten unter anderem auf Defizite bei der Kundenorientierung hin. Die zwingende Notwendigkeit des Wechsels der Betrachtungsperspektive von der verwaltungszentrierten hin zur Kundensicht ist im unternehmerischen Kontext des E-Governments längst bekannt (Wolf und Krcmar 2007). Deshalb ist es genauso wichtig, die Bedürfnisse und Erwartungen der Bürger – die schließlich die Endnutzer von E-Government-Diensten sind – durch regelmäßige Analysen im Blick zu halten und bei deren Gestaltung und Umsetzung unbedingt zu berücksichtigen, da die Akzeptanz von E-Government ausschlaggebend für dessen Erfolg ist (Akkaya und Krcmar 2019).

### 3 Kenntnis und Nutzung von einzelnen Bürgerinformationsdiensten

Um die Akzeptanz der Bürger\*innen zu quantifizieren, wurde untersucht, wie viele von ihnen bereits Online-Behördendienste kennen, genutzt haben oder zukünftig nutzen möchten. Die Ergebnisse werden in Tabelle 1 dargestellt.

Die zum Teil großen Unterschiede zwischen den Werten für Kenntnis und künftige Nutzungsabsicht deuten auf die mangelnde Kenntnis der Online-Angebote hin. In der Tat stellt die mangelnde Bekanntheit der Dienstleistungen seit 2013 eine der Hauptbarrieren bei der Nutzung von Online-Verwaltungsdiensten in Deutschland dar (Akkaya et al. 2018). Beispielsweise haben nur 32% der Befragten gewusst, dass sie Bußgelder online bezahlen können. Nachdem

sie davon erfahren, stieg der Wert für die beabsichtigte zukünftige Nutzung auf 55%. Die Erhöhung der Bekanntheit von Online-Verwaltungsdiensten ist von großer Bedeutung und ein wichtiger Teil der nationalen E-Government-Strategie in Deutschland (IT-Planungsrat 2015b). Behörden betreiben allerdings sehr wenig Aufwand, um die Bekanntheit einer neuen Dienstleistung zu erhöhen (Bundesministerium für Arbeit und Soziales 2011).

Tabelle 1: Kenntnis und Nutzung von Bürgerinformationsdiensten (eigene Darstellung, basierend auf Krcmar et al. 2017, S. 12) (in Prozent)

Online-Behördendienste	kenne ich	bereits genutzt	will ich künftig nutzen
Informationen zu Zuständigkeiten, Öffnungszeiten und Kontaktdaten	80	67	81
Abwicklung der elektronischen Steuererklärung über das Internet	72	40	60
Informationen oder Formulare zur Vorbereitung und Abwicklung von Behördengängen	57	36	74
Wunschkennzeichen online reservieren	61	26	57
Ausbildungsförderung online beantragen	36	8	27
Rente beantragen	29	8	54
Elterngeld/Kindergeld beantragen	32	10	35
Kita-Suche/Kita-Anmeldung	23	5	29
Bußgeld online bezahlen	32	18	55
Führungszeugnis beantragen	34	13	60

Die Analyse zeigt zudem, dass 47% der Bürger\*innen die Bürgerinformationen und -dienste, die bereits online nutzbar sind, durch eine Suchmaschine finden (vgl. Abb. 2). Die meisten anderen – diejenigen, die mutmaßlich die Internetadresse ihrer Stadt oder Kommune bereits kennen – suchen gezielt auf den Internetseiten der örtlichen Verwaltung. Lediglich etwa drei Prozent suchen auf den Portalen von Bund und Ländern.

Über die letzten Jahre erkennen wir ein gestiegenes Interesse an der Suche über lokale Portale, da ein Großteil der Verwaltungsdienstleistungen auf kommunaler Ebene erbracht wird. Darum ist es äußerst wichtig für die Kommunen, nutzerfreundliche und übersichtliche Portale zu gestalten, eine Suchfunktion einzubinden und den Bürger\*innen eine einfache Navigation im Hinblick auf die angebotenen Dienstleistungen zur Verfügung zu stellen.

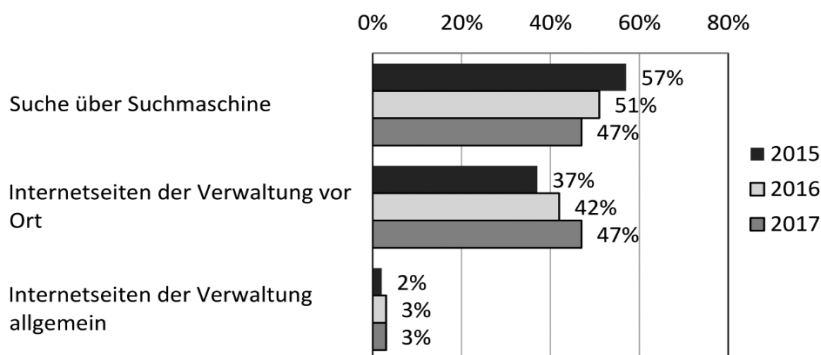


Abbildung 2: Online-Suche nach E-Government-Angeboten (eigene Darstellung, basierend auf Krcmar et al. 2017, S. 22)

Es ist zu erwarten, dass in der Praxis nicht alle Bürger\*innen über neue E-Government-Dienstleistungen informiert werden. Immerhin 73% der Befragten im Jahr 2017 haben angegeben, dass sie gerne von ihrer Behörde benachrichtigt werden würden, sobald ein Behördendienst auch online durchgeführt werden kann (Krcmar et al. 2017). Das sind erfreuliche Nachrichten. Allerdings ist die Umsetzung dieses Wunsches etwas komplizierter: Angesichts des breiten Spektrums an Möglichkeiten zur Information ist keine pauschale Lösung möglich. Zudem betreffen nicht alle Verwaltungsangebote alle Bürger\*innen gleichermaßen, sondern oftmals nur eine bestimmte Zielgruppe. Aus Abbildung 3 geht hervor, dass einige der Befragten es bevorzugen, per Brief informiert zu werden, während andere die digitalen Kanäle wie E-Mail oder Behörden-Webseite vorziehen.

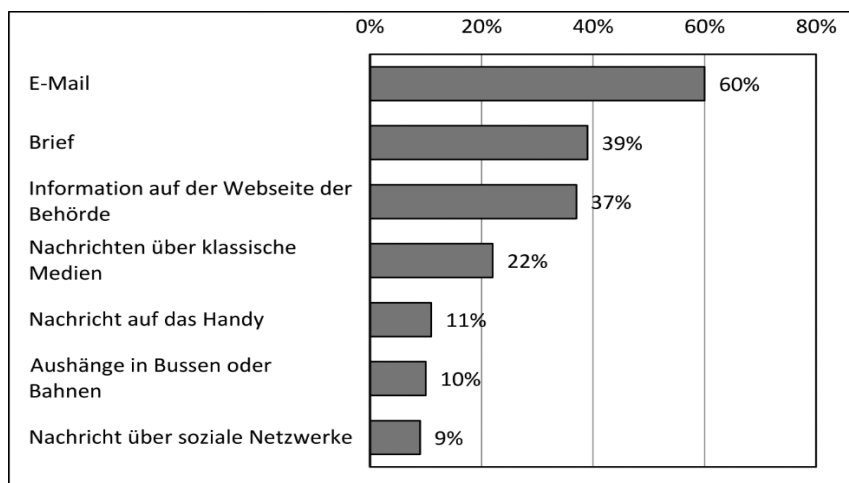


Abbildung 3: Gewünschter Benachrichtigungsweg, sobald ein Anliegen bzw. Behördendienst auch online durchgeführt werden kann (eigene Darstellung, basierend auf Krcmar et al. 2017, S. 24)



Da es heutzutage neben herkömmlichen Kommunikationsmedien eine Vielzahl digitaler Kanäle gibt, sollten Behörden diese Präferenzen bei der Auswahl des Benachrichtigungswegs berücksichtigen, aber auch prüfen, inwieweit spezielle Zielgruppen nicht auch spezielle Kommunikationskanäle präferieren.

### 3 Open Government: Zwischen Anspruch und Realität

Wie einleitend angekungen, ermöglicht E-Government die im Idealfall bequemere, schnellere und vereinfachte Abwicklung von Verwaltungsdienstleistungen. Überdies gehen mit der Digitalisierung neue Möglichkeiten zur sozialen und politischen Teilhabe einher, die in Politik, Wirtschaft und Verwaltung mit dem Begriff Open Government diskutiert werden (Wirtz und Schmitt 2015). Dahinter verbirgt sich eine Vielzahl von Instrumenten und Methoden, denen das Ziel nach mehr staatlicher Transparenz, Partizipation und Kollaboration gemein ist – immer häufiger unter Zuhilfenahme von IKT (OECD 2018). Die Bereitstellung von Open Data ermöglicht es, die vormals verborgenen Daten zu neuen Produkten oder Dienstleistungen weiterzuverarbeiten und so einen zusätzlichen Nutzen zu schaffen. Wheelmap (<https://wheelmap.org>), ein Angebot von Sozialhelden e.V., ermöglicht das Finden und Markieren rollstuhlgerechter Orte und basiert auf der freien OpenStreetMap. Auf Grundlage des Open-Data-Katalogs der Stadt Wien entwickelte Robert Harm bereits 2011 die „Toilet Map Vienna“ (<https://www.open3.at>), die WCs in der Umgebung anzeigt. Offene Haushaltsdaten werden von der Open Knowledge Foundation Deutschland e.V. aufbereitet und bereitgestellt (<https://offenerhaushalt.de/>). Allein diese Beispiele zeugen bereits von der Vielfältigkeit der Anwendungsfälle und der beteiligten Akteure, die staatliche und nicht-staatliche Organisationen und Einzelpersonen umfassen. Open Government auf die Beziehung zwischen Verwaltung und Bürger zu reduzieren, greift deutlich zu kurz.

In der Bundesrepublik hat das Konzept mit dem Beitritt Deutschlands zur Open Government Partnership (OGP) Ende 2016, einer Initiative mit über 75 Mitgliedsländern, eine erhöhte Bekanntheit erfahren (von Lucke 2018). Denn der Beitritt setzt die Erstellung und Evaluation von Nationalen Aktionsplänen (NAP) voraus, in denen festgehalten wird, wie ein Mitgliedsland die Demokratisierung umzusetzen gedenkt. Maßgeblich beteiligt an diesem Prozess ist die Zivilgesellschaft, vertreten z. B. durch das Open Government Netzwerk (<https://opengovpartnership.de>). Wirft man einen Blick in den NAP der Bundesregierung für den Zeitraum 2016 bis 2019, findet man insgesamt 15 Verpflichtungen, darunter die Schaffung von Rahmenbedingungen für die Teilnahme, die Förderung von Open Data, ein Wissensnetz für lesbische, schwule, bisexuelle, trans- und intersexuelle bzw. -geschlechtliche Menschen oder den Bundeswettbewerb „Zusammenleben Hand in Hand“ (Bundesministerium des

Innern 2017). Exemplarisch lässt sich darüber hinaus den Wahlprogrammen politischer Parteien zur Wahl des Bundestags 2017 ein gestiegenes Interesse am offenen Regierungs- und Verwaltungshandeln entnehmen (von Lucke und Etscheid 2017). Und auch der Koalitionsvertrag zwischen CDU, CSU und SPD bezieht sich explizit auf das Konzept Open Government (CDU et al. 2018).

Tabelle 2: Kenntnis, Nutzung und zukünftige Nutzung von Open Government Angeboten in Deutschland (basierend auf Krcmar et al. 2016, S. 28f.) (in Prozent)

Open Government Angebote	kenne ich	bereits genutzt	will ich künftig nutzen
Informationen der Stadt/Kommune in sozialen Netzwerken zu aktuellen Themen	29	19	50
Open Data, d. h. frei zugängliche Daten der öffentlichen Verwaltung	24	13	56
Beteiligung der Bürgerinnen und Bürger an politischen Entscheidungen über das Internet	22	10	54
Online Einblicke in die Ausgaben und Mittelverwendungen von Behörden	16	7	48
Online-Konsultation zu Stadtentwicklungsfragen oder strittigen Infrastrukturvorhaben	16	7	50
Crowd-Sourcing-Angebote, d. h. Angebote zur Zusammenarbeit zwischen Bürger*innen und Verwaltung	13	6	42

Ein genauerer Blick auf die Ergebnisse einer Befragung von Krcmar et al. (2016) aus dem Jahr 2016 zeigt, dass zwar die Bekanntheit und Nutzung aktueller Open Government Vorhaben gering ist (vgl. Tab. 2). Allerdings deutet die hohe Nutzungsabsicht, die teilweise bei mehr als der Hälfte der Befragten vorhanden ist, auf ein hohes und nicht ausgeschöpftes Nutzungspotenzial hin. Eine pauschale Antwort auf die Frage nach Gründen der Nicht-Nutzung bei steigendem Interesse der Bürger\*innen würde jedoch die Besonderheiten der Teilbereiche des Konzeptes (Transparenz, Partizipation und Kollaboration) und die unterschiedlichen Instrumente verkennen. Denn welche Nutzungsbarriere relevant ist, hängt maßgeblich davon ab, ob es sich beispielsweise um ein niedrigschwelliges Informationsangebot handelt oder um ein komplexes Beteiligungsverfahren, welches regelmäßig mit höherem Aufwand zur Nutzung verbunden ist. Zur grundsätzlichen politischen Beteiligung im Netz bedarf es zunächst Kompetenzen zum Einsatz digitaler Medien für kollektive Zwecke, Fähigkeiten im Umgang mit Hard- und Software sowie grundlegender IT-Kenntnisse (Beck et al. 2018). Mobile Government und damit auch die mobile Partizipation (Höfken und Streich 2013; Wimmer et al. 2013) erfordert für den Anwendungsfall

taugliche Geräte (Rosenbaum et al. 2018a). Und das Beispiel Bürgerhaushalt, ein weltweit zum Einsatz kommendes und meist kommunales Open Government Verfahren zur Erhöhung der Transparenz und stärkeren Einbeziehung der Bürger bei der Entscheidung zur Verwendung öffentlicher Mittel, zeigt, dass zudem nicht-technische Barrieren eine Nutzung be- oder verhindern können (Coleman und Sampaio 2017; Pozzebon et al. 2016; Zepic et al. 2017a). Neben einer fehlenden Bekanntheit des Angebots sind dies vor allem ein mangelndes Interesse (z. B. an der Beteiligung selbst, dem spezifischen Verfahren, den diskutierten Themen) oder das Vorliegen von Ablehnungsgründen (z. B. geringes Vertrauen in Politik und Verwaltung, Datenschutzaspekte) (Zepic et al. 2017b,c). Ohne eine Überwindung dieser Barrieren ist das Ziel, mehr Transparenz, Partizipation und Kollaboration im Regierungs- und Verwaltungshandeln herzustellen, schwerlich zu erreichen.

## 4 Fazit und Ausblick

Wurde dem Ausbau von E- und Open-Government-Angeboten in Deutschland in der Vergangenheit wenig Aufmerksamkeit zuteil, sind sie inzwischen ein Kernthema an der Schnittstelle von Politik und digitaler Infrastruktur geworden, dessen Umsetzung spätestens durch Teilnahmen an verschiedenen Abkommen und Initiativen zwingend nötig geworden ist. Entsprechend schwer wiegt die Tatsache, dass großer Aufholbedarf bei der Realisierung und Verbreitung der Angebote besteht. Denn trotz politischen Willens zur Modernisierung kommt die Nutzung des bestehenden Angebots nur schleppend voran (Krcmar et al. 2018). Darüber hinaus lässt sich keine signifikante Zunahme bei der Zufriedenheit mit den Angeboten feststellen. Die höheren Prozentzahlen für die Angaben der zukünftigen Nutzungsabsicht sind zwar vielversprechend, jedoch müssen die Online-Verwaltungsdienste dringend den Bedürfnissen der Bürger\*innen angepasst werden, damit deren Interesse bedient werden kann. Denn nur durch eine Nutzung des Angebots entfaltet sich auch ein erfahrbarer Mehrwert für Bürger und Verwaltung, ganz gleich ob im Bereich der einleitend dargestellten Sozialleistungen, Informationsangeboten für Zugewanderte oder Möglichkeiten des politischen Engagements im Internet.

Ein Großteil der Verwaltungsdienstleistungen ist auf kommunaler Ebene angesiedelt, insofern sind die Kommunen der Schlüssel zum Erfolg (IT-Planungsrat 2015a; Nationaler Normenkontrollrat 2016). Gerade bei Sozialleistungen kommt E-Government eine besondere Bedeutung für die Kommunalverwaltung zu, da sich diese oft an ältere Menschen, Eltern mit geringem Lebensunterhalt oder Pflegebedürftige richten (Brosch und Mehlich 2005) Verwaltungsportale sollten konsequent bezüglich Erfolgskriterien wie Benutzbarkeit, Auffindbarkeit und Nutzerfreundlichkeit optimiert und mit dem beste-

henden Angebot auf dem neusten Stand gehalten werden (Krcmar et al. 2017). Darüber hinaus ist die Kommunikation von neuen und bereits verfügbaren Online-Dienstleistungen über verschiedene Kanäle ein entscheidender Faktor.

Eine regelmäßige Durchführung von detaillierten Analysen erscheint unabdingbar, um die Nutzerperspektive weiterhin genauer zu untersuchen. Zukünftig sollten spezifische E-Government- und Open-Government-Angebote gesondert betrachtet werden, um auf diesem Wege spezifische Aussagen über Akzeptanz, Zufriedenheit, Nutzungsbarrieren und Maßnahmen zu deren Überwindung geben zu können. Vielversprechend erscheint, die Nutzer\*innen selbst und verstärkt die Zivilgesellschaft in die Gestaltung und Weiterentwicklung von Angeboten einzubinden. Einige Städte leben bereits mit Hilfe von Design Thinking, Barcamps, Hackathons und anderer innovativer Formate vor, wie dies in der Praxis aussehen kann. Diese veränderten Aufgaben bedürfen aber eines Ausbaus entsprechender Kompetenzen innerhalb der Verwaltung (Becker et al. 2016; Ogonek et al. 2016). E- und Open-Government-Angebote können Instrumente zur Verwirklichung von Transparenz, Partizipation und Kollaboration sein. Sie müssen aber selbst transparent, partizipativ und kollaborativ werden. Denn ein erfolgreiches und starkes E-Government ist nicht nur nahtlos, nutzerorientiert und vertrauenswürdig, sondern auch offen (Becker et al. 2014).

## Literatur

- Akkaya, Cigdem. 2016. A Comprehensive Analysis on Citizen Adoption of E-Government Services: A Cross-Cultural Analysis. Fakultät für Informatik: Technische Universität München.
- Akkaya, Cigdem, und Helmut Krcmar. 2018. Towards the Implementation of the EU-Wide „Once-Only Principle“: Perceptions of Citizens in the DACH-Region. International Conference on Electronic Government: Springer. S. 155-166.
- Akkaya, Cigdem und Helmut Krcmar. 2019. E-Government in Deutschland: es ist noch viel Potenzial vorhanden. AWV-Informationen 1.
- Akkaya, Cigdem, Robert Zepic und Helmut Krcmar. 2018. Mehr E-Government, mehr Nutzung? Warum die Inanspruchnahme digitaler Verwaltungsangebote in Deutschland gering bleibt. AWV-Informationen 1.
- Beck, Roman, Vanessa Greger, Christian Hoffmann, Wolfgang König, Helmut Krcmar, Jasmin Weber, Nico Wunderlich und Robert Zepic. 2018. Digitale Mündigkeit. Eine Analyse der Fähigkeiten der Bürger in Deutschland zum konstruktiven und souveränen Umgang mit digitalen Räumen.
- Becker, Jörg, Vanessa Greger, Oliver Heger, Katharina Jahn, Helmut Krcmar, Heidrun Müller, Björn Niehaves, Nadine Ogonek, Michael Räckers, Tino Schuppan und Robert Zepic. 2016. eKompetenz. Studie im Auftrag der Arbeitsgruppe „E-Government-Kompetenz“ des IT-Planungsrats.
- Becker, Jörg, Marcel Heddier, Sara Hofmann, Marlen Jurisch, Helmut Krcmar, Björn Niehaves, Michael Räckers, Hans Peter Rauer, John Schilling, Hendrik Scholta, Claudius Seidel, Basanta Thapa, Petra Wolf und Robert Zepic. 2014. Analyse des Potenzials des E-Government-Gesetzes.
- Brosch, Dieter, und Harald Mehlich. Hrsg. 2005. E-Government und virtuelle Organisation: Bedeutung für die Neugestaltung der sozialen Sicherungssysteme und Perspektiven für die Kommunalverwaltung. Wiesbaden: Gabler Verlag.
- Bundesministerium der Justiz und für Verbraucherschutz. 2017. Gesetz zur Verbesserung des Onlinezugangs zu Verwaltungsleistungen (Onlinezugangsgesetz – OZG). juris GmbH (Hrsg.).

- Bundesministerium für Arbeit und Soziales. 2011. eGovernment-Strategie Teilhabe. Referat Information, Publikation, Redaktion. Bonn: Bundesministerium für Arbeit und Soziales, Referat Information, Publikation, Redaktion: 26.
- Bundesregierung Deutschland. 2018. Ein neuer Aufbruch für Europa, eine neue Dynamik für Deutschland, ein neuer Zusammenhalt für unser Land. Koalitionsvertrag zwischen CDU, CSU und SPD (19. Legislaturperiode).
- CDU, CSU und SPD. 2018. Ein neuer Aufbruch für Europa. Eine neue Dynamik für Deutschland. Ein neuer Zusammenhalt für unser Land. Koalitionsvertrag zwischen CDU, CSU und SPD.
- Coleman, S., und R. C. Sampaio. 2017. Sustaining a democratic innovation: a study of three e-participatory budgets in Belo Horizonte. *Information Communication & Society* 20: 754-769.
- Europäisches Parlament, und Rat der Europäischen Union. 2016. Richtlinie (EU) 2016/2102 des Europäischen Parlaments und des Rates vom 26. Oktober 2016 über den barrierefreien Zugang zu den Websites und mobilen Anwendungen öffentlicher Stellen.
- European Commission. 2017. Tallinn Declaration on eGovernment.
- Höffken, S., und B. Streich. 2013. Mobile participation: Citizen engagement in Urban planning via smartphones. In: *Citizen E-Participation in Urban Governance: Crowdsourcing and Collaborative Creativity*. Hrsg., 199-225. IGI Global.
- IT-Planungsrat. 2015a. Digitalisierungslabore. Bundesministerium des Innern, für Bau und Heimat (Hrsg.).
- IT-Planungsrat. 2015b. Nationale E-Government-Strategie – Fortschreibung 2015. IT-Planungsrat, Geschäftsstelle. Berlin: Bundesministerium des Innern, für Bau und Heimat.
- Krcmar, Helmut, Cigdem Akkaya, Lena-Sophie Müller, Sabrina Dietrich, Michael Boberach und Stefanie Exel. 2017. eGovernment MONITOR 2017: Nutzung und Akzeptanz digitaler Verwaltungsangebote – Deutschland, Österreich und Schweiz im Vergleich: Initiative D21, fortiss GmbH.
- Krcmar, Helmut, Marcus Dapp, Robert Zepic, Lena-Sophie Müller, Sabrina Dietrich, Michael Boberach und Theresa Moy. 2016. eGovernment MONITOR 2016 Nutzung und Akzeptanz digitaler Verwaltungsangebote – Deutschland, Österreich und Schweiz im Vergleich. Initiative D21 e.V., Institute for Public Information Management (ipima) (Hrsg.).
- Krcmar, Helmut, Cigdem Akkaya, Lena-Sophie Müller, Patricia Scheiber, Michael Boberach, Stefanie Exel und Catherine Baethge. 2018. eGovernment MONITOR 2018: Nutzung und Akzeptanz digitaler Verwaltungsangebote – Deutschland, Österreich und Schweiz im Vergleich: Initiative D21, fortiss GmbH.
- Münchener Kreis. 2013. Arbeit in der digitalen Welt.
- Nationaler Normenkontrollrat. 2016. E-Government in Deutschland: Wie der Aufstieg gelingen kann – ein Arbeitsprogramm. Analysedokument.
- OECD. 2018. Open Government: Globaler Kontext und Perspektiven für offenes Regierungs- und Verwaltungshandeln. Paris.
- Ogonek, Nadine, Vanessa Greger, Robert Zepic, Miche Räckers, Jörg Becker und Helmut Krcmar. 2016. Auf dem Weg zu einer innovativen Verwaltung: Rollen und Kompetenzen der Verwaltung im E-Government-Kontext. In: *Digitale Transformation: Methoden, Kompetenzen und Technologien für die Verwaltung*. Hrsg. Rätz, Detlef, Michael Breidung, Dagmar Lück-Schneider, Siegfried Kaiser und Erich Schweighofer, 13-24. Bonn.
- Pozzebon, M., M. A. Cunha und T. R. Coelho. 2016. Making sense to decreasing citizen eParticipation through a social representation lens. *Information and Organization* 26: 84-99.
- Rosenbaum, Janine, Robert Zepic, Maximilian Schreieck, Manuel Wiesche und Helmut Krcmar. 2018a. Barriers to Mobile Government Adoption: An Exploratory Case Study of an Information Platform for Refugees in Germany. *Proceedings of the 18th European Conference on Digital Government*. Bouzas-Lorenzo, Ramon, und Andres Cernadas Ramos. Reading, UK: ACPI: 198-205.
- Rosenbaum, Janine, Robert Zepic, Clara Bracklo, Maximilian Schreieck, Manuel Wiesche und Helmut Krcmar. 2018b. Integreat: An information ecosystem for refugees. In: *Digital Government Excellence Awards 2018. An Anthology of Case Histories*. Hrsg. Remenyi, Dan, 47-58. Reading, UK: ACPI.

- Tabatt-Hirschfeldt, Andrea. 2017. Öffentliche Steuerung und Gestaltung der kommunalen Sozialverwaltung im Wandel: Eine Einführung: Springer.
- von Lucke, Jörn. 2018. Open Government in the OGPDE Matrix. In: EGOV-CeDEM-ePart 2018 Proceedings. Hrsg. Virkar, S.; Parycek, P.; Edelmann, N.; Glassey, O.; Janssen, M.; Scholl, H. J., Tambouris, E., 221-228. Münster.
- von Lucke, Jörn, und Jan Etscheid. 2017. Open Government in den Wahlprogrammen zur Bundestagswahl 2017. Wie steht es mit dem offenen Regierungs- und Verwaltungshandeln? Gutachten zur Bundestagswahl 2017 #BTW17. Version vom 30.08.2017.
- Wimmer, Maria A., Rüdiger Grimm, Nico Jahn und J. Felix Hampe. 2013. Mobile Participation: Exploring Mobile Tools in E-Participation. International Conference on Electronic Participation: Springer. S. 1-13.
- Wirtz, Bernd W., und Daniel Schmitt. 2015. Open Government: Konzeption und Gestaltung im gesellschaftlichen Diskurs. Verwaltung und Management 21: 46-55.
- Wolf, Petra, und Helmut Krcmar. 2007. Prozessorientierte Gestaltung von Behördenkontakten- Untersuchung zu eGovernment-Anforderungen aus Unternehmenssicht. Wirtschaftsinformatik.
- Zepic, R., Ekkart Kleinod, Petra Wolf, H. Krcmar, Lutz Nentwig, Susanna Kuper und Michél Mahler. 2016. Mobilisierungspotenziale von Verwaltungsprozessen. Abschlussbericht.
- Zepic, Robert, Marcus Dapp und Helmut Krcmar. 2017a. E-Partizipation und keiner macht mit. Das Geheimnis geringer Beteiligungsquoten deutscher Bürgerhaushalte. HMD Praxis der Wirtschaftsinformatik 54: 488-501.
- Zepic, Robert, Marcus Dapp und Helmut Krcmar. 2017b. Participatory Budgeting without Participants: Identifying Barriers on Accessibility and Usage of German Participatory Budgeting. In: Proceedings of the 7th International Conference for E-Democracy and Open Government CeDEM17 Hrsg. Parycek, Peter, und Noella Edelmann, 26-35. Krems, Austria.
- Zepic, Robert, Marcus Dapp und Helmut Krcmar. 2017c. Reasons for low Participation in German Participatory Budgeting: A Public Administration Perspective. In: Proceedings of the 17th European Conference on Digital Government. Hrsg. Borges, Vieira, und José Carlos Dias Rouco, 262-269. Reading, UK: ACPI.

# Informationelle Selbstbestimmung, Datenschutz und der institutionelle Auftrag der Sozialen Arbeit in Zeiten der Digitalisierung

Thomas Pudelko und Claus Richter

Das Thema Datenschutz spielt in der Praxis der Sozialen Arbeit eine ambivalente und somit wenig klare Rolle. Dies betrifft weniger die rechtlichen Rahmungen als vielmehr das Agieren der Fachkräfte. Der nachfolgende Beitrag beschreibt zentrale Vorgaben des Datenschutzes und identifiziert daran anschließend Herausforderungen, die sich durch die Digitalisierung für die Soziale Arbeit stellen.

Zunächst wird Bezug genommen auf die Umsetzung der EU-Datenschutzgrundverordnung (DSGVO) und die Anforderungen, die sich daraus für Bereiche der Sozialen Arbeit ergeben. In einem einführenden Überblick werden wichtige rechtliche Vorgaben des Datenschutzes erläutert, um zu verdeutlichen, an welchen Stellen diese relevant werden, da die Abgrenzung zu verwandten Fragen wie Offenbarungspflicht, Schweigepflicht von Berufsgeheimnisträgern, Zeugnisverweigerungs- und Auskunftsverweigerungsrecht selbst langjährig tätigen Fachkräften nicht immer möglich ist (vgl. hierzu: Der Paritätische 2018, S. 19f.).

Im Folgenden wird der Blick gelenkt auf datenschutzrelevante Szenarien in der Sozialen Arbeit sowie auf Herausforderungen im Kontext der Digitalisierung. Diese werden vor dem Auftrag der Sozialen Arbeit betrachtet, Menschen zu befähigen, ihre Rechte in der digitalisierten Welt kompetent wahrzunehmen. Dabei geht es u. a. um Aspekte der Nutzung – von zum Beispiel WhatsApp und Sozialen Medien – sowie um Chancen und Herausforderungen beim Einsatz digitaler Technik, um Menschen mit Beeinträchtigungen zu unterstützen.

## **1 Einführender Überblick: Wichtige Vorgaben des Datenschutzes für die Soziale Arbeit**

Im folgenden Überblick sollen einige wichtige Grundprinzipien zu Datenschutz und Datensicherheit erläutert sowie wichtige Anforderungen an die Soziale Arbeit benannt werden. Ferner werden stichwortartig die Betroffenenrechte nach der aktuellen Rechtslage benannt.

## 1.1 Datenschutz in der Sozialen Arbeit: Grundprinzipien

Die Frage nach der Rolle des Datenschutzes für die Soziale Arbeit erscheint zunächst technokratisch und mit wenig Bezug zu den Zielen einer helfenden Profession. Bei näherem Hinsehen und Betrachtung der vielfältigen Szenarien, die in der Praxis von Relevanz sind, zeigt sich jedoch, dass eine Berücksichtigung von Aspekten des Datenschutzes nicht nur rechtlich geboten ist, sondern auch wichtige Grundgegebenheiten der Arbeit absichert und zudem die Chance bietet, das Vertrauensverhältnis mit den Ratsuchenden zu festigen: Gerade die Soziale Arbeit ist wie kaum ein anderes Berufsfeld auf eine ungestörte, vertrauensvolle Beziehung zu den Ratsuchenden angewiesen – kaum etwas könnte diese so sehr in Gefahr bringen wie ein unsicherer Umgang mit sensiblen Daten oder auch nur der Verdacht, mit den persönlichen Angaben ginge nicht alles mit rechten Dingen zu. Positiv gewendet ermöglicht das Thema Datenschutz, gleich zu Beginn des Kontakts mit den Klient\*innen zu besprechen, was genau sie erwartet und welche Grundsätze die eigene Arbeit prägen.

Damit ist auch bereits ein zentraler Grundsatz des Datenschutzes angesprochen: Transparenz im Umgang mit personenbezogenen Daten bedeutet, dass die Betroffenen jederzeit nachvollziehen können, was mit ihren Daten geschieht. Die rechtliche Verankerung des *Datenschutzes und seiner zentralen Grundsätze* ist nun – zumindest in weiten Bereichen – europaweit einheitlich geregelt – jedenfalls in wichtigen Grundzügen.

Mit der am 28.05.2018 in Kraft getretenen *Datenschutz-Grundverordnung* (Verordnung (EU) 2016/679 des Europäischen Parlaments und des Rates vom 27. April 2016 zum Schutz natürlicher Personen bei der Verarbeitung personenbezogener Daten, zum freien Datenverkehr und zur Aufhebung der Richtlinie 95/46/EG) wurde ausdrücklich ein Rechtsakt erlassen, der (im Gegensatz zu einer Richtlinie, die erst von den Mitgliedsstaaten umzusetzen wäre) unmittelbar und allgemein in der gesamten EU Geltung beansprucht. Was das Schutzniveau angeht, so ist anerkannt, dass dieses – trotz Unterschieden im Detail – in einer den deutschen Grundrechten vergleichbaren Weise gewährleistet ist (Johannes in Roßnagel 2017, § 2 Rn. 70). Die Datenschutz-Grundverordnung der EU (im Folgenden DSGVO) fixiert den Grundsatz der Transparenz in Art. 5 Abs. 1 a) (Datenverarbeitung „in einer für die betroffene Person nachvollziehbaren Weise“). Der Transparenz dienen auch die Rechte, die die DSGVO den Betroffenen einräumt und auf die weiter unten noch näher einzugehen sein wird.

Als weiterer wichtiger Grundsatz ist der *Verhältnismäßigkeitsgrundsatz* zu nennen. Er bestimmt zunächst, dass Daten nur in erforderlichem Umfang gesammelt werden so wie „nach Treu und Glauben“ verarbeitet werden dürfen. Sie dürfen nur für den Zweck, für den sie erhoben wurden, genutzt werden und sind zu vernichten, wenn dieser Zweck erfüllt ist.

Die DSGVO trifft dazu Regelungen in ihrem Art. 5. In Abs. 1 a) ist das Prin-



zip der Verarbeitung personenbezogener Daten nach Treu und Glauben niedergelegt eine Ausprägung des Verhältnismäßigkeitsgrundsatzes (vgl. Schanz in BeckOK, Rn. 8 zu Art. 5 DSGVO). Auf die Interessen und Erwartungen der Betroffenen ist Rücksicht zu nehmen. Abs. 1 b) postuliert eine klare Zweckbindung im Umgang mit personenbezogenen Daten. In Abs. 1 c) DSGVO wird das Gebot der Datenminimierung festgeschrieben. Ferner dürfen Daten nicht unter Vorspiegelung falscher Tatsachen erschlichen werden (vgl. Schaffland/Holthaus in Schaffland/Wiltfang, Rn. 18 zu Art. 5 DSGVO). Das Erfordernis der Vernichtung nicht mehr benötigter Daten ergibt sich aus Abs. 1 e).

Nicht zuletzt ist darauf zu achten, dass Daten immer zutreffend sind (s. Art. 5 Abs. 1 d) DSGVO). Damit korrespondiert ein jederzeitiger Anspruch der betroffenen Person auf Korrektur falscher Daten.

Neben diesen wichtigen Grundsätzen im Hinblick auf den *Datenschutz im engeren Sinn*, der den Rechtsrahmen und die Bedingungen für die Zulässigkeit des Eingriffs in die Persönlichkeitsrechte normiert, ist auch die *Datensicherheit* zu beachten. Diese lässt sich definieren als technischer und organisatorischer Rahmen, in dem sich der Umgang mit den entsprechenden Informationen abspielen darf (vgl. Karg in BeckOK, Rn. 12 zu § 9 BDSG 2003). Die DSGVO trifft hierzu mit den Schlagworten „Integrität und Vertraulichkeit“ Regelungen in Art. 5 Abs. 1 f.) DSGVO.

## **1.2 Konkrete Anforderungen an die Praxis der Sozialen Arbeit im Hinblick auf Datenschutz und Datensicherheit**

In den verschiedenen Arbeitsfeldern der Sozialen Arbeit sind die Szenarien ganz unterschiedlich: Soweit es um Beratung geht, steht der Umgang mit Klient\*innendaten im Zentrum, wie sie sich in einer (nicht nur elektronischen) Akte finden. Eng verwandt zur Face-to-face-Beratung, aber doch mit ganz spezifischen datenschutzrelevanten Konstellationen ist die Onlineberatung, mit der die Digitalisierung auch im Verhältnis zu den Ratsuchenden Einzug gefunden hat. Teilweise ganz neue Herausforderungen ergeben sich schließlich beim Einsatz digitaler Technologien im Zusammenhang mit Assistenzsystemen für Menschen mit Beeinträchtigungen.

Daneben betreffen die Vorgaben des Datenschutzes viele Alltagstätigkeiten bei Sozialen Organisationen. Insoweit wäre die Frage der Umsetzung des Datenschutzes in der Organisation als Leitungsaufgabe zu nennen (u. a. durch Bestellung eine/r/s Datenschutzbeauftragten sowie das Verzeichnis der Verarbeitungstätigkeiten), aber auch z. B. der Beschäftigtendatenschutz.<sup>1</sup>

1 Vgl. zum Beschäftigtendatenschutz das Informationsmaterial etwa der Datenschutzbeauftragten

### 1.3 Wichtige rechtliche Vorgaben für die Verarbeitung personenbezogener Daten

Welches Rechtsregime ist nun bei all diesen Szenarien zu beachten? Hier hat sich mit dem Inkrafttreten der DSGVO eine bedeutsame Änderung ergeben. Mit der DSGVO gibt es nun eine einheitliche Rechtsgrundlage, die sich sowohl an öffentliche als auch an nichtöffentliche Stellen wendet (vgl. Ernst in Paal/Pauly, Rn. 2 zu Art. 2 DSGVO).

Die Regelungen im SGB I und SGB X zum Sozialdatenschutz sowie das Bundesdatenschutzgesetz (BDSG) wurden zeitgleich auf die Vorgaben der DSGVO abgestimmt. Für die *öffentlichen Stellen* hat der Bundesgesetzgeber aufgrund der Öffnungsklausel in Art. 6 Abs. 2 DSGVO den Sozialdatenschutz in gewissem Umfang eigenständig geregelt, soweit nicht die DSGVO „unmittelbar gilt“ (so § 35 Abs. 2 S. 1 SGB I). Für den Datenschutz bei *Einrichtungen in freier Trägerschaft* stellt die DSGVO die vorrangige Rechtsgrundlage dar (vgl. Hoidn in Roßnagel 2018, § 7 Rn. 115f; Bieresborn 2017, 888ff.). Lediglich ergänzend, soweit keine Regelung des EU-Rechts und insbesondere der DSGVO entgegensteht (§ 1 Abs. 5 BDSG), findet das BDSG Anwendung (§ 1 Abs. 1 S. 2 BDSG; vgl. Gola/Reif in Gola/Heckmann, Rn. 7 zu § 1 BDSG).

Erleichterungen im Hinblick auf die zu treffenden Vorkehrungen sieht die DSGVO weder für gemeinnützige Organisationen noch für Vereine vor. Auch die Größe der Organisation ist weitgehend ohne Bedeutung. Sowohl die Bestellung einer/s Datenschutzbeauftragten als auch das Führen eines Verzeichnisses dürfte daher für die meisten Einrichtungen der Sozialen Arbeit verpflichtend sein (vgl. Kapitel 1.4).

Auch für die Stellen in kirchlicher Trägerschaft gilt im Ergebnis nichts anderes: Nach Art. 91 DSGVO dürfen Religionsgemeinschaften weiterhin ihre eigenen Regelungen anwenden, allerdings nur, soweit diese mit der DSGVO in Einklang gebracht werden.<sup>2</sup>

Im Hinblick auf den materiellen Gehalt der Regelungen gilt, wie es im deutschen Recht auch bisher der Fall war, dass die Verarbeitung personenbezogener Daten einem Verbot mit Erlaubnisvorbehalt unterliegt (Art. 6 DSGVO; vgl. dazu Frenzel in Paal/Pauly, Rn. 1 zu Art. 6 DSGVO; kritisch gegenüber dieser Einordnung Albers/Veit in BeckOK, Rn. 12 zu Art. 6 DSGVO). Unter Art. 6 Abs. 1 a) findet sich die *Einwilligung* (eine Definition gibt Art. 4 Nr. 11 DSGVO).

(z. B. <https://www.baden-wuerttemberg.datenschutz.de/wp-content/uploads/2018/03/Ratgeber-ANDS-2-Auflage.pdf>) oder auch der Industrie- und Handelskammern (z. B. <https://www.frankfurt-main.ihk.de/recht/themen/datenschutzrecht/beschaeftigtendaten-schutz/index.html>).

2 Der Gestaltungsspielraum der Kirchen dürfte sich dabei auf eine Konkretisierung der DSGVO beschränken (vgl. Pauly in Paal/Pauly, Rn. 16 zu Art. 91 DSGVO; Hoeren 2018, S. 373-375).

Die Einwilligung spielt in der Praxis der Sozialen Arbeit die bei weitem größte Rolle. Mit ihr wird auch zugleich dem bereits erwähnten Grundsatz der Transparenz umfassend Rechnung getragen (dazu näher Albers/Veit in BeckOK, Rn. 19f. zu Art. 6 DSGVO, die von der Einwilligung als dem zentralen Scharnier des privaten Datenschutzrechts sprechen). Gleichzeitig wird mit dem Vorliegen einer wirksamen Einwilligung für die Einrichtung eine größtmögliche Eindeutigkeit erzielt.

Regelmäßig wird darüber hinaus eine Datenverarbeitung auch auf Art. 6 Abs. 1 b) DSGVO gestützt werden können (vgl. Schaffland/Holthaus in Schaffland/Wiltfang, Rn. 9 zu Art. 6 DSGVO).

Die Einwilligung hat gem. Art. 4 Nr. 11 DSGVO freiwillig zu sein und muss darüber hinaus in informierter Weise und unmissverständlich erfolgen. Dazu sind den Betroffenen folgende Fragen ausreichend verständlich zu erläutern (vgl. Ernst 2017, 113): Wer (genau) darf welche Daten nutzen? Welchem Zweck dient die Nutzung der Daten? Dürfen die Daten weitergegeben werden und wenn ja, an wen genau? Wie lange darf die Nutzung andauern? Zudem sollte über die Betroffenenrechte informiert werden (vgl. zur Bedeutung der Information der Betroffenen als Voraussetzung für den souveränen Umgang mit Daten Krüger 2016, S. 190).

Die Möglichkeit zur Einwilligung (i.d.R. über ein Einwilligungsformular) muss dabei in verständlicher und leicht zugänglicher Form sowie in einer klaren und einfachen Sprache gestaltet sein (Art. 7 Abs. 2 DSGVO; s. a. Art. 12, Abs. 7 DSGVO). Damit sind die Träger gehalten, sich mit dem Thema nicht nur passiv vertraut zu machen, sondern es als weitergegbares Wissen so aufzubereiten, dass es von Kolleg\*innen und der Zielgruppe verstanden wird. Dergestalt erhalten die Menschen, die Zielgruppen Sozialer Arbeit sind, häufig und wiederholt Informationen über ihre Rechte an ihren Daten. Dies ist eine gute Möglichkeit, um mit ihnen über dieses Thema, aber auch um die Inhalte der Arbeit mit den Betroffenen insgesamt, ins Gespräch zu kommen.

Soweit die Einrichtung, wie in nicht wenigen Feldern der Sozialen Arbeit unumgänglich, mit *besonderen Kategorien personenbezogener Daten* arbeitet, ist ein besonderes Schutzniveau zu beachten.

Es handelt sich hierbei um Daten, „aus denen die rassische und ethnische Herkunft, politische Meinungen, religiöse oder weltanschauliche Überzeugungen oder die Gewerkschaftszugehörigkeit hervorgehen“ sowie „von genetischen Daten, biometrischen Daten zur eindeutigen Identifizierung einer natürlichen Person Gesundheitsdaten oder Daten zum Sexualleben oder der sexuellen Orientierung einer natürlichen Person“ (Art. 9 Abs. 1 DSGVO; nach Art. 9 Abs. 2 b), konkretisiert in § 67a Abs. 1 S. 2 SGB\_X, ist die Verarbeitung zulässig, wenn der Verantwortliche aus dem Recht der sozialen Sicherheit erwachsende Rechte ausüben bzw. seinen diesbezüglichen Pflichten nachkommen muss). Zu beachten ist ferner, dass auch Daten, die für sich genommen nicht als Gesundheitsdaten einzuordnen sind, in Verknüpfung mit anderen Daten auf

den Gesundheitsstatus einer Person schließen lassen können (vgl. dazu Petrlc 2016, S. 95). Das gilt besonders im Hinblick auf zunehmend freiwillig bereitgestellte Daten, etwa i.R.d. Nutzung von Wearables („quantified self“).

Die DSGVO sieht vor, dass die Betroffenen (nochmals) ausdrücklich gerade auch in die Nutzung dieser besonderen Kategorien sensibler, personenbezogener Daten einwilligen.

## 1.4 Leitungsaufgaben und organisatorische Anforderungen

Die Aufgaben, die sich der Leitung der Einrichtungen im Bereich der Sozialen Arbeit stellen, sehen die Bestellung eines Datenschutzbeauftragten, die Entwicklung eines Datenschutzkonzepts für die Arbeit in der Einrichtung, die Erstellung eines Verzeichnisses der Verarbeitungstätigkeiten sowie die Gewährleistung der Sicherstellung der Vorgaben im Hinblick auf Datenschutz und Datensicherheit vor.

Ein/e *Datenschutzbeauftragt\*e/r* ist bereits dann zu benennen, soweit mindestens 20 Personen in der Einrichtung ständig mit der automatisierten Verarbeitung personenbezogener Daten beschäftigt sind. Dieses Benennungserfordernis ergibt sich aus § 38 Abs. 1 S. 1 BDSG. Mit der Vorschrift macht der Bundesgesetzgeber von einer entsprechenden Öffnungsklausel in Art. 37 Abs. 4 S. 1 DSGVO Gebrauch (vgl. dazu näher Maier/Ossoinig in Roßnagel 2018, § 5 Rn. 296; sowie Kühling 2017, 1989. S. zum grundsätzlichen Verhältnis zwischen DSGVO und nationalem Recht auch Kühling/Martini 2016, S. 449f.).

Eine „ständige“ Beschäftigung einer Person im oben genannten Sinne ist auch dann gegeben, wenn diese ihre datenverarbeitende Tätigkeit nicht als Kernaufgabe wahrnimmt (vgl. Pauly in Paal/Pauly, Rn. 10 zu § 38 BDSG). Dabei genügt es allerdings nicht, wenn nur ein völlig untergeordneter Anteil der Arbeit der betreffenden Person in Datenverarbeitungstätigkeiten besteht, etwa nur gelegentlich ein Schreiben unter Verwendung von personenbezogenen Daten aufzusetzen ist (vgl. Moos in BeckOK, Rn. 10 zu § 38 BDSG sowie Rücker/Dienst in Gola/Heckmann, Rn. 34 zu § 38 BDSG). Auch teilzeitbeschäftigte Personen zählen als je eine Person.<sup>3</sup>

Neben der Bestellung eine/r/s Datenschutzbeauftragt\*en ist in jedem Fall ein *Datenschutzkonzept* erforderlich, das gewährleistet, dass in der täglichen Arbeit der Einrichtung die Vorgaben der DSGVO eingehalten werden. Die insoweit erforderlichen *technischen und organisatorischen Maßnahmen* sind in

3 Zudem ist ein Datenschutzbeauftragter unabhängig von der Beschäftigtenzahl immer dann zu bestellen, wenn die Tätigkeit der Stelle in der umfangreichen Verarbeitung besonderer Kategorien von Daten gemäß Artikel 9 (dazu sogleich) oder von personenbezogenen Daten über strafrechtliche Verurteilungen und Straftaten besteht. Dies ergibt sich unmittelbar aus der DSGVO (Art. 37 Abs. 1c).

Art. 32 Abs. 1 a) bis d) DSGVO allgemein umschrieben. Im Einzelnen entsprechen sie dem, was im Rahmen eines IT- und Datenschutz-Sicherheitschecks zu überprüfen ist.

Eine weitere Leitungsaufgabe liegt darin, dass Einrichtungen ein *Verzeichnis von Verarbeitungstätigkeiten* vorzuhalten haben (s. Art. 30 DSGVO). Folgende Angaben sind hier in Bezug auf alle personenbezogenen Daten, die in einem Dateisystem gespeichert sind oder gespeichert werden sollen, festzuhalten: Name und die Kontaktdaten der/s Verantwortlichen / der Stellenleitung; Name und Kontaktdaten der/s betrieblichen Datenschutzbeauftragt\*en (falls vorhanden); Zwecke der Datenverarbeitung; Kategorien von Personen, deren Daten verarbeitet werden (z. B. Ratsuchende oder Beschäftigte); Art der verarbeiteten Daten (insbesondere: werden besondere Kategorien personenbezogener Daten verarbeitet?); mögliche Empfänger\*innen, an die Daten übermittelt werden oder worden sind; Übermittlung der Daten in ein Land außerhalb der EU (z. B. bei der Nutzung von Cloud-Diensten); Löschfristen für die unterschiedlichen Datenkategorien sowie eine allgemeine Beschreibung der technischen und organisatorischen Maßnahmen der Datensicherheit (vgl. Martini in Paal/Pauly, Rn. 6-19 zu Art. 30 DSGVO).<sup>4</sup>

## 1.5 Die Betroffenenrechte nach der DSGVO

Bei den Betroffenenrechten hat die DSGVO die bisherige Rechtslage behutsam ausgeweitet. Betroffene können danach<sup>5</sup>

- die Einwilligung jederzeit mit Wirkung für die Zukunft widerrufen (Art. 7 Abs. 3 DSGVO),
- Auskunft über ihre von der Einrichtung verarbeiteten personenbezogenen Daten verlangen (Art. 15 DSGVO),
- unverzüglich die Berichtigung unrichtiger oder Vervollständigung ihrer bei der Einrichtung gespeicherten personenbezogenen Daten verlangen (Art. 16 DSGVO),

4 Sowohl für ein Datenschutzkonzept einschließlich einer umfassenden Checkliste zur Überprüfung der Informations-Sicherheitskomponenten als auch für die Unterrichtung und Verpflichtung der Beschäftigten ist ein Beispiel bzw. eine Arbeitshilfe abgedruckt in: Der Paritätische 2018, S. 30-34 bzw. 35-39.

5 Weitere Infos zu den Betroffenenrechten sind bei den Datenschutzbeauftragten zu finden, z. B. unter folgenden Links: <https://www.datenschutz-berlin.de/datenschutz/datenschutz-reform/betroffenenrechte/> sowie <https://www.datenschutzkonferenz-online.de/kurzpapiere.html> (vgl. auch Pudelko 2017, S. 17). Zum Recht auf Datenübertragbarkeit s. Stiftung Datenschutz 2018.

- die Löschung der gespeicherten Daten verlangen (Art. 17 DSGVO). Hier ist es ratsam einen Nachweis über die erfolgte Löschung zu verlangen. Gerade in Fällen von unerwünschter Werbung ist dies ein Mittel, diese zu unterbinden,
- die Einschränkung der Verarbeitung ihrer personenbezogenen Daten verlangen, soweit deren Richtigkeit bestritten wird, die Verarbeitung unrechtmäßig ist, die betroffene Person aber deren Löschung ablehnt oder die Einrichtung die Daten nicht mehr benötigt, die betroffene Person jedoch diese zur Geltendmachung, Ausübung oder Verteidigung von Rechtsansprüchen benötigt (Art. 18 DSGVO; wird die Verarbeitung eingeschränkt, so dürfen die personenbezogenen Daten nur noch mit Einwilligung der betroffenen Person oder zur Geltendmachung, Ausübung oder Verteidigung von Rechtsansprüchen oder zum Schutz der Rechte einer anderen natürlichen oder juristischen Person oder aus Gründen eines wichtigen öffentlichen Interesses der Union oder eines Mitgliedstaats verarbeitet werden. So kann ein vorläufiger Interessenausgleich bis zur endgültigen Klärung der Rechtslage erreicht bzw. den Betroffenen ein milderer Mittel gegenüber der Löschung bereitgestellt werden; vgl. näher Paal in Paal/Pauly, Rn. 3 zu Art. 18 DSGVO), und
- gemäß Art. 20 DSGVO ihre personenbezogenen Daten, die sie der Einrichtung bereitgestellt haben, in einem strukturierten, gängigen und maschinenlesbaren Format erhalten oder die Übermittlung an eine/n anderen Verantwortlich\*en verlangen.
- Betroffene können sich ferner gem. Art. 77 DSGVO bei der/dem Landesdatenschutzbeauftragt\*en (Aufsichtsbehörde) beschweren.

## **2 Datenschutzrelevante Szenarien und Herausforderungen für die Soziale Arbeit**

Nach dieser rechtlichen Rahmung des Themas Datenschutz werden im Folgenden einige Szenarien, die im Zusammenhang mit Digitalisierung stehen, näher untersucht.

### **2.1 Herausforderungen im Hinblick auf die Förderung der informationellen Selbstbestimmung und der digitalen Kompetenzen**

Informiert im Datenschutz zu handeln, ist unbequem. Die Praxis zeigt, dass ein wesentliches Hemmnis in der Wahrnehmung der informationellen Selbstbestimmung die menschliche Trägheit darstellt. Dies zeigt u. a. die Vorstudie zur aktuellen DIVSI U25-Studie 2018: Die AGB Sozialer Medien werden fast nie gelesen, „da sie als kompliziert und langwierig wahrgenommen werden. In der

Repräsentativbefragung kommt der Wunsch nach klaren und verständlichen Bedingungen zum Ausdruck: 89% der Jugendlichen und jungen Erwachsenen wünschen sich, dass die AGB/Nutzungsbedingungen von Sozialen Medien leicht verständlich darstellen sollten, welchen möglichen Gefahren sich Nutzer aussetzen.“ (DIVSI 2018, S. 71).

Das Durchlesen von Datenschutzerklärungen und AGBs wird auch im Kontext von Trägern sozialer Arbeit selten praktiziert. Die Begründung hierfür liegt in den meisten Fällen im Umfang und der entweder technischen und/oder juristischen Sprache.

Die Ermächtigung der Adressat\*innen Sozialer Arbeit bedeutet im Kontext der Digitalisierung, die Betroffenen zu einer Wahrnehmung ihrer Rechte als Nutzerinnen und Nutzer digitaler Angebote zu befähigen. Mit und bei der Unterstützung dieser Rechtswahrnehmung kann Soziale Arbeit Mehrfaches bewirken. Zum einen kommen Menschen, für die Datenschutz nur ein diffuser und nicht greifbarer Begriff ist, in eine Situation, in der sie erleben, wie sie selbst die Verfügung über ihre Daten erlangen können. Zum anderen erfahren sie, dass diese Rechtswahrnehmung auch für sie möglich ist und erleben auf diese Weise Selbstwirksamkeit.

Es gilt insbesondere, junge Menschen umfassend über die Gefahren von Internet und Sozialen Medien aufzuklären. Hier sind die Träger Sozialer Arbeit gefragt, denn: „Das Internet ist eine Blackbox: Junge Menschen wissen häufig nicht, wovon sie eigentlich bereits betroffen waren, und wissen zumeist auch nicht, was dagegen hilft. 20% der Befragten ist es inzwischen egal, was mit den eigenen Daten passiert. 2014 waren dies noch 8 Prozent.“ (DIVSI 2018, S. 13). Viele junge Menschen (fast ein Drittel) haben keine Vorstellung davon, „warum es ein Risiko sein soll, dass in Sozialen Medien Nutzerdaten gesammelt und gespeichert werden.“ (ebd., S. 49).

Damit wird ersichtlich, dass die Entscheider\*innen und Fachkräfte in der Sozialen Arbeit auch hier einen Aufklärungs- und Erziehungsauftrag haben. Dies setzt allerdings voraus, dass die Mitarbeiter\*innen vor Ort selbst die Einstellungen der Zielgruppen zum Umgang mit persönlichen Daten kennen. Darüber hinaus geht es darum, die Adressat\*innen auf mögliche Konsequenzen hinzuweisen sowie ihnen Möglichkeiten aufzuzeigen, womit weniger oder gar keine Datenspuren entstehen.

## **2.2 Weitere Herausforderungen im Hinblick auf die Datensicherheit und Datenschutz**

Die soeben beschriebenen Aufgaben für die Soziale Arbeit, junge Menschen auf die Herausforderungen und Fallstricke des digitalen Zeitalters vorzubereiten, machen es notwendig, sich auch mit einer Reihe von Fragestellungen aus dem

Bereich der technischen und organisatorischen Vorkehrungen zu beschäftigen. Die betrifft bspw. die Nutzung von Smartphones und den Umgang mit sozialen Netzwerken sowie Messengerdiensten in der Sozialen Arbeit, aber auch Verschlüsselung, Passworte und Zugangscode (vgl. hierzu Pudelko 2017, S. 14ff.).

### **2.3 Weitere Szenarien aus der Praxis der Sozialen Arbeit und Herausforderungen der Digitalisierung**

Besonders relevant ist für die Soziale Arbeit die zum Datenschutz „benachbarte“, aber eigenständig geregelte Materie der beruflichen Schweigepflichten. Sie führt wie bereits erwähnt nicht selten zu Verständnisproblemen, steht aber den Praktikern in vielen Konstellationen hilfreich zur Seite und hilft ihnen, die Vorgaben des Datenschutzes auch konkret umzusetzen. Insoweit könnte beispielhaft der Fall der staatlich anerkannten Sozialarbeiterin angeführt werden, die sich auf ihre Schweigepflicht nach § 203 Abs. 1 Nr. 6 StGB berufen kann (und muss!), wenn die Polizei im Rahmen von Ermittlungen Daten von Ratsuchenden erfahren möchte (vgl. näher zu den Schweigepflichten sowie zu Auskunfts- und Zeugnisverweigerungsrechten Pudelko 2017, S. 11f.).

Eine sehr große Rolle spielen sowohl der Datenschutz und Datensicherheit in der Onlineberatung. Hier bietet sich der Sozialen Arbeit eine Gelegenheit, mit ihrem Angebot auf die lebensweltlichen Zusammenhänge ihrer Adressat\*innen einzugehen (vgl. Kutscher, Sozial Extra 2014, S. 39-41 [40]). Allerdings gilt es, den Besonderheiten des digitalen Mediums in vielfältiger Weise Rechnung zu tragen. So ist eine datenschutzgerechte Beratung innerhalb von Angeboten, deren Geschäftsmodell auch die Auswertung personenbezogener Daten der Nutzenden ist, regelmäßig ausgeschlossen, ebenso wie Beratungen per Messenger-Dienst, SMS oder auch E-Mail (zum diesbezüglichen Dilemma vor allem im Hinblick auf die Bedeutung sozialer Netzwerke vgl. Kutscher ebd.). Gleichzeitig stellt sich in der Onlineberatung ähnlich wie in anderen Einsatzfeldern digitaler Technologien in der Sozialen Arbeit die Frage, wie die mit dem Einsatz dieser Arbeitsmittel verbundenen technisch prozeduralen Herangehensweisen die fachlichen Logiken beeinflussen und diese möglicherweise verändern bzw. aushebeln (vgl. Kutscher 2018, S. 6; zum Datenschutz in der Onlineberatung vgl. Gekeler 2017, S. 75ff.; zu den technischen und organisatorischen Vorkehrungen im Hinblick auf das für die Onlineberatung hohe Niveau an Datensicherheit vgl. Berliner Beauftragte für den Datenschutz 2018, S. 1-4).

Von zunehmender Bedeutung werden digitale Technologien zukünftig auch in der Arbeit mit Menschen werden, die unter körperlichen Beeinträchtigungen leiden. So sind eine Überwachung des Aufenthaltsortes und sogar eine Sturzerkennung mit automatisierten Systemen technisch möglich. Unter dem Ge-



sichtspunkt der Profilbildung sowie ggf. der Aufzeichnung von Verhaltens- und Bewegungsmustern bringen derartige Lösungen allerdings weitgehende Eingriffe in das Recht auf informationelle Selbstbestimmung mit sich, die allein das Instrument der Einwilligung für sich genommen nicht befriedigend zu rechtfertigen vermag. Es ist vielmehr sicherzustellen, dass unter dem Grundsatz der Transparenz sowie der Datenvermeidung Löschroutinen bestehen, Verknüpfungen ausgeschlossen werden und allgemein Vorkehrungen i.S.e. Privacy by Design getroffen werden (vgl. dazu ULD, S. 51ff., 71f.; sowie Jandt 2017, S. 562). Bei Personen, die unter kognitiven Einschränkungen leiden, ist zusätzlich zu thematisieren, wie erreicht werden kann, dass eine hinreichende und transparente Aufklärung erfolgt, um den Betroffenen zu einer so weit wie möglich selbstbestimmten Entscheidung zu verhelfen. Diskutiert wird etwa der Einsatz von Lotsen, Treuhändern oder Paten, aber auch die Anpassung des Angebots, das im Sinne einer modularen Struktur unterschiedliche, frei wählbare Stufen aufweisen sollte, die jeweils eine unterschiedliche Dateneingriffsintensität aufweisen und so den Nutzenden eine Auswahlmöglichkeit einräumen (vgl. ULD 2010, S. 5ff., 165ff.).

### **3    Datenschutz als Bestandteil des Professionsauftrags der Sozialen Arbeit**

Es scheint, dass die Soziale Arbeit, allein in Bezug auf den organisatorischen und technischen Datenschutz in den meisten Einrichtungen (noch) Handlungsbedarf hat. Dafür ist entweder eine entsprechende Fachlichkeit in der Sozialen Arbeit direkt zu etablieren oder entsprechendes Verweisungswissen anzueignen. Dies könnte zum einen durch entsprechende Fort- und Weiterbildungen sowie die Einpassung solcher Studieninhalte in die grundständigen Studiengänge der Sozialen Arbeit und zum anderen durch Etablierung von Digitalstrategien bei den Verbänden und Fachorganisationen geschehen.

Deutlich wird auch, dass Datenschutz nicht allein durch das „Einkaufen“ von externem Sachverstand z. B. eines Datenschutzbeauftragten abgehandelt werden kann. Die DSGVO fordert von jeder Organisation ein passendes Datenschutzkonzept, aus dem hervorgeht, wie die einzelnen Anforderungen umgesetzt werden (Art. 5, Abs. 2 DSGVO). Diese müssen dann Teil der täglichen Arbeit werden.

Für die Jugendphase wird im 15. Kinder- und Jugendbericht ausdrücklich benannt, dass die Adressat\*innen ein Recht auf Datenpartizipation haben sollen (vgl. 15. Kinder- und Jugendbericht 2017, S. 306). Lerch weist darauf hin, dass es zu den Aufgaben der Sozialen Arbeit gehört, die Adressat\*innen der Sozialen Arbeit zu einem kritischen und selbstbestimmten Umgang mit den neuen Medien zu befähigen (vgl. Lerch 2010, S. 90). Dies bedeutet, dass Einrichtungen

und Träger der Sozialen Arbeit auch beim Thema Datenschutz die Verantwortung für die ihnen anvertrauten Menschen haben, sei es beim Wahrnehmen eigener Rechte (Informationelle Selbstbestimmung) bezüglich ihrer Daten, sei es in Fragen der Datenpartizipation, also der Beteiligung an der Verwertung eigener Daten bzw. an deren ökonomischen Wertschöpfung, aber auch bei der eigenen Gestaltung des Umgangs mit Daten z. B. in der Kommunikation und weiterer internetbasierter Handlungen.

## Literatur

- Beck Online-Kommentar Datenschutzrecht (hrsg. von Brink, Stefan und Wolff, Heinrich Amadeus. 2018. 26. Edition Stand 01.11.2018, München (zit.: Bearbeiter in BeckOK).
- Bierensborn, Dirk. 2017. Sozialdatenschutz nach Inkrafttreten der EU-Datenschutzgrundverordnung in: Neue Zeitschrift für Sozialrecht NZS, S. 887-892.
- Bericht über die Lebenssituation junger Menschen und die Leistungen der Kinder und Jugendhilfe in Deutschland – 15. Kinder- und Jugendbericht – Deutscher Bundestag Drucksache 18/11050. 18. Wahlperiode 01.02.2017
- Berliner Beauftragte für den Datenschutz. 2018. Anforderungen an Online-Beratungsangebote. Berlin.
- [Der Paritätische Gesamtverband e.V., Hrsg. 2018. Handreichung. Datenschutz in Paritätischen Mitgliedsorganisationen. Berlin.](#)
- Deutsches Institut für Vertrauen und Sicherheit im Internet (DIVSI). DIVSI U25-Studie. Euphorie war gestern. Die „Generation Internet“ zwischen Glück und Abhängigkeit. Eine Grundlagenstudie des SINUS-Instituts Heidelberg. Hamburg 2018.
- Ernst, Stefan. 2017. Die Einwilligung nach der Datenschutzgrundverordnung in: Zeitschrift für Datenschutz ZD 2017, 110-114.
- Gekeler, Corinna. 2017. Auf der sicheren Seite. Standards zum Datenschutz der bke-Onlineberatung in: e-beratungsjournal.net, 13. Jahrgang, S. 75-82).
- Gola, Peter und Dirk Heckmann. 2019. Bundesdatenschutzgesetz. Kommentar. 13. Auflage München 2019 (zit.: Bearbeiter in Gola/Heckmann).
- Hoeren, Thomas. 2018. Kirchlicher Datenschutz nach der Datenschutzgrundverordnung in: Neue Zeitschrift für Verwaltungsrecht NVwZ 2018, 373-375.
- Jandt, Silke. 2017. Datenschutz durch Technik in der DS-GVO. Präventive und repressive Vorgaben zur Gewährleistung der Sicherheit der Verarbeitung. In: Datenschutz und Datensicherheit S. 571-574.
- Krüger, Philipp-L. 2016. Datensouveränität und Digitalisierung. Probleme und rechtliche Lösungsansätze in: Zeitschrift für Rechtspolitik ZRP, 190-192.
- Kühling, Jürgen. 2017. Neues Bundesdatenschutzgesetz – Anpassungsbedarf bei Unternehmen. In: NJW 2017, 1985-1990 [1989].
- Kühling, Jürgen und Mario Martini. 2016. Die Datenschutz-Grundverordnung: Revolution oder Evolution im europäischen und deutschen Datenschutzrecht? Europäische Zeitschrift für Wirtschaftsrecht EuZW 2016, 448-454.
- Kutscher, Nadia. 2014. Apps, Facebook, Onlineberatung. in: Sozial Extra, S. 39-41 [40])
- Kutscher, Nadia. 2018. Digital und professionell!? Implikationen der Digitalisierung für fachliche Logiken in der Sozialen Arbeit in: Sozial Extra, S. 6-7.
- Lerch, Ulrike. 2010. Soziale Arbeit, Bildung und Medien. In Soziale Arbeit und Medien, Hrsg. Georg Cleppien und Ulrike Lerch, 85-103. Wiesbaden: Springer VS.
- Paal, Boris P. und Daniel A. Pauly., Hrsg. 2017. Datenschutz-Grundverordnung. Kommentar. München 2017 (zit.: Bearbeiter in Paal/Pauly).
- Petric, Ronald. 2016. Das vermessene Selbst. Von der Selbst-Überwachung zur Fremd-Bestimmung in: Datenschutz und Datensicherheit DuD, 94-97.

- Pudelko, Thomas. 2017. Datenschutz in der Migrationsberatung. Eine Arbeitshilfe für die Migrationsberatung für erwachsene Zuwanderer (MBE) Hrsg. Der Paritätische Gesamtverband e.V. Berlin.
- Roßnagel, Alexander, Hrsg. 2017. Europäische Datenschutz-Grundverordnung. Vorrang des Unionsrechts – Anwendbarkeit des nationalen Rechts, Baden-Baden 2017 (zit.: Bearbeiter in Roßnagel 2017).
- Roßnagel, Alexander, Hrsg. 2018. Das neue Datenschutzrecht. Europäische Datenschutz-Grundverordnung und deutsche Datenschutzgesetze, Baden-Baden 2018 (zit.: Bearbeiter in Roßnagel 2018).
- Schaffland, Hans-Jürgen und Wiltfang, Noeme Hrsg. 2019. Datenschutz-Grundverordnung. Bundesdatenschutzgesetz. Kommentar, 2. Aktualisierung 2019, Berlin (zit.: Bearbeiter in Schaffland/Wiltfang).
- [Stiftung Datenschutz. 2018.](#) (Abruf: 05.03.2019).
- Unabhängiges Landeszentrum für Datenschutz Schleswig-Holstein. Juristische Fragen im Bereich altersgerechter Assistenzsysteme, Kiel 2010 (zitiert als ULD 2010).

# Social Media und Öffentlichkeitsarbeit

Angelika Beranek

Die private Social-Media-Nutzung ist in Deutschland weit verbreitet. Laut dem Bundesverband Digitale Wirtschaft nutzten 2018 nahezu alle Deutschen Anwendungen wie Facebook, YouTube, Instagram, WhatsApp oder Twitter (vgl. Tesche 2018, S. 47). Sie verbringen dabei durchschnittlich 71 Minuten an einem Wochentag und 80 Minuten an einem Samstag oder Sonntag mit der Nutzung Sozialer Medien (ebd.). Durch diese weite Verbreitung bedingt liegt es nahe, dass sich auch soziale Einrichtungen der Frage stellen müssen, ob sie in Social Media präsent sein wollen oder nicht. Der Artikel stellt die verschiedenen Nutzungsmöglichkeiten und die damit verbundenen Herausforderungen dar.

## 1 Social Media: Begriff und Verbreitung

Der Begriff Social Media oder Soziale Medien hat sich „als Sammelbegriff für bestimmte Angebote und Formen digital vernetzter Medien, die das onlinebasierte Bearbeiten und Veröffentlichen von Inhalten aller Art sowie die Beziehungspflege und den Austausch zwischen Menschen erleichtern“ etabliert (Schmidt 2018, S. 17). Zwei wesentliche Merkmale prägen demnach die Sozialen Medien: Sie erleichtern es zum einen, Informationen aller Art im Internet zugänglich zu machen und zu bearbeiten, ohne, dass es hierfür tiefergehende technische Vorkenntnisse braucht. Zum anderen kann man sich mit anderen Nutzer\*innen austauschen, sie weisen eine dialogische Struktur auf (ebd., S. 11). Laut Haarkötter und Wergen ist „Eines der herausstechenden Merkmale des Internets [...] seine Reaktivität. User können in Onlinemedien Inhalte kommentieren, mit den Urheberinnen oder anderen Nutzern in Dialog treten und selbst Inhalte hochladen oder posten“ (Haarkötter und Wergen 2019, S. 2). Diese Reaktivität ist für Nutzer\*innen über Social-Media-Anwendungen am einfachsten zugänglich.

Social-Media-Anwendungen werden den Intermediären zugeordnet. Dies bedeutet, dass sie keine eigenen Inhalte produzieren, sondern lediglich „fremde“ Inhalte vermitteln. Diese werden durch Intermediäre strukturiert und an die Nutzer\*innen ausgeliefert (vgl. Konrad und Stöcker 2017). Die über Social Media verbreiteten Inhalte werden dabei nicht zwingend auf dem eigenen Gerät gespeichert, sondern auf den Servern von Rechenzentren, in der sogenannten „Cloud“ (vgl. Schmidt 2018, S. 10). Diese Struktur der Sozialen Medien spielt

bei Diskussionen um Datenschutz und Datenhoheit (auch in der Sozialen Arbeit) eine große Rolle, vor allem da diese Daten häufig auf Servern außerhalb Europas gespeichert werden.

Die Bandbreite der zu Social Media gezählten Anwendungen ist groß, so werden beispielsweise Netzwerkplattformen, Multimediaplattformen, Wikis, Weblogs oder Microblogs sowie Instant- Messaging- Dienste unter diesem Begriff zusammengefasst. Genutzt werden diese von fast allen Bevölkerungsschichten. Aufschlussreich ist die Webseite des Digitalverbandes Bitkom ([www.bitkom.org](http://www.bitkom.org)), die in ihren Studien und Marktanalysen einen Einblick in die Nutzungsgewohnheiten der Deutschen bietet.

Laut ARD/ZDF-Onlinestudie hat WhatsApp eine besondere Bedeutung im Bereich Social Media. Mit einer Reichweite von 72% in der wöchentlichen Nutzung führt WhatsApp die Liste der Anwendungen mit Abstand an (vgl. Frees und Koch 2018, S. 410). Medienpädagogische Studien wie die JIM oder KIM Studie unterstreichen die Bedeutsamkeit Sozialer Medien bei Kindern und Jugendlichen ([www.mpfs.de](http://www.mpfs.de)). „Die Nutzung der Social Media-Plattformen verfestigt sich kontinuierlich im Alltag der Jugendlichen. Die vorgegebene Liste potenzieller Dienste wird mit deutlichem Abstand von WhatsApp angeführt: 95% der Zwölf- bis 19-Jährigen nutzen diesen Messenger mindestens mehrmals pro Woche (täglich: 82%) – die WhatsApp-Nutzer schätzen, dass sie pro Tag 36 WhatsApp-Nachrichten erhalten“ (Rathgeb und Behrens 2018, S. 38). Auch Instagram, Snapchat und Facebook spielen bei dieser Altersgruppe eine bedeutende Rolle (vgl. ebd., S. 37).

## 2 Soziale Arbeit und Soziale Medien

Mediale Phänomene wie Social Media stellen einen Ausgangspunkt für Interventionen in der Sozialen Arbeit dar. So werden auf der einen Seite die individuelle Mediennutzung und die damit einhergehenden Problemlagen (z. B. exzessive Nutzung, Cybermobbing, negative Auswirkungen auf das Wohlbefinden) als Ausgangspunkt für pädagogische Interventionen gesehen, auf der anderen Seite verändern sich die Erbringungsformen Sozialer Arbeit. „Beratung wird zur Onlineberatung, Beteiligung wird häufig zur Online-Beteiligung und Kommunikation zwischen Fachkräften und Adressatinnen und Adressaten findet immer mehr in medialer Form statt [...]“ (Kutscher 2017, S. 18). Kutscher beschreibt, dass digitale Medien die Kommunikation zwischen verschiedenen Akteur\*innen beeinflussen. Hierzu zählt sie die Professionellen, die Organisationen und die Adressat\*innen (vgl. ebd., S. 19). Erweitert werden kann diese Einordnung durch die Kommunikation mit der breiten Öffentlichkeit und mit Teilöffentlichkeiten, also um die Dimension der klassischen Öffentlichkeitsarbeit einer Einrichtung über Social Media. Diese breitgefächerte

Kommunikation kann weböffentlich oder in geschlossenen Gruppen stattfinden. Bei der öffentlichen Kommunikation kann die Frage nach der primären Zielgruppe einer Onlinepräsenz häufig gar nicht beantwortet werden, da meist mehrere Zielgruppen und damit verbunden diverse Ziele mit dieser verfolgt werden. Zu den möglichen Zielgruppen gehören politische Entscheidungsträger genauso wie die breite Öffentlichkeit oder die direkten Adressat\*innen einer Einrichtung. Die Tabelle gibt einen Überblick über mögliche Zielgruppen, Kommunikationsziele und die damit verbundenen Schwierigkeiten.

Zielgruppe	Kommunizierende	Mögliche Ziele	Besondere Schwierigkeiten
Aktuelle Klientel der Einrichtung	Professionelle → Adressat*innen	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Information über Veranstaltungen</li> <li>• Beziehungspflege</li> <li>• Beziehungsaufbau</li> <li>• Partizipation</li> <li>• Beratung</li> <li>• Aufrechterhaltung des Lebensweltbezug</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Entgrenzung der Arbeitszeit</li> <li>• Datenschutz/ Medienwirkung</li> <li>• Missverständnisse</li> <li>• Vermischung private und berufliche Kommunikation</li> </ul>
(Mögliche) Zukünftige Klientel der Einrichtung	Professionelle → Adressat*innen	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Imagearbeit</li> <li>• Information</li> <li>• Kontaktaufnahme ermöglichen</li> <li>• Abbau von Hemmschwellen</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Erreichbarkeit der Zielgruppe</li> <li>• Zielgruppengerechte Aufbereitung der Informationen</li> <li>• Datenschutz/ Medienwirkung</li> </ul>
Angehörige von Betroffenen	Professionelle → Adressat*innen	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Information</li> <li>• Imagepflege</li> <li>• Kontaktaufnahme ermöglichen</li> <li>• Abbau von Hemmschwellen</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Erreichbarkeit der Zielgruppe</li> <li>• Zielgruppengerechte Aufbereitung der Informationen</li> <li>• Datenschutz/ Medienwirkung</li> </ul>
Breite oder Teilöffentlichkeit	Organisation → Bürger*innen	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Lobbyarbeit</li> <li>• Sicherung der Finanzierung durch Aufmerksamkeit</li> <li>• Politische Einflussnahme</li> <li>• Fundraising</li> <li>• Prävention durch Information</li> <li>• Vorurteile Abbauen</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Datenschutz</li> <li>• Ständige Pflege der Inhalte nötig</li> <li>• Shitstorm oder Hatespeech</li> <li>• Erreichbarkeit der Zielgruppe</li> <li>• Zielgruppengerechte Aufbereitung der Informationen</li> <li>• Privat von Mitarbeiter*innen verbreitete Informationen</li> </ul>
Bestimmte Teilöffentlichkeiten	Professionelle ↔ Professionelle	Netzwerke aufbauen	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Datenschutz</li> <li>• Angriffsfläche bieten</li> <li>• Missverständnisse</li> </ul>

Im Folgenden wird ein genauerer Blick auf die einzelnen Kommunikationsanlässe und Ziele sowie die mit dem jeweiligen Ziel verbundenen spezifischen Schwierigkeiten geworfen. Da sich bei der Nutzung auch übergreifende ethische Fragestellungen ergeben, werden diese anschließend, gemeinsam mit den rechtlichen Rahmenbedingungen, gesondert diskutiert.

## 2.1 Kommunikation zwischen Professionellen und Adressat\*innen

Die Kommunikation mit der aktuellen Klientel einer Einrichtung ist öffentlich z. B. über Fanpages oder geschlossen z. B. über WhatsApp Broadcasting möglich. Bei einer Kommunikation mit geschlossenen, registrierten Personengruppen („Abonnenten“) gilt es zu bedenken, dass nach Hillebrand (2018, S. 296) das Risiko steigen würde, dass – wie die meisten Absender – auch die Rezipient\*innen einen Dialog nicht für notwendig erachten, sondern das Sender-Empfänger-Schema unbedacht hinnehmen würden. Es kann deshalb sinnvoll sein, soziale Netzwerke nicht ausschließlich zur Verbreitung von Information zu nutzen, sondern Beiträge – zumindest zum Teil – so anzulegen, dass sie Reaktionen und Kommentare im sozialen Netzwerk auslösen. Allerdings bringt diese öffentliche Kommunikation etwaige Risiken in Form von negativen Kommentaren, Beleidigungen oder Shitstorms mit sich. Daher ist es erforderlich, öffentliche Kommunikation zu moderieren, um auch rechtlichen Folgen entgegenzuwirken, denn die Seitenbetreiber\*innen sind in vielen Fällen für Beiträge Dritter auf der eigenen Seite verantwortlich. Dennoch kann eine geschlossene oder offene Kommunikation mit aktuellen Adressat\*innen sowohl zum Beziehungsaufbau als auch zur Beziehungspflege sinnvoll sein. Durch den Lebensweltbezug – bei Klient\*innen, die selbst regelmäßig Social-Media-Anwendungen nutzen – ermöglicht dies potenziell eine niedrigschwellige Erreichbarkeit und Beziehungspflege.

Über Social Media können zudem mögliche zukünftige Klient\*innen sowie Angehörige von aktuellen oder zukünftigen Klient\*innen adressiert werden. Hauptziel dieser Kommunikation ist dann, dass die Adressat\*innen zunächst einmal von der Einrichtung oder dem Angebot erfahren. Zudem können Informationen über konkrete Aktionen verbreitet werden. Hier können des Weiteren Dialogmöglichkeiten mit der Einrichtung eröffnet werden. Der Dialog ist hier persönlich, direkt und einfach gestaltbar (vgl. Kiefer 2010, S. 285). Eine niedrigschwellige Ansprache einer ausgesuchten Zielgruppe ist somit möglich. Durch die online verbreiteten Informationen können Hemmschwellen ab- und Kontakte aufgebaut werden.

Mit dieser Art der Kommunikation ist allerdings das Problem der potenziellen Entgrenzung der Arbeitszeit und Vermischung zwischen privater und beruflicher Nutzung von Social Media verbunden. Da das Internet keine Öffnungszeiten hat, wird häufig eine ‚rund um die Uhr‘-Erreichbarkeit gefordert.

Zudem verwischen durch die parallele Nutzung einiger Netzwerke als Privatperson und als Sozialarbeiter\*in die Grenzen zwischen beruflicher und privater Nutzung. Damit einher geht auch die Frage, wie viel Sozialarbeiter\*innen von sich selbst im Netz preisgeben (wollen) – und wie viel man auf der anderen Seite vom Privatleben der Klient\*innen mitbekommen möchte. Gerade dann, wenn über Social Media Beziehungsarbeit stattfindet, werden diese Fragestellungen virulent. Zwingend notwendig ist hierfür eine Trennung zwischen beruflichen und privaten Accounts z. B. durch den Einsatz von Diensthandys (vgl. Beranek und Blumenschein 2019).

## 2.2 Kommunikation zwischen Organisationen und breiter bzw. Teilöffentlichkeit

Die Nutzung von Social Media zur Außendarstellung einer Einrichtung und der dort geleisteten Arbeit, wird von vielen Einrichtungen in Zeiten der Ökonomisierung Sozialer Arbeit als wichtig erachtet.

Es wird damit das Ziel verbunden, zum einen durch eine gute Öffentlichkeitsarbeit die Politik und damit verbunden die finanziellen Ressourcen einer Einrichtung zu beeinflussen, zum anderen eine breite Öffentlichkeit über die Arbeit des Trägers zu informieren, was zum Abbau von Stigmata und Vorurteilen im Sinne einer Interessensvertretung der Adressat\*innen Sozialer Arbeit führen kann. Damit kann Öffentlichkeitsarbeit über Social Media den Aufbau und die Pflege digitaler Reputation als Wertschöpfungsfaktor ermöglichen (vgl. Pleil und Zerfaß 2014).

Dies zu erreichen ist nicht einfach, da bei der Nutzung der verschiedenen Anwendungen einerseits die jeweilige „Sprache“ der Plattform d. h. die ästhetische Darstellung und die dienstspezifischen Besonderheiten und andererseits die authentische (Re-)Präsentation der Einrichtung eine Rolle spielen. Hierfür wird zumeist eine Social-Media-Strategie entwickelt (vgl. Decker 2019), die auch eine ständige Anpassung und Pflege der Social-Media-Auftritte umfasst.

Teil der Social-Media-Strategie sind Content-Strategien wie beispielsweise die nach Halvorson und Rach (2012):

- *Ziele*: Wohin soll es gehen?
- *Substanz*: Themen, Inhalte, Formate, Kanäle
- *Struktur*: Aufbereitung und Verteilung der Inhalte
- *Workflow*: Prozess der Inhaltserstellung
- *Governance*: Kontrolle von Entscheidungsprozessen und Qualitätsstandards

Dabei geht es zunächst darum, zu erreichen, dass die User\*innen mit einem Inhalt im Netz überhaupt konfrontiert werden. Durch algorithmische Ent-



scheidungsprozesse der Intermediäre, z. B. Sortierung von Beiträgen in der Facebook Timeline, wird dies erschwert. Zur Sichtbarkeit trägt vor allem die Interaktion mit einem Beitrag bei. Je mehr Nutzer\*innen einen Beitrag kommentieren, liken oder teilen, je relevanter wird dieser für den (derzeitigen) Algorithmus. Die organische Reichweite von Beiträgen bei Facebook ist allerdings nicht sonderlich hoch. „Das bedeutet: Nur jeder 15. Fan einer Fanpage sieht ein durchschnittliches Posting in seiner Timeline – die anderen 14 Fans bekommen davon gar nichts mit.“ (Hillebrand 2018, S. 295).

Damit ein Beitrag sichtbar wird, muss ein besonderes Augenmerk auf die Aufbereitung des Contents gelegt werden. Im Internet werden Artikel häufig nicht zu Ende gelesen. Die Verweildauer beträgt ca. zehn Sekunden. Um User\*innen dazu zu bekommen, die Botschaft eines Beitrages aufzunehmen, muss daher das Wichtigste am Anfang eines solchen stehen und eine passende Bebilderung, die Aufmerksamkeit weckt kann dies unterstützen. Hillebrand schlägt zur Überprüfung eines Beitrages den Fünf-Sekunden-Test vor. Bei diesem wird einer Versuchsperson das Posting fünf Sekunden lang gezeigt und diese anschließend zum Inhalt befragt, um zu prüfen, ob die Inhalte internettauglich aufbereitet wurden.

Neben den klassischen Social-Media-Plattformen können auch speziell für das Social Fundraising erstellte Anwendungen genutzt werden. In den letzten Jahren sind einige nennenswerte Plattformen entstanden, die ganz unterschiedliche Möglichkeiten bieten. Patreon bietet zum Beispiel eine Art Onlinepatenschaft, über Flattr kann man freiwillige Mikropayments für Online-Inhalte organisieren und bei betterplace.org ist eine Onlinespendenplattform zu finden. Anbieter wie leetchi.com werben damit, dass man auf der Plattform Geld für private oder öffentliche Projekte sammeln kann.

Als Grundlage für ein gelungenes Social Fundraising gilt die erfolgreiche Öffentlichkeitsarbeit einer Einrichtung. Spender\*innen wollen gut informiert sein über das, was mit ihren Spenden passiert. Michael Vilain beschreibt dies so: „Der Einstieg in die digitale Finanzierung macht schnell deutlich, wie sehr sich Finanzierung künftig mit Kommunikation verbindet – einer deutlich veränderten Kommunikation. Es geht dabei um eine neue, erhöhte Reaktionsgeschwindigkeit, um Erreichbarkeit, die Bewegung in Netzwerken, das Verlangen nach Authentizität und Transparenz in Verbindung mit einer neuen, umfassenden Offenheit“ (Vilain 2016, S. 346). Die Konkurrenz auf Social-Fundraising-Plattformen ist allerdings groß. Auch klassische Social Networks bieten mittlerweile Fundraising-Elemente:

Bei Facebook beispielsweise ist es möglich, Spendenaktionen zu erstellen. Hierbei können ein eigenes Spendenziel und ein Aktionszeitraum festgelegt werden. Nutzer\*innen können entweder eine eigene Spendenaktion erstellen oder eine gemeinnützige Organisation mit einer Spendenaktion unterstützen. Bezahlt werden kann die Spende dann direkt in Facebook über PayPal oder

Kreditkarte. Zudem können die Nutzer\*innen beim Spenden entscheiden, ob ihre Spende öffentlich gemacht wird. Hierdurch kann ein Nachahmungseffekt entstehen. Diese recht einfache, niedrigschwellige Art der Spendenakquise ist vor allem bei besonderen Ereignissen oder bei Geburtstagen beliebt. Einige Nutzer\*innen fordern ihre Freunde via Facebook auf zu spenden, anstatt ihnen ein Geburtstagsgeschenk zu machen.

Bei all diesen Möglichkeiten reicht es nicht, einfach eine Spendenaktion zu erstellen. Diese muss auf mehreren Kanälen beworben werden, um Aufmerksamkeit zu erreichen. Da gerade die Social-Media-Nutzung für viele Nutzer\*innen eine recht persönliche Angelegenheit ist, kann diese durch ein gutes Storytelling und optische Aufhänger befördert werden. Der optische Aufhänger sorgt dafür, dass die Story überhaupt gelesen wird. Die Geschichte hinter einer Spendenaktion soll erklären, um welches Projekt es sich handelt und warum es sich lohnt, dafür zu spenden.

Über die meisten Plattformen wie beispielsweise über [betterplace.org](http://betterplace.org) oder [www.gute-tat.de](http://www.gute-tat.de) kann überdies nicht nur Geld, sondern auch Arbeitszeit gespendet werden. Damit können Freiwillige für bestimmte Aktionen oder Aufgaben angeworben werden.

Bei der öffentlichen Kommunikation stellen die von den Mitarbeiter\*innen der Einrichtung auf informellen Kanälen verbreiteten Informationen über eine Einrichtung insofern eine Herausforderung dar, weil beispielsweise unzufriedene Mitarbeiter\*innen auch negative Beiträge über offizielle Seiten der Einrichtung verbreiten, oder geheime oder sensible Informationen über ein Unternehmen öffentlich verbreiten können. Dies versuchen soziale Einrichtungen, ebenso wie Unternehmen, vor allem mit Hilfe sogenannter Social-Media-Guidelines, zu steuern (z. B. Social Media Guideline Caritas 2011).

## 2.3 Kommunikation zwischen Professionellen

Social-Media-Anwendungen können zudem zur Vernetzung mit anderen Professionellen genutzt werden. Schneller und vielseitiger Kommunikationsaustausch und ein Nutzen der *sharing economy* (vgl. Aigrain 2012) können helfen, Projekte zu verbessern, oder gemeinsam Lösungen für bestehende Probleme zu finden. Zudem können Social-Media-Anwendungen dazu genutzt werden, über aktuelle Themen auf dem Laufenden zu bleiben. Sie sind somit als Teil des Personal Learning Environment (PLE) anzusehen. Auf der anderen Seite bieten die im Netz veröffentlichten Informationen auch eine Angriffsfläche für Kritik an einer Einrichtung oder ihren Mitarbeiter\*innen.

### 3 Ethische und rechtliche Fragestellungen

Bei allen genannten Nutzungsformen ergeben sich übergreifende ethische und rechtliche Fragestellungen. Diskurslinien zur Präsentation einer Einrichtung in den Sozialen Medien sind häufig im Spannungsfeld zwischen Datenschutz und Zugänglichkeit der Informationen über eine Einrichtung oder deren inhaltlichen Fokus angesiedelt. Die Präsenz bzw. Absenz in Social Media kann jeweils mit dem Schutz der Adressat\*innen begründet werden. Auf der einen Seite werden mögliche Adressat\*innen durch die verbreiteten Informationen über soziale Dienstleistungen informiert und können, wenn sie diese aufgrund der bereitgestellten Informationen in Anspruch nehmen, geschützt werden. Auf der anderen Seite ist die Nutzung kommerzieller Plattformen mit diversen Risiken verbunden. So wird es zwar vielfach für notwendig erachtet, auf kommerzielle Plattformen wie Facebook, YouTube oder WhatsApp zurückzugreifen, um den Lebensweltbezug zu erreichen und eine effiziente Kommunikation zu gewährleisten. Doch sammeln diese Anbieter in umfassendem Maße personenbezogene Metadaten über die Nutzer\*innen, die für Adressat\*innen Sozialer Arbeit potenziell exkludierende Folgen haben können und grundlegende Datenschutzfragen berühren (vgl. Kutscher 2015; Bundesjugendkuratorium 2016). Da werbefinanzierte Plattformen ihre Nutzer\*innen halten wollen, liegt es in ihrer Struktur, dass polarisierende Inhalte sichtbarer sind als wenig diskutierte Beiträge. Erhält ein Post viele Likes und/oder viele Kommentare bevorzugt der Algorithmus diesen und zeigt ihn einem breiten Publikum an. Zudem werden Nutzer\*innen durch den Einsatz psychologischer Effekte (Belohnungssysteme) angeregt, viel Zeit auf diesen Plattformen zu verbringen (vgl. Shermann et al. 2016). Durch die Präsenz einer Einrichtung in diesen Medien können vulnerable Adressat\*innen der Gefahr einer negativen Beeinflussung durch Social Media, beispielsweise in Form einer exzessiven Nutzung oder durch die Konfrontation mit Fake News, ausgesetzt werden. Dies kann dazu führen, dass Nutzer\*innen Meinungen übernehmen, die nicht der Wahrheit entsprechen (vgl. Graber und Lindemann 2018, S. 63). Einrichtungen, die Social Media nutzen, könnten diese Gefahr dadurch, dass sie Sicherheitshinweise geben und verbreiten, einschränken. Dies empfehlen auch Dolinsky und Helbig (2015) in ihren ethischen Richtlinien zur Facebook Nutzung. Hinzu kommt, dass eine Onlineinteraktion mit einer Hilfseinrichtung in Social Media von Dritten nachvollzogen werden kann und somit zu einem Nachteil für Adressat\*innen werden kann. Selbst gut durchdachte Privatsphäre-Einstellungen in Netzwerken verhindern nicht, dass die Netzbetreiber selbst über diese Daten verfügen. Zudem sind rechtliche Aspekte, nicht nur durch die Einführung der DSGVO (Datenschutz-Grundverordnung), beim Einsatz von Social Media zu beachten. „Häufig ist nicht bewusst, dass die aus privaten Zusammenhängen gewohnte, dort vielfach auch hinsichtlich der Verletzungen von Fragen informationeller

Selbstbestimmung unreflektierte Nutzung in beruflichen Kontexten eine andere, erweiterte Dimension von Verantwortung und Rechenschaftspflicht betrifft“ (Kutscher 2017, S. 22). Gerade die Weitergabe von privaten Daten an kommerzielle Anbieter wie WhatsApp ist ohne schriftliche Zustimmung der Betroffenen nicht erlaubt. Dolinsky und Helbig (2015, S. 64) empfehlen hierfür die Beachtung vier zentraler Aspekte: Einverständnis einholen, Vertraulichkeit gewährleisten, Offenlegung von sensiblen Daten verhindern und Identität verifizieren.

Für Sozialarbeiter\*innen besonders wichtig ist auch die gesetzliche Schweigepflicht gemäß §203 StGB. Die Kommunikation in sozialen Netzwerken kann damit im Konflikt stehen und sogar strafbar sein. Hinzu kommen die zu beachtenden Urheberrechte. Rechtliche Hinweise zur Social-Media-Nutzung stellt die Webseite [irights.info](http://irights.info) zur Verfügung.

Allgemeine Effekte der Onlinekommunikation wie der Onlineenthemmungseffekt (vgl. Suler 2014) können ebenfalls positive oder negative Auswirkungen haben. Bei der Entstehung des Onlineenthemmungseffektes wird davon ausgegangen, dass durch die Kanalreduktion und das damit verbundene Gefühl der fehlenden sozialen Kontrolle durch andere Personen, online offener kommuniziert wird, als in Face-to-face-Situationen. Hier kommen deshalb die ungehemmten Gefühle und Meinungen der Nutzer\*innen, mit all ihren positiven und negativen Ausschlägen, zum Vorschein. Genutzt werden kann dieser Effekt, um niedrigschwellig zu arbeiten und gute Zugänge zu schaffen- auf der anderen Seite wird durch diesen Effekt auch das Entstehen von Mobbing, Hatespeech oder eines Shitstorms erleichtert.

Unter einem Shitstorm versteht man laut Lobo (2010) einen Prozess, bei dem „in kurzen Zeitraum eine subjektiv große Anzahl von kritischen Äußerungen getätigt wird, von denen sich zumindest ein Teil vom ursprünglichen Thema ablöst und stattdessen aggressiv, beleidigend, bedrohend oder anders attackierend geführt wird“ (Lobo 2010, o.S.). Diese negativen Reaktionen können nicht nur die Einrichtung, sondern auch Klient\*innen treffen. Doch „nicht jede in den sozialen Medien geäußerte Kritik mündet in einer Krise. Nicht jeder Kommentar führt zu einem Shitstorm“ (Decker 2019, S. 459). Eine gute Moderation und Redaktion können hier entgegenwirken.

## 4 Schlussfolgerungen

Die Nutzung von Sozialen Medien ist mit vielen Herausforderungen verbunden. Die Vielzahl der Chancen und Möglichkeiten hingegen rechtfertigen eine Auseinandersetzung mit dieser komplexen Thematik. Dennoch muss darauf geachtet werden, dass sowohl die Effekte der Onlinekommunikation als auch deren Besonderheiten beachtet werden.

Dies bedeutet beispielsweise, dass Mitarbeiter\*innen gut geschult werden müssen und ein Krisenmanagement eingerichtet werden muss. Zudem müssen Onlinedarstellungen von Einrichtungen regelmäßig gepflegt werden, was einen hohen Aufwand für die einzelnen Einrichtungen bedeutet. Die Einführung einer umfassenden Social-Media-Strategie ist sinnvoll und sollte in Betracht gezogen werden. Hierbei ist vom Ziel und Zweck der Social-Media-Nutzung auszugehen und es sollte auch die private Netzwerknutzung der Mitarbeiter\*innen beachtet werden. Die Entgrenzung der Arbeitszeit und die mögliche Vermischung verschiedener Rollen im Online-Kontext muss thematisiert werden.

## Literatur

- Aigrain, Philippe. 2012. *Sharing: Culture and the Economy in the Internet Age*. Amsterdam: Amsterdam University Press.
- Beranek, Angelika und Blumenschein Anna. 2019. Zwischen Datenschutz und Lebensweltorientierung: WhatsApp in der Offenen Kinder- und Jugendarbeit. *Merz*: 63/4, S. 57-65.
- [Bundesjugendkuratorium. 2016. Digitale Medien – Ambivalente Entwicklungen und neue Herausforderungen in der Kinder- und Jugendhilfe. Stellungnahme des Bundesjugendkuratoriums.](#)
- Decker, Alexander. 2019. *Der Social-Media-Zyklus: Schritt für Schritt zum systematischen Social-Media-Management im Unternehmen*. Ingolstadt: Springer Gabler.
- Dolinsky, Hillary und Helbig Rose 2015. Risky Business: Applying Ethical Standards to Social Media Use with Vulnerable Populations. In *Advances in Social Work*, 16 (1), S. 55-66.
- [Freese, Beate, und Koch Wolfgang. 2018. ARD/ZDF-Onlinestudie 2018: Zuwachs bei medialer Internetnutzung und Kommunikation. Media Perspektiven 9/2018- Korrigierte Fassung vom 29.1.2019](#) (Abruf: 25. Feb. 2019).
- Graber, Robin und Lindemann Thomas. 2018: Neue Propaganda im Internet. Social Bots und das Prinzip sozialer Bewährtheit als Instrumente der Propaganda. In: Sachs-Hombach, Klaus und Zywiets Bernd. Hrsg. 2018. *Fake News, Hashtags & Social Bots: Neue Methoden populistischer Propaganda*. Wiesbaden: Springer VS.
- Haarkötter, Hektor, und Wergen Johanna. 2019. Einleitung. YouTube als das neue Fernsehen?. In *Das YouTubeuniversum. Chancen und Disruption der Onlinevideo-Plattform in Theorie und Praxis*, Hrsg. Haarkötter Hektor und Wergen Johanna, 1-10. Wiesbaden: Springer VS.
- Halvorson, Kristina, und Melissa Rach. 2012. *Content strategy for the Web*. 2nd ed. Berkeley, CA: New Riders.
- Hillebrand, Ralf-Thomas. 2018. *Online-Kommunikation für Verbände: wie Ihre Botschaften die Zielgruppen sicher erreichen und überzeugen*. Wiesbaden: Springer Gabler.
- Kiefer, Katrin. 2010. NPOs im Social Web: Status quo und Entwicklungspotenziale. In *Fundraising im Non-Profit-Sektor.*, Hrsg. Monika Bär, Jan Borchering und Bernhard Keller, 283-296. Wiesbaden: Gabler.
- Kutscher, Nadia. 2017. Digitalisierung der Sozialen Arbeit: Entwicklungen, Herausforderungen und Perspektiven. *Merz: Soziale Arbeit Digital* 61/4:18-25.
- Kutscher, Nadia. 2015. Mediatisierung der Kinder- und Jugendhilfe – Herausforderungen der digitalen Gesellschaft für professionelle Handlungskontexte. In: *Arbeitsgemeinschaft für Kinder und Jugendhilfe – AGJ (Hrsg.): Gesellschaftlicher Wandel – Neue Herausforderungen für die Kinder- und Jugendhilfe?! Berlin*, S. 39-58.
- Lischka, Konrad, Christian Stöcker, und Bertelsmann Stiftung. 2017. *Digitale Öffentlichkeit. Impuls Algorithmenethik*.
- [Lobo, Sascha \(2010\) How to survive a shitstorm \(Video-Datei\)](#). (Abruf: 25. Feb 2019)

- Pleil, Thomas, und Ansgar Zerfaß. 2014. Internet und Social Software in der Unternehmenskommunikation. In Handbuch Unternehmenskommunikation: Strategie, Management, Wertschöpfung, Springer NachschlageWissen, Hrsg. Ansgar Zerfaß und Manfred Piwinger, 731-753. Wiesbaden: Springer Gabler.
- [Rathgeb, Thomas, und Behrens Peter. 2018. JIM-Studie 2018 Jugend, Information, Medien, Basisuntersuchung zum Medienumgang 12- bis 19-Jähriger. Medienpädagogischer Forschungsverbund Südwest](#) (Abruf: 25. Feb. 2019).
- Schmidt, Jan-Hinrik. 2018. Social Media. 2., aktualisierte und erweiterte Auflage. Wiesbaden: Springer VS.
- [Social- Media- Guideline Caritas 2011](#) (Abruf: 6. Nov. 2018)
- [Sherman, Lauren E., Ashley A. Payton, Leanna M. Hernandez, Patricia M. Greenfield, and Mirella Dapretto. „The Power of the Like in Adolescence: Effects of Peer Influence on Neural and Behavioral Responses to Social Media.“ Psychological Science 27, no. 7 \(July 2016\): 1027-1035. doi:10.1177/0956797616645673.](#)
- Suler, John. 2014. The Online Disinhibition Effekt. CyberPsychologie & Behavior 7.
- [Teschke, Yannik. 2018. Digitale Nutzung in Deutschland 2018](#) (Abruf: 25. Feb. 2019)
- Vilain, Michael. 2016. Finanzierung von Nonprofit- Organisationen im Wandel. In: Nonprofit- Organisationen vor neuen Herausforderungen, Hrsg. Annette Zimmer und Thorsten Hallmann, 331-362. Wiesbaden: Springer VS.



## Teil VI

# Digitalisierung in Handlungsfeldern der Sozialen Arbeit



## Digitalisierung in verschiedenen Handlungsfeldern Sozialer Arbeit

Nadia Kutscher und Friederike Siller

In den vorangegangenen Kapiteln dieses Handbuchs liegt der Fokus auf grundlegenden Fragen zur Digitalisierung im Kontext der Sozialen Arbeit. Ihnen wird aus der Perspektive verschiedener Disziplinen, mit Blick auf gesellschaftliche Entwicklungen und Rahmenbedingungen, auf Profession, Organisation und Formen digitalisierter sozialer Dienstleistungserbringung nachgegangen. Der folgende Teil fokussiert nun verschiedene Digitalisierungsphänomene in Handlungsfeldern der Sozialen Arbeit – soweit Erkenntnisse dazu vorliegen. Ein Überblick über sämtliche Handlungsfelder der Sozialen Arbeit ist auf der Basis des bisherigen Wissensstandes nicht möglich, da hierzu bislang zu wenig systematische Erkenntnisse vorliegen. Stattdessen wird exemplarisch dargestellt, welche Entwicklungen sich in verschiedenen Handlungsfeldern gegenwärtig abzeichnen, und somit beschrieben, wie sich das Digitale in dem jeweiligen Feld zeigt. Anknüpfend daran werden fachliche Fragen abgeleitet.

Die Kapitel beleuchten jeweils ein ausgewähltes Handlungsfeld der Sozialen Arbeit. Der Blick richtet sich darauf,

- a) in welcher Form Digitalisierung in dem Handlungsfeld eine Rolle spielt,
- b) wer die beteiligten Akteure sind,
- c) welche Funktion digitale Medien dort jeweils haben,
- d) wie sie in Relation zu den dort etablierten Methoden, Medien und Praxen stehen und
- e) welche spezifischen Fragen im jeweiligen Arbeitsfeldzusammenhang virulent werden.

Insgesamt zeigt sich, dass die Dynamiken der vergangenen zehn bis 20 Jahre im Kontext von Digitalisierung für die verschiedenen Handlungsfelder der Sozialen Arbeit keineswegs einheitlich verlaufen. Vielmehr lassen sich aus den verschiedenen Feldern heraus durchaus unterschiedliche, facettenreiche Entwicklungen beobachten. So gibt es Handlungsfelder, in denen Digitalisierung als innovative und erstrebenswerte Neuerung diskutiert und ein entsprechender Gestaltungsoptimismus angeführt wird (z. B. Jugendarbeit, Streetwork), wohingegen in anderen Feldern (z. B. Kindertagesbetreuung) eine ausdrücklichere Skepsis gegenüber Digitalisierungsentwicklungen erkennbar ist. Dabei zeigen

sich auch Eigenlogiken der jeweiligen Felder mit ihren spezifischen Aufträgen, Anforderungen, Ressourcenbedingungen, institutionellen Strukturen und Akteur\*innen. Ein zusammenführender Blick auf Digitalisierungsentwicklungen in verschiedenen Feldern der Sozialen Arbeit macht ferner deutlich, dass sich zu Teilen auch widersprüchliche Praktiken herausbilden; er verweist zudem auf strukturelle Bedingungen, die sowohl neue fachliche Fragen aufwerfen als auch bekannte in Erinnerung rufen und zu Teilen auch professionelle Standards konterkarieren. Insofern werden die in den vorhergehenden Kapiteln angesprochenen Grundfragen hier feldspezifisch ausbuchstabiert und in konkrete Handlungsbezüge eingebettet.

Es lässt sich zusammenfassend festhalten, dass sich bei den auf die Digitalität bezogenen Fragen die Komplexität der Bezüge sozialpädagogischer Handlungspraxis zu sowohl den gesellschaftlichen Kontextbedingungen als auch fachlichen Grundfragen in den jeweiligen Adressat\*innen- und Institutionsbezügen nicht nur entfaltet, sondern in vielfacher Weise auch altbekannte Fragen Sozialer Arbeit berührt und diese unter neuen Vorzeichen, Formen und Qualitäten zur Wiedervorlage gebracht werden (u. a. Verteilung von Zuständigkeiten zwischen Institutionen und Familie, räumliche Bezüge, Dilemmata zwischen Hilfe und Kontrolle, Teilhabe und Befähigung, Autonomie und Schutz, Datenverantwortung u.v.m.). Deutlich wird dabei auch ein breites, aber feldspezifisch unterschiedlich ausgeprägtes empirisches Forschungsdesiderat hinsichtlich der sich abzeichnenden Entwicklungen.

# Digitalisierung in der frühkindlichen Bildung – von der digitalen Platzvergabe bis zu Medienerziehung und -bildung

Henrike Friedrichs-Liesenkötter

In verschiedenen Bereichen der frühkindlichen Bildung – von der Administration, der Dokumentation der kindlichen Entwicklung und dem Austausch mit Eltern bis hin zu digital geprägten kindlichen Lebenswelten, welche die Aufgabe der Medienerziehung und -bildung virulent machen – gibt es digital angereicherte Arbeitsformen oder Rahmenbedingungen, welche in die pädagogische Arbeit hineinwirken. Diese Aspekte werden dahingehend beleuchtet, in welcher Form Digitalisierung jeweils eine Rolle spielt und wer die beteiligten Akteur\*innen sind. Weiter wird danach gefragt, wie die digitalen Medien in Relation zu den Zielen der frühkindlichen Bildung und bisheriger pädagogischer Praxis stehen.

## 1 Administration von Kinderbetreuungsangeboten

Bereits bei der Wahl eines Kita-Platzes oder einer Tagespflege spielt die Digitalisierung in Form von E-Government, d. h. Online-Portalen und Software zur Anmeldung, Vergabe und Verwaltung von Kinderbetreuungsangeboten eine Rolle (vgl. Reichert-Garschhammer 2016, S. 14; Bundesregierung 2015, S. 10). Hierbei können Eltern über Online-Portale die Anfrage nach einem Betreuungsplatz für ihr Kind stellen. Die Nutzung eines solchen Portals schafft zunächst für Eltern einen Überblick über Betreuungsangebote, freie Plätze und Merkmale der Einrichtung wie beispielsweise Öffnungszeiten. Über den jeweiligen Link zur Einrichtung können weitere Informationen eingeholt werden. Eine höhere Planungssicherheit auf Seiten der Eltern im Hinblick auf den Berufseinstieg nach der Elternzeit sowie für die Einrichtungen bieten vernetzte, sich selbst bereinigende Wartelisten von Kindern, so dass jedes Kind nur einen Platz erhält, anstatt mehrerer, während andere Kinder keinen Platz erhalten. Digitalisierung kann also zu einer gerechteren Vergabe von Betreuungsplätzen führen. Mögliche Nachteile bestehen jedoch darin, dass Eltern sich aus Gründen der Zeitersparnis möglicherweise rein auf das Online-Angebot verlassen und danach die präferierten Einrichtungen auswählen und deshalb ein persönlicher Eindruck und direkter Austausch mit den Fachkräften vor Ort bei einem Kennenlerngespräch oder Tag der Offenen Tür o.ä. ausbleiben.

Neben Online-Portalen mit einem solchen Angebot, die von Kommunen oder Trägern etabliert werden, existieren auch kommerzielle Anbieter wie beispielsweise Little Bird (vgl. Little Bird o.J.), welches aktuell Betreuungsangebote aus neun Bundesländern in beinahe 6000 Einrichtungen in Deutschland umfasst (Stand: Dezember 2018). Dieser Anbieter soll beispielhaft näher beleuchtet werden, um einen ersten Eindruck über Nutzungsmöglichkeiten und strukturellen Rahmenbedingungen zur Administration zu geben: Hinter der Vergabe der Betreuungsplätze über das Eltern-Online-Portal steht die Verwaltungssoftware Little Bird, welche von Städten, Gemeinden und großen Trägerorganisationen genutzt wird. Laut Angabe von Little Bird finanziert die übergeordnete, verantwortliche Institution (Jugendamt oder Träger) das System, während die organisatorisch darunter angesiedelten Einrichtungen und Eltern dieses unentgeltlich nutzen, je nach verantwortlicher Institution mit unterschiedlichen Verpflichtungsgrad zur Nutzung auf Einrichtungsseite (vgl. Bechtold 2018). Die Finanzierung der Nutzung erfolgt entweder über den Kauf von Nutzungslizenzen mit zusätzlichen monatlichen Wartungskosten bzw. über eine monatliche Nutzungsmiete. Des Weiteren können über das System auch die Abrechnung von Beiträgen für die Elternschaft oder über ein Personalmodul Dienst- und Urlaubsplanung, Verwendungsnachweise etc. für die pädagogischen Fachkräfte koordiniert werden sowie weitere Kassen-, Statistik- und Verwaltungssysteme angebunden werden (vgl. Little Bird 2018).

## 2 Digitale Dokumentationsformen

Eine Daueraufgabe von frühkindlicher Bildung ist die Dokumentation der kindlichen Entwicklung. Ziel der Dokumentation ist die Förderung einzelner Kinder, beispielsweise im Hinblick auf Motorik oder soziale Kompetenzen, die Verdeutlichung von Entwicklungsverläufen über die Zeit und gleichzeitig die Herstellung von Transparenz über die pädagogische Arbeit (vgl. Hancke/Backhaus/Bogatz 2013). Traditionellerweise erfolgte die Dokumentation analog – Erzieher\*innen hielten ausschließlich handschriftlich ihre Beobachtungen zu Kompetenzbereichen wie sprachlicher Entwicklung oder motorischer Entwicklung fest. Die digitale Komponente kam durch die Digitalkamera hinzu, aufgenommene und danach ausgedruckte Fotos wurden den Aufzeichnungen hinzugefügt. Mittlerweile existieren verschiedene kostenpflichtige Anbieter, welche eine ausschließlich digitale Dokumentation ermöglichen wie beispielsweise „stepfolio“ (o.J.) oder „Kigaclick“ (o.J. a/b): Über Apps, die auf dem Tablet in der Gruppe genutzt werden können, bzw. Computer-Software (dies unterscheidet sich je nach Produkt) können die Entwicklungsdokumentation, Portfolios, Elterngespräche und die Kommunikation im Kita-Team festgehalten werden. Bilder, Audioaufnahmen und teilweise auch Videos können direkt in der App

bzw. Software festgehalten und dem jeweiligen Kind zugeordnet werden. Weiter werden für jedes Kind Besonderheiten wie vorliegende Allergien, abholberechtigte Personen, Schlaf- und Essensverhalten bis hin zum Wickeln der Kinder dokumentiert. Direkte Zielgruppe der digitalen Dokumentationsangebote sind die Erzieher\*innen und die Kita-Leitung, welche die Dokumentation erstellen. Zeitlich nachgelagert kommen die Eltern als Zielgruppe hinzu, welche sich mit den Fachkräften über die pädagogischen Aktivitäten der Einrichtung und die Entwicklung des Kindes unter Zuhilfenahme der dokumentierten Inhalte austauschen können. Bei einer der für die Erstellung dieses Artikels betrachteten Apps, nämlich „KigaClick“ (o.J. b), werden die Eltern als direkte Zielgruppe angesprochen. So erhalten diese, falls sie die entsprechende Eltern-App installiert haben, per Push-Nachricht die durch Erzieher\*innen hinterlegten Informationen, Fotos und Videos zu ihren Kindern und erfahren von pädagogischen Angeboten. Besonders adressiert werden vom Anbieter berufstätige Eltern, welche trotz begrenzter gemeinsamer Zeit mit ihrem Kind möglichst viel von dessen Tagesablauf miterleben möchten. So wirbt die App explizit damit, dass „Kinderalltag in Echtzeit“ (vgl. ebd., S. 1) auf das elterliche Smartphone übertragen wird. Die Nutzung einer solchen App geht entsprechend mit einer gewissen Kontrolle der pädagogischen Arbeit der Erzieher\*innen einher, die Push-Nachrichten, also das direkte Erscheinen auf dem Smartphone der Eltern, verstärken dies noch einmal, wird hierdurch doch eine gewisse Dringlichkeit der Nachricht suggeriert. Denkbar ist, dass Erzieher\*innen bei Nutzung einer solchen App einen gewissen Druck von Elternseite verspüren, die App regelmäßig mit Infos der verschiedenen Kinder zu ‚füttern‘, vermutlich gibt es den oder anderen Elternteil, der dies einfordert. Entsprechend sind die Eltern über eine solche App wesentlich stärker in das pädagogische Geschehen eingebunden, wenn auch über die technische Voreinstellung der App, dass Eltern nur auf Anfrage Nachrichten in die Gruppe schicken können (KigaClick o.J. b/c, S. 7), verhindert wird, dass eine Person massenhaft Nachrichten verschickt, welche von der gesamten Elternschaft wahrgenommen werden.

In ersten empirischen Studien wird die Nutzung digitaler Dokumentationen in der frühkindlichen Bildung eruiert: Schönborn und Kuhl (2018) untersuchten mittels quantitativer Onlinebefragung von 153 Kita-Leitungen von Mai bis Juli 2018 die Verwendung von digitalen Dokumentationsprogrammen in Einrichtungen in Hamburg und Niedersachsen. Auf die Frage nach der gewählten Form der Dokumentation geben ca. 70% an, dass sie analog und digital dokumentieren, nur etwa ein Prozent dokumentiert ausschließlich digital und knapp 30% der Einrichtungen dokumentieren ausschließlich analog. Die Ergebnisse zeigen auf, dass zwar in vielen Einrichtungen digitale Medien zur Dokumentation genutzt werden (n=110), hierbei vor allem der Computer und die Digitalkamera. Digitale Dokumentationsprogramme werden jedoch nur von etwa einem Drittel der Einrichtungen eingesetzt. Apps zur digitalen Dokumentation wie sie oben

dargestellt wurden, spielen in den befragten Einrichtungen hingegen bisher gar keine oder höchstens eine äußerst marginale Rolle (vgl. ebd.). In einer weiteren Studie nahmen Burghardt und Knauf (2017) mittels einer quantitativen Fragebogenerhebung die Potenziale digitaler Portfolios in Kindertageseinrichtungen in den Blick und verglichen dabei Kindertageseinrichtungen, die mit einem papierbasierten Portfolio arbeiten (n=44) und Einrichtungen, welche über die App „stepfolio“ (n=13) digitale Portfolios erstellen (s. stepfolio o.J.): Hierbei zeigten sich Vorteile der digitalen App, aber auch Kritikpunkte und teilweise nicht erfüllte Erwartungen, die in der theoretischen Literatur der digitalen Dokumentation entgegengebracht werden (vgl. Burghardt und Knauf 2017): Der Vorteil liegt zum einen in einer höheren Praktikabilität der Dokumentation mittels App-Nutzung, da die Dokumentation über ein Gerät, das Tablet, umgesetzt werden kann, über das auch fotografiert und Film- sowie Audioaufnahmen erstellt werden können. Weitere Arbeitsschritte wie das Ausdrucken von Fotos und das Einkleben in Mappen etc. fallen somit weg (vgl. ebd., S. 9). Zudem gelingt es Einrichtungen, die mit der digitalen App arbeiten, gegenüber Einrichtungen mit papierbasiertem Verfahren besser, die Dokumentation in der Vor- und Nachbereitungszeit abzuschließen, während ein Viertel der Fachkräfte, welche das papierbasierte Verfahren nutzen, die Dokumentation außerhalb der Arbeitszeit fertigstellt (vgl. ebd., S. 5f.). Dennoch unterscheidet sich der objektiv verwendete Zeitaufwand für die Erstellung der Dokumentation entgegen des Arguments der digitalen Anbieter (vgl. Bostelmann et al. 2017; stepfolio o.J.) nicht zwischen den beiden Formen (vgl. ebd., S. 6f.), digitale Dokumentation geht also nicht prinzipiell schneller. Positive Auswirkungen der digitalen Dokumentation auf die Bildungs- und Erziehungspartnerschaft von pädagogischen Fachkräften und Erzieher\*innen, indem Video-Sequenzen als Anlass für Diskussionen genutzt werden können (ebd., S. 123) wie Knauf in einem Artikel aus 2015 (2015a, S. 123) annimmt, zeigen sich jedoch empirisch nicht: Gerade die papierbasiert arbeitenden Einrichtungen nutzen die Dokumentation häufiger für Entwicklungsgespräche mit den Eltern als die digital arbeitende Gruppe (vgl. Burghardt und Knauf 2017, S. 8). Auch die Annahme, dass digitalisierte Dokumentationen Voraussetzungen dafür schaffen, dass „Kinder deutlich häufiger, umfangreicher und differenzierter angeregt werden, ihr eigenes Lernen“ im Sinne von Ko-Konstruktion zu reflektieren (Knauf 2015a, S. 127), zeigt sich empirisch in der Studie nicht (vgl. Burghardt und Knauf 2017, S. 7). Als kritische Aspekte wurden von einem Teil der Erzieher\*innen die Einschränkung der Kreativität in der Dokumentation durch die App, technische Hindernisse und eine Ablenkung der Kinder durch das Tablet genannt (vgl. ebd., S. 9). Festhalten lässt sich jedoch, dass die Erzieher\*innen, welche die App nutzen, der Nutzung größtenteils positiv gegenüberstehen (vgl. ebd., S. 8f.).

Als Nachteil und auch zentraler Hinderungsgrund für den Einsatz von Dokumentations-Apps in der frühkindlichen Bildung sind die recht hohen Kosten

zu nennen, die mit der Nutzung solcher Apps verbunden sind. So belaufen sich exemplarisch die Kosten bei der App „KigaClick“ für die Einrichtungen auf 1,45€ pro Kind/Monat mit Rabattierung bei höherer Kinderzahl (vgl. KigaClick o.J. d). Somit ist nur bei einer deutlichen Befürwortung der Einrichtungsleitung davon auszugehen, dass eine ausschließlich digital basierte Dokumentation in Betracht gezogen wird, was jedoch wiederum in Abhängigkeit vom jeweiligen Träger entschieden wird. Spricht dieser sich gegen digitale Dokumentationen aus, können auch Einrichtungen, die entsprechend offen für die ausschließlich digitale Dokumentation sind, diese nicht umsetzen. Die Gründe für eine Ablehnung können von Kostengründen, einer nicht wahrgenommenen Notwendigkeit bis hin zu Bedenken hinsichtlich Datenschutz und Persönlichkeitsrecht reichen. Mit Blick auf das Recht am eigenen Bild des Kindes (vgl. KUG, § 22) ist stets zu gewährleisten, die Einwilligung der Eltern bereits bei Fotoaufnahmen von Kindern einzuholen. Diese Notwendigkeit wird noch einmal verstärkt, da die Daten über das Internet übertragen werden. Ein ausreichender Datenschutz ist jedoch nicht bei allen für Kindertageseinrichtungen entwickelten Apps gegeben – so kann etwa bei der kostenlosen „Kita-Info-App“ ein Tracking der Nutzer\*innendaten nicht abgewählt werden (vgl. Kita-Info-App v1.9.3 (o.J.), Datenschutzerklärung, Abschnitt „Wie ‚Do not Track‘ Anfragen behandelt werden“). Entscheiden sich Einrichtungen also für die digitale Dokumentation, ist zu überlegen, wie möglichst Datensicherheit gewährleistet werden kann. Eine mögliche Strategie könnte hierbei sein, Nachnamen der Kinder in der digitalen Dokumentation nicht anzugeben und mit Synonymen für die Kinder zu arbeiten, was jedoch wiederum die Nutzungspraktikabilität einschränkt.

Neben den spezifischen Dokumentations-Apps, die teilweise einen direkten Austausch zwischen Einrichtung und Eltern ermöglichen und – gerade bei den kostenpflichtigen Anbietern – mit einer hohen Datensicherheit und entsprechend auch einem ‚sicheren‘ Austausch zwischen Einrichtung und Eltern werben, nutzen zudem wenige Einrichtungen auch die Möglichkeit, sich über soziale Netzwerke öffentlich darzustellen und damit auch Eltern zu adressieren. Knauf (2015b) stellte fest, dass in Deutschland nur sechs Einrichtungen über Twitter oder Facebook posten. Um aktuellere Daten zu erhalten, wurde für den Artikel das Suchwort „Kindertagesstätte“ und „Kindertageseinrichtung“ im Februar 2019 bei Facebook eingegeben: Zwar scheinen nun mehr Einrichtungen in sozialen Netzwerken vertreten zu sein, es erschienen jedoch immer noch lediglich 38 Treffer und hiervon waren einige Accounts auch deutlich veraltet.<sup>1</sup> Auffällig ist, dass – höchstwahrscheinlich aus Gründen des Daten- und Urheberrechtes – kaum Bilder von Kindern gepostet wurden, sondern Fotos der

1 Unter dem Suchbegriff „Kita“ fanden sich etwa 30 weitere Einrichtungen. Da jedoch der Name Kita sowohl Vor- als auch Nachname ist und international verwendet wird, erfolgte keine exakte Auszählung.

Ausstattung der Einrichtung, Informationen zu pädagogischen Aktivitäten oder Artikel zur frühkindlichen Bildung.<sup>2</sup>

### **3 Medienerziehung und Medienbildung in der frühkindlichen Bildung**

Neben den beschriebenen stärker auf organisatorischer Ebene verankerten digitalen Nutzungsmöglichkeiten erfolgt über Medienerziehung und Medienbildung eine direkte pädagogische Auseinandersetzung mit den Kindern. Den Ausgangspunkt bildet die digitale Durchdringung der kindlichen Lebenswelt (vgl. mpfs 2015; Aufenanger 2015; Marci-Boehncke und Weise 2015, S. 39f.; Fleischer/Kroker/Schneider 2018, S. 39f.), so dass etwa Lutz (2018) sogar von einer „digitalen Kindheit“ spricht. Aufgabe von frühkindlicher Medienerziehung und -bildung ist es, Kinder zu einer reflektierten altersgemäßen Mediennutzung und einer produktiven und gestalterischen Auseinandersetzung mit digitalen Medien im Kontext der eigenen Lebenswelt anzuregen (vgl. GMK 2017; Büsch & Demmler 2017; Eder & Roboom 2016a, S. 131ff.): Kinder sollen hierbei in ihrer Mediennutzung pädagogisch begleitet werden, sodass sie einerseits lernen, Potenziale, die Medien bieten, für sich zu nutzen, und andererseits, die Fähigkeit erwerben, auch mit negativen medialen Erlebnissen bzw. Risiken umzugehen. So können digitale Medien Möglichkeiten zur Bearbeitung von kindlichen Entwicklungsthemen (vgl. Marci-Böhncke & Weise 2015, S. 102ff.; Götz 2010; Charlton 2007) bieten, Bildungs- und Erfahrungsräume darstellen und als Werkzeuge für kreative Auseinandersetzungen und zur Kommunikation eingesetzt werden. Siebert, Najemnik und Zorn (2018) heben in diesem Zusammenhang das Recht auf Inklusion und Bildung von Kindern mittels digitaler Medien hervor, welches sie aus der UN-KRK und der UN-BRK ableiten, und betonen, dass zur Erfüllung von Bildungszielen allen Kindern über die frühkindliche Bildung ein Zugang zu digitalen Medien ermöglicht werden müssen. Des Weiteren ist es Aufgabe im Hinblick auf Medienerziehung und -bildung, dass sich Erzieher\*innen auch über Risikobereiche der kindlichen Mediennutzung bewusst sind diese in der pädagogischen Arbeit, beispielsweise in Gesprächen mit den Kindern und Eltern aufgreifen sollten. Risikobereiche sind etwa Werbung (Dreyer et al. 2014) und aufkommende Konsumwünsche von Kindern (vgl. Kinder-Medien-Studie 2018), das über Spielzeuge „vernetzte“ Kinderzimmer (Internet of Toys), das mit dem Risiko verbunden ist, Daten der ‚Kundengruppe Kind‘ zu generieren (vgl. Siller 2018; Eder & Roboom 2016a,

2 Wenngleich Eltern häufig sehr sensibel auf die Veröffentlichung von Abbildungen ihrer Kinder durch Dritte reagieren, teilen sie selbst per Social Media wie WhatsApp Fotos von ihren Kindern, werden in der Regel aber nicht nach ihrer Zustimmung gefragt (vgl. Kutscher/Bouillon 2018).



S. 126ff.) sowie die Vermittlung geschlechtsstereotyper Rollenbilder über mediale Darstellungen (u. a. Becker 2015; Götz 2014).

Zentrale Zielstellung von frühkindlicher Medienerziehung und -bildung ist eine erste Heranführung an eine reflexive Auseinandersetzung mit Medien, welche nicht bei einer rezeptiven und passiven Mediennutzung stehenbleibt (vgl. zur theoretischen Differenzierung der Begrifflichkeiten Friedrichs-Liesenkötter 2018a). Es stehen hierbei nicht einzelne Medien oder Techniken im Fokus, sondern das Kind und seine Medienerfahrungen (vgl. Theunert 2015), welche sich oftmals im Rollenspiel, in der Anschlusskommunikation der Kinder oder auch in Merchandise-Produkten mit dem Konterfei der Held\*innen von Kinderserien zeigen. Eine medienpädagogische Methode ist in diesem Zusammenhang das Malen ihrer ‚Medienheld\*innen‘ durch die Kinder und darauf basierende Gespräche. Abwehrende Haltungen von Erzieher\*innen gegenüber Medieninhalten, die sie nicht als kindgerecht einstufen, können allerdings einer Auseinandersetzung entgegenstehen (vgl. Friedrichs-Liesenkötter 2016, S. 185, 188f., 227ff.). Als geeignetes Medium für die kreative Medienarbeit mit Kindern bietet sich beispielsweise ein Tablet an, da hiermit mit nur einem Gerät verschiedene Funktionen wie Film- Foto- und Audioaufnahmen erstellt werden können. Zudem können hierüber Apps gezielt mediendidaktisch eingesetzt (vgl. Eder & Roboom 2016b) und auch Sprach- und Medienbildung stärker verknüpft werden, da Medien ohnehin Kommunikationsanlässe bieten (vgl. Siebert/Najemnik/Zorn 2018). Mittlerweile existiert eine Vielzahl an Apps für junge Kinder bzw. die kreative Medienarbeit. Erzieher\*innen stehen diesbezüglich vor der Aufgabe, diese hinsichtlich ihrer pädagogischen Qualität einzuschätzen<sup>3</sup> und in ihre Bildungsarbeit zu integrieren. Hierbei sollten Problematiken wie In-App-Advertising und unzureichender Datenschutz ausgeschlossen und das Recht am eigenen Bild entsprechend berücksichtigt werden. Damit einhergehende Ängste auf Pädagog\*innen- und Elternseite führen jedoch teilweise dazu, dass in Einrichtungen gar keine Fotos mehr gemacht werden dürfen und die Möglichkeiten kreativer Medienarbeit massiv eingeschränkt sind (vgl. Eder 2018, S. 49).

Betrachtet man die mediale Ausstattung und deren Verfügbarkeit für Kinder in Einrichtungen der frühkindlichen Bildung, zeigt sich, dass das angesprochene Kinderrecht auf Zugang zu digitalen Medien oftmals nicht umgesetzt wird. So dominieren in den Einrichtungen nach wie vor eher traditionelle Medien: Laut der miniKIM-Studie 2014 (N=476 Elternteile) den Kindern im Kindergarten bzw. der Krippe vor allem Audiogeräte zur Verfügung, in 75% der Einrichtungen stehen ein CD- bzw. Kassettenspieler. Ein Fernseher und eine

3 Hilfestellung für die pädagogische Einschätzung bietet das DJI (o.J.) mit der Datenbank „Apps für Kinder“.

Digitalkamera können in (etwa) einem Viertel der Einrichtungen durch die Kinder genutzt werden (vgl. mpfs 2015, S. 29). Auch die Möglichkeiten des Tablets für die Bildungsarbeit werden nur in wenigen Einrichtungen ausgeschöpft, so wird ein solches bisher nur in vier Prozent der Einrichtungen mit den Kindern genutzt (vgl. ebd.). Konkreter den Blick auf die pädagogische Auseinandersetzung gelegt, zeigen empirische Daten, dass in den meisten Einrichtungen dem Bildungsbereich Medienerziehung/-bildung keine Bedeutung zukommt. Laut einer repräsentativen Studie des Instituts für Demoskopie Allensbach (2014)<sup>4</sup> verstehen nur 13% der Erzieher\*innen an Kindergärten Medienerziehung als ihren Aufgabenbereich (vgl. ebd., S. 15ff.; vgl. auch die Ergebnisse von Meister et al. 2012, S. 21f.). Es dominieren medienkritische Haltungen: 75% der Erzieher\*innen sind der Ansicht, dass Kinder sich nicht auch noch im Kindergarten mit digitalen Medien beschäftigen müssten, da viele Kinder sowieso viel Zeit mit digitalen Medien in ihrer Freizeit verbrächten (vgl. ebd., S. 58; vgl. auch die Ergebnisse von Marci-Boehncke 2008, S. 2; Brüggemann et al. 2013, S. 24). Als Nachteile des Einsatzes digitaler Medien werden eine Überforderung der Kinder durch eine Informationsflut (83%) sowie eine Ablenkung von anderen pädagogischen Inhalten (65%) genannt. Andere Bildungsbereiche wie die Förderung von Naturkenntnissen, die Vermittlung musikalischer Grundlagen, Sprachförderung bzw. die Vermittlung guter Deutschkenntnisse sowie eine Vorbereitung auf schulische Anforderungen werden zudem als relevanter wahrgenommen (vgl. Institut für Demoskopie Allensbach 2014, S. 19). Dies spiegelt sich auch im Einsatz digitaler Medien in den Einrichtungen wider: Nur 14% der Erzieher\*innen setzen mindestens ab und zu den Computer und andere digitale Medien im Kindergarten ein. Die Nutzung beläuft sich größtenteils darauf, Videos oder Bilder zu zeigen (35%) oder Lernprogramme einzusetzen (19%) (vgl. ebd., S. 30ff.; vgl. hierzu auch Meister et al. 2012; mpfs 2015, S. 29, S. 42). Medienkritische Haltungen sind jedoch keine Frage des Alters: Friedrichs-Liesenkötter (2016) hat den medienerzieherischen Habitus angehender Erzieher\*innen, die sich noch in der Ausbildung befinden, rekonstruiert. Ein zentrales Ergebnis der Analyse von Gruppendiskussionen mit angehenden Erzieher\*innen ist, dass alle angehenden Erzieher\*innen die heutige Kindheit als ‚Medienkindheit‘ und teilweise auch an Primärerfahrungen arme Kindheit wahrnehmen. Daraus resultiert bei vielen das Verständnis, dass die Kindertageseinrichtung einen Schutzraum vor negativen medialen Einflüssen darstellen müsse (vgl. Friedrichs-Liesenkötter 2018b).

Abschließend ist festzuhalten, dass der Einsatz digitaler Medien bereits in einem solch frühen Alter ein Thema ist, dass polarisiert (vgl. BMBF 2016, S. 4),

4 Die Studie setzt sich aus einer repräsentativen Befragung von Erzieher\*innen an Kindergärten (N=258), Eltern von Kindergarten- und Grundschulkindern (N=808) sowie Lehrkräften an Grundschulen (N=266) zusammen. Erhebung mittels Face-to-face-Interviews: Oktober 2014.

schwingt doch oft die Angst vor möglichen negativen medialen Wirkungen (vgl. bspw. die Diskussion in der Frühpädagogik zwischen Fröhlich-Gildhoff/Fröhlich Gildhoff 2017, Knauf 2018 und wiederum Fröhlich-Gildhoff/Fröhlich Gildhoff 2018) oder die Befürchtung mit, dass Kinder vor den Medien ohne pädagogische Begleitung „geparkt“ würden. Explizite Medienkritiker\*innen treffen oft Pauschalurteile gegenüber der Nutzung digitaler Medien durch Kinder, die oftmals durch empirische Studien nicht ausreichend validiert sind (vgl. Aufenanger 2015, S. 16), jedoch auf große mediale Aufmerksamkeit stoßen (vgl. etwa zur BLIKK-Studie Friedrichs-Liesenkötter 2019a).

Auch mit Blick auf bildungspolitische Dokumente zeigen sich kontroverse Auffassungen zu digitalen Medien in der frühkindlichen Bildung: Ein zentrales Ergebnis einer aktuellen Dokumentenanalyse der Autorin zu den Bildungsplänen der frühkindlichen Bildung, den Lehrplänen der Erzieher\*innen-Ausbildung und Modulplänen und den Studienführern früh- und kindheitspädagogischer Studiengänge ist, dass medienpädagogische Inhalte vielfach nur schlaglichtartig aufgegriffen werden und sich deutlich medienskeptische Haltungen widerspiegeln, auch in aktuellen Dokumenten. Die Bildungspläne reichen von solchen mit einer bewahrpädagogischen Ausrichtung mit einer daraus resultierenden restriktiven Mediennutzung in der pädagogischen Arbeit bis zu einer starken Verankerung von Medienerziehung/-bildung, in dem digitale Medien als Bestandteil der pädagogischen Arbeit verstanden und detaillierte Vorschläge für die medienpädagogische Arbeit gemacht werden. Hinzu kommt, dass auch dann, wenn Medien(-erziehung/-bildung) als separater Bildungsbereich in den Bildungsplänen bzw. Modulbereichen gekennzeichnet ist, teilweise eine eingeschränkte Sicht auf digitale Medien erfolgt, diese beispielsweise nur im Hinblick auf mediendidaktische Aspekte als förderlich betrachtet werden, z. B. im Hinblick auf Sprache und Kommunikation, und ansonsten teilweise als mit negativen Wirkungen behaftet verstanden werden (vgl. Friedrichs-Liesenkötter 2019b).

## **4 Medienpädagogische Elternarbeit**

Neben der medienpädagogischen Zielgruppe Kind kommt der medienpädagogischen Elternarbeit eine hohe Bedeutung zu, da das Elternhaus als ökologisches Zentrum der primäre Ort der Medienerfahrungen ist (vgl. Baacke 1999: 235ff.). Zielstellungen medienpädagogischer Elternarbeit sind der Austausch zwischen Eltern und Pädagog\*innen über von den Kindern präferierte Medienformate und -erlebnisse (vgl. Eder 2018, S. 49) und damit einhergehend auch die Vermittlung von Informationen zu einer altersgerechten Medienerziehung. Laut miniKIM 2014 geben 66% der Eltern an, dass das Thema „Kinder und Medien“ auf Elternabenden oder in Elterngesprächen besprochen wurde (vgl.

mpfs 2015, S. 29). Zu vermuten ist, dass es sich oftmals um „Tür-und-Angel-Gespräche“ handelt, da Elternabende generell und spezifisch zum Medien-Thema teilweise schlecht besucht werden, so aktuelle Ergebnisse der MoFam-Studie (vgl. Schubert et al. 2018, 36). Besonders Eltern aus problembelasteten Familien mit teilweise ungünstigem und inkonsistentem Medienerziehungsverhalten (vgl. Paus-Hasebrink 2015) sowie auch Eltern mit Migrationshintergrund lassen nur schwer über diese klassische Angebotsformen erreichen (vgl. Kheir el Din 2016, S. 36). Entsprechend wird hier eine zielgruppengerechte Ansprache notwendig, die auf sprachliche Bedürfnisse Rücksicht nimmt, die versucht, zu sensibilisieren anstatt zu belehren und Annäherung und Vertrauen schafft, etwa indem andere, den Eltern bekannte Bildungsorte gewählt werden. Weitere Möglichkeiten sind, dass Eltern und Kinder gemeinsam an einem Medienprodukt arbeiten (vgl. Gurt 2015; Kheir el Din 2016; Schubert et al. 2018, S. 35) und Informationen zu kindgerechten Medieninhalten ‚nebenbei‘ vermittelt werden können oder Kooperationen zu medienpädagogischen Initiativen wie dem Elterntalk gesucht werden. Hierbei fungieren Eltern, die wiederum medienpädagogisch fortgebildet wurden, als Gesprächspartner (vgl. ELTERN-TALK o.J.).

## 5 Resümee

Die Ausführungen zu den verschiedenen Bereichen der Digitalisierung haben verdeutlicht, dass die Integration von Medien und Medienerziehung/-bildung in der frühkindlichen Bildung eine Aufgabe der Organisationsentwicklung ist, bei der verschiedene Bereiche berücksichtigt werden müssen (vgl. Brüggemann 2016). Hierzu zählen äußere Rahmenbedingungen wie die Bildungspläne, die mit den Bildungskonzepten der Träger und den Profilen der Einzeleinrichtungen in Einklang gebracht werden müssen (vgl. ebd.). Es bedarf einer entsprechenden medialen Ausstattung mit digitalen Medien wie Tablets und WLAN, das in den Einrichtungen genutzt werden darf – die Erlaubnis zur Internetnutzung besteht jedoch nicht in allen Einrichtungen (vgl. Eder 2018, S. 53) –, und zudem wird unmittelbar auch ein technischer Support notwendig (vgl. Reichert-Garschhammer 2018, S. 31). Die Finanzbereitschaft der Träger ist hierbei also ein relevanter Faktor. Unterstützung bedarf es auch hinsichtlich der Vermittlung medienpädagogischer Methoden, hierbei zeigen sich Inhouse-Fortbildungen, welche das gesamte Einrichtungsteam adressieren, die Medien- und medienpädagogische Kompetenz von Erzieher\*innen stärken und auch medienkritische Erzieher\*innen erreichen, als erfolgsweisend (vgl. Meister et al. 2011; Marci-Boehncke et al. 2012). Um Medienerziehung und -bildung zu stärken, gilt es zudem in Aus- und Fortbildung die Wahrnehmung von Erzieher\*innen-Seite aufzubrechen, dass Medienerziehung und -bildung in Konkur-

renz zu anderen Bildungsbereichen stehen. Medienerziehung und -bildung können leicht mit weiteren Bildungsbereichen verknüpft werden wie musisch-ästhetischer Bildung, MINT (vgl. GMK 2017) oder auch Sprachbildung (vgl. Goetz 2016). Zudem bieten digitale Medien Einsatzmöglichkeiten in der inklusiven pädagogischen Arbeit (vgl. Brüggemann 2017), beispielsweise im Hinblick auf Kinder mit Zuwanderungsgeschichte oder auch für Kinder mit Beeinträchtigungen (vgl. Hielscher 2018).

Mit Blick auf die verschiedenen Bereiche der Digitalisierung zeigt sich, dass die Kindertageseinrichtung ein Ort ist, in dem digitale Medien dann zum Einsatz kommen, wenn administrative und organisatorische Vorteile gesehen werden. In der pädagogischen Arbeit dominieren nach wie vor traditionelle Medien wie Bücher oder Kassetten- und CD-Player, digitale Medien werden aus Unkenntnis über sinnhafte pädagogische Einsatzmöglichkeiten und einer risikobehafteten Wahrnehmung digitaler Medien oftmals nicht eingesetzt. Chancen und Grenzen der Digitalisierung und ihrer Auswirkungen für die pädagogische Arbeit, vor allem in puncto Medienerziehung und -bildung, müssten entsprechend stärker in den Bildungsplänen sowie in den Lehrplänen der Erzieher\*innen-Ausbildung an Fachschulen sowie den Curricula der frühkindlichen und kindheitspädagogischen Studiengänge verankert werden. Eine aktuelle Dokumentenanalyse der Autorin zur Verankerung von Medienerziehung und -bildung in den genannten Dokumententypen (Stand: Januar 2019) zeigt jedoch auf, dass der Bereich nach wie vor oft vernachlässigt wird, vor allem in den früh- und kindheitspädagogischen Studiengängen. Die Ausführungen bleiben oftmals recht unkonkret, geben also wenig Hilfestellung zu Einsatzmöglichkeiten in der pädagogischen Praxis. Zudem spiegeln sich in den Papieren teilweise deutlich medienkritische Haltungen oder eine Beschränkung auf den Einsatz von Medien zu Lernzwecken oder zur Sprachförderung wider, dies gilt selbst für einige solcher Bildungspläne und Curricula, die erst vor Kurzem veröffentlicht wurden und welche explizit Medien als Bildungsbereich bzw. als Modul im Studiengang anführen.

## Literatur

- Aufenanger, Stefan. 2015. Wie die neuen Medien Kindheit verändern. Kommunikative, soziale und kognitive Einflüsse der Mediennutzung. In *merz | medien + erziehung*, Zeitschrift für Medienpädagogik, Medien und Kindheit, 2015/02, 10-16. München: kopaed.
- Baacke, Dieter. 1999. Die 0- bis 5jährigen. Einführung in die Probleme der frühen Kindheit. Weinheim, Basel: Beltz.
- Bechtold, Sonja. 2018. E-Mail-Korrespondenz zwischen Sonja Bechtold und Henrike Friedrichs-Liesenkötter am 12.12.2018.
- Becker Ulrike. 2015. Medien und Geschlecht. In *Medienpädagogik – Ein Überblick*. Hrsg. Friederike von Gross, Dorothee M. Meister und Uwe Sander, 306-322. Weinheim und Basel: Beltz Juventa.
- [BMBF. 2016. Zukunftsmonitor III. Lehren, Lernen und Leben in der digitalen Welt. Ergebnisse.](#)

- Bostelmann, Antje, Christian Engelbrecht und Gerrit Möllers, Gerrit. 2017. Das Portfolio-Konzept digital für den Kindergarten. Berlin: Bananenblau.
- Brüggemann, Marion, Ines Averbach und Andreas Breiter. 2013. Förderung von Medienkompetenz in Bremer Kindertageseinrichtungen. Bestandsaufnahme und Befragung von Fachkräften in Bremen und Bremerhaven zur frühen Medienbildung. Bremen: Institut für Informationsmanagement Bremen GmbH (ifib).
- Brüggemann, Marion. 2016. App und los!? Medien in Kitas als Aufgabe der Organisationsentwicklung. In Dieter Baacke Preis Handbuch 11. Krippe, Kita, Kinderzimmer. Medienpädagogik von Anfang an, Hrsg. Jürgen Lauffer und Renate Röllecke, 43-47. München: kopaed.
- Brüggemann, Marion. 2017. Frühe Medienbildung inklusive. Potenziale digitaler Medien doppelt nutzen. In Dieter Baacke Preis Handbuch 12. Medienpädagogik der Vielfalt – Integration und Inklusion. Medienpädagogische Konzepte und Perspektiven, Hrsg. Friederike von Gross und Renate Röllecke, 31-35. München: kopaed.
- Die Bundesregierung. 2015. Unsere Digitale Agenda für Deutschland.
- [Burghardt, Lars und Daniel Knauf. 2017. Vorsprung durch \(digitale\) Technik? Untersuchung der Potenziale digitaler Portfolios in Kindertageseinrichtungen. In medienimpulse 04/2017.](#) (Abruf: 01. Feb. 2019).
- [Büsch, Andreas und Kathrin Demmler. 2017. Keine Bildung ohne Medien! Positionspapier: Medienpädagogik in die frühkindliche Bildung integrieren.](#) (Abruf: 26. Nov. 2018).
- Charton, Michael. 2007. Das Kind und sein Startkapital. Medienhandeln aus der Perspektive der Entwicklungspsychologie. In Medienkinder von Geburt an. Medienaneignung in den ersten sechs Lebensjahren, Hrsg. Helga Theunert, 25-40. München: kopaed.
- [DJI \(Deutsches Jugendinstitut e.V.\). 2019. Datenbank „Apps für Kinder“.](#) (Abruf: 01. Feb. 2019).
- Dreyer, Stephan, Claudia Lampert und Anne Schulze. 2014. Kinder und Onlinewerbung. Erscheinungsformen von Werbung im Internet, ihre Wahrnehmung durch Kinder und ihr regulatorischer Kontext. LfM-Schriftenreihe Medienforschung. Band 75. Leipzig: Vistas.
- Eder, Sabine. 2018. Die frühe Medienpädagogik steht vor großen Herausforderungen. Ein Interview mit Sabine Eder, Blickwechsel e.V. In merz | medien + erziehung, Zeitschrift für Medienpädagogik, Medien und Kindheit, 2018/02, 49-53. München: kopaed.
- Eder, Sabine und Susanne Roboom. 2016a. Big Data im Kinderzimmer! – Big Job für die Kita!? Digitalisierung, Datafizierung und pädagogische Positionierung. In Frühe Kindheit und Medien. Aspekte der Medienkompetenzförderung in der Kita. Hrsg. J. Georg Brandt, Christine Hoffmann, Manfred Kaulbach und Thomas Schmidt, 123-143. Opladen, Berlin, Toronto: Verlag Barbara Budrich.
- Eder, Sabine und Susanne Roboom. 2016b. Kamera, Tablet & Co. im Bildungseinsatz. Frühkindliche Bildung mit digitalen Medien unterstützen. In Dieter Baacke Preis Handbuch 11. Krippe, Kita, Kinderzimmer. Medienpädagogik von Anfang an, Hrsg. Jürgen Lauffer und Renate Röllecke, 25-35. München: kopaed.
- [ELTERNTALK \(o.J.\): Kompetente Eltern – kompetente Kinder. ELTERNTALK bringt Eltern miteinander ins Gespräch. Aktion Jugendschutz, Landesarbeitsstelle Bayern e.V., München.](#) (Abruf: 01. Feb. 2019).
- Fleischer, Sandra, Peter Kroker und Susanne Schneider. 2018. Medien, frühe Kindheit und Familie. In Frühe Kindheit und Medien. Aspekte der Medienkompetenzförderung in der Kita. Hrsg. J. Georg Brandt, Christine Hoffmann, Manfred Kaulbach und Thomas Schmidt, 35-49. Opladen, Berlin, Toronto: Verlag Barbara Budrich.
- Friedrichs-Liesenkötter, Henrike. 2016. Medienerziehung in Kindertagesstätten – Habitusformationen angehender Erzieher\*innen. Wiesbaden: Springer VS.
- Friedrichs-Liesenkötter, Henrike. 2018a. Medienerziehung in der Kindertagesstätte. In Handbuch empirische Forschung in der Pädagogik der frühen Kindheit. Hrsg. Thilo Schmidt und Wilfried Smidt, 193-210. Münster: Waxmann.
- Friedrichs-Liesenkötter, Henrike. 2018b. Und das Handy hat sie von der Zahnfee gekriegt. – Medienerziehung in Kindertagesstätten unter dem Blickwinkel des medienerzieherischen Habitus angehender Erzieher/innen. In Frühe Kindheit und Medien. Aspekte der Medienkompetenzförderung

- in der Kita. Hrsg. J. Georg, Brandt, Christine Hoffmann, Manfred Kaulbach und Thomas Schmidt, 53-76. Opladen, Berlin, Toronto: Verlag Barbara Budrich.
- Friedrichs-Liesenkötter, Henrike. 2019a. In Digitale Transformation in der Bildungslandschaft – den analogen Stecker ziehen. Hrsg. Heider-Lang, Jaqueline und Merkert, Alexandra. Rainer Hampp Verlag.
- Friedrichs-Liesenkötter, Henrike. 2019b. ‚Wo Medienbildung draufsteht, steckt nicht unbedingt Medienbildung drin.‘ Eine Dokumentenanalyse von Bildungsplänen und Curricula in Ausbildung und Studium zur frühkindlichen Medienbildung und -erziehung. In *medienimpulse*, 2019, H. 1.
- Fröhlich-Gildhoff, Klaus und Fröhlich Gildhoff, Michel. 2017. Digitale Medien in der Kita – die Risiken werden unterschätzt! In *Frühe Bildung* 2017, 6 (4), 225-232.
- Fröhlich-Gildhoff, Klaus und Fröhlich Gildhoff, Michel. 2018. Es geht nicht um Dramatisierung, sondern um ein Bedenken möglicher Risiken bei der Digital-Euphorie. Anmerkung zur Replik von Helen Knauf. In *Frühe Bildung* 2018, 7 (2), 114-118.
- [GMK \(Gesellschaft für Medienpädagogik und Kommunikationskultur\). 2017. Kinder im Mittelpunkt: Frühe Bildung und Medien gehören zusammen. Positionspapier der GMK-Fachgruppe Kita. 30.05.2017.](#) (Zugegriffen 29. Nov. 2017).
- Goetz, Ilka. 2016. In der Geschichte spielt auch eine Pause mit. Und dann geht die Geschichte weiter. Erzählwerkstätten und ihre Bedeutung für die Sprachförderung. In *Krippe, Kita, Kinderzimmer. Medienpädagogik von Anfang an*. Dieter Baacke Preis Handbuch, Hrsg. Jürgen Lauffer und Renate Röllecke, 74-78. München: kopaed.
- Götz, Maya. 2010. Was nebenbei noch so hängen bleibt. Oder die Frage, wie Menschen vom Fernsehen lernen, ohne es zu merken. In *Television* 23 (1): 6-11.
- Götz, Maya. 2014. Sexy Girls in Hotpants. Die Hypersexualisierung im Kinderfernsehen. *MedienConcret* 14 (1): 30-33.
- Gurt, Michael. 2015. Nicht ohne die Eltern! – Medienpädagogische Elternarbeit in der Kita. In *SandmannApp oder Bilderbuch?! Frühkindliche Medienerziehung im Spannungsfeld zwischen Kita und Elternhaus*. Tagungsdokumentation 4. März 2015. Fachhochschule Potsdam.
- Hanke, Petra, Johanna Backhaus und Andrea Bogatz. 2013. Den Übergang gemeinsam gestalten. Kooperation und Bildungsdokumentation im Übergang von der Kindertageseinrichtung in die Grundschule. Münster: Waxmann Verlag.
- Hielscher, Anna. 2018. Frühförderung von sehbeeinträchtigten Kindern mit digitalen Medien. In *merz | medien + erziehung, Zeitschrift für Medienpädagogik, Medien und Kindheit*, 2018/02, 54-59. München: kopaed.
- Institut für Demoskopie Allensbach. 2014. Digitale Medienbildung in Grundschule und Kindergarten. Ergebnisse einer Befragung von Eltern, Lehrkräften an Grundschulen und Erzieher(innen) in Kindergärten im Auftrag der Deutsche Telekom Stiftung.
- Kheir El Din, Mona. 2016. Kulturoffene medienpädagogische Arbeit mit Eltern und Kindern. In *Krippe, Kita, Kinderzimmer. Medienpädagogik von Anfang an*. Dieter Baacke Preis Handbuch, Hrsg. Jürgen Lauffer und Renate Röllecke, 67-73. München: kopaed.
- [KigaClick. o.J.a. KigaClick. Homepage. Die einfache App für Eltern und Erzieher. KigaClick GmbH, München.](#) (Abruf: 01. Feb. 2019).
- KigaClick. o.J.b. KigaClick. Die App für Kita-Eltern. (Auf Anfrage der Autorin von KigaClick zur Verfügung gestellt.)
- KigaClick. O.J.c. KigaClick. Einfach näher dran. (Auf Anfrage der Autorin von KigaClick zur Verfügung gestellt.)
- [KigaClick. O.J.d. KigaClick. Mehr erfahren. Kosten und Konditionen. Beispielrechnung.](#) (Abruf: 01. Feb. 2019).
- Kita-Info App (o.J.) v.1.9.3. Datenschutzerklärung. Weitere Informationen über die Erhebung und Verarbeitung von Daten. Wie „Do not Track“ Anfragen behandelt werden.
- Knauf, Helen. 2015a. Smart Documentation. Mediatisierung professionellen pädagogischen Handelns in Kindertageseinrichtungen. In *Jahrbuch Medienpädagogik* 12, 119-131. Wiesbaden: Springer.
- Knauf, Helen. 2015b. Soziale Netzwerke als Instrument der Bildungs- und Erziehungspartnerschaft mit Familien in Kindertageseinrichtungen. In *merz wissenschaft* 2015, 58-69.

- Knauf, Helen. 2018. Die Nutzung digitaler Medien in der Kita entdramatisieren. Replik auf den Beitrag von Fröhlich-Gildhoff und Fröhlich-Gildhoff in *Frühe Bildung*, 6 (4). In *Frühe Bildung* (2018), 7 (2), 114-118
- KunstUrhG (Kunsturheberrechtsgesetz). Gesetz betreffend das Urheberrecht an Werken der bildenden Künste und der Photographie in der im Bundesgesetzblatt Teil III, Gliederungsnummer 440-3, veröffentlichten bereinigten Fassung, das zuletzt durch Artikel 3 § 31 des Gesetzes vom 16. Februar 2001 (BGBl. I S. 266) geändert worden ist.
- Kutscher, Nadia und Ramona Bouillon. 2018. Studie Kinder- Bilder. Rechte. Persönlichkeitsrechte von Kindern im Kontext der digitalen Mediennutzung in der Familie. Deutsches Kinderhilfswerk e.V.
- [Little Bird. o.J. Little Bird. Homepage.](#) (Abruf: 01. Feb. 2019).
- Little Bird. 2018. Kinderbetreuung mit System: Anmeldung, Vergabe und Verwaltung intelligent vernetzt. Berlin.
- Lutz, Klaus. 2018. Digitale Kindheit. *Merz*. Jg. 62, H.2: 34-40.
- [Marci-Boehncke, Gudrun. 2008. Medienerziehung in der KiTa – Kompetenzen und Meinungen der Erzieher\\*innen. Ludwigsburger Beiträge zur Medienpädagogik, \(11\), 1-8.](#) (Abruf: 26. Nov. 2018).
- Marci-Boehncke, Gudrun, Mathias Rath und Anita Müller. 2012. Medienkompetent zum Schulübergang. Erste Ergebnisse einer Forschungs- und Interventionsstudie zum Medienumgang in der Frühen Bildung. In *Medienpädagogik. Zeitschrift für Theorie und Praxis der Medienbildung*, (22), 1-22.
- Marci-Boehncke, Gudrun und Marion Weise. 2015. Frühe Kindheit. In *Medienpädagogik – ein Überblick*. Hrsg. Friederike von Gross, Dorothee M. Meister und Uwe Sander, 98-135. Weinheim und Basel: Beltz Juventa.
- Meister, Dorothee M., Henrike Friedrichs und Jürgen Lauffer. 2011. Medienkompetenz-Kitas NRW. Initiative zur Medienkompetenzförderung in nordrhein-westfälischen Kindertagesstätten. Evaluationsbericht im Auftrag der Landesanstalt für Medien NRW. (unveröff.).
- [Meister, Dorothee M., Henrike Friedrichs, Karolina Keller, Anja Pielsticker und Tobias Timon Temps. 2012. Chancen und Potenziale digitaler Medien zur Umsetzung des Bildungsauftrags in Kindertageseinrichtungen in NRW. Forschungsbericht der Gesellschaft für Medienpädagogik und Kommunikationskultur \(GMK\) und der Universität Paderborn.](#) (Abruf: 26. Nov. 2018).
- [Mpfs \(Medienpädagogischer Forschungsverbund Südwest\). 2015. miniKim 2014. Kleinkinder und Medien. Basisuntersuchung zum Medienumgang 2- bis 5-Jähriger in Deutschland.](#) (Zugegriffen 29. Nov. 2017).
- Paus-Hasebrink, Ingrid. 2015. Mediensozialisation in sozial benachteiligten Familien. In *merz | medien + erziehung*, Zeitschrift für Medienpädagogik, Medien und Kindheit, 2015/02, 17-25. München: kopaed.
- [Reichert-Garschhammer, Eva. 2016. Aktuelles Stichwort: Kita 4.0 – Digitalisierung als Chance und Herausforderung. IFP-Infodienst, 5-14.](#) (Zugegriffen 22. Februar 2019).
- Reichert-Garschhammer, Eva. 2018. Chancen der Digitalisierung im Bildungssystem Kita. Ein Interview mit Eva Reichert-Garschhammer, IFP. In *merz | medien + erziehung*, Zeitschrift für Medienpädagogik, 2018/02, 28-33.
- Siebert, Scarlet/Najemnik, Nicole und Zorn, Isabel. 2018. Digitale Medien in der Frühpädagogik: Zwischen Ermöglichung und Verhinderung von Teilhabe bei Aktivitäten mit Tablets. In *merz*, Jg. 62, H.1, 89-191.
- Schönborn, Herrad und Poldi Kuhl. 2018. Digitale Dokumentation in Kindertagesstätten – Eine Bestandsaufnahme. Vortrag AEPF Tagung 2018, Leuphana Universität Lüneburg, 25. 09. 2018.
- [Schubert, Gisela, Susanne Eggert, Anne Lohr, Andreas Oberlinner, Valerie Jochim und Niels Brüggem. 2018. MoFam – Mobile Medien in der Familie. Digitale Medien in Kindertageseinrichtungen: Medienerzieherisches Handeln und Erziehungspartnerschaft. Perspektiven des pädagogischen Personals. Zweiter Bericht der Teilstudie „Mobile Medien und Internet im Kindesalter – Fokus Kindertageseinrichtungen“ im Rahmen von MoFam – Mobile Medien in der Familie. JFF: München.](#) (Abruf: 01. Februar 2019)



- Siller, Friederike. 2018. Internet of Toys und das vernetzte Kinderzimmer. In Dieter Baacke Preis Handbuch 13. Make, Create & Play. Medienpädagogik zwischen Kreativität und Spiel. Hrsg. Friederike von Gross und Renate Röllecke, 69-73. München: kopaed.
- [Stepfolio. o.J. stepfolio. Homepage. Portfolios mit Video- und Sprachaufnahmen „digitale Beobachtungsbögen“ übersichtliche Anwesenheiten & Informationen.](#) (Abruf: 01. Februar 2019).
- Theunert, Helga. 2015. Medienaneignung und Medienkompetenz in der Kindheit. In Medienpädagogik – ein Überblick, Hrsg. Friederike von Gross, Dorothee M. Meister und Uwe Sander, 136-163. Weinheim und Basel: Beltz Juventa.

# (Digitale) Medien in der Kinder- und Jugendarbeit

Franz Josef Röhl

Das Aufgabengebiet der Kinder- und Jugendarbeit bezieht sich auf Erziehung und Bildung außerhalb der Familie sowie schulischer und beruflicher Institutionen. Gesetzlich geregelt ist das Arbeitsfeld durch das SGB VIII und den jeweiligen Ausführungsbestimmungen der Länder. In §§ 11 und 12 des Sozialgesetzbuches wird u. a. der Auftrag formuliert, junge Menschen erforderliche Angebote zur Verfügung zu stellen, um sie zur Selbstbestimmung und zu gesellschaftlicher Mitverantwortung zu befähigen, zu eigenverantwortlichen Tätigkeiten in Jugendverbänden sowie zu sozialem Engagement anzuregen. Als Arbeitsbereiche werden u. a. unterschieden: Offene Kinder- und Jugendarbeit, Schulsozialarbeit, Jugendverbandsarbeit und gemeinwesenorientierte Angebote.

Da der Freizeit- und Sozialraum der Kinder und Jugendliche von der Mediatisierung und Digitalisierung unserer Gesellschaft durchdrungen ist, tangiert diese Entwicklung auch die Kinder- und Jugendarbeit. Obwohl der Einsatz von Medien in der Kinder- und Jugendarbeit auf einer langjährigen Tradition basiert, führte die skeptische Haltung von Fachkräften gegenüber Medien eher zu einer zögerlichen Einstellung. Durch die gesteigerte Bedeutung der Medien für den Lebensalltag von Kindern und Jugendlichen aufgrund der Digitalisierung bedarf es einer Neubestimmung der Haltung gegenüber den Medien. Die Erscheinungsformen und Relevanz dieser Entwicklung und die daraus folgenden Herausforderungen für die Kinder- und Jugendarbeit sollen im Folgenden erörtert werden.

## 1 Ausdrucksformen der Digitalisierung in der Kinder- und Jugendarbeit

Die Digitalisierung der Kinder- und Jugendarbeit beginnt in den 90er Jahren des letzten Jahrhunderts. Zu diesem Zeitpunkt begannen medieninteressierte Fachkräfte digitale Medien in den Alltag der Kinder- und Jugendarbeit zu integrieren. Mit der Software *Toolbook* (Multimedia-Autorensystem) als Werkzeug entwickelten Medienpädagog\*innen z. B. Konzepte, die es erlaubten, unterschiedliche Themen zu bearbeiten. Bereits damals war nicht nur die Verknüpfung von Text, Grafik, Bild, Ton, Audio und Film möglich, sondern

auch die Herstellung einer interaktiven CD-ROM oder DVD. Recht schnell wurden Editorenprogramme (z. B. *Mediator*) eingesetzt, die eine intuitive Bedienung ermöglichten und keine Kenntnis einer Scriptsprache voraussetzten. Neben der Selbstdarstellung der Jugendlichen und der interaktiven Präsentation des Kinder- und/oder Jugendhauses, wurden Autorensysteme für die ästhetisch-kulturelle Arbeit mit Kindern und Jugendlichen (z. B. Entwicklung fiktiver und nonfiktiver Geschichten) aber vor allem auch bei Sozialraumerkundungen eingesetzt (vgl. Röhl 2003, 2005).

Die Nutzung von Google Maps führte ab 2005 zu einer Weiterentwicklung sozialräumlicher Recherchen, Pins dienten weiterhin auch als Ortmarker, hinter denen dann die Selbstdarstellungen, die subjektiven Sichtweisen oder die beliebten/unbeliebten Aufenthaltsorte im Internet auf einer Online-Karte öffentlich sichtbar wurden. Da zugleich mehrere Jugendliche sich auf der gleichen Online-Karte über ihre Pins präsentieren konnten, entstanden mediale Selbstnarrationen von Cliquen oder Peergroups. In Wiesbaden wurde nach diesem Prinzip die Sozialraumkarte „Wiesbaden & Du“ erstellt, die die komplexen Aktivitätsräume von Kindern und Jugendlichen dokumentierte (Ketter 2014). In der mobilen Jugendarbeit fand das Smartphone beim Entschlüsseln von QR-Codes, der Lösung von spannenden, kniffligen, actionreichen Aufgaben und/oder bei einer Schatzsuche mit Geocaching Verwendung. Eine in der Kinder- und Jugendarbeit aktuell sehr beliebte Software für virtuelle Erkundungen ist *Actionbound* (<https://de.actionbound.com/>). Mit Hilfe dieser App können iPad-Ralleys, Tablet-Tours, Schatzsuchen oder Schnitzeljagden durchgeführt werden.

Nachdem das intuitive Programmieren zur Jahrtausendwende an Bedeutung verlor, etablierten sich in den letzten Jahren eine Vielzahl von Konzepten und Programmier-Tools für Kinder und Jugendliche. „Jugend hackt“ nennt die Fachstelle für Jugendmedienkultur NRW ein Format, das die Intention hat, mit Code die Welt zu verbessern (<https://jugendhackt.org/was-ist/>). Jugendliche erhalten die Möglichkeit mit digitalen Werkzeugen Visionen einer besseren Gesellschaft zu entwickeln.

Coding und Making prägen den aktuellen Trend bei der Nutzung von digitalen Werkzeugen in der Jugendarbeit (vgl. Schön et al. 2016. Digitale Spiele wie *Minecraft* (<https://minecraft.net/de-de/>), *Caliope Mini* (<https://caliope.cc/>), *Raspberry Pi* (<https://www.raspberrypi.org/>) und *Arduino Leonardo* (<https://www.arduino.cc/>) erlauben u. a. den spielerischen Einstieg in die Programmierung von Schildkröten und die Ansteuerung von Robotiksystemen. Mit *LittleBits* (<https://littlebits.com/>), die etwa die Größe von Legosteinen haben, lassen sich mit Hilfe von Magnet-Verbindungen Stromkreise zusammenschließen, um z. B. eine Lampe zu erleuchten. Mit Hilfe der *MaKeyMaKey*-Platine (<https://makeymakey.com/>) können die Tasten der Tastatur und der Maus durch leitfähige Materialien ersetzt werden. Was jeweils bei einer Berührung der leitenden

Materialien passieren soll, kann durch das Computerprogramm *Scratch* festgelegt werden (vgl. Wörz 2018).

Bereits Kinder erhalten mit Hilfe dieser digitalen Werkzeuge die Möglichkeit die Programmierlogik zu verstehen. Beispielhaft für diese Entwicklung ist die App *Lightbot* (<http://lightbot.com/>), die auch auf dem Tablet und auf Smartphones gespielt werden kann. Kinder können hier spielerisch lernen wie Algorithmen funktionieren. Mit Hilfe dieses Programmier-Puzzle-Spiels lernen Kinder in kurzer Zeit das Codieren.

Bereits zu Beginn der Digitalisierung stand das Bemühen (niedrigschwellige) Partizipationsmöglichkeiten im Rahmen von Jugendinformation zu fördern – Jugendserver von und für Jugendliche zu implementieren. Pionier der Entwicklung von Jugendinformationsdiensten war der Berliner Jugendserver Spinnenwerk ([www.spinnenwerk.de/infos/](http://www.spinnenwerk.de/infos/)). Das Spinnenwerk, das zum Verband für sozial-kulturelle Arbeit gehört, startete 1993 mit einer Mailbox, um in der Stadt Berlin für den Jugendbereich eine Internet-Plattform für und über junge Menschen aufzubauen. Der erste Jugendserver bot einer breiten Öffentlichkeit die Möglichkeit, Informationen von und über Jugendlichen, Jugendeinrichtungen und Projekte zu erhalten. Von den dabei erworbenen Erfahrungen und Kenntnissen haben später andere Projekte profitiert, wie z. B. auch das Frankfurt/Offenbacher Jugendnetz (<http://ffm.junetz.de/>), aber auch die sich seit Ende der 1990er Jahre bildenden landesweiten Jugendserver. Trendbildend waren die Aktivitäten des Landesjugendringes Niedersachsen, der in vielfältiger Weise Beteiligungsformen erprobte (vgl. Reichmann 2012). Wikis, Weblogs und Foren wurden und werden genutzt, um sich über unterschiedliche Themen auseinanderzusetzen, sich zu informieren oder in Kontakt zu bleiben. Jugendgruppen, Vereine oder Initiativen können Teil einer Jugendserver-Community werden und die Plattform gemeinsam mit den anderen Mitgliedern nutzen.

Neue Formen des dezentralisierenden Dialogs und neue individuelle und kollektive Kommunikationsformen bildeten sich durch die sozialen Netzwerke heraus. YouTube-Kanäle, Blogs, Twitter, WhatsApp, Instagram, Podcasts und Wikis verkörpern eine neue Partizipationskultur und eröffnen Kindern und Jugendlichen damit die Möglichkeit, ihre Interessen und Bedürfnisse unabhängig von (sozial-)pädagogischen Impulsen zu artikulieren.

Um Jugendliche zu erreichen und ihnen selbstbestimmt nutzbare und weitgehend risikofreie Erfahrungs- und Gestaltungsräume zu eröffnen, offerieren Träger der Kinder- und Jugendarbeit in Anlehnung an die Mainstreamkultur auch virtuelle Erfahrungsräume. *CiTyVee*, ein YouTube Kanal für junge Leute aus Nürnberg (<http://www.laut-cityvee.de/>), bietet eine Vielzahl an Formaten zur Selbstartikulation. So können Jugendliche auf einem grünen Sofa ihre Statements abgeben, über ihr Engagement in einem Verein berichten, ihre Stadt vorstellen oder per cityVlog Einblick in aktuelle Events geben. Die Medieninitiative *MeshCollective* (<http://www.meshcollective.de/>) hat mehr als 310 Webvi-

deos gemeinsam mit YouTuber\*innen und anderen produziert, ihr Kanal hat 7060 Abonnent\*innen und aktuell 3,7 Mill. Aufrufe. Die Zielgruppe des veröffentlichten Bildungs-Contents sind Jugendliche. Intention der Initiative ist es, junge Menschen zur Teilhabe am gesellschaftspolitischen Leben zu ermächtigen und sie damit auch für politische Themen zu sensibilisieren. Das Bemühen bei Jugendlichen mittels elektronischer Teilhabe das politische Interesse junger Menschen zu stärken wird auch als E-Partizipation bezeichnet. Beispielhaft dafür stehen das EU-Jugendpartizipationsprojekt OurSpace (<http://www.ikosom.de/2013/12/11/eu-jugend-partizipations-projekt-ourspace/>) und Youthpart (<https://www.ijab.de/youthpart/>).

Die im Internet beobachtbaren Beteiligungsformen junger Menschen stehen im engen Kontext zu ihrem Handeln im Sozialraum. Wagner u. a. (2009) identifizieren in einer Studie das Positionieren (kulturelle Phänomene und gesellschaftliche Diskurse), das sich Einbringen (Nutzung von Plattformen als Werkzeug) und die Aktivierung Anderer (Hinweise auf Termine, Aufforderung zur Teilnahme an Initiativen oder Petitionen) als Partizipations- und Artikulationsformen von Jugendlichen. Deutlich wurde in der Studie auch, dass der Bezug zu gesellschaftspolitischen Themen für die jungen Menschen nicht im Vordergrund steht, sondern eher jugendkulturelle Themen und Spezialinteressen präferiert werden.

Wichtig ist, Kinder und Jugendliche mit ihrem jeweiligen Anliegen und Themen ernst zu nehmen. Nur wenn dies geschieht, fühlen sie ihre Wirksamkeit. Das kann der erste Schritt sein ihr Interesse an demokratischen Prozessen zu wecken. Bezogen auf die Fachkräfte bedarf es der Kompetenz, Kinder und Jugendliche zu motivieren als Multiplikator\*innen zu agieren und durch verstärkte Öffentlichkeitsarbeit Einfluss zu nehmen, sodass ihre Stimmen gehört werden (vgl. Röhl 2003, S. 18; Brüggem/Ertef 2011, S. 11). Für alle Arbeitsbereiche der Kinder- und Jugendarbeit ergeben sich in diesem Bereich Herausforderungen, zumal die Möglichkeiten, die Potenziale des Internets zu nutzen, ungleich verteilt sind (vgl. Iske u. a. 2004).

Neben der Einbindung der digitalen Medien in die strukturpolitische und organisatorische Arbeit, kommt vor allem der Juleica-Ausbildung (Jugendleiter\*in-Card), dem Qualifikationsnachweis für ehrenamtliche Mitarbeiter in der Jugendverbandsarbeit, eine zentrale Bedeutung zu. Meist steht die Nutzung der Medien im direkten Zusammenhang mit der medienpraktischen Qualifizierung im Bereich Öffentlichkeitsarbeit. Gelernt werden nicht nur der Umgang mit Organisationstools für Terminvereinbarungen, sondern auch Präsentationstechniken, Methoden der Jugendarbeit und der Programmgestaltung. Der Jugendring Niedersachsen fördert im Rahmen ihres Konzepts myjuleica.de sowohl Medienkompetenz als auch die Möglichkeit der Vernetzung und den Austausch mit anderen Jugendleiter\*innen. Es handelt sich um eine offene Plattform, auf der sich jede Jugendgruppe mit ihren Angeboten präsentieren

können, zugleich handelt es sich um ein Wissensarchiv und Unterstützungspool für Multiplikator\*innen (vgl. Schwab u. a. 2011, S. 37).

## 2 Akteure der Digitalisierung in der Kinder- und Jugendarbeit

Die Akteure der Digitalisierung in der Kinder- und Jugendarbeit sind die haupt- und nebenamtlichen tätigen Fachkräfte der Offenen Kinder- und Jugendarbeit. Sie verteilen sich auf 7661 Häuser, 1017 Einrichtungen der mobilen Jugendarbeit und 5311 rein ehrenamtlich geführte Treffpunkte (vgl. Hubweder 2013, S. 643). Diese Einrichtungen befinden sich teilweise in „freier“ oder in „öffentlicher“ Trägerschaft. Zu den freien Trägern gehören Kinder- und Jugendverbände, Kirchen und Wohlfahrtsverbände sowie Verbandsfreie Organisationen. Ebenso aktiv sind Stiftungen, wie z. B. die Telekom- und die Bertelsmann Stiftung sowie die Stiftung Demokratische Jugend. Da die jeweiligen Einrichtungen hinsichtlich der materiellen Ausstattung und den potenziellen Handlungsmöglichkeiten unterschiedliche Rahmenbedingungen und Ressourcen für die Medienarbeit haben, ist es nicht möglich allgemeine Erkenntnisse zur Situation der Digitalisierung der Kinder- und Jugendarbeit zu formulieren (vgl. Fromme 2013, S. 289). Ob und in welcher Weise in den Einrichtungen (digitale) Medienarbeit betrieben wird, hängt dabei weiterhin auch von der Einstellung der Fachkräfte ab.

Das pädagogische Selbstverständnis war zu Beginn der Integration von Medien (Film, Foto, Video) in die Kinder- und Jugendarbeit davon geprägt, dass die Pädagog\*innen die Expert\*innen waren, die ihre Kompetenzen an die Jugendlichen weitergaben. Spätestens nach der Implementierung des Computers als Medium (Stichwort: Digitalisierung) funktionierte dieses Konzept nicht mehr. Zunehmend sahen sich die Fachkräfte überfordert die jeweils aktuellen Medien einzusetzen (vgl. Röhl 2011). Die Autonomiegewinne von Kindern und Jugendlichen bei der Aneignung neuer Medien wurde bald als Kontrollverlust erlebt (vgl. Witzel 2015). Projekte mit Medien wurden daher meist nur optional angeboten und die Verantwortung wurde an jüngere Kolleg\*innen delegiert oder es wurden externe Medienpädagog\*innen als Teilzeitkräfte engagiert.

Die Verunsicherung der Fachkräfte gründete vor allem in ihrem Interesse an einer direkten Zusammenarbeit mit Menschen (face to face). Dies führt zu einem eher zögerlichen Einsatz digitaler Medien. Zudem zeigte sich, dass die Fachkräfte über kein grundsätzliches Fachwissen über Chancen und Risiken der Nutzung sozialer Netzwerke verfüg(t)en (vgl. Alfert 2014, S. 294). Handlungsbedarf wird hinsichtlich der Risiken der Digitalisierung vor allem beim Datenschutz gesehen (vgl. Kutscher u. a. 2015, S. 292) und nicht darin, Kinder und Jugendliche in ihrem digitalen Lebensalltag zu beraten, zu unterstützen und zu betreuen. Madis Lepajõe (vgl. Brüggen/Lutz 2017, S. 7) geht noch einen

Schritt weiter und fordert, die digitalen Technologien zur Bearbeitung sozialer Themen zu nutzen, damit die pädagogischen Fachkräfte in der Sozialen Arbeit die Digitalisierung (mit-)gestalten.

Die Mitglieder der Arbeitsgemeinschaft frei arbeitender Medienzentren (<http://www.ag-medienzentren.de/>), Vereine mit medienpädagogischer Schwerpunktsetzung (z. B. Blickwechsel, SIN-Studio im Netz, JFC Medienzentrum Köln, JFF – Institut für Medienpädagogik in Forschung Praxis, medien+bildung.com, GMK – Gesellschaft für Medienpädagogik und Kommunikation) waren in den letzten Jahren prägend bei der Implementierung der Digitalisierung, dies sowohl kritisch-reflexiv als auch aktiv-handlungsorientiert.

### 3 Funktion der digitalen Medien für die Kinder- und Jugendarbeit

Die digitalen Medien können die Kinder- und Jugendarbeit bei der Umsetzung ihrer Grundprinzipien unterstützen, dazu gehören Offenheit, Freiwilligkeit, Niedrigschwelligkeit, Subjektorientierung, Partizipation und Anwaltschaft für Kinder und Jugendliche (Arbeitsgemeinschaft §78 2010). Ebenso können sie hinzugezogen werden, um aktuelle gesellschaftliche Themen wie Partizipation, Familienorientierung, Diversität (Interkulturalität, Inklusion, Gender), Bildung, Kooperation mit Schule, Sozialraumorientierung sowie Kinder- und Jugendschutz zu bearbeiten. Faulde und Schillo (vgl. 1993, S. 41f.) betonen die Relevanz des erfahrungsbezogenen Lernens im Rahmen offener Lernprozesse und in der Gruppenorientierung. Dies lässt sich auch und gerade mit dem Einsatz digitaler Medien erreichen.

Weil sich durch den digitalen Wandel die Lebenswelten nicht nur von Jugendlichen verändern und die Medien eine immer größere Bedeutung im Lebensalltag von Kindern und Jugendlichen haben, sehen medienaffine Fachkräfte die Relevanz sich mit Medien und über Medien auseinanderzusetzen. Lutz (zit. nach Ketter et al. 2017, S. 44) verweist auf den zentralen Ansatz der außerschulischen Jugendarbeit, ihre Angebote an der Lebenswelt von Kindern und Jugendlichen auszurichten. Würden digitale Angebote ausgeblendet, so auch Tillmann (zit. nach ebd.), würde ein wichtiger Aspekt ihres Alltagslebens ausgeblendet. Zumbrägel (2017) sieht in den digitalen Medien ideale Werkzeuge für informelle Bildungsprozesse in der Jugendarbeit, um Persönlichkeitsbildung, Gemeinschaftsbildung, soziales Engagement und Verantwortung zu fördern. So könne die Selbstorganisation mit Hilfe von Sozialen Medien verbessert werden; Synergieeffekte entstünden dabei durch Teilen von Ressourcen und Wissen (z. B. [www.fundus-jugendarbeit.de](http://www.fundus-jugendarbeit.de)). Mit den Geräten der Jugendlichen können niedrigschwellige Audio, Video, Foto- und Textproduktionen hergestellt werden.

Für Kinder und Jugendliche eröffnen sich neue Möglichkeitsräume durch die digitalen Medien. Mittels der Sozialen Medien haben sie einfachere Wege und Möglichkeiten sich selbst bzw. die eigenen Themen darzustellen.

Soziale Netzwerke haben allerdings auch Schattenseiten, da sie zumeist Datenschutzfallen darstellen. So basiert das Geschäftsmodell von Facebook z. B. auf der genauen Kenntnis der Benutzer\*innenprofile und den Geschmackspräferenzen der Nutzer\*innen. Als Datenmaterial für die Platzierung personalisierter Werbung auf der Profilseite dienen die im Netzwerk erstellten personenbezogenen Informationen, ferner auch Like-Buttons sowie die Empfehlung und Kommentierung von Netzangeboten und anderen Profilen. Medieninduzierte Entwicklungsrisiken treten auf, wenn Minderjährige Zugang zu entwicklungsgefährdenden und manipulativen Inhalten haben, z. B. Pornographie, Gewalt, radikale politische Botschaften. Verbote und Beschränkungen entfalten allerdings nur eine beschränkte Wirkung, wenn dies nicht flankiert wird mit rechtlichen Regelungen und pädagogischen Angeboten.

Neben dem Nutzen der Medien zur Bearbeitung der Ziele der Kinder- und Jugendarbeit (lebensweltorientierter Ansatz) kommt der Medienkompetenz und Medienbildung eine verstärkte Bedeutung zu. Medienpädagog\*innen sehen beispielsweise in der aktiven Medienarbeit (vgl. Schell 2003, Fromme 2013, S. 283) und damit dem handlungsorientierten Ansatz eine gute Voraussetzung, um Kenntnisse, Fähigkeiten und Fertigkeiten zu einem kritischen, selbstbestimmten und produktiven Umgang mit technischen Medien zu vermitteln und Kindern und Jugendlichen eine selbstbestimmte und sozial verantwortliche Teilnahme am gesellschaftlichen Leben zu ermöglichen. Kinder und Jugendliche werden dabei unterstützt, ein reflektiertes Verhältnis zu sich, anderen und zur Gesellschaft zu entwickeln. Neuerdings notwendig ist aber auch, die Bedeutung und Folgewirkungen von benutzter Technik in das Blickfeld zu rücken. Dazu gehört u. a. auch ein besseres Verständnis für die Bedeutung von Algorithmen zu entwickeln (Schelhowe 2018, S. 30).

#### **4 Konstanz und Wandel der Methoden und Medienpraktiken in der Kinder- und Jugendarbeit**

Einige der didaktischen und pädagogischen Prinzipien der analogen Medienkultur gehen auch in der digitalen Kultur nicht verloren. Das dramaturgische Ergebnis der eingesetzten Medien Fotografie, Audio- und Videoarbeit hat sich nicht wesentlich verändert, nur die Funktionslogik der Geräte, die erweiterten ästhetische Ausdrucksformen, die Bearbeitungsmöglichkeiten (Postproduktion) und die Bedienfreundlichkeit der Apparate haben sich gewandelt. Aus Video wurde Webvideo und aus Radioarbeit Podcast. Neu ist die Möglichkeit der mobilen Medienarbeit (Handy, Tablet), die mögliche Anschlusskommunikati-



on und die Herstellung von Öffentlichkeit über die persönlichen Kontakte der Produzent\*innen hinaus.

Musik, Theater, Tanz, Malen, Brett- und Planspiele, Sozialraumerkundungen mit der Nadelmethode und auch Töpfern sind Aktivitäten, die in der Kinder- und Jugendarbeit weiterhin Verwendung finden. Mountainbikes oder Skateboard-Aktivitäten, Graffiti-Workshops sowie Klettergärten verweisen darauf, dass die analoge Lebenswelt als Erfahrungswelt nicht verschwunden ist. Oft werden analoge Erfahrungen audiovisuell dokumentiert und werden anschließend in den sozialen Netzwerken kommuniziert. Die analoge Welt vermischt sich mit der virtuellen Welt und wird zur virealen bzw. hybriden Welt. Virtuelle Sozialraumerkundungen, mobile Medienarbeit, Geocaching, Coding und Making sowie Wearables verweisen auf die Auflösung der Grenzen real/virtuell.

Trickfilme herzustellen war beispielsweise in der analogen Zeit sehr beliebt. Heute ist es möglich Trickfilme, die mit Knetfiguren oder durch Legetechnik erstellt werden, mit einer digitalen Kamera aufzunehmen. Das Ergebnis unterscheidet sich zwar nicht von einem analog hergestellten Trickfilm, Veränderungen werden aber dann erkennbar, wenn eine Whiteboard-Technik angewandt oder mit Apps gearbeitet wird, die auswechselbare Hintergründe zulassen oder wenn mittels Animationstechnik Figuren verschoben werden können (<https://www.medienpaedagogik-praxis.de/2016/08/17/trickfilm-workshop-mit-smartphone-oder-tablet-handbuch-making-aktivitaeten/>).

Eine neue Herausforderung stellt die Beschäftigung mit Algorithmen dar. Medien+Bildung.com setzt hier z. B. das traditionelle Medium Spielfigur ein – den Holzroboter Cubetto, um einen spielerischen Umgang mit Algorithmen zu ermöglichen und damit die digitale Lebenswelt erlernbar zu machen (<https://www.primotoys.com/de/>). Das verwendete Medium ist analog, das Konzept orientiert sich aber an der digitalen Lebenswelt.

Aus pädagogischer Sicht ist es zu kurz gedacht, wenn Fachkräfte sich allein darauf konzentrieren, digitale Medien einsetzen zu können, unumgänglich ist vielmehr eine veränderte konzeptionelle Haltung (vgl. Brüggem 2017, S. 10). Es geht bei der Entwicklung von digitalen Bildungskonzepten nicht um den Einsatz von mehr digitalen Medien, sondern um die Umsetzung von gleichberechtigter Bildung in einer Gesellschaft, die aktuell von digitalen Medien geprägt ist.

## **5 Gewandeltes Selbstverständnis der Fachkräfte in der Kinder- und Jugendarbeit**

Die Digitalisierung hat Auswirkungen auf das Selbstverständnis der Fachkräfte. YouTube-Kanäle, WhatsApp- und Instagram-Gruppen ermöglichen niedrigschwellige Zugänge zu Kindern und Jugendlichen. Pädagogische Fachkräfte

können als „Freunde“ in Netzwerken mit jungen Menschen kommunizieren. Neue Teilhabemöglichkeiten (z. B. Kanal auf YouTube betreiben, Wahl-o-Mat installieren) und neue Projekt- und Arbeitsformen (Barcamps oder LAN-Party organisieren) sowie neue Kontakträume (digitale Beratung, mobile Jugendarbeit, kooperative Projekte mit Wikis) verändern das bisherige Verständnis professionellen Handelns. Zudem eröffnen sich für die Jugendlichen translokale Kontakte. Sie können ortsunabhängig auf Angebote der Jugendarbeit zurückgreifen, wodurch neue Zielgruppen erreicht werden können (vgl. Brüggen/Ertelt 2011, S. 10). Die Verknüpfung digitaler Welten mit der aufsuchenden Arbeit im Sozialraum (Streetwork) verändert das Anforderungsprofil der Fachkräfte. Nach Ansicht von Bollig (2009) und Pritzens (2011) wird „Webwork“ in Zukunft die mobile Jugendarbeit ergänzen.

Der Fokus, der bisher in der Kinder- und Jugendarbeit bestimmend war – Fachkräfte erarbeiten Konzepte, gestalten das Programm und versuchen Jugendliche zu finden, die bereit sind die vorgegebene Ziele und Angebote zu akzeptieren – wird immer weniger durchsetzbar. Es kommt zu Generationenkonflikten, wenn Fachkräfte ihre Sozialisierungserfahrungen mit Medien zugrunde legen. Die „Web-2.0-Generation“ will beteiligt sein. Sie erwartet, dass die neuen Kommunikationsmedien genutzt werden und suchen nach realen und virtuellen Räumen, wo sie ihre Entwicklungsaufgaben bearbeiten können. Jugendliche benötigen heute sowohl reale als auch virtuelle Räume für die Auseinandersetzung mit sich selbst und der Gesellschaft.

Bedeutsam ist es, zukünftig darauf zu achten, dass die Perspektive des Anbieters verlassen wird. Es gilt Lern- und Erfahrungsräume zu schaffen bei denen Kinder und Jugendliche selbst zu Akteuren werden. Diese Angebote dienen dazu, eine eigene soziale Realität zu generieren. Jugendliche sind „Subjekte“ und keine passiven „Objekte“, an die sich die Angebote richten. Notwendig ist die Förderung von Eigenaktivität, die Praxis der Selbsttätigkeit, die Entwicklung von Medienkompetenzen/Medienbildung, Peer Education, das Aufgreifen und die Reflexion erfolgreicher Alltagspraxis. Nur wenn Kinder und Jugendliche zu Ko-Produzenten gemacht werden und damit partizipativ in Entscheidungsprozesse eingebunden sind, wird Kindern und Jugendlichen die Chance gegeben ihre Lebenswelt mit und umzugestalten.

Die Kinder- und Jugendarbeit ist gefordert, Jugendliche bei ihrer Suche nach Anerkennung, bei der Entwicklung der Kernnarration ihrer personalen Identität, ihrer Selbstabbildung und der Entwicklung befriedigender Beziehungen in den sozialen Netzwerken zu begleiten, gerade auch wegen den Schattenseiten der sozialen Netzwerke. Dies gelingt nicht durch Verbote, sondern durch eine Förderung und Stärkung der Selbstverantwortung. Die Antwort auf diese Entwicklung kann daher nur lauten: Vermittlung von Medienkompetenz bzw. Ermöglichung von Medienbildung. Handlungsorientierte Medienprojekte können dazu dienen, die Funktionsweise von Medien, aber auch von Algorithmen,

die im Kontext der Nutzung digitaler Medien einen besonderen Einfluss entfalten, besser zu durchschauen. Sie ermöglichen es, Kindern und Jugendlichen sich selbstwirksam zu erleben – eine zentrale Erfahrung, die ihre Identität stabilisieren und stärken kann; zugleich lernen sie, mit anderen zu kommunizieren und sich partizipativ in den Diskurs der Mediengesellschaft einzubringen.

## Literatur

- Alfert, Nicole. 2014. Facebook in der Sozialen Arbeit. Aktuelle Herausforderungen und Unterstützungsbedarfe für eine professionelle Nutzung. Wiesbaden: Springer VS.
- Arbeitsgemeinschaft §78 SGB VIII „Kinder- und Jugendarbeit“. 2010. Positionspapier „Offene Kinder- und Jugendarbeit“, Frankfurt a.M.: Jugendamt.
- Bollig, Christine. 2009. Mobile Jugendarbeit 2.0. Neue Anforderungen und Aufgaben einer virtuell-aufsuchenden Jugendarbeit. Tübingen: unveröffentlichte Diplomarbeit.
- Brüggen, Niels. 2017. ‚Digitale Dinge‘ in der pädagogischen Arbeit. Gibt es eine pädagogische Haltung zu Technik, Tools und Medien? merz 4/2017, 10-17.
- Brüggen, Niels, und Jürgen Ertelt. 2011. Jugendarbeit ohne social media? Zur Mediatisierung pädagogischer Arbeit. merz 3: 8-13.
- Brüggen, Niels, und Klaus Lutz. 2017. Smart youth work – zur digitalen Zukunft der Sozialen Arbeit. merz 4: 6-9.
- Faulde, Joachim und Johannes Schillo. Hrsg. 1993. Schule und außerschulische Bildungsarbeit. Bausteine zur Kooperation in der politischen Bildung. Koblenz: Klinkhardt Verlag.
- Fromme, Johannes. 2013: Medien- und Kulturarbeit in der Offenen Kinder- und Jugendarbeit. In: Handbuch Offene Kinder- und Jugendarbeit. Hrsg. Ulrich Deinet und Bededikt Sturzenecker, 283-296. 4. Aufl. Wiesbaden: Springer VS.
- Hubweder, Norbert. 2013. Dachorganisationen der Offenen Kinder- und Jugendarbeit. In: Handbuch Offene Kinder- und Jugendarbeit. a.a.O, 643-653.
- [Iske, Stefan; Alexandra Klein und Nadia Kutscher. 2004. Nutzungsdifferenzen als Indikator für soziale Ungleichheit im Internet. \(Abruf: 14.10.18\).](#)
- Ketter, Verena. 2014. Das Konzept ‚virealer Sozialraumerkundung‘ als konstitutive Methode der Jugendarbeit. In: Tätigkeit – Aneignung – Bildung. Positionierungen zwischen Virtualität und Gegenständlichkeit. Hrsg. Ulrich Deinet, Christian Reutlinger, 299-310, Wiesbaden: Springer VS.
- Ketter, Verena, Klaus Lutz, Eike Rösch und Angela Tillmann. 2017. Jugendarbeit im digitalen Wandel – Zur Diskussion gestellt. In: merz 4: 44-50.
- Kutscher, Nadia, Thomas Ley, Thomas und Udo Seelmeyer. 2015. Mediatisierung Sozialer Arbeit im Horizont sozialpädagogischer und technikbezogener Theorieperspektiven. In Mediatisierung (in) der Sozialen Arbeit. Hrsg. Nadia Kutscher, Thomas Ley und Udo Seelmeyer, 3-15. Baltmannsweiler: Schneider.
- Pritzens, Tilman. 2011. Webwork als nützliche Ergänzung zur mobilen Jugendarbeit/Streetwork. merz 3: 29-34.
- Reichmann, Sonja. 2012. ePartizipation in Jugendverbänden. In: Partizipation und Engagement im Netz. Hrsg. Klaus Lutz, Eike Rösch, Daniel Seitz, 137-142, München: kopaed.
- Röll, Franz Josef. 2003. Pädagogik der Navigation. Selbstgesteuertes Lernen mit Neuen Medien. München: kopaed.
- Röll, Franz Josef. 2005. Computermidien, Bildungsmedien. Vom pädagogischen Nadelöhr zur selbstbestimmten Bildung. In: MaC\*\_Reloaded: Perspektiven aus der Skepsis für Menschen am Computer. Hrsg. Wolfgang Schindler, S. 37-58. Chemnitz: RabenStück.
- Röll, Franz Josef. 2011. Implikationen von Web 2.0 für die Jugendverbandsarbeit. Hessische Jugend 4: 4-6.
- Schelhowe, Heidi. 2018. Vom Digitalen Medium und vom Eigen-Sinn der Dinge. Was Medienpädagogik mit der informatorischen Bildung gewinnen kann. 27-33. In merz, Heft 4/2018.

- Schell, Fred. 2003. Aktive Medienarbeit mit Jugendlichen. Theorie und Praxis. München: kopaed.
- Schön, Sandra; Martine Ebner und Kristin Narr. Hrsg. 2016. Making-Aktivitäten mit Kindern und Jugendlichen, Norderstedt: Books on Demand.
- Schwab, Hans, Björn Bertram, Sonja Reichmann. 2011. Jugendarbeit im Zeitalter der Digitalen Revolution. 35-38. In merz Heft 3/2011.
- [Wagner, Ulrike, Niels Brügger und Christa Gebel. 2009. Web 2.0 als Rahmen für Selbstdarstellung und Vernetzung Jugendlicher. Analyse von jugendnahen Internetplattformen und ausgewählten Selbstdarstellungen von 14- bis 20Jährigen. Erster Teil der Studie „Das Internet als Rezeptions- und Präsentationsfläche für Jugendliche“. München. \(Abruf: 03.11.2018\).](#)
- Witzel, Marc. 2015. Digitale Medien in der stationären Erziehungshilfe. In Mediatisierung (in) der Sozialen Arbeit, a.a.O., 115-129.
- Wörz, Fabian. 2018. Coding für Kinder. 56-60. In merz Heft 4/2018.
- [Zumbrägel, Lambert. 2017. Jugendverbände haben eine medienpädagogische Verantwortung. \(Abruf: 30.10.18\).](#)

# Digitalisierung in der Mobilen Jugend(-sozial-)arbeit – im Spannungsfeld zwischen Professionalisierung und (Alltags-)Pragmatismus

Christiane Bollig

## 1 Mobile Jugend(-sozial-)arbeit<sup>1</sup>

MJ(S)A ist ein aufsuchendes, niedrigschwelliges, an den Adressat\*innen und deren Lebenswelt(-en) sowie am Sozialraum orientiertes Konzept, das im deutschsprachigen Fachdiskurs seit über 50 Jahren kontinuierlich weiterentwickelt wird (vgl. Bollig/Stüber 2017). Das im Grundgesetz festgeschriebene Recht auf ein menschenwürdiges Dasein und die im Sozialgesetzbuch angestrebte soziale Gerechtigkeit bilden die Grundlage für das berufliche Handeln. Da Deutschland diesem Anspruch nicht oder nicht ausreichend gerecht wird, denn die Armut, Diskriminierung und soziale Ungleichheit steigt seit Jahren (vgl. BMAS 2017) und vor dem Hintergrund, dass gerade junge Menschen im Vergleich zur Gesamtbevölkerung besonders stark von „Armut“ (vgl. von zur Gathen/Liebert 2017) und von sozialer Ausschließung<sup>2</sup> (vgl. Stehr 2004) bedroht oder betroffen sind, handeln die Professionellen „im Verständnis einer parteiichen Interessensvertretung für sozial und strukturell benachteiligte und von gesellschaftlicher Teilhabe<sup>3</sup> ausgegrenzte sowie sich selbst ausgrenzende junge Menschen“ (vgl. LAK Sachsen 2013).

Die Angebote wenden sich an junge Menschen, die oftmals kriminalisiert und marginalisiert werden und die von bisherigen Angeboten der Jugendhilfe

- 1 Der Begriff „Mobile Jugend(-sozial-)arbeit“ bezieht sich auf einen Beitrag, der voraussichtlich 2019 im Handbuch der Offenen Kinder- und Jugendarbeit erscheinen wird. Dort wird dargelegt, weshalb die Formulierung das Handlungsfeld besser beschreibt als der Begriff der Mobilen Jugendarbeit, der in Deutschland maßgeblich von Walther Specht (1979) eingeführt wurde (vgl. Bollig 2019a). Im weiteren Verlauf wird die Kurzform „MJ(S)A“ verwendet.
- 2 Demnach sind Armut, Wohnungslosigkeit und Arbeitslosigkeit nicht einfach „nur“ soziale Probleme oder Folgen sozialer Ungleichheit, „sondern es sind strukturell von Institutionen und Akteuren herbeigeführte Situationen“ (Stehr 2004, S. 19).
- 3 Gesellschaftliche Teilhabe ist nicht mehr von medialer/digitaler Teilhabe zu trennen, die sich nicht nur auf den Zugang beschränkt, sondern die Verfügbarkeit und Nutzbarkeit miteinschließt (vgl. u. a. AGJ 2014).

nicht, nicht ausreichend oder nicht mehr erreicht werden (vgl. BAG 2018), insbesondere an Cliquen und Gruppen, die sich im öffentlichen, frei zugänglichen Raum aufhalten. Somit gehört MJ(S)A im Kernbereich zu den Feldern der Jugendsozialarbeit (§ 13 SGB VIII), wobei auch Elemente der Jugendarbeit, wie Gemeinwesenorientierung und Jugendberatung (§ 11 Abs. 2 u. 3, SGB VIII), in das Konzept integriert sind (vgl. Bollig 2019a). Primäres Ziel ist die nachhaltige Verbesserung der Lebenssituation der Adressat\*innen, die Ermöglichung und Förderung von (mehr) gesellschaftlicher Teilhabe sowie der Abbau bzw. die Reduzierung sozialer Ungleichheit. Das dem Ansatz zugrunde liegende sozialpädagogische Konzept setzt bei der Erreichung der Ziele und Adressat\*innen auf die Umsetzung der vier Methodenbausteine: (1.) *Aufsuchende Arbeit*, (2.) *Individuelle Hilfe und Unterstützung*, (3.) *Gruppen- und Cliquenbezogene Arbeit* und (4.) *Gemeinwesenbezogene Arbeit* (vgl. Keppeler/Spocht 2001).

Der Ansatz folgt dem fachlichen Anspruch, Orte, Zeiten und Methoden flexibel an gesellschaftliche Entwicklungen anzupassen und sich an den Bedarfen und Lebenswelten der Adressat\*innen zu orientieren und dem gesellschaftlichen Auftrag, junge Menschen in ihrer individuellen und sozialen Entwicklung zu fördern (vgl. § 1 SGB VIII). Hierfür ist es unumgänglich, sich mit den Prozessen und Folgen der zunehmenden Digitalisierung im Arbeitsfeld kritisch auseinanderzusetzen.

## 2 Digitalisierte Alltags- und Lebenswelt(-en)

Die zunehmende Digitalisierung der Alltags- und Lebenswelt führt nicht nur zu einer veränderten Kommunikations- und Informationskultur, sondern auch zu einem veränderten Gesellungsverhalten. Junge Menschen gestalten ihren Alltag und ihre Freizeit mit anderen zunehmend medial, was sich unmittelbar auf die „zeitliche und räumliche Mobilität und Flexibilität“ auswirkt (Bollig/Keppeler 2015, S. 101). Während virtuelle Kommunikations- und Handlungsräume durch eine Vielzahl an Möglichkeiten des Austauschs und der Vernetzung eine hohe Attraktivität haben und für Jugendliche von großer Bedeutung sind (vgl. MPFS 2018), wird der öffentliche Raum zunehmend monofunktionalisiert (vgl. Krafeld 2006), ökonomisiert und überwacht. Dies wird vor allem in (klein-)städtischen Kontexten sichtbar und betrifft Orte, an denen sich die Mehrheit der Adressat\*innen bislang häufig aufgrund von beengten Wohnsituationen, konfliktbehafteten Familienkonstellationen, fehlender oder mangelnder Alternativen, aufhielt. Daher sind „insbesondere die Adressat\*innen von MJA/SW [...] als Grenzgänger\*innen mit ihrem Aufenthalt an öffentlichen Orten, von diesen Veränderungsprozessen stark betroffen“ (Klose 2012, S. 1). Die deutliche Zunahme an repressiven Ansätzen und Einsätzen der polizeilichen und ordnungsbehördlichen Sicherheitsorgane, die sich vor allem gegen junge Men-

schen und marginalisierte Gruppen richten, die durch auffällige bzw. abweichende Verhaltensweisen in Erscheinung treten oder auch durch ihre bloße Anwesenheit als „Gefährdung der öffentlichen Ordnung bewertet werden“ (Kemper/Reutlinger 2017, S. 150), verstärken den Prozess der Verdrängung und Vertreibung ebenso wie der Ausbau von Videoüberwachung im öffentlichen Raum. All dies führt zu einer „Verengung“ oder auch „Reduzierung“ frei verfügbarer und gestaltbarer Räume für Jugendliche und junge Erwachsene (vgl. Stüber/Wolfer 2017) und verstärkt deren Suche nach alternativen Aufenthaltsorten.

Diese Entwicklung wirkt sich auf die Praxis aufsuchender Arbeit aus, sodass auch sie aufgefordert ist, nach neuen Wegen, Zugängen und Angebotsformen zu suchen. Im Zuge dessen werden „klassische“ Orte aufsuchender Arbeit (vgl. Krafeld 2004), wie Straßenzüge, Parks und Bushaltestellen, zunehmend um „halböffentliche“<sup>4</sup> – sowohl reale als auch virtuelle<sup>5</sup> – Räume erweitert. Neben Shopping-Malls (vgl. Deinet 2016; Meyer et al. 2017), Spielcasinos und Wettbüros gewinnen somit auch Online-Netzwerke (vgl. Bollig/Keppeler 2015) und virtuelle Spielwelten an Bedeutung.

Mittlerweile tauchen in unterschiedlichen Arbeitsfeldern und -kontexten eine Vielzahl von Begriffen auf, wie „Streetwork/MJA im Internet“ (Glück 2006), „Virtuelles Streetworking“ (Schindler 2008), „Virtuell-aufsuchende Jugendarbeit“ (Bollig 2009) „Webwork“ (Pritzens 2011), „Internetstreetwork“ (Wilke 2014), „Online-Streetwork“ (Fuchs/Goldoni 2011), „Virtuelle Jugend(sozial)-arbeit“ (Rösch 2013), „Aufsuchende Beratung im Netz“ (Allenberg 2018), „Hybride Streetwork“ (Brock 2017) sowie „Digital Streetwork“. Letzterer wird sowohl in der Präventions- und Interventionsarbeit mit sich radikalierenden Jugendlichen (vgl. Dinar/Heyken 2017) als auch im Kontext einer „aufsuchenden Informations- und Beratungsarbeit“ in der Arbeit mit jungen Geflüchteten (vgl. Pfeffer-Hoffmann/Stapf 2018) verwendet. Dahinter verbergen sich sowohl eigenständige Konzepte als auch Methoden, die teils unterschiedlich verstanden sowie ergänzend und unabhängig entwickelt und eingesetzt werden. Aus Sicht der Autorin besteht der Verdacht, dass in den meisten Fällen auf pragmatische Weise versucht wird den Herausforderungen der Digitalisierung im jeweiligen Kontext angemessen zu begegnen und somit eine kontinuierliche, kritische und arbeitsfeldspezifische Auseinandersetzung über mögliche Auswirkungen tendenziell vernachlässigt wird.

4 Als „halböffentliche“ Räume werden Räume bezeichnet, „die weder dem öffentlichen noch dem privaten Raum zugeordnet werden können“ (vgl. Deinet 2009). Diese sind für die Öffentlichkeit zwar frei zugänglich, wie Shopping-Center, jedoch befinden sich die Eigentums- und Nutzungsrechte eben nicht in der Verfügungsgewalt des öffentlichen, sondern des privatwirtschaftlichen Sektors.

5 Die dort praktizierten Überwachungs- und Kontrollformen sind im Gegensatz zum (halb-) öffentlichen Raum deutlich weniger sichtbar (vgl. Andrejevic 2011).

„Virtuell-aufsuchende Arbeit“ versteht sich hingegen als eine Methode aufsuchender Arbeitsansätze, die in bestehende (sozial-)pädagogische Konzepte integriert wird, und beinhaltet das gezielte und kontinuierliche Präsent- und Ansprechbar-Sein in virtuellen Räumen, die von Jugendlichen genutzt werden. Dies setzt die Erstellung einer Art „*Internetnutzungsanalyse*“ (vgl. Bollig 2019b) voraus, um eine Vorstellung über Bedarfe, Nutzungspraktiken und infrastrukturelle Gegebenheiten zu erhalten. Durch das ergänzende Kontaktangebot im Sinne eines wechselseitigen Zusammenspiels beider Sphären bleibt die unmittelbare Nähe zum Alltag der Adressat\*innen und somit der realweltliche Bezugsrahmen bestehen, sodass sich zahlreiche Verknüpfungen und Übergänge ergeben. „Rein“ online basierte Beratungs-, Unterstützungs- und Kontaktformen haben häufig den Nachteil, sozial benachteiligte junge Menschen nicht oder nicht ausreichend zu erreichen und dort an Grenzen zu stoßen, wo es um Begleitung und Unterstützung im Alltag geht, bspw. bei Behördengängen oder beim Ausfüllen von Anträgen (vgl. Dinar/Heyken 2017).

### 3 Digitalisierung in der Mobilen Jugend(-sozial-)arbeit

Die Auswirkungen der Digitalisierung in aufsuchenden Handlungsfeldern sind bislang nicht bzw. kaum Gegenstand wissenschaftlicher Forschung, sodass nur wenige Studien vorliegen. Dies veranlasste die Landesarbeitsgemeinschaft MJA/Streetwork Baden-Württemberg e.V. im Jahre 2017 dazu eine landesweite Umfrage<sup>7</sup> zur Nutzung von Social-Media-Anwendungen zu initiieren (vgl. Bollig 2019b). Die nun vorliegenden Erkenntnisse basieren somit vorrangig auf den Ergebnissen dieser Befragung sowie auf einer vom Dachverband MJA Stuttgart in Auftrag gegebene und vom Fraunhofer Institut durchgeführte Untersuchung zur Internetstreetwork (vgl. Wilke 2014). Ein zentraler Befund ist, dass die Professionellen unterschiedliche Formen der „Onlinearbeit“ einsetzen: (1) „*Virtuell-aufsuchende Arbeit*“ als Zugangs- und Kontaktform; (2) „*Online-Kommunikationsangebot(e)*“ im Kontext individueller und gruppenbezogener Arbeit zum Kontakthalten und zur Beziehungspflege nach erfolgreicher Kontaktaufnahme; (3) *Internetpräsenz und -aktivität* als Service- und Informationsplattform zur Vernetzung und zum Austausch mit anderen Professionellen und Kooperationspartner\*innen sowie zur Öffentlichkeitsarbeit.

6 Für Professionelle gilt es, sich vor dem Einsatz von Social-Media-Anwendungen ausreichend Basiswissen über den Anbieter, das Angebot sowie über Zugänge, Nutzungsweisen der Adressat\*innen und die geltenden (datenschutz-)rechtlichen Bestimmungen anzueignen (vgl. Positionspapier BAG/LAG 2010; Bollig/Keppeler 2015).

7 Die Umfrage erfolgte per Mailverfahren. Die Ergebnisse basieren auf der Auswertung von 65 Fragebögen von Fachkräften sowie auf 25 Träger von Einrichtungen Mobiler Jugendarbeit in BW.



## 4 Zur Nutzung von Social Media durch Adressat\*innen

Für die Mehrheit der Jugendlichen und jungen Erwachsenen gehört das Smartphone (oder auch andere digitale Endgeräte) zur technischen Grundausstattung und ist ein ständiger Alltagsbegleiter (vgl. u. a. Deutscher Bundestag 2017; MPFS 2018). Auch die mobile Internetnutzung ist mittlerweile ein fester Bestandteil des Alltags. Allerdings ergeben sich mit Blick auf die Adressat\*innen hinsichtlich Ausstattung, Zugangs- und Nutzungsmöglichkeiten, bspw. aufgrund des zur Verfügung stehenden Datenvolumens, bereits kleinere Unterschiede. Geringe finanzielle Möglichkeiten erhöhen zudem das Risiko sich mit dem Kauf neuer Geräte, dem Abschluss von Mobilfunkverträgen oder Online-Abonnements zu „übernehmen“, sodass die Überschuldung droht. Bezüglich der Internetnutzung erfreuen sich Social-Media-Anwendungen wie *WhatsApp*, *Instagram* und *YouTube* weitgehend unabhängig von Alter, Geschlecht und sozialem Hintergrund großer Beliebtheit und werden (meist) täglich genutzt (vgl. MPFS 2018). Für die Adressat\*innen dient die Nutzung solcher Dienste nicht nur zur Identitätsbildung und -arbeit sowie zur Einbindung ins Cliquengeschehen, sondern sie ist auch ein „notwendiges Instrument zur Vermeidung der eigenen Exklusion“ (Tully/Zerle 2005) und eine Voraussetzung zur gesellschaftlichen Teilhabe. Die Nutzungspraktiken der jungen Menschen sind bedarfs- und szeneorientiert sowie eng mit den Lebenswelten und Sozialräumen verknüpft (vgl. Hugger 2010) und hängen somit stark vom kulturellen, sozialen und ökonomischen Kapital ab (vgl. Kutscher 2015; Deutscher Bundestag 2017). Die Adressat\*innen wenden sich mit ihren Problemlagen und Fragestellungen nicht oder nur selten an professionelle Onlineberatungs-, Hilfs- und Unterstützungsangebote, sondern greifen auf die von ihnen genutzte Plattformen wie Suchmaschinen und soziale Netzwerke bzw. auf die „eigenen Community“ zurück (vgl. Klein 2015). Neben Alltagsproblemen spielen dabei auch Phänomene wie Cybermobbing, Falschmeldungen, Hassbotschaften sowie Rekrutierungs- und Radikalisierungsformen extremistischer Gruppierungen eine Rolle. Auch im Kontext virtueller Teilnehmungsformate und Bildungstools<sup>8</sup> sind sozial benachteiligte junge Menschen (bislang) ebenfalls deutlich unterrepräsentiert (vgl. ebd.) und profitieren deutlich weniger von den Potenzialen der Digitalisierung als andere Nutzer\*innengruppen.

8 Mit Bildungstools sind die verschiedenen Anwendungen im Kontext von E-Learning und Gaming gemeint, die derzeit im schulischen Bereich aber auch in der kulturellen, verbandlichen und offenen Jugendarbeit vermehrt Einzug erhalten.

#### 4.1 Zur Nutzung von Social Media durch Professionelle

Da digitale Medien zur Lebenswelt der Adressat\*innen gehören, sind sie für die Mehrheit der Professionellen inzwischen „ein fester Bestandteil“ der Arbeit (Bollig 2019b, S. 20). Während sich die Internetpräsenz und -aktivität der Träger auf die eigene *Webseite* (96%) und auf *Facebook* (76%) beschränkt, konzentrieren sich die Fachkräfte, die größtenteils mit Dienst-Smartphone<sup>9</sup> ausgestattet sind, auf *WhatsApp* (88%) und *Facebook* (78%) (Bollig 2019b, S. 11ff.). Letzteres dient vermehrt der Veröffentlichung und Bekanntmachung von Veranstaltungen und bedient somit einen breiten Adressat\*innenkreis. Die Nutzung von Social Media in der Arbeit mit den Adressat\*innen ermöglicht einen „niedrigschwelligen Zugang“ sowie eine „schnellere und einfache Kontaktaufnahme“ und vereinfacht das „lockere Kontakthalten“ sowie die Kontaktpflege, da „die Klient\*innen [...] leichter und fast jederzeit erreichbar“ sind (Bollig 2019b, S. 20ff.). Des Weiteren kann durch diese Zugangsform Kontakt zu Jugendlichen geknüpft oder (wieder) hergestellt werden, die bislang nicht erreicht wurden, oder auch zu jungen Menschen, die „kurzfristig“ abgetaucht waren oder auch bereits über einen längeren Zeitraum „verschollen“ waren (ebd.). Obwohl die Mehrheit der Professionellen mit den jungen Menschen online regelmäßig in Kontakt steht, hat nur gut ein Drittel der Befragten (35%) eine Art *Social-Media-Nutzungsvereinbarung* mit den Adressat\*innen getroffen. Gleichzeitig berichten die Professionellen, dass es innerhalb digitaler Kommunikationsräume immer wieder zu Missverständnissen, prekärem Nutzungsverhalten sowie zu Konflikten in *WhatsApp-/Facebook*-Gruppen, zur Verbreitung von Gerüchten oder auch zu Formen von (Cyber-)Mobbing kommt (vgl. ebd.).

Die Adressat\*innen gewöhnen sich schnell an diese Form der Kommunikation, was dazu führen kann, dass sie eine erhöhte Verfügbarkeit seitens der Professionellen erwarten. Das Gefühl der ständigen Erreichbarkeit setzt nicht nur die Fachkräfte, sondern auch die jungen Menschen erheblich unter Druck und kann auf beiden Seiten zur erhöhten (Arbeits-)Belastung bis hin zur Überforderung, zu „digitalem Stress“ oder auch „digitalem Burnout“ führen (Bollig 2019b, S. 21). Zudem führt die gesteigerte Erreichbarkeit der Adressat\*innen nicht per se zu mehr Verbindlichkeit, da Termine nicht nur schnell vereinbart, sondern auch schneller abgesagt oder verschoben werden. Die zunehmende Verlagerung der Kommunikation hat darüber hinaus durchaus ambivalente Auswirkungen auch auf die Beziehungsgestaltung zwischen den Professionellen und den Adressat\*innen und kann zur Abnahme von Face-to-face-Kontakten oder Begegnungen führen (vgl. ebd.). In Bezug auf die Einhaltung der Arbeits-

9 Das Vorhandensein eines Dienst-Smartphone bestätigen 84% der Professionellen und 75% der Träger (vgl. Bollig 2019b).

prinzipien, Freiwilligkeit, Transparenz und Vertraulichkeit, wird auf „*Aspekte der Kontrolle*“, die auch als fürsorgliche Kontrolle bezeichnet werden kann, hingewiesen. Die Fachkraft erhält je nach Einstellung beim Herumstöbern in den Profilen der Adressat\*innen tiefe Einblicke in deren Lebenswelt – und das teils ohne deren Zustimmung oder expliziter Einwilligung – und sie kann darüber hinaus erkennen, ob und wann eine Nachricht gelesen bzw. abgehört wurde (Bollig 2019b, S. 22).

Die Professionellen nutzen das *Online-Kommunikationsangebot* primär um (1.) Termine zu vereinbaren, (2.) Kontakt zu halten bzw. zur Beziehungspflege, (3.) kurze Absprachen zu treffen (sowohl mit Einzelnen als auch mit Gruppen), (4.) Stimmungen (frühzeitig) zu erfassen und (5.) Events und Veranstaltungen anzukündigen (vgl. Wilke 2014, S. 13). Es handelt sich somit nicht um ein (Online-)Beratungsangebot. Allerdings werden den Professionellen von den Adressat\*innen, unter dem Aspekt der Verschwiegenheit, immer wieder auch strafrechtlich relevante oder hoch sensible Informationen (Bescheide, Klageschriften, etc.) anvertraut. Die in diesem Kontext am häufigsten genutzte Social-Media-Anwendung ist (derzeit) *WhatsApp*. Angesichts des hohen Beliebtheits- und Verbreitungsgrades ist die Verwendung dieser App durchaus verständlich und nützlich, aus fachlicher und (datenschutz-)rechtlicher Perspektive allerdings nicht unproblematisch. *WhatsApp* stellt zwar „kostenlos“ zahlreiche Nutzungs- und Funktionsweisen zur Verfügung, allerdings greift der Dienst im Gegenzug, teils unbegrenzt und größtenteils intransparent, auf verschiedene Datensätze der Nutzer\*innen zu, um diese zu verarbeiten. Neben dem regelmäßigen Hochladen des gesamten Adressbuchs, somit auch der Kontaktdaten von Personen, die diesen Dienst nicht nutzen, hat *WhatsApp* Zugriff auf Verbindungs-, Standortdaten sowie Sprach-, Video- und Bilddateien. Auch der Umstand, dass laut allgemeiner Geschäftsbedingungen die Altersfreigabe bei 16 Jahren liegt und eine berufliche Nutzung – ohne Einverständnis des Konzerns – nicht zugelassen ist, bleibt vielfach ungeachtet (vgl. WhatsApp Inc. 2019).

## 4.2 Zur Nutzung von Social Media durch Organisationen

Die Organisationen stehen derweil „unter Druck“ im Internet präsent und sichtbar sein zu müssen, denn „wer sein Angebot nicht (auch) in dieser Sphäre platziert, wird schlichtweg nicht mehr wahrgenommen“ (Kreidenweis 2017, S. 164). Dies gilt angesichts des Fachkräftemangels im sozialen Sektor für potenzielle Mitarbeitende ebenso wie im Zuge des wachsenden Wettbewerbs verschiedener Anbieter sozialer Dienstleistungen für potenzielle Geldgeber\*innen und Adressat\*innen. Dementsprechend haben Organisationen vielfach den Anspruch die Potenziale der Digitalisierung vermehrt zu nutzen, auch wenn sie sich (bislang) häufig nur begrenzt dazu in der Lage sehen. Aus Sicht der Träger

von Einrichtungen MJ(S)A gehört ein Mangel an zeitlichen Ressourcen, zu hohe Kosten und mangelnde technische und fachliche Wissensbestände sowie Unsicherheiten in Bezug auf die Einhaltung des Datenschutzes und der Datensicherheit zu den Hauptmerkmalen, die zu einer Verunsicherung bis hin zu einer Nicht-Nutzung von Social-Media-Anwendungen beitragen (Bollig 2019b). Hinzu kommen „fehlende Konzepte“ sowie individuelle Nutzungspraktiken der Fachkräfte und die rasante technische Entwicklung. Die Varianz im Umgang mit der Nutzung von Social Media wird auch innerhalb der Organisationen anhand unterschiedlicher Vorgaben sichtbar, die von Verboten, eingeschränkter und begrenzter Nutzung über stillschweigende Akzeptanz bis hin zu konkreten Handlungsempfehlungen reichen (vgl. ebd.). Somit hängt der konkrete Einsatz von Social Media stark von den Fähigkeiten und Kompetenzen der jeweiligen pädagogischen Fachkraft ab und ist von trägerinternen Strukturen sowie von vorhandenen technischen, strukturellen und personellen Rahmenbedingungen geprägt. Die Relevanz der Digitalisierung im Arbeitsalltag nimmt somit insgesamt zu, allerdings spiegelt sich dies bislang mehrheitlich nicht in strategischen Überlegungen oder institutionell geschaffenen Reglements (vgl. Bossong 2018) wieder. Der fachliche Diskurs über Qualitätsstandards wird sowohl trägerintern als auch auf Landes- und Bundesebene geführt, jedoch erweist er sich als äußerst herausfordernd.

## 5 Fazit

Ein zentrales Dilemma der Digitalisierung besteht darin, dass die Potenziale durchaus zu mehr Transparenz, Beteiligung und Teilhabe führen können, gleichzeitig bergen sie jedoch das Gefahrenpotenzial bestehende Ungleichheiten zu verstärken und durch neue Möglichkeiten (1) der Manipulation und Vorschau, (2) der Kontrolle und Überwachung sowie (3) der Ökonomisierung neue Diskriminierungs-, Ausgrenzungs- und Ausbeutungsformen zu schaffen (vgl. Filipovic 2014). Trotz fachlicher und (datenschutz-)rechtlicher Bedenken und dem Wissen über die Geschäftsmodelle und -praktiken der global agierenden Internetkonzerne – wie *Google* und *Facebook* – sowie der unzureichenden konzeptionellen Implementierung und den häufig fehlenden Standards, fühlt sich die Mehrheit der professionellen Fachkräfte im Umgang mit Social Media „eher sicher“ und es dominiert ein pragmatischer Einsatz (Bollig 2019b, S. 17). Gleichwohl herrscht im Umgang mit technischen Anforderungen und aufgrund der teils unklaren Rechtslage (u. a. DSGVO, SGB X, StGB, UrhG) große Verunsicherung und Überforderung. Die Verbesserung der Zugänglichkeit und der Erreichbarkeit zu den Adressat\*innen sowie die gesteigerte Reichweite und der hohe Verbreitungsgrad von Informationen (vgl. Wilke 2014, S. 14) werden von der Mehrheit der Professionellen wertgeschätzt, sodass sie (bislang) keine

praktikable Alternative sehen. Die Einführung von alternativen Diensten, wie *Threema*, *Signal* oder *Hoccer* oder auch von neu entwickelten Messengern, die im Gegensatz zu *WhatsApp* als „sicher“ oder zumindest datenschutzkonform gelten, erweist sich als „äußerst schwierig“ (vgl. Bollig 2019b). Neben technischen und (datenschutz-)rechtlichen Schwierigkeiten sind es vor allem soziale Hindernisse und Ängste sowie die Macht der Gewohnheit und der Bequemlichkeit, die es auf Seiten der Adressat\*innen und der Professionellen zu überwinden gilt.

Die bereits durch die Kontaktaufnahme bestehenden sowie durch die Nutzung verstärkten Gefahrenpotenziale, wie die Reproduktion sozialer Ungleichheiten, werden sowohl von Adressat\*innen als auch von Professionellen häufig nicht oder nicht ausreichend erkannt, deren Konsequenzen unterschätzt oder aber aus pragmatischen Gründen in Kauf genommen. Die Auswirkungen der zunehmenden staatlichen und kommerziellen Überwachungs- und Kontrollpraktiken treffen zwar alle Bürger\*innen, jedoch insbesondere die Adressat\*innen sowie die Professionellen, die im Kontakt zu Drogendealer\*in, Gewalttäter\*in, Obdachlosen oder Geflüchteten stehen. „Wenn Unternehmen Kriterien wie Geschlecht, Alter, ethnische oder religiöse Zugehörigkeit, Armut oder den Gesundheitszustand in ihre Entscheidungen mit einbeziehen, besteht die begründete Gefahr von Diskriminierung oder Ausschluss ganzer Bevölkerungsgruppen“ (Christl 2014, S. 8). Dadurch können die „Wahlmöglichkeiten von Einzelnen“ stark eingeschränkt werden, „von Preisdiskriminierung und der Frage, welche Angebote jemand bekommt bis zu lebensentscheidenden Fragen in den Bereich Finanzen, Gesundheit, Versicherung oder Arbeit“ (ebd.). Zudem führt die Analyse und Verknüpfung von Bewegungs-, Konsum-, Gesundheits- und Kontaktdaten dazu, dass diejenigen, die bereits im Fokus der Öffentlichkeit sowie der Sicherheits- und Kontrollbehörden stehen, noch weiter marginalisiert, kriminalisiert und abgehängt werden. Dabei müssen die betreffenden Personen nicht einmal selbst aktiv werden bzw. bestimmte Verhalten aufweisen, sondern es reicht aus, wenn *man* die „falsche Person kennt, im falschen Bezirk oder in der falschen Straße wohnt oder sich in der Smartphone-App falsch verhält“ (ebd.).

Perspektivisch bleibt abzuwarten, wie sich das Arbeitsfeld (weiter-)entwickelt. Beispiele wie *Mokli-App*<sup>10</sup> (2016) aus Berlin oder *VAJA-App*<sup>11</sup> (2015) aus Bremen (vgl. Rosenbaum, u. a. 2017) zeigen, dass es durchaus sinnvolle

10 Mokli ist eine mehrsprachige App für Straßenkinder und Hilfsbedürftige (<http://www.mokli-help.de>). Dort finden Betroffene auf einer interaktiven Karte Hilfseinrichtungen sowie Kontakte für Schlafmöglichkeiten oder zur medizinischen Versorgung. KARUNA e.V. entwickelte die App gemeinsam mit betroffenen Jugendlichen (<http://www.taz.de/!5383485/>; Abruf: 30.01.2019).

11 VAJA-App ist eine von und für Jugendliche entwickelte App, die Features wie News, Informationen, Quiz und Karten, in denen Anlaufstellen und Treffpunkte im Raum Bremen angezeigt werden, enthält.

Anwendungsmöglichkeiten gibt. Trotz aller Euphorie sind die Entwicklungen kritisch zu verfolgen, um zum einen auf Gefahren hinzuweisen und zum anderen Grenzen auszutastieren. Da die Erstellung von Bewegungs- und Aufenthaltsprofilen von Jugendlichen technisch inzwischen durchaus möglich ist, stellt sich die Frage, ob den Professionellen künftig das Smartphone genaue Aufenthaltsorte und Standortdaten von potenziellen Adressat\*innen anzeigen wird. Die Vorstellung klingt verlockend. Aber was bedeutet das für den Anspruch des Arbeitsfeldes und wo bleiben Freiwilligkeit, Anonymität und der Wille der Adressat\*innen? Haben Jugendliche nicht das Recht auf unkontrollierte und nicht-pädagogisierte Räume?

Sowohl die Professionellen als auch die Träger stehen vor der Herausforderung, sich an den Lebenswelten und Bedarfen der Adressat\*innen und den aktuellen gesellschaftlichen Entwicklungen zu orientieren und bedarfsgerechte Angebote zu entwickeln, die wiederum in Einklang mit den geltenden Fachstandards und den gesetzlichen Grundlagen zu bringen sind. Die Einhaltung und deren Umsetzung ist, insbesondere auf kommerziell betriebenen Plattformen, nicht oder nur schwer praktikierbar und erfordern ein hohes Maß an Wissen über technische Möglichkeiten und ein hohes Reflexionsvermögen. Derzeit ist die Nutzung von Social Media ein täglicher Balanceakt zwischen Pragmatismus und Professionalität (vgl. Bollig 2019b). Das Streben nach Medienkompetenzförderung und -vermittlung für Fachkräfte und Adressat\*innen ist mit Sicherheit ein erster Schritt, jedoch wird dieser alleine nicht ausreichen, um den gesellschaftlichen Herausforderungen fachlich angemessen zu begegnen. Professionelles Handeln erfordert zudem neben ausreichenden personellen, materiell-technischen und strukturellen Ressourcen eine kontinuierliche kritisch-reflektierte Auseinandersetzung über mögliche (Gefahren-)Potenziale unter Berücksichtigung geltender Fachstandards und Handlungsprinzipien. Primäres Ziel der MJ(S)A ist und bleibt die Förderung von gesellschaftlicher Teilhabe und der Abbau sozialer Ungleichheiten.

## Literatur

- Allenberg, Nele. 2018. Aufsuchende Beratung im Netz – Erfahrungen des Willkommenszentrums Berlin. Hrsg. Informationsverbund Asyl und Migration e.V./Minor – Projektkontor für Bildung und Forschung gGmbH. „Digital Streetwork“ in der Asyl- und Migrationsberatung. Wie Geflüchtete soziale Medien nutzen und was darauf für Beratungsstellen erfolgt. Berlin. S. 28-29. (Abruf: 23.11.2018).
- Andrejevic, Mark. 2011. Facebook als neue Produktionsweise. In: Generation Facebook. Über das Leben im Social Net. Hrsg. Leistert, Oliver; Röhle, Theo. 31-50. Bielefeld: transcript.
- Arbeitsgemeinschaft für Kinder- und Jugendhilfe (AGJ). 2014. „Mit Medien leben und lernen – Medienbildung ist Teil der Kinder- und Jugendhilfe“ (Abruf: 15.09.2018).
- Bollig, Christiane. 2009. Mobile Jugendarbeit 2.0 – Neu Anforderungen und Aufgaben einer virtuell-aufsuchenden Jugendarbeit. Universität Tübingen; Unveröffentlichte Dipl. Arbeit.

- Bollig, Christiane und Keppeler, Siegfried. 2015. Virtuell-aufsuchende Arbeit in der Jugendsozialarbeit. In: Mediatisierung (in) der Sozialen Arbeit. Hrsg. Kutscher, Nadia, Ley, Thomas und Seelmeyer, Udo. 94-114. Baltmannsweiler: Schneider Verlag.
- Bollig, Christiane und Stüber, Simone 2017. 50 Jahre Mobile Jugendarbeit – Von den ersten Schritten bis heute. In: CORAX 6/2017. Fachmagazin für Kinder- und Jugendarbeit in Sachsen. Hrsg. AGJF Sachsen e.V. 19-20.
- Bollig, Ch. 2019a. Mobile Jugend(sozial)arbeit und Offene Jugendarbeit. Hrsg. Deinet, U.; Sturzenhecker, B.; von Schwanenflügel, L.; Schwerthelm. Handbuch Offene Kinder- und Jugendarbeit (i.E.).
- [Bollig, Ch. 2019b. Digitalisierung in der Mobilen Jugendarbeit. Landesweite Bestandsaufnahme zum Einsatz und zur Nutzung von Social-Media-Anwendungen im Arbeitsfeld MJA in Baden-Württemberg. Hrsg. Landesarbeitsgemeinschaft Mobile Jugendarbeit/Streetwork Baden-Württemberg e.V. \(i.E.\). \(Abruf: 27.09.2019\).](#)
- Bossong, Horst. 2018. Soziale Arbeit in Zeiten der Digitalisierung: Entwicklungspotenziale mit Schattenseiten. In: neue praxis. Zeitschrift für Sozialarbeit, Sozialpädagogik und Sozialpolitik. np 4/18: 303-324.
- Brock, Johannes. 2017: Hybride Streetwork. In: CORAX #2/2017. Fachmagazin für Kinder- und Jugendarbeit in Sachsen. Hrsg. AGJF Sachsen e.V. 26-29.
- [Bundesarbeitsgemeinschaft Streetwork/Mobile Jugendarbeit e.V. \(BAG\). 2018. Fachliche Standards \(Abruf: 31.01.2019\).](#)
- [Bundesministerium für Arbeit und Soziales \(BMAS\). 2017. Lebenslagen in Deutschland. Armuts- und Reichtumsberichterstattung der Bundesregierung. Kurzfassung \(Abruf: 01.01.2019\).](#)
- [Deutscher Bundestag. 2017. 15. Kinder- und Jugendbericht. Bericht über die Lebenssituation junger Menschen und die Leistungen der Kinder- und Jugendhilfe in Deutschland. \(Abruf: 31.01.2019\).](#)
- Christl, Wolfie. 2014. Kommerzielle digitale Überwachung im Alltag. Erfassung, Verknüpfung und Verwertung persönlicher Daten im Zeitalter von Big Data: Internationale Trends, Risiken und Herausforderungen anhand ausgewählter Problemfelder und Beispiele. Hrsg. Cracked Labs – Institut für Kritische Digitale Kultur. Studie im Auftrag der Bundesarbeitskammer. Eine Kurzfassung.
- Deinet, Ulrich. 2016. Jugendliche und die „Räume“ der Shopping Malls – Herausforderungen für die Offene Jugendarbeit. Opladen, Toronto: Verlag Barbara Budrich (Reihe: Soziale Arbeit und Sozialer Raum, Band 4),
- [Dinar, Christina und Heyken, Cornelia. 2017. Digital Streetwork. Pädagogische Interventionen im Web 2.0. Hrsg. Amadeu Antonio Stiftung \(Abruf: 22.11.2018\).](#)
- [Filipovic, Alexander. 2014. Big Data: Medienethische Fragen zur digitalen Vermessung der Welt. \(Abruf: 31.01.2019\).](#)
- [Fuchs, Manuel und Goldoni, Marc. 2011. Konzept zur Verwendung von Facebook in der Jugendarbeit. Hrsg. Mobile Jugendarbeit Basel/Riehen. \(Abruf: 10.08.2014\).](#)
- Glück, Michael. 2006. Neue Medien im Arbeitsfeld Mobile Jugendarbeit. Hrsg. Hilfe zur Selbsthilfe e.V. Jahresbericht der Mobilen Jugendarbeit im Landkreis Reutlingen. 8-11.
- Hugger, Kai-Uwe. 2010. Digitale Jugendkulturen. 1. Aufl. Wiesbaden: Springer VS.
- Kemper, Raimund und Reutlinger, Christian 2017. Jugendliche ohne öffentlichen Raum – Ein Thema für die Jugendarbeit. Hrsg. Kammerer, B. Streetwork und mobile Zugänge in der Offenen Jugendarbeit: (K)ein Thema?! emwe-Verlag: Nürnberg. S. 149-164.
- Keppeler, Siegfried und Specht, Walther. 2001. Mobile Jugendarbeit. Hrsg. Otto, H.-U. und Thiersch, H.: Handbuch Soziale Arbeit/Sozialpädagogik 2. Aufl. Ernst Reinhardt, GmbH & Co KG, Verlag, München.
- Klein, Alexandra 2015. Online-Beratung in der Kinder- und Jugendhilfe. Zugänglichkeit und Qualität. Archiv für Wissenschaft und Praxis der sozialen Arbeit. Jg. 46, Nr. 2; S. 35-43.
- [Klose, Andreas. 2012. Treffpunkt Straße? Öffentlicher Raum zwischen Verdrängung und Rückgewinnung. Ausgabe 2/2012. \(Abruf: 17. Okt. 2017\)](#)
- Krafeld, Franz-Josef. 2004. Grundlagen und Methoden aufsuchender Jugendarbeit. Eine Einführung. Wiesbaden: Springer VS.
- [Krafeld, F.-J. 2006. Standortbestimmung Streetwork heute. \(Veröffentlicht 2013; Abruf: 31.01.2019\).](#)

- Kreidenweis, Helmut. 2017. Soziale Arbeit im digitalen Wandel. Es geht um mehr als Technik: Gefragt sind nutzerfokussierte Angebote. Hrsg. Wohlfahrtswerk für Baden-Württemberg. Blätter der Wohlfahrtspflege. Deutsche Zeitschrift für Soziale Arbeit: Digitalisierung Jahrgang 164, 5/2017, S. 163-165.
- Kutscher, Nadia. 2015. Mediatisierung in der Kinder- und Jugendhilfe – Herausforderungen der digitalen Gesellschaft für professionelle Handlungskontexte. Archiv für Wissenschaft und Praxis der sozialen Arbeit. Jg. 46, Nr. 2; 4-20.
- [Landesarbeitskreis Mobile Jugendarbeit Sachsen e.V. 2013. Fachliche Standards Mobile Jugendarbeit/Streetwork in Sachsen.](#)
- Medienpädagogischer Forschungsverbund (MPFS). 2018. JIM-Studie. Jugend, Information und (Multi-)Media. Basisuntersuchung zum Medienumgang 12- bis 19-Jähriger. Stuttgart.
- Meyer, Thomas; Rahn, Sebastian; Daum, Stefan und Koch, Daniel. 2017. Freizeitort Europaviertel. Abschlussbericht der wissenschaftlichen Begleitung. Hrsg. Dachverband Mobile Jugendarbeit Stuttgart.
- Pfeffer-Hoffmann und Stapf, Tobias. 2018. Aktuelle Ansätze zur Erreichung von Neuzugewanderten in den digitalen und sozialen Medien. Hrsg. Informationsverbund Asyl und Migration e.V./Minor – Projektkontor für Bildung und Forschung gGmbH. „Digital Streetwork“ in der Asyl- und Migrationsberatung. Wie Geflüchtete soziale Medien nutzen und was darauf für Beratungsstellen erfolgt. S. 32-36.
- Pritzens, Tillmann. 2011. Webwork als nützliche Ergänzung zur mobilen Jugendarbeit/Streetwork. Merz. Zeitschrift für Medienpädagogik. 55. Jg. H. 3, 29-33.
- Rösch, Eike. 2013. Jugendarbeit im Social Web. Zeitschrift für die Jugendarbeit, 61. Jg. H.4, 162-169.
- Rosenbaum, Dennis; Ossyssek, Tim und Reineke, Christoph. 2017. App dafür! Erfahrungen mit der partizipativen Entwicklung einer App in der Jugendarbeit. Merz. Zeitschrift für Medienpädagogik 01/2017, 86-75.
- Schindler, Wolfgang. 2008. Mit Netz und doppeltem Boden – Perspektiven pädagogischer Arbeit mit Jugendlichen im Web 2.0. Hrsg. Ertelt, J. und Röhl, F.J.: Web 2.0. Jugend online als pädagogische Herausforderung. Navigation durch die digitale Jugendkultur. München: Kopead Verlag, 43-49.
- Stehr, Johannes. 2004. Streetwork/Mobile Jugendarbeit zwischen Bewährtem und neuen Herausforderungen. In: Profile von Streetwork und Mobiler Jugendarbeit. Antworten der Praxis auf neue Herausforderungen. Hrsg. Gillich, Stefan. Glenhausen: Triga-Verlag.
- Stüber, Simone und Wolfer, Dieter 2017. Weniger Räume für junge Menschen in der analogen Welt. In: Corax. Fachmagazin für Kinder- und Jugendarbeit in Sachsen #1/2017: Bedeutung und Wandel von Raum in der Kinder- und Jugendarbeit. S. 33-35.
- Tully, C. und Zerle, C. 2005. Der ständige Begleiter. Das Handy hilft Jugendlichen, sich von Eltern und Lehrern zu lösen und überall Kontakt zu pflegen. Hinweis zum Beitrag: Erscheinungsdatum 20.04.2005 in der Frankfurter Rundschau online. Hrsg. Landesarbeitsgemeinschaft Mobile Jugendarbeit/Streetwork e.V. Rundbrief. 19. Jg., Ausgabe 80, Mai 2005. Stuttgart/Ulm.
- Von zur Gathen, M. und Liebert, J. 2017. Den Blick schärfen! – Armut von Jugendlichen und jungen Erwachsenen. Hrsg. Der Paritätische. Bericht zur Armutsentwicklung in Deutschland 2017.
- [WhatsApp Inc. 2019. WhatsApp Legal Info.](#) (Abruf: 25.02.2019).
- Wilke, Jürgen 2014. Internetstreetwork. Befragung von Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern der Mobilien Jugendarbeit, die „Internetstreetwork“ betreiben. Fraunhofer IAO. Im Auftrag des Dachverbandes Mobile Jugendarbeit Stuttgart.





# Kinder- und Jugendmedienschutz

Niels Brüggem und Friederike Siller

Kinder- und Jugendmedienschutz wird für Fachkräfte in der Sozialen Arbeit auf unterschiedliche Weise relevant. Zum einen gehört es zu den Aufgaben der Sozialen Arbeit, Risiken für die Entwicklung von Kindern und Jugendlichen in deren Umfeld und in ihrer Lebenswelt zu erkennen, zu vermindern oder zu beseitigen. Dies gilt sowohl offline wie online. Dabei wird das Aufgabenfeld des erzieherischen Jugendmedienschutzes relevant. Dessen Ziel ist es, Kinder und Jugendliche in ihrer Persönlichkeitsentwicklung zu unterstützen und sie zu stärken, selbständig Risiken zu erkennen und diesen richtig zu begegnen. Zum anderen werden in der Kinder- und Jugendhilfe selbst Medien in der Arbeit eingesetzt. Dies gilt sowohl für die pädagogische Arbeit (z. B. Einsatz von Videoplattformen oder Nutzung von Messenger-Diensten) als auch auf institutioneller Ebene (z. B. Bereitstellung eines Internetzugangs in Wohngruppen) oder hinsichtlich der Beratung von Eltern in Fragen der Medienerziehung. Daran schließt unmittelbar die Frage an, in welcher Weise im eigenen Verantwortungsbereich Regelungen des Kinder- und Jugendmedienschutzes relevant werden. Dabei muss der Kinder- und Jugendmedienschutz (KuJMS) dem Wandel des Medienhandelns Rechnung tragen, der mit der Digitalisierung verbunden ist (vgl. Tillmann i.d.B.), und durch den neue Risikobereiche und eine Ausweitung des KuJMS begründet wird.

Dieser Beitrag gibt (1) zunächst einen Überblick zu den aktuell diskutierten medienbezogenen Risiken. (2) Daran anschließend werden Ansätze und Zielstellungen des Kinder- und Jugendmedienschutzes dargestellt und in den Gesamtaufgabenbereich des Jugendschutzes eingeordnet. Des Weiteren werden die gesetzlichen Bestimmungen des Jugendmedienschutzes, vornehmlich basierend auf dem Jugendschutzgesetz (JuSchG) und dem Jugendmedienschutz-Staatsvertrag (JMStV) inkl. der ausführenden Institutionen, dargelegt und die entsprechenden Regelungen im SGB VIII vorgestellt. Der Fokus ist insbesondere auf diejenigen Regelungen gerichtet, die für Fachkräfte der Sozialen Arbeit im Bereich der Kinder- und Jugendhilfe von besonderer Relevanz sind. Knapp wird (3) ein Überblick über empirische Ergebnisse zum jugendmedienschutzbezogenen Handeln von pädagogischen Fachkräften und in Familien gegeben. (4) Schließlich werden die Frage nach einer Weiterentwicklung des Kinder- und Jugendmedienschutzes angesichts des digitalen Wandels diskutiert und Handlungsbedarfe für das Feld der Kinder- und Jugendhilfe dargestellt.

## 1 Medienbezogene Risiken – ein Überblick und gängige Systematisierungen

Der KuJMS ist begründet worden mit der Absicht, mediale Inhalte (vorrangig Schriften und Filme), die die Entwicklung von Kindern und Jugendlichen zu einer eigenverantwortlichen und gemeinschaftsfähigen Persönlichkeit behindern können, von diesen fernzuhalten. Heute ist der Auftrag weiter gefasst. So sollen medienbezogene Phänomene, die die Entwicklung von Kindern und Jugendlichen zu einer eigenverantwortlichen und gemeinschaftsfähigen Persönlichkeit behindern, erkannt und der Gesellschaft angemessene Lösungs- und Gegenstrategien zur Verfügung gestellt werden. Die Frage danach, was sich für die Entwicklung von Kindern und Jugendlichen als problematisch darstellt, wird dabei je nach kulturellem oder sozialem Kontext durchaus unterschiedlich beantwortet, ferner spiegeln sich gesellschaftliche Wandlungsprozesse in der Diskussion über Gefährdungen wider (vgl. Hasebrink/Lobe 2013). Gegenwärtig wird auf nationaler wie internationaler Ebene weitgehend einvernehmlich die Situation für junge Menschen so eingeschätzt, dass im Zuge des digitalen Wandels von einer Zunahme an Online-Risiken, wie z. B. Cybermobbing, Sexting, Hatespeech oder Online-Radikalisierung auszugehen ist. Für den Kinder- und Jugendmedienschutz in Deutschland lassen sich seit Beginn des 21. Jahrhunderts insbesondere zwei Entwicklungslinien herausstellen, die eng mit den zunehmend mediatisierten Lebenswelten von Kindern und Jugendlichen (vgl. Tillmann i.d.B.) zusammenhängen.

- (1) Bis zu Beginn des 21. Jahrhunderts wurden vornehmlich *inhaltsbezogene Risiken* auf der Angebotsebene in den Blick genommen, seien es Filme, Videos oder Computerspiele, die im Handel verfügbar waren, oder isolierbare Elemente wie eine Internetseite, ein konkretes Video oder ein Forumsbeitrag im Internet. Es ging vornehmlich um die Bewertung von Inhalten in Bezug auf Rassismus, Pornografie oder Gewaltdarstellungen, denen ein entwicklungsbeeinträchtigendes Wirkungspotenzial zugesprochen wurde. Mittlerweile stehen bei der Einschätzung von Gefährdungspotenzialen auch *kontaktbezogene Risiken* im Fokus, welche insbesondere bei der Nutzung von sozialen Netzwerkseiten zum Tragen kommen. Kommunikationsdienste wie Instagram, Snapchat, Tellonym, WhatsApp und TikTok, Videoplattformen wie YouTube oder spezifisch für die Zielgruppe der digitalen Spieler\*innen aufgesetzte Kommunikationsdienste wie Discord werden heutzutage von Kindern und Jugendlichen in erheblichem Umfang genutzt (vgl. mpfs 2016, 2018; UNICEF 2017; Rideout/Robb 2018). Die in den Angeboten verfügbaren Kommunikationsräume stellen mittlerweile schon für Kinder ab circa zehn Jahren relevante Sozialräume dar, in denen sie u. a. von Cybermobbing oder sexueller Belästigung betroffen sein können.

(2) Damit wird deutlich, dass sich die Rollen von Kindern und Jugendlichen im Hinblick auf die Ursachen der Gefährdungen geändert haben. Sie sind nicht nur Rezipient\*innen potenziell gefährdender Inhalte oder Opfer in kommunikativen Situationen, sie können als Akteur\*innen auch selbst Inhalte versenden oder (web-)öffentlich verbreiten, die die Entwicklung anderer Kinder und Jugendlichen beeinträchtigen können. Überwiegte vormals die Sichtweise, Kinder und Jugendliche seien vor negativen Einflüssen aus der Erwachsenenwelt zu schützen, wird nunmehr eine differenziertere Betrachtungsweise hinsichtlich ihrer verschiedenen Rollen im Online-Umfeld eingefordert. So teilen sie teils selbst riskante Inhalte, verhalten sich im Netz risikohaft, begeben sich in risikobehaftete Interaktionen und Kommunikation und erzeugen selbst Risiken (vgl. Staksrud/Livingstone 2009). Das Hans-Bredow Institut für Medienforschung (vgl. Dreyer et al. 2013, S. 4ff.) unterscheidet entlang der Kategorien *Inhalte* (content), *Verträge und Kosten* (contract), *Kontakte* (contact) und *eigenes Verhalten* (conduct) vier Akteursrollen, die für die Analyse von Gefährdungslagen wie Gewalt, Sexualität, weitere wertbezogene Risiken, kommerzielle Risiken, exzessive Nutzung und/oder Risiken im Hinblick auf personenbezogene Daten im Netz unterschieden werden können.

Als *Medienrezipient\*innen* können Kinder und Jugendliche durch Inhalte, wie pornografische, unerwünscht sexuelle, gewalthaltige, rassistische oder hasserfüllte Darstellungen in ihrer Entwicklung beeinträchtigt werden. Dies gilt auch für irreführende oder verzerrte Darstellungen, wie zum Beispiel die idealisierte Darstellung von Selbstverletzungen oder Essstörungen. Als eigene Kategorie sind Gestaltungsmittel zu nennen, die eine exzessive Nutzung befördern können, wie z. B. Cliffhanger bei Serien oder Spielprinzipien in Online-Games, welche den Nutzer\*innen Nachteile einbringen, sofern sie nicht regelmäßig spielen. Junge Menschen können darüber hinaus als *Marktteilnehmer\*innen* handeln. Das hier zentrale Risiko besteht in irreführender Werbung, der Ausnutzung der Unerfahrenheit von Kindern und Jugendlichen sowie der Druckausübung, z. B. durch Inkasso oder vertragliche Sanktionen, Betrug, In-App-Käufe, Gewinnspiele oder Abo-Fallen.

Kinder und Jugendliche können Inhalte auch auf dem Weg der *individualisierten Kommunikation* empfangen und damit gezielt angesprochen werden. Das Risiko der Einschüchterung, Belästigung oder Cybermobbing durch andere besteht ebenso wie z. B. die gezielte Ansprache von Pädophilen oder ggf. jugendlichen Täter\*innen. Durch Gruppendruck (z. B. bedingt durch Gruppenchats in Messenger-Diensten) können sie zudem zu selbstschädigendem, sozialem oder kriminelltem Fehlverhalten veranlasst werden.

Schließlich können Kinder und Jugendliche *selbst als Akteure* handeln und risikobehaftete Inhalte verbreiten oder damit auf andere einwirken. Hinzu

kommen ferner urheberrechtlich relevante Verhaltensweisen, wie etwa illegale Down- und Uploads von z. B. Filmen.

Neben diesen Risiken wird in internationalen Diskursen des Jugendmedienschutzes gegenwärtig eine Reihe von möglichen neuen Gefährdungslagen in den Blick genommen, die die psychosoziale Entwicklung von Kindern und Jugendlichen in den Fokus rücken. Unter dem Begriff des ‚Digitalen Wohlbefindens‘ (Digital Wellbeing) werden Gefährdungspotenziale in den Blick genommen, wie z. B. auf Ebene der *Aufmerksamkeitssteuerung*, ausgelöst etwa durch Push-Benachrichtigungen oder Auto-Play-Funktionen bei Bewegtbildangeboten. Ferner wird in diesem Zusammenhang die exzessive Nutzung aufgrund der ständigen Verfügbarkeit mobiler Endgeräte als *zeitbezogenes Risiko* diskutiert (vgl. Common Sense Media/Center for Humane Technology 2018). Besondere Aufmerksamkeit erfordert zudem, dass auch die Mediennutzung jüngerer Kinder einem fundamentalen Wandel unterzogen ist, der sich in einer Abkehr vom linearen Kinderfernsehen hin zu einer Nutzung von Bewegtbildangeboten im Netz sowie von Streaming-Diensten bereits im jungen Alter zeigt (vgl. Rideout 2017; Siller/Paas 2017). Dies schürt Sorgen um *neue Gefahrenpotenziale bei der Betrachtung entwicklungsbeeinträchtigender Inhalte und problematischer Werbung*. Schwerer lassen sich auch *Risiken hinsichtlich des Datenschutzes und der informationellen Selbstbestimmung* vom Feld des Jugendmedienschutzes abgrenzen und gesondert verhandeln. So stellen sich hier bspw. bei vernetzten Gegenständen (z. B. Spielzeug) und digitalen (Sprach-)Assistenten (wie Amazon Echo, Google Home oder HomePod), die gerade auch Kinder als Zielgruppen adressieren und zugleich Daten auswerten und/oder weitergeben, nicht nur Fragen des Datenschutzes, sondern auch die Frage, ob u. a. durch die frühe Datenerfassung längerfristig Beeinträchtigungen der Entwicklung folgen können. Diese Fragen stellen sich sowohl hinsichtlich von Kindern und Jugendlichen freiwillig geteilter Informationen wie auch bezüglich der Datensammlung durch Dritte (vgl. Brüggem et al. 2019, S. 148ff.).

Damit wird übergreifend deutlich, dass angesichts der fortschreitenden Mediatisierung der Lebenswelt von Kindern und Jugendlichen neben den Chancen für die Lebensführung zugleich die Risiken und Formen der Risikominderung in den Blick genommen werden müssen. Eine Herausforderung ist dabei, dass bislang noch nicht hinreichend erforscht ist, welche Kinder und Jugendliche in besonderem Maße von Online-Risiken betroffen sind oder sich online besonders risikohaft verhalten. Es ist wenig über die intervenierenden Faktoren bei Risiken im Online-Umfeld auf der individuellen Ebene bekannt, die beeinflussen, wann für ein Kind oder Jugendlichen negative Effekte auf der physischen, emotionalen oder psychischen Ebene entstehen oder welche Faktoren dazu beitragen können, dass Risiken minimiert werden (vgl. Palmer 2015; Livingstone et al. 2017).

## 2 Zielstellung und Ansätze des Kinder- und Jugendmedienschutzes

Das deutsche Kinder- und Jugendschutzsystem ist dreigliedrig aufgebaut und umfasst den kontrollierend-ordnenden, den erzieherischen und den strukturellen Kinder- und Jugendschutz (vgl. Nikles 2005, S. 13).

- (1) Der *kontrollierend-ordnende Kinder- und Jugendschutz* meint die rechtlichen Regelungen und Maßnahmen wie Aufsicht.
- (2) Der *erzieherische Kinder- und Jugendschutz* hat zum Ziel, Kinder und Jugendliche zu befähigen, Risiken und Gefährdungslagen zu erkennen und zu bewältigen, sowie Erziehungspersonen zu befähigen, entsprechend erzieherisch zu handeln.
- (3) Unter *strukturellem Kinder- und Jugendschutz* wird die Verbesserung und Gestaltung der strukturgebenden Bereiche des gesellschaftlichen Lebens verstanden.

Damit wirkt struktureller Kinder- und Jugendschutz darauf hin, Gefährdungspotenziale zu lokalisieren, konkrete Gefährdungen für ein gelingendes Aufwachsen zu beseitigen und positive Rahmenbedingungen zu gestalten. Diese dreigliedrige Struktur wird nachstehend auch in der analytischen Betrachtung der Situation des Jugendmedienschutzes angelegt.

### 2.1 Kontrollierend-ordnender Kinder- und Jugendmedienschutz

Kinder und Jugendliche vor schädigenden Einflüssen in den Medien zu schützen, ist als Auftrag im Grundgesetz verankert (Art. 5 Abs. 2 GG, Art. 6 Abs. 2 GG). Der Gesetzgeber hat den Kinder- und Jugendschutz soweit auszugestalten, dass damit die freie Entfaltung der Persönlichkeiten von Kindern und Jugendliche gesichert werden kann.

Der kontrollierend-ordnende Kinder- und Jugendmedienschutz basiert in der Bundesrepublik Deutschland auf zwei Regelwerken: auf dem Jugendschutzgesetz des Bundes (JuSchG) sowie dem Staatsvertrag über den Schutz der Menschenwürde und den Jugendschutz in Rundfunk und Telemedien (JMStV) der Länder. Beide Regelwerke unterscheiden sich in erster Linie nach den Verbreitungsformen. So fallen Trägermedien (Kinofilm, CDs, DVDs, Computerspiele) in den Regelungsbereich des JuSchG, wohingegen Rundfunk und Telemedien (Internet) im JMStV geregelt sind.

Anbieter, die Filme oder Spiele auf Trägermedien verbreiten, haben laut JuSchG in ihrem Angebot deutlich auf Alterskennzeichnungen hinzuweisen (vgl. § 12 JuSchG). Die freiwilligen Selbstkontrollen haben die Aufgabe, diese

Medien zu sichten und eine Altersfreigabe festzulegen (0 – ohne Altersbeschränkung, 6, 12, 16 und 18 Jahre). Diese Altersfreigaben sind keine pädagogischen Empfehlungen. Vielmehr weisen sie aus, dass bei jüngeren Kindern und Jugendlichen eine Beeinträchtigung der Entwicklung durch die Inhalte befürchtet wird und diese deshalb der Altersgruppe (z. B. im Handel) nicht zugänglich gemacht werden dürfen.

Für den Bereich der Telemedien und des Rundfunks (JMStV) werden andere Verfahren angewandt, damit problematische Angebote für Kinder und Jugendliche nicht abrufbar sind. Eine Gruppe von Angeboten ist nach § 4 Absatz 1 JMStV generell unzulässig, darunter fallen strafbare Inhalte wie Kinderpornografie oder Propagandamittel nach § 86 des Strafgesetzbuches (insb. NS-Propaganda). Bestimmte Angebote sind als beschränkt zulässige Angebote nach § 4 Absatz 2 nur dann verboten, wenn sie in Telemedien nicht in einer geschlossenen Benutzergruppe verfügbar sind. Eine weitere Form sind entwicklungsbeeinträchtigende Angebote im Sinne des § 5 JMStV. Dies sind Angebote, die die Entwicklung von Kindern und Jugendlichen zu einer eigenverantwortlichen und gemeinschaftsfähigen Persönlichkeit beeinträchtigen können, beispielsweise indem sie gewaltbefürwortende Einstellungen fördern oder Kinder und Jugendliche übermäßig ängstigen können. Anbieter müssen in diesem Fall dafür Sorge tragen, dass Kinder und Jugendliche der betroffenen Altersstufen diese üblicherweise nicht wahrnehmen. Dies kann auf zwei Arten erfolgen: Erstens können die Ausstrahlungszeiten so beschränkt werden, dass die geschützte Zielgruppe sie im Regelfall nicht wahrnimmt (z. B. bei einer Eignung nicht unter 16 Jahre nur zwischen 22 und 6 Uhr). Zweitens und alternativ können Anbieter ihre Inhalte so kennzeichnen, dass bestimmte Jugendschutzprogramme die Altersstufen auslesen können und die Inhalte dann ggf. sperren. Dies erfordert aber, dass ein lizenziertes Jugendschutzprogramm auf den Endgeräten installiert und von den Nutzenden aktiviert ist. Falls dies nicht der Fall ist, sind die gekennzeichneten Inhalte dann z. B. in Mediatheken ganztags zugänglich. Angebote im Internet sind in der Regel international verfügbar. Das stellt die aktuelle Aufsichtspraxis vor erhebliche Herausforderungen, insbesondere dann, wenn deutsches Recht bei im Ausland ansässigen Anbietern nicht durchsetzbar ist.

In Deutschland gibt es zahlreiche Einrichtungen, die für die Aufsicht des Jugendschutzes in den Medien zuständig sind. Dies sind in erster Linie die Landesmedienanstalten, welche zwar formal zuständig sind, jedoch im Bereich des Jugendmedienschutzes durch die zentral eingerichtete Kommission für Jugendmedienschutz (KJM) handeln (geregelt in § 14 JMStV). Im Bereich des Internets wird die KJM durch das Kompetenzzentrum von Bund und Ländern für den Schutz von Kindern und Jugendlichen im Internet ‚Jugendschutz.net‘ unterstützt. Neben diesen staatlichen Einrichtungen bestehen Einrichtungen der freiwilligen Selbstkontrolle (Konzept der ‚regulierten Selbstregulierung‘).

Diese sind in § 19 JMStV für den Bereich der Telemedien geregelt. Dazu haben sich die Freiwillige Selbstkontrolle Fernsehen (FSF), die Freiwillige Selbstkontrolle Multimedia (FSM) sowie die Unterhaltungssoftware Selbstkontrolle (USK) etabliert. Für den Bereich der Trägermedien ist insbesondere die Freiwillige Selbstkontrolle der Filmwirtschaft (FSK) vorgesehen (§ 14 Abs. 6 JuSchG).

Verstöße gegen den Kinder- und Jugendmedienschutz sowie Beschwerden können bei der KJM, den Landesmedienanstalten, den Selbstkontrolleinrichtungen und den Jugendschutzbeauftragten der Medienanbieter gemeldet bzw. an diese gerichtet werden. Zudem unterhält jugendschutz.net eine Beschwerdestelle für Vorfälle im Internet. Bei Straftaten bleiben die Staatsanwaltschaften und Polizeibehörden zuständig. Dies gilt insbesondere dann, wenn es sich um im Einzelfall gefährdete Kinder und Jugendliche handelt.

## 2.2 Erzieherischer Kinder- und Jugendmedienschutz

Der erzieherische Kinder- und Jugendschutz ist explizit im § 14 SGB VIII verankert. Hier ist die Kinder- und Jugendhilfe beauftragt, jungen Menschen und Erziehungsberechtigten Angebote zum Kinder- und Jugendmedienschutz zu machen. Diese Maßnahmen sollen „1. junge Menschen befähigen, sich vor gefährdenden Einflüssen zu schützen und sie zu Kritikfähigkeit, Entscheidungsfähigkeit und Eigenverantwortlichkeit sowie zur Verantwortung gegenüber ihren Mitmenschen führen, 2. Eltern und andere Erziehungsberechtigte besser befähigen, Kinder und Jugendliche vor gefährdenden Einflüssen zu schützen.“ (§ 14 SGB VIII, Artikel 2) Diesen Aufgabenbereich füllen zum einen die Landesarbeitsstellen der Aktion Jugendschutz und zum anderen eine Vielzahl an freien Trägern der Kinder- und Jugendhilfe aus. Konkrete Zahlen zu entsprechenden Angeboten liegen nicht vor, was auch darin begründet ist, dass der erzieherische Jugendmedienschutz eine Überschneidung mit der Förderung von Medienkompetenz aufweist.

So kann die Förderung von Medienkompetenz im erzieherischen Kinder- und Jugendmedienschutz einen wichtigen Beitrag leisten, wenn die Kenntnis von medienbezogenen Risiken sowie die Stärkung von Fähigkeiten zur Bewältigung im Fokus stehen. Medienkompetenzförderung reicht grundsätzlich aber auch über den Bereich des Kinder- und Jugendmedienschutzes hinaus, da auch Ziele wie Partizipation, Eröffnen von Bildungschancen etc. verfolgt werden (Wagner/Gebel 2015).

In der konkreten Praxis gibt es entsprechend eine Vielzahl an Angebotsformen, die teils auch neben den genannten Trägern von Landesmedienanstalten oder den Selbstkontrolleinrichtungen (siehe Kapitel 2.1) gefördert oder auch angeboten wird. Damit zeigt sich auch, dass das Handlungsfeld nicht nur durch das SGB VIII strukturiert wird.



Nachfolgend soll ein Überblick in die Angebotsformen gegeben und jeweils im Online-Bereich und damit mit bundesweiter Reichweite exemplarische Angebote mit Bezug zum erzieherischen KuJMS benannt werden. Mit der Zusammenstellung wird kein Anspruch auf Vollständigkeit erhoben und eine Nicht-Nennung bedeutet keine Negativbewertung:

- Informationsangebote off- und online (bspw. [klicksafe.de](https://klicksafe.de), [handysektor.de](https://handysektor.de), [flimmo.tv](https://flimmo.tv), [schauhin.de](https://schauhin.de)),
- Beratungsangebote off- und online (bspw. [juuuport.de](https://juuuport.de), [jugend.support](https://jugend.support), [nummergegenkummer.de](https://nummergegenkummer.de), [bke-jugendberatung.de](https://bke-jugendberatung.de) sowie [bke-elternberatung.de](https://bke-elternberatung.de)),
- zeitlich begrenzte medienpädagogische Projekte (Anregungen für Modelle bspw. [klicksafe.de/materialien/](https://klicksafe.de/materialien/), [act-on.jff.de](https://act-on.jff.de), <http://www.jfc.info/praxis.webhelm.de>) oder
- in die kontinuierliche Arbeit integrierte Maßnahmen in der stationären Kinder- und Jugendhilfe sowie der Jugendarbeit (bspw. Vereinbarungen zum Medienumgang, die gemeinsam erarbeitet und reflektiert werden).

Gerade der letzte Punkt verdeutlicht, dass angesichts der Mediatisierung der Lebenswelt von Kindern und Jugendlichen der erzieherische KuJMS mittlerweile zu einer Querschnittsaufgabe in der Sozialen Arbeit mit der Altersgruppe geworden ist und nicht mehr allein als Spezial- bzw. ergänzendes Angebot betrachtet werden kann.

### 2.3 Struktureller Jugendmedienschutz

Für den Kinder- und Jugendmedienschutz ist festzustellen, dass der Bereich des strukturellen Jugendmedienschutzes gegenwärtig deutlich unterrepräsentiert ist. Bezogen auf die digitale Infrastruktur lässt sich insbesondere feststellen, dass reichweitenstarke Angebote für Kinder und Jugendliche aus dem nicht-kommerziellen Bereich stark rückläufig sind. Zwar bestehen eine Reihe von Projekten und Programmen, die Kinder und Jugendliche an altersangemessene Online-Angebote, z. B. über Suchmaschinen für Kinder oder sichere Surfräume, heranführen (vgl. Siller 2015). Gerade im Bereich der Webseiten ist die Angebotslandschaft in den letzten Jahren allerdings deutlich geschrumpft, da zentrale Angebote eingestellt wurden sowie eine altersangemessene Moderation von Interaktionsangeboten oder die technische Anpassung an die Nutzung mit mobilen Endgeräten von häufig ehrenamtlich betriebenen Angeboten nicht finanziert werden konnten. So lässt sich konstatieren, dass Anstrengungen der öffentlichen Seite zum Aufbau einer technisch zeitgemäßen Angebotsstruktur, welche den spezifischen Anforderungen und Bedürfnissen der jungen Ziel-

gruppe gerecht wird, gegenwärtig nur bedingt und von wenigen Akteuren betrieben werden. Zugleich wenden sich Kinder im immer jüngeren Alter Angeboten zu, die laut Nutzungsbedingungen und Datenschutzbestimmungen erst von älteren Jugendlichen (je nach Angebot ab 13 oder 16 Jahren) genutzt werden dürfen.

Zudem werden Kinder und Jugendliche in Bildungseinrichtungen noch nicht flächendeckend auf die Funktionsweise und den Umgang mit digitalen Medien vorbereitet. In der Grundschule spielen digitale Technologien kaum eine Rolle, geschweige denn werden Kinder beim Erwerb von Kompetenzen für den Umgang mit digitalen Medien unterstützt. Dabei sollten Kinder Funktionsweisen, Risiken und Chancen kennen, bevor sie soziale Netzwerkseiten nutzen und bevor sie möglicherweise in soziale oder anders gelagerte Drucksituationen geraten.

Ein konsequenter Auf- und Ausbau des strukturellen Jugendmedienschutzes, in dessen Rahmen sowohl offline wie auch online altersgerechte Angebotsstrukturen und Kommunikationsräume geschaffen werden, die durch gut ausgebildete und ausgestattete Professionelle in den Bildungseinrichtungen und in den sozialen Angeboten für Familien betreut werden, ist ein notwendiger Schritt der zeitgemäßen Weiterentwicklung des Kinder- und Jugendmedienschutzes.

### Kinderrechte als neuer Bezugspunkt für den Kinder- und Jugendmedienschutz

Eine neue Perspektive auf den Kinder- und Jugendmedienschutz wird im internationalen Diskurs aus der Kinderrechtskonvention der Vereinten Nationen (VN-KRK) abgeleitet (vgl. Livingstone/O'Neill 2014). Die Kinderrechtskonvention sichert allen unter 18-Jährigen Rechte in den Kategorien Beteiligung/Teilhabe, Schutz sowie Förderung/Befähigung zu. Diese drei Kategorien lassen sich auf die Begleitung von Kindern und Jugendlichen bei ihrem Umgang mit digitalen Medien übertragen (vgl. Brüggem et al. 2019).

Restriktionen zum Schutz müssen dann stets im Verhältnis zu den Teilhabeberechten der Kinder und Jugendlichen ausgestaltet werden, dies gilt sowohl auf der gesetzlichen als auch auf der Gestaltungs- und Anwendungsebene. Letztere betrifft damit auch die Praxis der Sozialen Arbeit, für die sich daraus z. B. die Aufgabe ableiten lässt, junge Menschen zu ihrem Recht auf eine unbeschwerte, altersangemessene Teilhabe an den Informations-, Unterhaltungs- und Interaktionsangeboten der heutigen Medienwelt zu verhelfen (siehe hierzu konkret Kapitel 4).

### 3 Einblicke in Haltungen, Kenntnisstand und jugendschutzbezogenes Handeln von pädagogischen Fachkräften

Zur kinder- und jugendschutzbezogenen Praxis in der Sozialen Arbeit liegen bislang nur wenige Daten vor. Dabei stellen das Wissen um den Kenntnisstand von pädagogischen Fachkräften zum Kinder- und Jugendmedienschutz, ihre Haltung zu den Regelungen sowie auch ihr kinder- und jugendschutzbezogenes Handeln eine wichtige Grundlage dar, um Aus- und vor allem Fort- und Weiterbildungsangebote entsprechend der dargestellten Anforderung bereitzustellen. Schlaglichtartig werden vor diesem Hintergrund vier zentrale Befunde des FSM-Jugendmedienschutzindex (Gebel et al. 2018) vorgestellt. Die Daten basieren auf einer Befragung von Professionellen, die mit der Altersgruppe der 9- bis 16-Jährigen arbeiten und bieten strukturelle Hinweise für die Umsetzung des Kinder- und Jugendmedienschutzes in den Arbeitsbereichen der Sozialen Arbeit.

***Die Fachkräfte verfügen auf der einen Seite über ein hohes Risikobewusstsein, zeigen auf der anderen Seite aber eine hohe Unsicherheit, wie die konkreten Erfahrungen der eigenen Zielgruppe mit den Online-Risiken einzuschätzen sind.*** Die Befragten schätzen bei einer Vielzahl an Risiken die Häufigkeit der Risikoerfahrung der Altersgruppe mit „oft“ oder „sehr oft“ ein. Im Fokus steht dabei, dass Kinder und Jugendliche zu viel Zeit mit Online-Medien verbringen, dass sie mit zu viel Werbung konfrontiert werden sowie dass sie zu viele Daten von sich preisgeben. In den Ergebnissen spiegelt sich damit die oben beschriebene Ausweitung des Fokus im Kinder- und Jugendmedienschutz wider, dass neben dem inhaltsbezogenen Fokus des bisherigen KuJMS weitere Risikobereiche betrachtet werden müssen. Eine Herausforderung in der Praxis stellt allerdings dar, dass die Fachkräfte gefragt nach konkreten Erfahrungen, die die betreuten Kinder und Jugendlichen mit den verschiedenen Online-Risiken gemacht haben, häufig die Option „weiß nicht“ wählten. (Gebel et al. 2018, S. 32ff.)

***Zwischen dem Anspruch, wer Verantwortung tragen sollte, und dem Eindruck, wer auch tatsächlich Verantwortung übernimmt, zeigt sich eine große Diskrepanz.*** So schreiben die Befragten die Verantwortung für den Schutz von Kindern und Jugendlichen in erster Linie den Eltern und dann den Anbietern von Inhalten und Medienstrukturen sowie Aufsichtsbehörden und der Politik zu. Erst dann folgen auch pädagogische Institutionen (Schule und Jugendarbeit/-hilfe). Gerade bei Anbietern und Eltern sind die Befragten skeptisch, was die tatsächliche Übernahme der Verantwortung betrifft. Schule und außerschulische Bildungseinrichtungen gehören dagegen zu denjenigen Institutionen, die nach Einschätzung der Befragten am ehesten auch Verantwortung für den Kinder- und Jugendmedienschutz übernehmen (Gebel et al. 2018, S. 50ff.).

***Nur die Hälfte der Befragten sieht sich in der Lage, Kinder und Jugendliche mindestens gut im Umgang mit Online-Risiken unterstützen zu können.*** Diese zurückhaltende Selbsteinschätzung der eigenen Möglichkeiten mag mit Blick auf verschiedene Online-Risiken durchaus realistisch sein, steht allerdings auf drei Ebenen in Kontrast zu Ansprüchen an pädagogische Fachkräfte. Dies ist zunächst der eigene Anspruch auf Verantwortungsübernahme im Kinder- und Jugendschutz (Gebel et al. 2018, S. 50ff.). Zweitens erwarten auch Eltern und Kinder/Jugendliche von Fachkräften eine aktive Rolle. Die Professionellen sind nach den Eltern und Freunden die am dritthäufigsten genannte Anlaufstelle, an die sich Kinder und Jugendliche auf der Suche nach Unterstützung wenden würden (Brüggen et al. 2017, S. 74). Drittens wird damit eine Herausforderung für den erzieherischen Jugendmedienschutz deutlich, die pädagogischen Fachkräfte auf diese Aufgabe besser vorzubereiten (Gebel et al. 2018, S. 126ff.).

***Das konkrete Handeln der Fachkräfte für den Kinder- und Jugendmedienschutz hängt eng mit institutionellen Rahmenbedingungen zusammen.*** So zeigen pädagogische Fachkräfte und Lehrkräfte häufiger kinder- und jugendmedienschutzbezogene Aktivitäten, wenn es entsprechende institutionelle Vorgaben gibt. Einrichtungskonzepte sollten also auch Fragen des KuJMS thematisieren und damit einen Rahmen bieten, diesen mit unterschiedlichen Ansätzen zu adressieren. Allerdings gibt auch ein relativ hoher Anteil an, nicht zu wissen, ob es institutionelle Vorgaben in diesen Fragen gibt. Zugleich zeigt sich eine große Diskrepanz in den Handlungskonzepten: So ist Kindern und Jugendlichen in einigen Einrichtungen der Kinder- und Jugendhilfe die Nutzung des Internets nicht möglich, dagegen können Kinder und Jugendliche in anderen Einrichtungen vollkommen unreguliert auf das Internet zugreifen (Gebel et al. 2018, S. 105ff.).

Die nur kurz skizzierten Ergebnisse offenbaren, dass im Bereich des Kinder- und Jugendhilfe noch Handlungsbedarf besteht, um die eigene Aufgabe im Gefüge der sogenannten Verantwortungsgemeinschaft für den Schutz von Kindern und Jugendlichen übernehmen können. Neben individuellen Kenntnissen und Fähigkeiten zählen auch institutionelle Vorgaben und Handlungsrahmen zu den Bedingungen, die ein pädagogisches Handeln im Sinne des Kinder- und Jugendmedienschutzes zu ermöglichen helfen.

#### **4 Aufgabenprofil der Sozialen Arbeit im Kinder- und Jugendmedienschutz angesichts der Digitalisierung**

In nahezu allen Bereichen der Kinder- und Jugendhilfe sind heutzutage auch medienvermittelte Erfahrungen von Bedeutung. Damit wird der Kinder- und Jugendmedienschutz in sämtlichen Bereichen der Sozialen Arbeit relevant, in

denen mit Kindern und Jugendlichen gearbeitet wird. Dabei muss aber auch die Praxis der Kinder- und Jugendhilfe die Entwicklung im KuJMS mitgehen, Verantwortung für Schutz, Befähigung und Teilhabe übernehmen und diese jeweils bezogen auf das Arbeitsfeld und jeweilige Zielgruppe adäquat aufeinander beziehen. Zusammengefasst ergeben sich folgende Anknüpfungspunkte für die Praxis der Sozialen Arbeit am Beispiel der Jugendarbeit bzw. Jugendhilfe:

Im Bereich Schutz müssen Fachkräfte relevante, mit der Online-Nutzung verbundene Risiken sowie entsprechende Anlaufstellen kennen, sie müssen für die Arbeit adäquate und altersangemessene Maßnahmen umsetzen. Dies kann von der Heranführung an altersangemessene „positive“ Inhalte bei Kindern über die Nutzung von Jugendschutzsoftware und technischen Mitteln des KuJMS bis hin zu mit den Kindern und Jugendlichen gemeinsam verhandelten Regeln für die Nutzung von digitalen Medien reichen.

Neben den Schutzmaßnahmen müssen Kinder und Jugendliche aber auch befähigt werden, zunehmend eigenverantwortlich mit digitalen Medien umzugehen. Dieser Aufgabenbereich umfasst bspw., Kindern und Jugendlichen altersangemessene Räume zu Austausch und Reflexion ihres Online-Handelns zu bieten und sie dabei mit ergänzender Information zu unterstützen oder den Zielgruppen zu ermöglichen, angemessene Strategien der Problemlösung und Konfliktbewältigung zu entwickeln. Befähigung impliziert aber darüber hinaus auch, dass Kinder und Jugendliche die Fertigkeiten, Fähigkeiten und Kenntnisse erwerben sollen, um Bildungschancen mit digitalen Medien zu realisieren.

Schließlich folgt daraus, dass auch in der Kinder- und Jugendhilfe die Frage zu stellen ist, wie und wo Kinder und Jugendliche mit und über digitale Medien Teilhabe erfahren können, die dann wiederum unterstützt und ermöglicht werden muss. Dabei kann die Teilhabe an medialen Diskursen oder Formen der Vergemeinschaftungen (bspw. Fankulturen) gemeint sein oder auch die Teilhabe über Medien, wenn bspw. digitale Medien in Beteiligungsprozessen genutzt werden, in denen mittels Medien die Perspektive von Kindern und Jugendlichen einbezogen wird. Dabei ist zu berücksichtigen, dass die Teilhabe an den sozialisations- und bildungsrelevanten digitalen Angeboten ein Grundrecht ist.

Insofern ist es ein Auftrag der Kinder- und Jugendhilfe, junge Menschen dabei zu unterstützen, ihre diesbezüglichen Rechte, z. B. darauf, vor schädigenden Inhalten geschützt zu werden, digitale Kompetenzen für den Umgang mit Sozialen Medien zu erwerben oder bei Entscheidungsprozessen rund um Netzpolitik beteiligt zu werden, einzufordern. Zugleich muss die Kinder- und Jugendhilfe diese Forderungen auch in der eigenen Praxis umsetzen. Dergestalt kann die Soziale Arbeit maßgeblich zu einem guten Kinder- und Jugendmedienschutz beitragen.

## Literatur

- [Brüggen, Niels, Stephan Dreyer, Marius Drosselmeier, Christa Gebel, Uwe Hasebrink und Marcel Rechlitz. 2017. Jugendmedienschutzindex: Der Umgang mit onlinebezogenen Risiken. Ergebnisse der Befragung von Heranwachsenden und Eltern.](#) (Abruf: 1. Juni 2019).
- Brüggen, Niels, Stephan Dreyer, Christa Gebel, Achim Lauber, und Sina Stecher. 2019. In Gefährdungsatlas. Digitales Aufwachsen. Vom Kind aus denken. Zukunftssicher handeln., Hrsg. Bundesprüfstelle für jugendgefährdende Medien (BPJM). Bonn.
- [Common Sense Media, Center for Humane Technology. 2018. Big Tech, Young Minds: A Roadmap for Kids' Digital Well-Being.](#) (Abruf: 1. Juni 2019).
- [Dreyer, Stephan, Uwe Hasebrink, Claudia Lampert und Hermann-Dieter Schröder. 2013. Entwicklungs- und Nutzungstrends im Bereich der digitalen Medien und damit verbundene Herausforderungen für den Jugendmedienschutz. In Beiträge zur Sozialen Sicherheit. Bericht im Rahmen des nationalen Programms Jugend und Medien, Forschungsbericht Nr. 09/13, Teilbericht II.](#) (Abruf: 1. Juni 2019).
- [Gebel, Christa, Niels Brüggen, Uwe Hasebrink, Achim Lauber, Stephan Dreyer, Marius Drosselmeier und Marcel Rechlitz. 2018. Jugendmedienschutzindex: Der Umgang mit onlinebezogenen Risiken. Ergebnisse der Befragung von Lehrkräften und pädagogischen Fachkräften. Hamburg, Berlin, München.](#) (Abruf: 1. Juni 2019).
- Hasebrink, Uwe, und Bojana Lobe. 2013. The Cultural Context of Risk. On the Role of Intercultural Differences for Safer Internet Issues. In Towards a better internet for children? Policy pillars, players and paradoxes, Hrsg. Brian O'Neill, Elisabeth Staksrud und Sharon McLaughlin, 283-299. Göteborg: Nordicom.
- [Livingstone, Sonia, Julia Davidson und Joanne Bryce. 2017. Children's online activities, risks and safety. A literature review by the UKCCIS Evidence Group. London.](#) (Abruf: 1. Juni 2019).
- Livingstone, Sonia, und Brian O'Neill. 2014. Children's Rights Online: Challenges, Dilemmas and Emerging Directions. In Minding Minors Wandering the Web. Regulating Online Child Safety, Bd. 24, Hrsg. Simone van der Hof, Bibi van den Berg und Bart Schermer, 20-38. The Hague: T.M.C. Asser Press.
- [Medienpädagogischer Forschungsverbund Südwest \(mpfs\). 2018. Jugend, Information, \(Multi-\) Media. Basisuntersuchung zum Medienumgang 12-bis 19-Jähriger.](#) (Abruf: 1. Juni 2019).
- [Medienpädagogischer Forschungsverbund Südwest \(mpfs\). 2016. Kindheit, Internet, Medien. Basisuntersuchung zum Medienumgang 6-bis 13-Jähriger.](#) (Abruf: 1. Juni 2019).
- Nikles, Bruno W. 2005. Zur Systematik und Praxis des Jugendschutzes. In Durchblick. Informationen zum Jugendschutz und Bausteine für die Bildungsarbeit, Hrsg. BAJ Bundesarbeitsgemeinschaft Kinder- und Jugendschutz, 9-25.
- [Palmer, Tink 2015. Digital dangers: The impact of technology on the sexual abuse and exploitation of children and young people. Ilford: Barnado's.](#) (Abruf: 1. Juni 2019).
- Rideout, Victoria, and Robb, Micheal B. 2018. Social media, social life: Teens reveal their experiences. San Francisco, CA: Common Sense Media.
- [Rideout, Victoria. 2017. The Common Sense census: Media use by kids age zero to eight. San Francisco, CA: Common Sense Media.](#) (Abruf: 1. Juni 2019).
- Siller, Friederike, und Friederike Paas. 2018. Kindheit und digitaler Wandel. In Das große Handbuch Recht in der Kita, 1. Auflage, Hrsg. Ute Lohrentz, 597-613. Köln: Carl Link.
- Siller, Friederike. 2015. Where the wild things are. Kinder und Kinderschutz im mobilen Internet. In Smart und mobil. Digitale Kommunikation als Herausforderung für Bildung, Pädagogik und Politik, 1. Auflage, Hrsg. Katja Friedrich, Friederike Siller und Albert Treber, 247-258. München: kopaed.
- Staksrud, Elisabeth, und Sonia Livingstone. 2009. Children and online risk. Information, Communication & Society 12:364-387.
- [UNICEF. 2017. The State of the World's Children 2017 – Children in a Digital World, New York.](#) (Abruf: 1.06.2019).

[Wagner, Ulrike, und Christa Gebel. 2015. Prävention als Element des Intelligenten Risikomanagements. Expertise für das I-KiZ – Zentrum für Kinderschutz im Internet. München.](#)  
(Abruf: 1. Juni 2019)

# Digitale Medien in den Hilfen zur Erziehung

Marc Witzel

Die Hilfen zur Erziehung stellen eines der zentralen und größten Aufgabenfelder der Jugendhilfe neben der Jugendarbeit und der Kindertagesbetreuung dar. Als solches sind sie in vielfältiger Art und Weise mit Digitalisierung als einem Moment von Mediatisierungsprozessen konfrontiert. (Digitale) Medien sind ein Teil des Alltags und stellen eine spezifische Form der Herausforderung für das professionelle Handeln der Akteur\*innen dar. Sowohl Professionelle wie auch Adressat\*innen handeln unter den Bedingungen von Mediatisierung als gesellschaftlichem Meta-Prozess. Als solcher zeichnet sich Mediatisierung dadurch aus, dass eine zunehmende Zahl sozialer Handlungen von immer mehr Akteur\*innen in medialen Bezügen vollzogen werden (vgl. Theunert und Schorb 2010, S. 245; Krotz 2007, S. 278, 2012, S. 37). Der einem solchen Verständnis von Mediatisierung zugrunde liegende Medienbegriff begreift Medien dabei als „[...] Entitäten [...], die dazu dienen, Kommunikation zu ermöglichen, zu modifizieren und zu gestalten [...]“ (Krotz 2012, S. 41f.). Mit diesem Verständnis geht er dabei über einen reduzierten Begriff von Medien hinaus, der sich in erster Linie mit Technik (und Techniken) auseinandersetzt. Vielmehr wird die situative und strukturelle Eingebundenheit von Medien betont (vgl. auch Krotz i.d.B.). In der Auseinandersetzung um Digitalisierung als einem Teilaspekt von Mediatisierung werden die gesellschaftlichen Veränderungen, die in Verbindung mit digitalen Medien<sup>1</sup> gebracht werden und aktuell besondere Aufmerksamkeit erfahren und Relevanz besitzen thematisiert.

Mediatisierung bezieht sich auf Kommunikationsprozesse von Akteur\*innen, welche als soziales Handeln zwischen Menschen medial vermittelt ebenso stattfinden können, wie zwischen Menschen und allgemein adressierten, standardisierten Kommunikaten (wie Zeitungsartikeln, TV-Sendungen oder Webseiten<sup>2</sup>) oder zwischen Menschen und interaktiven Systemen (vgl. Krotz 2007, S. 57ff.). Jegliche Form der Kommunikation als soziale Handlung unterliegt dabei sowohl einer situativen Ausgestaltung als auch einer strukturellen Wirkung des Mediatisierungsprozesses. Dabei bezieht sich die situative Ausgestaltung auf Medien als kulturelle und soziale Erlebnisräume, während die strukturelle Wirkung als Inszenierungsapparat darauf verweist, dass Inhalte medien-spezifischen „Kodier- und Produktionsweisen“ (Krotz 2012, S. 43) unterliegen.

1 Zu digitalen Medien Zorn (2010, S. 17ff.).

2 Vgl. zu „Kommunikat“ detaillierter vgl. Zhao (2008, S. 90ff.).



Im Beitrag werden die Hilfen zur Erziehung als Teil sozialpädagogischer Leistungen begriffen und in ihrer Spezifik charakterisiert, um im Kontext dieses Handlungsfeldes die Aneignungsprozesse der Subjekte unter Bedingungen von Digitalisierungsprozessen zu diskutieren. Dabei wird zum einen die Komplexität von Aneignungsprozessen und deren Analyse herausgestellt, zum anderen werden anhand der Dimensionen beruflich-professionell und alltäglich-lebensweltlich die konkreten Herausforderungen von Digitalisierungsprozessen im Feld der Hilfen zur Erziehung dargestellt.

## 1 Hilfen zur Erziehung

Als sozialpädagogisches Angebot stellen die Hilfen zur Erziehung Unterstützungsleistungen im Kontext von Erziehung und Sozialisation für Kinder und Jugendliche sowie deren Familien bereit. Die Hilfen zur Erziehung lassen sich in unterschiedlicher Art und Weise systematisieren. So finden sich zum einen die Differenzierungen in ambulante, teilstationäre und stationäre Formen der Hilfen zur Erziehung. Als ambulante Hilfen gelten die Erziehungsberatung, die Soziale Gruppenarbeit, die Erziehungsbeistandschaft und die sozialpädagogische Familienhilfe. Als teilstationäre Hilfe zur Erziehung wird die Unterbringung in einer Tagesgruppe und als stationäre Hilfen zur Erziehung die Vollzeitpflege, die Heimerziehung und sonstige betreute Wohnformen und die Intensive Sozialpädagogische Einzelbetreuung bezeichnet (vgl. Albus 2012). Zum anderen finden sich Systematisierungsmodelle, die sich anhand der Intensität des Eingriffs in die Familie orientieren. Diese differenzieren die Hilfen zur Erziehung als familienunterstützend (Erziehungsberatung, Soziale Gruppenarbeit, Erziehungsbeistandschaft, Sozialpädagogische Familienhilfe), familienergänzend (Tagesgruppe) oder familienersetzend (Vollzeitpflege, Heimerziehung und sonstige betreute Wohnformen, Intensive Sozialpädagogische Einzelbetreuung) (vgl. Kessl 2017, 171).

Ihre organisatorische Rahmung erhalten die Hilfen zur Erziehung in erster Linie durch die rechtliche Rahmung im SGB VIII, wo sie in den §§ 27-35 ausdifferenziert werden. Dabei stellen die dort aufgeführten Hilfeformen keineswegs einen endgültigen Katalog dar. Es entstehen neben diesen immer wieder neue, modifizierte und erweiterte Formen von Hilfen zur Erziehung, die nicht im SGB VIII kodifiziert sind. So können die Hilfen zur Erziehung nicht als ein klar abgegrenztes Set von Hilfsangeboten begriffen werden, sondern sie stellen ein „breites Spektrum ausdifferenzierter sozialpädagogischer Leistungen für Minderjährige und ihre Familien, das kurzzeitige familienunterstützende Hilfen bis hin zu langfristigen Unterbringungen außerhalb der eigenen Familie, wie bei einer Vollzeitpflege oder einer stationären Erziehungshilfe umfasst“ (Richter 2018, S. 827) dar. Diese Breite der unterschiedlichen Hilfeformen speist sich

aus unterschiedlichen Traditionen, sodass auch das theoretische und fachliche Verständnis der unterschiedlichen Leistungen divers ist (vgl. ebd., S. 827ff.).

In ihrer rechtlichen Kodifizierung zeichnen sich die Hilfen zur Erziehung dadurch aus, dass sie einen individuellen Rechtsanspruch der Personensorgeberechtigten begründen, „wenn eine dem Wohl des Kindes oder des Jugendlichen entsprechende Erziehung nicht gewährleistet ist und die Hilfe für seine Entwicklung geeignet und notwendig ist“ (§ 27 Abs. 1 SGB VIII). Hilfen zur Erziehung stehen so im Kontext des erzieherischen Bedarfs der Familie bzw. in erster Linie einer Unterstützung der Personensorgeberechtigten in erzieherischen Fragen. Rechtlich sind die Hilfen zur Erziehung damit nachrangig gegenüber dem ‚natürlichen‘ Erziehungsrecht der Eltern (Art. 6 Abs. 2 GG) und begründen keinen eigenen Rechtsanspruch für Kinder und Jugendliche aus deren Recht auf „Entwicklung und auf Erziehung zu einer eigenverantwortlichen und gemeinschaftsfähigen Persönlichkeit“ (§ 1 Abs. 1 SGB VIII) (vgl. Richter 2018, S. 827ff.). Zugleich wird mit der öffentlichen Verfasstheit der Hilfen zur Erziehung in formaler Hinsicht deutlich, dass sie einen Teil der öffentlichen Verantwortungsübernahme für das Aufwachsen von Kindern und Jugendlichen, mithin eine öffentliche „Erziehungs- und Sorgeinstanz“ darstellen (Kessl 2017, S. 172).

Ziegler (2012) weist auf die Unklarheit der theoretischen Verortung unterschiedlicher sozialpädagogischer Leistungen zwischen dem Status einer eigenständigen Sozialisationsinstanz und einer spezifischen Hilfe „bei Mängellagen im Erziehungs- bzw. Sozialisationsprozess, die im Falle der Überwindung der Problemlage wieder eingestellt werden“ (Ziegler 2012, S. 673) hin. Er konstatiert für die Hilfen zur Erziehung, dass diese sowohl aufgrund ihrer rechtlichen Verortung als auch mit Blick auf ihre Adressat\*innen und deren Problemlagen keineswegs den Status einer eigenständigen Erziehungs- und Sozialisationsinstanz einnehmen (vgl. ebd., S. 672ff.), sondern vielmehr eine Reaktion auf einen Hilfebedarf darstellen. Dagegen steht die Diagnose einer Normalisierung der Sozialpädagogik, wie sie Lüders und Winkler (1992) formulieren. So finden sich die Hilfen zur Erziehung zum einen rechtlich als Instanz verortet, die in erster Linie im Falle problematischer Erziehungsverhältnisse Hilfe leisten soll, während sie als sozialpädagogisch charakterisierte Leistungen im Verhältnis von Erziehung und Sozialisation verortet werden. In diesem Spannungsverhältnis zwischen eigenständiger Sozialisations- und Erziehungsinstanz einerseits und nachrangiger Hilfe bei Problemlagen andererseits sind die Hilfen zur Erziehung zu verorten. Der theoretische Anspruch der Diskurse zu den Hilfen zur Erziehung orientiert sich an allgemeinen sozialpädagogischen Überlegungen, während die konkreten Problemstellungen innerhalb ihrer Praxis auf ihre Ursprünge in fürsorgerischen Kontexten verweisen (Richter 2018, S. 629). Als sozialpädagogische Leistungen sind die Hilfen zur Erziehung ein Teil des Angebots sozialpädagogisch gestalteter Aneignungsverhältnisse und zielen damit

auf die gesellschaftliche Integration ihrer Adressat\*innen als handlungsfähige Subjekte (vgl. Winkler 1995, S. 174). Die Hilfen zur Erziehung sind dabei in dem für Soziale Arbeit grundsätzlichen Spannungsfeld zwischen einer beruflich-professionellen und einer alltäglich-lebensweltlichen Dimension anzusiedeln (vgl. Thiersch 1986, S. 42ff.). Das bedeutet, dass während in den Hilfen zur Erziehung einerseits professionell sozialpädagogische Leistungen erbracht werden und sie als Arbeitsfeld durch professionelle Formen der Organisation geprägt sind, die Leistungserbringung in die lebensweltlichen und alltäglichen Zusammenhänge der Adressat\*innen hineinreicht. Daraus ergibt sich ein Spannungsfeld zwischen der alltäglich-lebensweltlichen und der beruflich-professionellen Dimension der Hilfen zur Erziehung.

## 2 Aneignungshandeln unter Bedingungen von Digitalisierung

Als Aneignungshandeln ist eine Form der Auseinandersetzung mit der Welt zu verstehen, bei welcher es darum geht „einen Gegenstand aus seiner Gewordenheit‘ zu begreifen und die in den Gegenständen verkörperten menschlichen Eigenschaften und Fähigkeiten anzueignen“ (Böhnisch/Münchmeier 1987, S. 57). Dabei wird Aneignungshandeln als zentraler Zugang zur Welt begriffen, in welchem das „gesellschaftliche Erbe“ (vgl. Winkler 1988, S. 113) zwischen den Generationen weitergegeben wird (vgl. Winkler 1988, S. 105ff.).

Hilfen zur Erziehung finden auch als Kommunikationsprozesse statt. Diese spezifischen Formen der situativ ausgestalteten Kommunikationsprozesse lassen sich als Aneignungsmöglichkeiten verstehen, welche als sozialpädagogisch gestaltetes Angebot den Adressat\*innen zur Verfügung gestellt werden. Während gelingende Aneignungsprozesse die Grundlage der konkreten situativen Ausgestaltung der Handlungen darstellen, weisen gescheiterte Aneignungsprozesse auf den Bedarf sozialpädagogisch gestalteter Angebote von Aneignungsmöglichkeiten hin (vgl. Winkler 1988).

Aneignungsprozesse können mit Blick auf Medien in Anlehnung an Kutcher et al. (2011) in den Dimensionen Technik, Gegenstände, Subjekt sowie sozialer Kontext und struktureller Rahmen analytisch gefasst werden. Gelingen Aneignungsprozesse, werden sie zur Grundlage des Handelns der Subjekte und vermitteln zwischen situativer Ausgestaltung des Handelns und der strukturellen Wirkung von Mediatisierungsprozessen. Dabei sind die genannten Dimensionen jeweils in Verbindung mit allen weiteren Dimensionen zu denken:

„Aus dem Verhältnis von Subjekten, die unter jeweils spezifischen individuellen Voraussetzungen in einem vorgegebenen strukturellen Rahmen und sozialen Kontext mit bestimmten Zielen beschreibbare Inhalte unter Einsatz von Technik bearbeiten ergeben sich erst

Aneignungsprozesse und Nutzungsweisen von Informations- und Kommunikationstechnologien“ (Kutscher et al. 2011, S. 195).

Die Frage situativer Ausgestaltung in den Hilfen zur Erziehung findet somit nicht ausschließlich im Verhältnis zu den strukturellen Auswirkungen des gesellschaftlichen Meta-Prozesses der Mediatisierung statt, sondern vielmehr unter konkreten Bedingungen von Technik, Inhalten, strukturellen Rahmenbedingungen und sozialem Kontext sowie durch spezifisch interpretative Auseinandersetzungen der Subjekte. Dabei ist das Aneignungshandeln geprägt durch individuelle, „habituelle Zugangs- und Nutzungsweisen von Technik“ (vgl. ebd., S. 199). Innerhalb der Aneignungsdimension Subjekt sind in erster Linie die konkreten Aneignungsprozesse von in Techniken überführten Gegenständen bedeutsam, die unter sozialen Rahmenbedingungen stattfinden (ebd., S. 199f.).

Technik umfasst dabei die technischen Artefakte mit den in ihnen eingelagerten Formen der Sinnkonstruktion. Diese technischen Artefakte sind im Feld der Hilfen zur Erziehung durch eine Ambivalenz gekennzeichnet. Zum einen treten sie in Form feldspezifischer Trägermedien auf, so z. B. in Form von Software zur professionellen Dokumentation oder Hilfeplanung, zum anderen in Form alltäglicher Trägermedien, die auf den ersten Blick nicht als feldspezifisch erscheinen, wie das Smartphone der pädagogischen Professionellen oder der Adressat\*innen. Damit einher gehen unterschiedliche Sinnkonstruktionen der jeweiligen Medien, die diese in einen eher beruflich-professionellen Zusammenhang rücken oder in einen eher alltäglich-lebensweltlichen Zusammenhang.

Die Gegenstände der Hilfen zur Erziehung – die Inhalte, Zwecke und Anlässe der je konkreten Hilfe – werden im Medienhandeln der Professionellen wie auch der Adressat\*innen in technische Formen überführt, bspw. indem Beratungsprozesse virtualisiert werden. So stehen sie den Akteur\*innen als Aneignungsgegenstand gegenüber und bieten die Möglichkeit der Aneignung durch diese. Die Aneignung der jeweils in Medien überführten Gegenstände findet dabei nicht nur mit Blick auf die Sinnkonstruktionen statt, sondern wird darüber hinaus durch habitualisierte Zugangsweisen, sozioökonomische Einbindung und individuelle Nutzungsziele beeinflusst (vgl. ebd., S. 197ff.).

Der soziale Kontext und strukturelle Rahmen der Aneignung beeinflusst die Aneignungsprozesse ebenfalls. Den sozialen Kontext und strukturellen Rahmen bilden die organisationalen Erbringungskontexte sozialer Dienstleistungen ebenso wie die jeweiligen Ressourcen, die im Sinne von Arbeitskulturen, Organisationsstrukturen und sozialen Bezügen die Aneignungsprozesse beeinflussen (vgl. ebd., S. 196ff.). Pädagogische Professionelle und Adressat\*innen der Hilfen zur Erziehung unterscheiden sich bezüglich des sozioökonomischen Hintergrunds deutlich voneinander (vgl. Tabel et al. 2013, S. 47ff.). Diese Differenz

wirkt sich ebenfalls auf die Aneignung von Medien und das daraus resultierende Handeln aus (vgl. Zillien 2009; Witzel 2012).

### **3 Herausforderungen von Mediatisierungsprozessen in den Hilfen zur Erziehung**

Die von Kutscher et al. (2011) vorgeschlagene Heuristik macht die unterschiedlichen Dimensionen (Technik, Gegenstände, Subjekt sowie sozialer Kontext und struktureller Rahmen) deutlich, anhand derer sich die Aneignungsprozesse von Medien und deren wechselseitige Bezüge analysieren lassen. Dabei wird die Verwobenheit der Dimensionen miteinander ebenso deutlich, wie die Komplexität der Aneignungsprozesse. Das o.g. Spannungsfeld innerhalb der Hilfen zur Erziehung, das sich aus dem Verhältnis der beruflich-professionellen und der alltäglich-lebensweltlichen Dimension der Hilfen zur Erziehung zueinander ergibt, stellt den Kontext dar, in welchem Herausforderungen gesellschaftlicher Transformationsprozesse wie dem der Digitalisierung als alltägliche Phänomene innerhalb der Hilfen zur Erziehung bedeutsam werden.

Anhand dieses Spannungsfeldes werden im Folgenden die konkreten Herausforderungen von Digitalisierungsprozessen in der a) beruflich-professionellen und einer b) alltäglich-lebensweltlichen Dimension sowie dem c) Verhältnis der beiden Dimensionen zueinander konkretisiert.

a) *In der beruflich-professionellen Dimension der Hilfen zur Erziehung* konkretisieren sich die Herausforderungen von Digitalisierungsprozessen in ihrer Bedeutung für das Handeln der Professionellen. Dazu gehören die Kompetenzen der Professionellen in den Hilfen zur Erziehung mit Blick auf Mediatisierungsprozesse in mehrfacher Art und Weise. Zum einen werden die Kompetenzen thematisiert, die Professionelle benötigen, um selbst mit Medien innerhalb des Handlungsfeldes umzugehen. Dazu gehören Fragen entsprechend des klassisch zu nennenden Medienkompetenzmodells nach Baacke (1996), die sich auf die Bedienkompetenzen der Professionellen ebenso wie auf die Kompetenzen in den Bereichen Medienkritik, Medienkunde und Mediengestaltung richten. Neben einer allgemeinen Medienkompetenz tritt zum anderen eine spezifisch handlungsfeldbezogene Kompetenz. Diese richtet sich auf den Umgang mit digitalen Dokumentationssystemen und anderen Medien in Form kompetenter Bedienung ebenso, wie auf die Implikationen mediatisierter Erbringungskontexte. Die digitale Erbringung von Dienstleistungen kann dabei vollständig (Onlineberatung) oder partiell digitalisiert (Online- und Face-to-face-Beratung) erfolgen. In beiden Fällen benötigen Professionelle spezifische Kompetenzen, wie sie u. a. in der Debatte um Onlineberatung diskutiert werden (vgl. Kühne 2009). Darüber hinaus verändert die (partielle) digitale Erbringung von

sozialen Dienstleistungen auch die Hilfe selbst. Diese Veränderungen erfordern dabei nicht nur klar benennbare Kompetenzen, sondern verändern den Kontext der Dienstleistungserbringung einerseits und das Verhältnis der unterschiedlichen Arbeitsschritte andererseits. So bedingen unterschiedliche Modelle der Dokumentation beispielsweise neue Möglichkeiten und Einschränkungen der sozialpädagogischen Entscheidungsfindung und darauf basierenden Handlungsentwürfe. Dies geschieht nicht nur, weil sich aus der Technik spezifische Anforderungen ergeben, z. B. eine klare Kodierung des zu dokumentierenden Phänomens, sondern aufgrund der daraus folgenden Konsequenzen für professionelles Handeln, bspw. in der Entscheidungsfindung (vgl. Ley 2010; Bastian und Schrödter 2015).

Hinzu kommt, dass es auch für Einrichtungen der Hilfen zur Erziehung immer relevanter wird, mittels Formen medialer Repräsentation in Kommunikation mit Adressat\*innen, Kooperationspartner\*innen und anderen Organisationen zu treten. Dabei weisen die vielfältigen Möglichkeiten von einer eigenen Homepage über Social-Media-Profile bis hin zu eigenen interaktiven Netzwerken jeweils unterschiedliche Anforderungen an die Organisationen auf und eröffnen unterschiedliche Möglichkeiten. Gerade dort, wo Leistungen medial vermittelt erbracht werden, stellt sich für Organisationen die Frage der Repräsentation auch gegenüber anderen Organisationen über eine reine Öffentlichkeitsarbeit hinaus. Vielmehr werden Fragen der Vernetzung und der Qualitätssicherung auch für medial vermittelte Kommunikation bedeutsam (vgl. Gehrman 2010, S. 109ff.; Reindl 2012).

Neben der Herausforderung durch Veränderungen in der Außenkommunikation, sehen sich Organisationen und die in ihnen tätigen Professionellen auch Veränderungen in der Binnenkommunikation gegenüber. Digitalisierungsprozesse verschieben so bspw. die Dokumentationsaufgaben verstärkt zu den Professionellen, mit der Konsequenz, dass diese sich stärker durch ihre beruflichen Tätigkeiten belastet fühlen (vgl. Ley 2010, S. 224). Solche Veränderungsprozesse machen dann Reaktionen der Organisationen erforderlich, die erneut die Strukturen der Erbringung von Hilfen zur Erziehung verändern (vgl. Averbek 2019, S. 179ff.).

b) *In der alltäglich-lebensweltlichen Dimension* konkretisieren sich demgegenüber Herausforderungen, die sich auf die Gestaltung des Alltags in den Hilfen zur Erziehung und das Medienhandeln der Akteur\*innen in ihren alltäglichen Bezügen beziehen. Gerade auch die Veränderung der Aufgaben der Professionellen durch den Einsatz digitaler Medien, die sich auf die Gestaltung des Alltags in den Hilfen zur Erziehung beziehen, werden hier bedeutsam. Zu diesen sich verändernden Aufgaben gehören neben der Ermöglichung sozialer Teilhabe (vgl. Witzel 2015, S. 124f.; Behnisch und Gerner 2014) auch der Umgang mit Medien in der Kommunikation mit den Adressat\*innen (vgl. Alfert 2015).

Bedeutsam ist hier die Frage danach, wie die Kompetenzen der Adressat\*innen im Umgang mit Medien gestärkt werden können. Dabei kann die Ausgestaltung der jeweiligen Herangehensweise sowohl unterstützend als auch restriktiv ausfallen, was sich u. a. in der Verfügbarkeit von Medien innerhalb der Hilfen zur Erziehung realisiert (vgl. Steiner et al. 2017, S. 57ff.).

Das Medienhandeln der Adressat\*innen in deren alltäglichen Bezügen birgt weitere Herausforderungen. So erweist sich die digitale Kommunikation als besonders bedeutsam für die soziale Teilhabe der Adressat\*innen. Sie ermöglicht die Kommunikation mit Peers und Familie auch innerhalb der spezifischen Situation der Erziehungshilfe. Zugleich wird gerade diese Kommunikation von Professionellen als in Teilen problematisch wahrgenommen und wirft Fragen nach Kontrollmöglichkeiten und -notwendigkeiten auf (vgl. Behnisch und Gerner 2014, S. 5). Darüber hinaus werden bestimmte Formen des Medienhandels als problematisch betrachtet, wie beispielsweise die exzessive Medienennutzung (vgl. Cleppien und Scholz 2010). Diese werden dann als eigenständige Problematik thematisiert, die es in den Hilfen zur Erziehung zu bearbeiten gilt. Das Verhältnis von beruflich-professioneller Sphäre der Professionellen und den Lebenswelten der Adressat\*innen ist in diesen Zusammenhang besonders relevant, wenn in den Hilfen zur Erziehung den Adressat\*innen Rückzugsräume und Kommunikationsmöglichkeiten genommen werden, bspw. durch die Möglichkeit und den Anspruch der Professionellen, die Adressat\*innen immer erreichen zu können oder durch systematischen Ausschluss aus virtuellen sozialen Räumen (vgl. Witzel 2015, S. 125). Die Relevanz der jeweiligen Medien und ihre Bedeutung für pädagogische Kontexte wird über bewahrpädagogische und problematisierende Sichtweisen hinaus nicht systematisch wahrgenommen (vgl. Behnisch und Henseler 2012, S. 243f.; Witzel 2015, S. 127f.). Damit einher gehen Fragen der Legitimität des jeweiligen Medienhandelns, welches entlang scholar-formaler Vorstellungen von Bildung und Kompetenzen verhandelt wird. Auf Bildung ausgerichtete Formen des Medienhandelns sind dann ‚legitimer‘ als andere Formen (vgl. Witzel 2012, S. 89, 2015, S. 124). Es zeigt sich, dass innerhalb der Hilfen zur Erziehung nur bedingt an die Lebenswelten der Adressat\*innen und die jeweilige Bedeutung digitaler Medien in diesen angeknüpft wird.

Für die Inanspruchnahme von (partiell) digital erbrachten Hilfen zur Erziehung werden mit Blick auf die Adressat\*innen in der Forschung sowohl deren gesellschaftliche Verortung als auch die jeweiligen Hilfebedarfe thematisiert. Besonders prominent erfolgt dies für die Hilfen zur Erziehung in Bezug auf Angebote der Onlineberatung (vgl. Klein 2007, 2014). Über die Onlineberatung hinaus sind diese Fragen für die Hilfen zur Erziehung und der (partiellen) Erbringung in medialen Kontexten insgesamt bedeutsam. Thematisiert werden die Zugangshürden, Anliegen und Bedingungen der Inanspruchnahme von digitalisiert erbrachten Dienstleistungen. Dies erfolgt einerseits im Kontext der

Legitimation von Dienstleistungen, andererseits mit Blick auf die passgenaue Ausgestaltung der konkreten Hilfen (vgl. Hinsch und Schneider 2002).

c) *Das Verhältnis zwischen Lebenswelt und beruflicher Sphäre* ist als ein weiterer Aspekt selbst bedeutsam. So ist für die Professionellen einerseits das Wissen um die Lebenswelt der Adressat\*innen im Verhältnis zu der beruflichen Sphäre der Professionellen bedeutsam, zum anderen das Verhältnis der Lebenswelten der Professionellen zu ihrer beruflichen Sphäre. Die unterschiedlichen Ansprüche, die an Kommunikation in alltäglich-lebensweltlichen und beruflich-professionellen Zusammenhängen gestellt werden, können hier in Konflikt zueinander geraten. Während auf der einen Seite Fragen des Datenschutzes und des Umgangs mit den Daten von Adressat\*innen zu beachten sind, stehen auf der anderen Seite die Anschlussfähigkeit an alltägliche und habitualisierte Nutzungsformen im Vordergrund. Darüber hinaus sind unter den Bedingungen der ständigen Verfügbarkeit digitaler Geräte und den damit einhergehenden Entgrenzungen in räumlicher und zeitlicher Hinsicht Grenzen zwischen den Sphären uneindeutig geworden. Damit verbunden sind dann ebenfalls Entgrenzungen der Trennung zwischen der alltäglich-lebensweltlichen Sphäre der Adressat\*innen und der beruflich-professionellen Sphäre der Professionellen sowie zwischen der alltäglich-lebensweltlichen Sphäre der Professionellen und ihrer beruflich-professionellen Sphäre. Hier wird bedeutsam, wer mit wem unter Zuhilfenahme welcher Medien wann und wo kommuniziert. Inwiefern sind Professionelle in den Hilfen zur Erziehung auch außerhalb von Arbeitszeiten erreichbar und unter welchen Bedingungen dürfen sich Adressat\*innen den Kommunikationsversuchen der Professionellen legitim entziehen, sind hier beispielhafte Fragestellungen, die aus diesen Entgrenzungsprozessen resultieren (vgl. Unger 2010, S. 110; Mishna et al. 2012).

## 4 Ausblick

Digitale Medien in den Hilfen zur Erziehung sind aufgrund der Struktur des Handlungsfeldes in unterschiedlichen Dimensionen bedeutsam. Sie entfalten ihre Bedeutung nicht nur als technische Werkzeuge in den Händen der Professionellen und wirken aus diesem Kontext auf Prozesse der Organisation. Vielmehr stellen die Aneignungsprozesse digitaler Medien darüber hinaus eine besondere Herausforderung dar, weil die Grenzen zwischen der beruflich-professionellen und der alltäglich-lebensweltlichen Sphäre sowohl auf Seiten der Professionellen als auch auf Seiten der Adressat\*innen diffus bleiben. Die im Rahmen von Mediatisierungsprozessen beschriebene Zunahme jener sozialen Handlungen, die von immer mehr Akteur\*innen in medialen Bezügen ausgeführt werden, erschweren eine klare Trennung der beiden Sphären im Feld



der Hilfen zur Erziehung. Gerade die Alltäglichkeit digitaler Medien macht klare Zuordnung der jeweiligen Handlungen in medialen Bezügen zu einer der beiden Sphären zu einer herausfordernden Aufgabe.

Die hier analytisch differenzierten, allerdings immer auch im Zusammenhang der internen Strukturmerkmale Sozialer Arbeit zu betrachtenden, exemplarisch benannten Herausforderungen verweisen auf die Komplexität im Umgang mit Mediatisierungsprozessen im Feld der Hilfen zur Erziehung. Je stärker die Hilfen zur Erziehung in alltäglich-lebensweltliche Handlungszusammenhänge eingreifen, desto deutlicher wird das Spannungsfeld zwischen Zwangsmomenten einerseits und dem Bemühen um Selbstbestimmung andererseits, welches konstitutiv für pädagogische Prozesse ist. Dies zeigt sich am deutlichsten in der stationären Erziehungshilfe, aufgrund der umfassenden zeitlichen und räumlichen Eingriffsmomente dieser Hilfeform.

Im Hinblick auf die transformatorische Bedeutung digitaler Medien ist für die Hilfen zur Erziehung eine theoretische und empirische Auseinandersetzung mit Mediatisierungs- und Digitalisierungsprozessen notwendig, die gerade dieses besondere Verhältnis berücksichtigt. Neben den beschriebenen Herausforderungen und deren theoretischer und empirischer Analyse, bedarf insbesondere das Verhältnis der beruflich-professionellen und alltäglich-lebensweltlichen Dimension einer verstärkten Aufmerksamkeit. Das jeweilige Medienhandeln der unterschiedlichen Akteur\*innen und dessen Interdependenz unter den Rahmenbedingungen der Hilfen zur Erziehung zu untersuchen ist von besonderer Bedeutung, da in diesem Verhältnis das konkrete Handeln stattfindet und die Hilfen zur Erziehung sich in Form von kommunikativen Akten realisieren.

## Literatur

- Albus, Stefanie. 2012. Die Erzieherischen Hilfen. In *Grundriss Soziale Arbeit*, 4. Auflage, Hrsg. Werner Thole, 477-482. Wiesbaden: Springer VS.
- Alfert, Nicole. 2015. Facebook in der Sozialen Arbeit. Aktuelle Herausforderungen und Unterstützungsbedarfe für eine professionelle Nutzung, Bd. 7. Wiesbaden: Springer Fachmedien Wiesbaden.
- Averbeck, Linda (2019): Herausgeforderte Fachlichkeit. Arbeitsverhältnisse und Beschäftigungsbedingungen in der Kinder- und Jugendhilfe. Weinheim und Basel: Beltz Juventa.
- Baacke, Dieter. 1996. Medienkompetenz. Begrifflichkeit und sozialer Wandel. In *Medienkompetenz als Schlüsselbegriff*, Hrsg. Antje Rein, 112-124. Bad Heilbrunn: Klinkhardt.
- Bastian, Pascal, und Mark Schrödter. 2015. Risikotechnologien in der professionellen Urteilsbildung der Sozialen Arbeit. In *Mediatisierung (in) der Sozialen Arbeit. Grundlagen der sozialen Arbeit*, Bd. 38, 1. Aufl., Hrsg. Nadia Kutscher, Thomas Ley und Udo Seelmeyer, 192-207. Baltmannsweiler: Schneider Hohengehren.
- Behnisch, Michael, und Carina Gerner. 2014. Jugendliche Handynutzung in der Heimerziehung und ihre Bedeutung für pädagogisches Handeln. *Unsere Jugend* 66:2-7.
- Behnisch, Michael, und Christina Henseler. 2012. Handynutzung in der Heimerziehung – zwischen Kompetenzgewinn und Kontrolle. Ergebnisse eines Forschungsprojektes. *Forum Erziehungshilfe* 18:240-244.

- Böhnisch, Lothar/Münchmeier, Richard (1987): Wozu Jugendarbeit? Orientierungen für Ausbildung, Fortbildung und Praxis. Weinheim und München: Juventa.
- Cleppien, Georg, und Detlef Scholz. 2010. Exzessive Mediennutzung – soziales Problem, Konflikt, Abhängigkeit. In *Soziale Arbeit und Medien*, 1. Aufl., Hrsg. Georg Cleppien und Ulrike Lerche, 129-151. Wiesbaden: VS Verl. für Sozialwiss.
- Gehrmann, Hans-Joachim. 2010. Onlineberatung – eine Herausforderung für die Soziale Arbeit. In *Soziale Arbeit und Medien*, Hrsg. Georg Cleppien und Ulrike Lerche, 105-115. Wiesbaden: Springer VS.
- Hinsch, Rüdiger, und Carola Schneider. 2002. Evaluationsstudie zum Modellprojekt „Psychologische und Sozialpädagogische Beratung nach dem KJHG im Internet“ – Onlineberatung. Arbeitsberichte des Instituts für angewandte Familien-, Kindheits- und Jugendforschung an der Universität Potsdam. Vehlfeanz: IFK – Institut für angewandte Familien-, Kindheits- und Jugendforschung an der Universität Potsdam.
- Kessl, Fabian. 2017. Familienähnliche Hilfen zur Erziehung. In *Wohn-Räume und pädagogische Orte*, Hrsg. Miriam Meuth, 171-194. Wiesbaden: Springer Fachmedien Wiesbaden.
- Klein, Alexandra. 2007. Soziales Kapital Online. Soziale Unterstützung im Internet. Eine Rekonstruktion virtualisierter Formen sozialer Ungleichheit. Dissertation. Bielefeld.
- Klein, Alexandra. 2014. Umgang der Kinder- und Jugendhilfe mit verstärkter Mediennutzung am Beispiel Online-Beratung. Kinder- und Jugendhilfe in neuer Verantwortung. Materialien zum 14. Kinder- und Jugendbericht.
- Krotz, Friedrich. 2007. Mediatisierung. Fallstudien zum Wandel der Kommunikation. Wiesbaden: Springer VS.
- Krotz, Friedrich. 2012. Von der Entdeckung der Zentralperspektive zur Augmented Reality: Wie Mediatisierung funktioniert. In *Mediatisierte Welten*, Hrsg. Friedrich Krotz und Andreas Hepp, 27-55. Wiesbaden: Springer VS.
- Kühne, Stefan. 2009. Aus- und Weiterbildung in der Online-Beratung. In *Handbuch Online-Beratung. Mit 9 Tabellen*, Hrsg. Stefan Kühne und Gerhard Hintenberger, 233-239. Göttingen: Vandenhoeck & Ruprecht.
- Kutscher, Nadia, Thomas Ley und Udo Seelmeyer. 2011. Subjekt – Technik – Kontext. Zur Aneignung von Informations- und Kommunikationstechnologien in der Sozialen Arbeit. In *Jugendhilfeforschung. Kontroversen – Transformationen – Adressierungen*, Hrsg. Arbeitskreis „Jugendhilfe im Wandel“, 187-214. Wiesbaden: Springer VS.
- Ley, Thomas. 2010. „Unser Schreibzeug arbeitet mit an unseren Gedanken.“. Oder: Zur Konstruktion des sozialpädagogischen Falles in computerisierten Arbeitsumgebungen. In *Soziale Arbeit und Medien*, Hrsg. Georg Cleppien und Ulrike Lerche, 219-233. Wiesbaden: Springer VS.
- Lüders, Christian, und Michael Winkler. 1992. Sozialpädagogik – auf dem Weg zu ihrer Normalität. Zur Einführung in den Themenschwerpunkt. *Zeitschrift für Sozialpädagogik* 38:359-370.
- Mishna, Faye, Marion Bogo, Jennifer Root, Jami-Leigh Sawyer und Mona Khoury-Kassabri. 2012. „It just crept in“: The Digital Age and Implications for Social Work Practice. *Clinical Social Work Journal* 40:277-286.
- Reindl, Richard. 2012. Qualitätskriterien für Online-Beratung. Kinder- und Jugendschutz in Wissenschaft und Praxis 57:42-46.
- Richter, Martina. 2018. Handlungsfeld Hilfen zur Erziehung. In *Kompendium Kinder- und Jugendhilfe*, Hrsg. Karin Böllert, 825-840. Wiesbaden: Springer Fachmedien Wiesbaden.
- Steiner, Olivier, Rahel Heeg, Magdalena Schmid und Monika Luginbühl. 2017. MEKiS. Studie zur Medienkompetenz in stationären Einrichtungen der Jugendhilfe. Basel, Olten: Hochschule für Soziale Arbeit; FHNW.
- Tabel, Agathe, Sandra Fendrich und Jens Pothmann. 2013. HZe Bericht 2013. Entwicklungen bei der Inanspruchnahme und den Ausgaben erzieherischer Hilfen in Nordrhein-Westfalen. Datenbasis 2011. Münster/Köln/Dortmund.
- Theunert, Helga, und Bernd Schorb. 2010. Sozialisation, Medienaneignung und Medienkompetenz in der mediatisierten Gesellschaft. In *Die Mediatisierung der Alltagswelt*, Hrsg. Maren Hartmann und Andreas Hepp, 243-254. Wiesbaden: Springer VS.

- Thiersch, Hans. 1986. Die Erfahrung der Wirklichkeit. Perspektiven einer alltagsorientierten Sozialpädagogik. Weinheim und München: Juventa.
- Unger, Alexander. 2010. Virtuelle Räume und die Hybridisierung der Alltagswelt. In *Neue digitale Kultur- und Bildungsräume*, Hrsg. Petra Grell, Winfried Marotzki und Heidi Schelhowe, 99-117. Wiesbaden: Springer VS.
- Winkler, Michael. 1988. Eine Theorie der Sozialpädagogik. Stuttgart: Klett-Cotta.
- Winkler, Michael. 1995. Die Gesellschaft der Moderne und ihre Sozialpädagogik. In *Zeitdiagnose Soziale Arbeit. Zur wissenschaftlichen Leistungsfähigkeit der Sozialpädagogik in Theorie und Ausbildung*. Veröffentlichungen der Kommission Sozialpädagogik der Deutschen Gesellschaft für Erziehungswissenschaft, Hrsg. Hans Thiersch und Hans Gängler, 155-183. Weinheim und München: Juventa.
- Witzel, Marc. 2012. Medienhandeln, Digitale Ungleichheit und Distinktion. *Medien + Erziehung* 56:81-92.
- Witzel, Marc. 2015. Digitale Medien in der stationären Erziehungshilfe zwischen lebensweltlichen und institutionellen Kontexten. In *Mediatisierung (in) der Sozialen Arbeit. Grundlagen der sozialen Arbeit*, Bd. 38, 1. Aufl., Hrsg. Nadia Kutscher, Thomas Ley und Udo Seelmeyer, 115-129. Baltmannsweiler: Schneider Hohengehren.
- Zhao, Jin. 2008. Interkulturalität von Textsortenkonventionen. Vergleich deutscher und chinesischer Kulturstile: Imagebroschüren, Bd. 79. Berlin: Frank & Timme.
- Ziegler, Holger. 2012. Kinder- und Jugendhilfe als Erziehungs- und Bildungsinstanz. In *Handbuch Bildungs- und Erziehungssoziologie*, Hrsg. Ullrich Bauer, Uwe H. Bittlingmayer und Albert Scherr, 665-682. Wiesbaden: Springer VS.
- Zillien, Nicole. 2009. Digitale Ungleichheit. Neue Technologien und alte Ungleichheiten in der Informations- und Wissensgesellschaft. 2. Aufl. Wiesbaden: Springer VS.
- Zorn, Isabel. 2010. Konstruktionstätigkeit mit Digitalen Medien. Eine qualitative Studie als Beitrag zur Medienbildung. Dissertation. Bremen.

# Digitalisierung im Jugendamt und im Allgemeinen Sozialen Dienst

Thomas Ley

Jugendämter haben als sozialpädagogische Fachbehörden die kommunale Gesamtverantwortung für die allgemeine Förderung (u. a. Jugendarbeit) und individuellen Hilfen (insb. erzieherische Hilfen) im Rahmen der Kinder- und Jugendhilfe. Die rechtlichen Grundlagen der Aufgaben des Jugendamts regelt das Achte Buch Sozialgesetzbuch (SGB VIII). Als öffentlicher Träger ist das Jugendamt zuständig für die Planung, die Steuerung und die Finanzierung der Aufgaben sowie für deren Umsetzung und es ist gegenüber den Leistungsberechtigten verantwortlich für die Erfüllung der gesetzlich geregelten Aufgaben der Jugendhilfe. Das Jugendamt kann die Leistungen in eigener Verantwortung umsetzen, de facto wird aber der überwiegende Teil der Aufgaben im Rahmen des Subsidiaritätsprinzips an freie Träger delegiert.

Eine zentrale Aufgabe des Jugendamts ist es, Kinder und Jugendliche vor Gefahren für ihr Wohl zu schützen. Gerade in den letzten Jahren geriet dies besonders in den medialen, politischen und fachlichen Fokus, was etwa zur Einfügung des § 8a (Schutzauftrag bei Kindeswohlgefährdung) in das SGB VIII im Jahr 2005 und zur Verabschiedung des Bundeskinderschutzgesetzes im Jahr 2011 führte. Gerade die erforderliche Einschätzung des Gefährdungsrisikos durch formalisierte Instrumente, aber auch die erweiterten Möglichkeiten der Informationsweitergabe und Kooperation sind relevante Treiber für eine Informatisierung des Kinderschutzes (Ley 2018).

Zu den weiteren Aufgaben des Jugendamtes gehören etwa die Adoptionsvermittlung, die Jugendgerichtshilfe, der Jugendschutz, die Mitwirkung bei (familien-)gerichtlichen Verfahren sowie die Organisation des Pflegekinderwesens, der Beistandschaft und Vormundschaft.

Zu dem Leistungsspektrum, für das die Jugendämter verantwortlich zeichnen, gehören u. a. die Förderung der Jugendarbeit (§§ 11, 12; Röhl i.d.B.), der Jugendsozialarbeit (§ 13; Bollig sowie Enggruber/Fehlau i.d.B.), der erzieherische Kinder- und Jugendschutz (§ 14, Brüggen/Siller i.d.B.), Beratungs- und Unterstützungsangebote für Familien in besonderen Lebenssituationen (§§ 16-18), die Förderung von Kindern in Tageseinrichtungen und in Tagespflege (§§ 22-25, Friedrichs-Liesenkötter in diesem Hand) sowie im Besonderen die Hilfen zur Erziehung wie Erziehungsberatung, Sozialpädagogische Familienhilfe, Vollzeitpflege, Heimerziehung u. a. (§ 27ff.; Witzel i.d.B.). In diesen Hand-

lungsfeldern ist der jeweilige Stand der Nutzung von digitalen Technologien höchst unterschiedlich und bislang auch selten mit Digitalisierungsprozessen im Jugendamt verbunden (meist auf der Ebene des statistischen Austauschs und der wirtschaftlichen Abrechnung). Gleichwohl stellt sich die Frage, ob und wie in Zukunft Steuerungs- und Kooperationsprozesse in digitalen Kanälen ablaufen werden und wie sich damit das Verhältnis von öffentlichen und freien Trägern transformiert.

Die Arbeit der Fachkräfte im Allgemeinen Sozialen Dienst (ASD) gehört zu einem der zentralen Tätigkeitsbereiche in der Kinder- und Jugendhilfe. Der Allgemeine Soziale Dienst lässt sich als eine generalistische Abteilung des Jugendamtes beschreiben, deren Aufgabenspektrum in der

„Beratung der Bevölkerung einer Kommune zu Fragen der Lebensbewältigung und insbesondere in der Beratung zu spezialisierten sozialen und erzieherischen Hilfen, ihrer Planung, Vermittlung und Begleitung sowie in der Gewährleistung des staatlichen Wächteramtes [liegt]. Darüber hinaus nimmt er (sozial)räumliche Gestaltungsaufgaben wahr und ist an der Entwicklung von Angeboten der sozialen und erzieherischen Hilfen innerhalb seines räumlichen Zuständigkeitsgebietes beteiligt.“ (Gissel-Palkovich 2011, S. 13)

Damit changiert der ASD als Basisdienst zwischen Krisenhilfe und umfassender Beratung. Aufgrund der kommunalen Zuständigkeit hat zwar fast jede Stadt und jeder Landkreis einen ASD, hinsichtlich der Aufgabenprofile und der Organisation gibt es jedoch einen immensen Variantenreichtum. Als Kern dieser unübersichtlichen Strukturen kann die Bezirkssozialarbeit als typische Arbeitsorganisation herausgestellt werden. Dem ASD kommt demnach eine Schlüsselstellung im Prozess der institutionellen Fallbearbeitung zu (siehe Büchner i.d.B.).

Im folgenden Kapitel liegt ein wesentlicher Fokus auf der Prozessen der Digitalisierung im ASD, gleichwohl soll schon hier deutlich geworden sein, dass das Jugendamt zum Ersten in einem hoheitsstaatlichen Kontext steht (und damit rechtssichere Kommunikation gewährleisten und staatliche Eingriffe rechtfertigen muss), zum Zweiten als generalistische Fachbehörde diverse Arbeitsanforderungen und -bereiche vereint und zum Dritten sich im sogenannten sozialrechtlichen Dreiecksverhältnis als zuständiger öffentlicher Leistungs- und Kostenträger zwischen Hilfeberechtigten und Leistungserbringern bewegt. Diese dreifache Komplexität zeigt sich häufig in diversen Einführungsprozessen von Falldokumentationssoftware in Jugendämtern und stellt sich als eine organisationskritische Herausforderung dar, insbesondere dann, wenn es sich um großangelegte Software-Entwicklungsprojekte handelt, wie etwa das medial bekannte Beispiel JUS-IT aus dem Jugendamt Hamburg (vgl. ausführlich Ley/Seelmeyer 2014; Ley 2020).

Im Hinblick auf kommunale Sozialpolitiken lassen sich vier wesentliche

Funktionen von digitalen Technologien beschreiben: (1) die Steuerung von Hilfesystemen, (2) die Vernetzung von Akteur\*innen, (3) die Unterstützung von Fallarbeit und (4) die Einbindung von Bürger\*innen bzw. Adressat\*innen (Ley/Seelmeyer 2017). Dieses weitreichende Potenzial wird in Jugendämtern bislang jedoch nicht ausgeschöpft; vorherrschend sind vor allem „Projekte einer nachholenden Informatisierung“ (ebd.), bei denen der Einsatz von Technologien in der Regel auf Abrechnungs-, Dokumentations-, Steuerungs- und interne Vernetzungsfunktionen beschränkt bleibt.

In einem ersten Schritt sollen in diesem Beitrag die Digitalisierungsbestrebungen auf kommunaler Ebene und ihre Auswirkungen für die Kinder- und Jugendhilfe erörtert werden. In einem zweiten Schritt soll die Informatisierung des Jugendamtes selbst in den Blick genommen werden, dabei geht es vor allem um Falldokumentationssoftware wie auch spezifischere Instrumente, etwa zur Einschätzung von Kindeswohlgefährdung. Abschließend soll die Rolle und berufliche Position einer ASD-Mitarbeiter\*in unter den Bedingungen ihrer computerisierten Arbeitsumgebungen diskutiert werden.

## **1 Digitalisierung der kommunalen Angebotslandschaft? – Neue Kommunikationswege zwischen Institutionen und Adressat\*innen**

Digitalisierung im Kontext öffentlicher Institutionen ermöglicht neben den bereits beschriebenen Funktionen der organisationsinternen Optimierungen nicht zuletzt auch eine bessere Adressierung und Einbindung von Bürger\*innen durch die Schaffung niedrigschwelliger Zugänge zu Informationen sowie die Digitalisierung von Verwaltungshandeln. Dies wird unter dem Begriff des E-Government bereits seit den 80er Jahren diskutiert, gleichwohl findet sich nur eine sehr überschaubare Zahl an digitalen Dienstleistungsangeboten im sozialen Sektor (Zepic u. a. i.d.B.).

Selbst die unidirektionale Informationsbereitstellung (und eine damit einhergehende Adressat\*innenorientierung) gewinnt erst in den letzten Jahren an Bedeutung. Neben allgemeinen Informationsportalen – vgl. etwa exemplarisch den Familien Wegweiser des Bundesfamilienministeriums (BMFSFJ o.J.) oder das bundesweite Hilfeportal für Fragen des sexuellen Kindesmissbrauchs (Bundesbeauftragter für Fragen des sexuellen Missbrauchs o.J.) – etablieren sich in den letzten Jahren daher vermehrt sozialräumliche Familieninformationssysteme. Auch wenn diese Idee nicht neu oder sonderlich technisch innovativ ist, gewinnt dieser Ansatz – der auch schon unter den Schlagworten ‚Bürgerinformationssysteme‘ oder auch ‚digitaler Hilfeatlas‘ firmierte – erst mit den Kooperationsanstrengungen der frühen Hilfen wie auch neuerdings mit der Etablierung von kommunalen Präventionsketten an Bedeutung.

Zu diesen Angeboten gehören zum einen verschiedene Initiativen der Bundesländer, die wiederum kommunal adaptiert werden können: In Niedersachsen existiert das landesweite, aber regional skalierbare Portal ‚Gut Aufwachsen‘ (MSGG Niedersachsen o.J.), welches gleichermaßen als Informationssystem für Fachkräfte und Adressat\*innen fungieren soll. In Nordrhein-Westfalen wurde das Onlinesystem Guter Start NRW (früher Onlinesystem Frühe Hilfen, MFKJKS NRW o.J.) prototypisch entwickelt und allen Jugendämtern mitsamt Implementationsleitfäden und etwaigen Schulungen kostenfrei zur Verfügung gestellt, um ein lokales Familienportal zu adaptieren. Ferner existieren auch kommunale Eigenentwicklungen oder kommerzielle Anbieter, die Redaktionssysteme für die Netzwerkarbeit Früher Hilfen entwickelt haben. Anspruch all dieser Informationssysteme ist es, die kommunale Angebotslandschaft niedrigschwellig, umfassend und aktuell darzulegen.

Auch werden in Kommunen vermehrt sogenannte Kita-Platzfinder implementiert, die die Anmeldung, Vergabe und Verwaltung von Kita-Plätzen vereinfachen sollen (‚LittleBird‘ scheint hier der kommerzielle Marktführer, empirische Daten fehlen allerdings). Sie dienen als Überblicksportal für Eltern, Darstellungsoption für Kitas und Verwaltungsprogramm für Kommunen; gleichwohl bedarf es immer noch der persönlichen Vorstellung der Eltern (für den Auswahlprozess der Kitas und letztlich zur Vertragsunterzeichnung), so dass auch dieser Prozess nicht vollends digitalisiert ist.

Herausforderungen dieser Informationssysteme sind zum Ersten die nicht unerhebliche Ressourcenausstattung einer zentralen Koordinations- und digitalen Netzwerkarbeit; nicht selten scheitern solche Projekte, wenn sie von der Modellphase in den Regelbetrieb übergehen sollen. Zum Zweiten argumentieren diese Informationssysteme ja immer mit der Idee der Niedrigschwelligkeit und der besseren Verfügbarkeit von Informationen; es ist allerdings nicht belegt, dass Angebote dann auch wirklich wahrgenommen werden, zumal von Zielgruppen die als schwer erreichbar beschrieben werden (vgl. dazu die diversen Studien zur digitalen Ungleichheit, Iske/Kutscher i.d.B.). Zum Dritten stellen diese IT-Projekte bislang nur eine einseitige, unidirektionale Informationsbereitstellung dar; interaktive Prozesse wie etwa ein Abgleich von Bedarfen und Bedürfnissen, eine Initiation von (automatisierten) Beratungsprozessen oder aber das Einsteigen in einen Hilfeprozess finden hier nicht statt.

Spätestens hier wird also augenfällig, dass sich Digitalisierungsprozesse im Jugendamt bislang vor allem auf interne, bürokratische Verwaltungsmodernisierungen fokussierten, die im Rahmen oben genannter Informationssysteme mit einer transparenteren Außendarstellung wie auch einer Vernetzung von weiteren Akteuren einhergehen. Die koproduktive Zusammenarbeit von Professionellen und Adressat\*innen oder aber die gemeinsame Dienstleistungsproduktion von öffentlichen und freien Trägern findet bislang kaum statt. Neuerdings lässt sich allerdings in dem Pilotprojekt SoJus in Mecklenburg-Vorpom-

mern erkennen, das erstmalig Jugendämter und freie Träger (unter Einbindung von Landesjugendamt und Ministerium) eine zentrale digitale Plattform für Leistungsaustausch und Abrechnung von Hilfen zur Erziehung etablieren möchten. ASD-Mitarbeiter\*innen sollen demzufolge nach einer sofort verfügbaren Unterbringung suchen können und erfahren, wer den am besten geeigneten und preisgünstigsten Platz anbietet. Laut Eigenbeschreibung liefert SoJuS die Daten in Echtzeit, nimmt Reservierungen auf und erstellt automatisch amtliche Statistiken (Scheer/Kasch 2017). Wenn sich solch ein Modell über einen wirtschaftlichen Abrechnungsmodus hinaus etabliert, hätte dies nicht nur Konsequenzen für das Verhältnis der öffentlichen und freien Träger, sondern es würde auch in fachliche Prozesse der Hilfeebringung hineinragen.

## **2 Das digitale Abbild des Jugendamtes? – Zwischen umfänglichen Dokumentationssystemen und Instrumenten der Fallbearbeitung**

Für Jugendämter gibt es derzeit rund zehn verschiedene Fachsoftware-Produkte, bei denen es sich um sogenannte „Komplett-Lösungen“ handelt, die mehrere oder alle administrativen und sozialpädagogischen Aufgabenbereiche der Jugendämter abzudecken versuchen. Entsprechende Fachanwendungen stellen vor allem das Bindeglied zwischen der Fallaufnahme und Hilfeplanung durch den ASD und der Abrechnung der Hilfen zur Erziehung mit den Leistungserbringern durch die wirtschaftliche Jugendhilfe dar (für eine ältere Marktübersicht, siehe Kreidenweis 2005).

Zum Einsatz, der Verbreitung und der grundständigen Form des Einsatzes von Software in Jugendämtern gibt es nur eine spärliche Datenlage. In den Jugendamtsbefragungen des DJI wurden 2004 (mit einer Stichprobe von 99 Jugendämtern) sowie 2009 (79 Jugendämter) rudimentäre Daten zu Informations- und Dokumentationssystemen erhoben (van Santen 2004; Gadow et al. 2013). Nach diesen Ergebnissen verfügten rund 81% bzw. 5 Jahre später 88% der Jugendämter über ein IT-gestütztes System zur Dokumentation der Fallbearbeitung und/oder über eine interne Statistik zu diesem Zweck.

### **Modularisierung und „virtuelle Integration“ von unterschiedlichen Fachbereichen**

Auch wenn es nach wie vor diverse kommunale Eigenentwicklungen oder Speziallösungen (etwa zur Hilfeplanung, Kindeswohlgefährdungseinschätzung, Statistikerfassung, s. u.) gibt, findet sich vielfach der Anspruch, verschiedene Arbeitsbereiche auf einer technischen Plattform abzubilden. Somit ist ein wesentliches, alle Programme verbindendes, Konzept jenes der Modularisierung. Es existieren



unterschiedliche Module (und daraus resultierend unterschiedliche Sichtbarkeiten) für die jeweiligen Arbeitsbereiche und -anforderungen, bspw. für

- die wirtschaftliche Jugendhilfe (WJH) und deren Kassenanbindung in der Kommune,
- die Jugendhilfeplanung und deren Möglichkeit zur Erstellung von Pflichtstatistiken für Land und Bund sowie eigenen statistische und sozialräumliche Auswertungen,
- Fallmanagement und Hilfeplanung für den Allgemeinen Sozialen Dienst,
- Verwaltungsprogramme für spezielle Arbeitsbereiche wie Jugendgerichtshilfe, Adoptionsvermittlung, Pflegekinderwesen, die Verwaltung von Kindertageseinrichtungen, sowie für
- Schnittstellenprogramme für die Anbindung an weitere digitale Infrastrukturen.

Diese Module dienen einerseits der klaren Abgrenzung von Arbeitsbereichen sowie deren Zuweisung an Fachdienste, andererseits verbinden sie sich auch mit der Idee einer ‚virtuellen Integration‘ und aufeinander bezogenen Kooperation. Die Software bringt daher detaillierte Benutzerrollenkonzepte mit sich und evoziert damit ein Wunschbild, dass ‚eine Person Daten eingibt‘ und ‚alle weiteren Personen potenziellen Zugriff‘ haben. So kann man bei der Fachsoftware eben auch von einem Grenzobjekt sprechen, das einerseits die Aufrechterhaltung der Grenzen der Fachdienste manifestiert und andererseits für eine handlungspraktische Grenzüberschreitung zwischen diesen entsteht (Ley 2010; Strübing 2005). Somit wird deutlich, dass die vielen verschiedenen Bedarfe, Interessen und Arbeitskontexte nicht nur auf einer Plattform bereitgestellt, sondern eben auch verhandelt werden. Dies bringt wiederum erhöhte Anforderungen an die Implementierung wie auch die konkrete Arbeit in diesen computerisierten Arbeitsumgebungen mit sich, was sich empirisch immer wieder in mikropolitischen Spielen und Machtkämpfen zeigt (Ley 2020; Büchner 2018).

### Funktionsbereiche und Fallprozessierung im ASD

Für den Allgemeinen Sozialen Dienst gibt es also unterschiedliche Module oder Masken, bspw. zur Einschätzung von Kindeswohlgefährdungen, zur Erstellung von Genogrammen oder aber zur Einleitung eines Hilfeplanverfahrens. Für die Hilfeplanung – zumindest im Rahmen der Dokumentation erzieherischer Hilfen das wesentliche Medium der Fallbearbeitung – können mehrere Funktionsbereiche genannt werden (im folgenden Kreidenweis 2005): Erfassung entscheidungsrelevanter Daten (Stammdaten, Familienstruktur, Kontakt zu weiteren Institutionen, soziale und materielle Verhältnisse etc.); Dokumentation von Situationseinschätzungen, dem Anlass, den Anforderung der Hilfen (Aktenno-

tizen); Darstellung der Probleme, Ressourcen und der Zielbearbeitung; Dokumentation von Einschätzungen aller Beteiligten zur Situation und zum Hilfebedarf; Auswahl von Leistungsanbietern und Maßnahmen (teilweise mit Kostenübersicht); historische Darstellungen des Fallverlaufs; Zusammenstellung und Ausgabe des Hilfeplans etc. Mit Blick auf die o.g. Modularisierung wird hier nochmal feinteiliger eine Schematisierung von (idealtypischen) Fallverläufen und Arbeitsschritten erkennbar: Falleingang, Diagnosestellung, Feststellung des Hilfebedarfs, ‚Installation der Hilfe‘, Fortschreibung des Hilfeplanes, Beendigung und Evaluation (vgl. ausführlich Ley 2020).

Diese zunehmend informatisierte Form der Dokumentation bleibt für diese Prozesse der Fallkonstruktion nicht folgenlos. So hat die Form der digitalen Klientenakte einen ausgeprägteren „Zwang zur Exaktheit“ (vgl. Rammert 1998, S. 95), den sie den Sozialpädagog\*innen abverlangt. Demzufolge ist ihr ein eindeutigeres und damit auch konfliktträchtigeres Nutzungskonzept – etwa durch Pflichtfelder, vorgegebene Kategorien, begrenzten Freitext etc. – eingeschrieben, was sich empirisch in Brüchen, Falscheingaben, Unsichtbarkeiten im Dokumentationsprozess zeigt (Ley 2020). Darüber hinaus bietet das digitale Trägermedium ‚ungeahnte‘ Möglichkeiten organisatorischer Vernetzung und Steuerung. Aber auch hier bedarf es eines reflexiven Modus des datenbasierten Planungshandelns will man nicht Gefahr laufen, einer verkürzten Steuerungslogik anheim zu fallen, die auf eine einseitige Datenbasis rekurriert oder aber – trotz entgegenstehender Intentionen – Effekte einer Rebürokratisierung und eines übertriebenen Formalismus produziert (ebd.).

Auf der Grundlage einer bundesweiten Studie zur Arbeitssituation und Personalbedarfsmessung im ASD (Seckinger et al. 2008) kommt Seckinger (2008) zu dem pointierten Schluss:

„In den letzten Jahren kam es bundesweit zu einer Mehrung der Aufgaben, die von ASD-MitarbeiterInnen bewältigt werden müssen. Es wurden aufwändigere Dokumentationssysteme installiert, Schreibdienste abgeschafft, Aufgaben aus Spezialdiensten in den ASD verlagert, in einigen Kommunen wurde auch die Budgetverantwortung auf die Ebene der Bezirkssozialarbeit delegiert und in vielen Jugendämtern wurden aus Gründen der Steueroptimierung Formen der Selbst- und Fremdevaluation eingeführt sowie eine größere Zuarbeit zur Jugendhilfeplanung erwartet. Es hat also ein deutliches Job-Enlargement stattgefunden. Aus der Arbeitsforschung ist bekannt, dass ein Job-Enlargement nur dann nicht in negativen Stress mündet, wenn damit auch eine Ausweitung der Handlungs- und Entscheidungskompetenzen verbunden sind, also ein Job-Enrichment stattfindet. Für ein Job-Enrichment lassen sich jedoch keine empirischen Hinweise finden.“ (ebd., S. 43)

Stefanie Büchner macht darüber hinaus auf eine Polarisierung innerhalb der Mitarbeiterschaft im ASD aufmerksam, indem sie die extensiven Dokumentationsauflagen der generalisierten Dienste („schreibender Kern“) jenen reduzier-

ten Anforderungen der Spezialdienste („aktive Aussenposten“) gegenüberstellt (Büchner 2017, S. 256ff.).

### **3 Wann wird der Fall zu einem Fall? – Über die elektronische Fallkonstitution und -bearbeitung der Kindeswohlgefährdung**

Die o.g. Falldokumentationssysteme im Jugendamt integrieren – vormalig häufig auf Papier entwickelte – Formulare, Instrumente und verschiedene Fachverfahren (etwa Diagnosetabellen zur Einschätzung des erzieherischen Bedarfs sowie Instrumente zur Evaluation von Hilfen: Wimes<sup>®</sup>, Moses<sup>®</sup>, Evas<sup>®</sup> etc.). Es etablieren sich aber auch eigene digitale Systeme zur Einschätzung von Kindeswohlgefährdungen: zum einen Meldesysteme, die die meldenden und zu meldenden Personen wie auch eine Situationsbeschreibung erfassen und Fragekataloge zur ersten Einschätzung liefern. Zum anderen beinhalten diese Informationssysteme häufig Screening- und Diagnoseinstrumente, wie etwa der häufig kommunal adaptierte Stuttgarter Kinderschutzbogen (Strobel/Liel/Kindler 2008). Diese werden nun vermehrt auch in Datenbanken umgesetzt oder in die sogenannten „Komplettlösungen“ integriert. Es existiert aktuell aber kein Überblick über die Vielzahl und die Diffundierung von Risikoeinschätzungsbögen im deutschen Kinderschutz und auch eine systematische Analyse wann, wo und wie weitreichend diese Verfahren eingesetzt werden, liegt bislang nicht vor (jedoch Bastian/Schrödter 2015). All diese Informationssysteme verschreiben sich dem Ziel einer Routinisierung und Nachprüfbarkeit von professionellen Einschätzungen sowie der institutionellen Eingangsuntersuchung und wirkungsorientierten Steuerung von Hilfen – sie sind also gleichermaßen Arbeitsmittel und Organisationstechnologie (siehe auch Bastian/Schrödter i.d.B.).

Diese zeigt sich einmal mehr, wenn nunmehr umfassende Melde- und Gefährdungssysteme in Jugendämtern etabliert werden und damit noch ‚schnellere Diagnosen‘ getätigt und kooperative Prozesse angeregt werden. Diese Informationssysteme können dann als ein sozio-technisches Arrangement interpretiert werden, in dem Informationskanäle neu zusammenlaufen, Akteure mit neuen Kompetenzen auftreten, neue Verbindungen zwischen Akteuren geschaffen werden, und damit vielleicht rationalisierende Effekte intendiert und doch unerwünschte Nebeneffekte (etwa von Falschaussagen) erzielt werden (vgl. Ley 2010).

Mit der Einführung von Dokumentationssystemen im Kinderschutz wird darüber hinaus – meist implizit oder aber explizit technokratisch – die Vernetzung aller Akteure sozial und technisch proklamiert. In diesem Sinne wird die Vernetzung möglich aufgrund von technischen Neuerungen und Gegebenheiten und sie scheint (politisch) notwendig in der intra- und interorganisationa-

len Zusammenarbeit von Fachkräften (Ley 2018). Auch hier zeigt sich die Kooperation – nunmehr im virtuellen Gewand – als ein wesentlicher Anker für einen besseren Kinderschutz, der immer auch fragil ist und Gefahr läuft, einem Mythos gleichzukommen, wenn dabei die Bedarfe und Bedürfnisse der Klientel aus dem Blick geraten.

Es wird somit deutlich, dass just im Kinderschutz digitale Dokumentation nicht nur der professionellen Selbstvergewisserung, sondern auch der individuellen (gelegentlich juristischen) Rechenschaft und Absicherung sowie der (intra- und inter-)organisationalen Vernetzung und „In-Kenntnissetzung“ dient (Ley/Seelmeyer 2014). Diese vielseitige Nutzbarkeit der Einschätzungen wird mit einer digitalen Vernetzung und Koproduktion sowie noch spezifischeren Formen der Beobachtung und Dokumentation nochmals deutlich geschärft und transformiert.

#### **4 Digitale Technologien im Jugendamt zwischen politischer Steuerung, fachlicher Vernetzung und professionellem Entscheiden**

Ein wesentlicher Bestandteil moderner Wohlfahrtsstaaten scheint die zunehmende Instrumentierung professioneller Praxis sowohl im Hinblick auf die Problemeinschätzung im Sinne einer Fallkonstitution als auch hinsichtlich der Dokumentation von Hilfeverläufen zu sein. Damit werden auch die zwei zentralen Fragestellungen der Sozialen Arbeit berührt: ‚Wann wird der Fall zu einem Fall?‘ und ‚Welche Hilfe ist [noch] die richtige?‘

Mit dem Fokus auf digitale Instrumente und neu formierte digitale Prozesse erscheint es auch notwendig, die Rolle und berufliche Position einer ASD-Mitarbeiter\*in unter den Bedingungen ihrer computerisierten Arbeitsumgebungen zu diskutieren: Wird durch die zunehmende Dokumentation und zuweilen Re-Bürokratisierung ein Wandel von street-level- zu ‚screen-level bureaucrats‘ (Bovens/Zouridis 2002) forciert – vom Bezirkssozialarbeiter der Straße zum vernetzten Informations- und Netzwerkmanager –, die immer weniger direkten Klientenkontakt haben und dennoch weitreichende Entscheidungen auf Grundlage der digitalen Aktenlage treffen müssen? Oder aber können digitale Technologien als Teil eines aktiven Professionalisierungsprozesses verstanden werden, bei dem die Fallarbeit weiter qualifiziert werden kann? Neben einer notwendigen Reflexivität in der IT-gestützten Dokumentation (siehe Ley/Reichmann i.d.B.) wäre noch ein positives Szenario eines digitalisierten Jugendamtes zu entwickeln: von der besseren Zugänglichkeit für Adressat\*innen, einem digital-analogen Angebot niedrigschwelliger Hilfen, einer breiten kommunalen Koordinierung öffentlicher Daseinsvorsorge hin zu einer fachlichen Vernetzung der ‚professional community‘ vor Ort, die sich digitale

Technologien als Reflexionsinstanz leistet und damit jenseits eines verkürzten und technokratischen Schutzverständnisses als ein Werkzeug ihrer eigenen Professionalität begreift.

## Literatur

- Bastian, Pascal, Schrödter, Marc 2015. Fachliche Einschätzung bei Verdacht auf Kindeswohlgefährdung. *neue praxis*, 45 (3), 224-242.
- Bovens, Mark und Stavros Zouridis. 2002. From Street-Level to System-Level Bureaucracies. How Information and Communication Technology is Transforming Administrative Discretion and Constitutional Control. In: *Public Administration Review* 62: 174-184.
- Büchner, Stefanie. 2017. Der organisierte Fall. Zur Strukturierung von Fallbearbeitung durch Organisation. Wiesbaden: Springer VS.
- Büchner, Stefanie. 2018. Fallsoftware als digitale Dokumentation – Zur Unterscheidung einer Arbeits- und Organisationsperspektive auf digitale Dokumentation. In L. Neuhaus & O. Käch (Hrsg.), *Bedingte Professionalität. Professionelles Handeln im Kontext von Institution und Organisation*. Weinheim und Basel: Beltz Juventa: 240-269
- Gadow, Tina, Christian Peucker, Liane Pluto, Eric van Santen und Mike Seckinger. 2013. *Wie geht's der Kinder- und Jugendhilfe? Empirische Befunde und Analysen*. Weinheim und Basel: Beltz Juventa.
- Gissel-Palkovich, Ingrid. 2011. *Lehrbuch Allgemeiner Sozialer Dienst – ASD. Rahmenbedingungen, Aufgaben und Professionalität*. Weinheim und München: Juventa.
- [Kreidenweis, Helmut. 2005. Die Hilfeplanung im Spiegel ausgewählter Software Produkte. Expertise im Rahmen des BMFSFJ Modellprogramms „Fortentwicklung des Hilfeplanverfahrens“. München: On-line im Internet.](#) (Abruf: 08.08.2019).
- Ley, Thomas. 2010. „Unser Schreibzeug arbeitet mit an unseren Gedanken“. Oder: Zur Konstruktion des sozialpädagogischen Falles in computerisierten Arbeitsumgebungen. In: Cleppien, G./Lerche, U. (Hrsg.) (2010): *Soziale Arbeit und Medien*. Wiesbaden: Springer VS, S. 219-234.
- Ley, Thomas. 2018. Informationstechnologien im Kinderschutz zwischen politischer Steuerung, fachlicher Vernetzung und professionellem Entscheiden. In M. Böwer, J. Kotthaus (Hrsg.) *Praxisbuch Kinderschutz. Professionelle Herausforderungen bewältigen*. Weinheim und Basel: Beltz Juventa, S. 112-127.
- Ley, Thomas. 2020. *Zur Informatisierung Sozialer Arbeit*. Reihe Edition Soziale Arbeit. Weinheim und Basel: Beltz Juventa.
- Ley, Thomas und Udo Seelmeyer. 2014. Dokumentation zwischen Legitimation, Steuerung und professioneller Selbstvergewisserung. Zu den Auswirkungen digitaler Fach-Anwendungen. In: *Sozial Extra* 38, Nr. 4, S. 51-55.
- [Ley, Thomas und Udo Seelmeyer. 2017. Informationstechnologien im Kontext vorbeugender Sozialpolitik in NRW. Bestandsaufnahme, Funktionen und Perspektiven. Hg. Forschungsinstitut für gesellschaftliche Weiterentwicklung e.V. Düsseldorf.](#) (Abruf: 8. Aug. 2019)
- Rammert, Werner. 1998. *Wissensmaschinen. Soziale Konstruktion eines technischen Mediums – Das Beispiel Expertensysteme*. Frankfurt a.M.: Campus.
- [Scheer, Dirk und Daniel Kasch. 2017. Soziales und Jugend Serviceportal \(SoJuS\). Präsentation zum Finalistentag beim eGov-Wettbewerb 2017.](#) (Abruf: 8. Aug. 2019)
- Seckinger, Mike. 2008. Überforderung im ASD. Ungleichgewicht von Aufgaben und Ressourcen. In: *Sozial Extra* 32, 9/10, S. 41-44.
- [Seckinger, Mike, Nicola Gragert, Christian Peucker und Liane Pluto. 2008. Arbeitssituation und Personalbemessung im ASD. Ergebnisse einer bundesweiten Online-Befragung., S. 60.](#)
- [Strobel, Bettina, Christoph Liel und Heinz Kindler. 2008. Validierung und Evaluation des Kinderschutzbogens. Ergebnisbericht. München: Deutsches Jugendinstitut, \(26.06.2017\)](#)
- Strübing, Jörg. 2005. *Pragmatistische Wissenschafts- und Technikforschung. Theorie und Methode*. Frankfurt a.M.: Campus.

[van Santen, Eric 2004. Was wissen wir über das, was wir tun? Informationssysteme in der Kinder- und Jugendhilfe. In: KOMDAT 87, H. 3, S. 4.](#)

# Digitalisierung in der Altenhilfe

Lukas Nock, Volker Hielscher und Sabine Kirchen-Peters

## 1 Einleitung

Im Zuge der demografischen Entwicklung wird Deutschland im Jahr 2030 die älteste Bevölkerung Europas aufweisen. Schon heute ist bereits mehr als jede fünfte hier lebende Person über 65 Jahre alt (vgl. Destatis 2018). Wenngleich nur wenig Klarheit über den genauen Ausgang des demografischen Wandels herrscht, zeichnet sich bereits jetzt ab, dass mit steigender Pflegebedürftigkeit und Altersarmut, drohender sozialer Isolation und Ausschließung älterer Menschen enorme Herausforderungen hinsichtlich der sozialstaatlichen Leistungserbringung verbunden sind. Die veränderte Altersstruktur trifft dabei auf sich wandelnde Familien- und Haushaltskonstellationen (u. a. Zunahme von weiblicher Erwerbsbeteiligung, regionaler Mobilität, Einpersonenhaushalten etc.) sowie gelockerte Gemeinschaftsbindungen und eine fortschreitende Individualisierung, die sich in den Lebensformen und Wertorientierungen nicht nur der jüngeren Generationen, sondern zunehmend auch in den älteren Kohorten widerspiegeln. Diese gesellschaftlichen Entwicklungen und daraus resultierende veränderte Bedarfslagen sind Impulsgeber für soziale und technische Innovationen in der Gesundheits- und Sozialwirtschaft. Mit Blick auf die Bewältigung der Herausforderungen des Alter(n)s ist die Soziale Arbeit im Rahmen der Altenhilfe dazu angehalten, sich sowohl mit den Potenzialen als auch mit den Risiken der fortschreitenden Digitalisierung auseinanderzusetzen.

## 2 Altenhilfe als Handlungsfeld der Sozialen Arbeit

Aus sozialrechtlicher Perspektive ist Altenhilfe Bestandteil der kommunalen Daseinsvorsorge, die von den örtlichen Sozialhilfeträgern im Rahmen der kommunalen Selbstverwaltung wahrgenommen wird. War ihr Angebot ursprünglich primär auf die materiellen Probleme der Lebensführung im Alter ausgerichtet, wandelte sich die Altenhilfe ab Mitte der 1960er Jahre mehr und mehr zu einem Dienstleistungsarrangement von Beratungs-, Betreuungs- und Unterstützungsangeboten zur Bewältigung der psychosozialen Herausforderungen des Älterwerdens mit einem zunehmenden Schwerpunkt auf präventive und offene Angebote. Die Skizzierung von Altenhilfe als Handlungsfeld der Sozialen Arbeit gestaltet sich aus vielerlei Gründen voraussetzungs- und voraussetzungsreich. Ein

definitorischer Zugang wird vor allem dadurch erschwert, dass sozialer Altenhilfe eine vergleichsweise schwache rechtliche Regulierung zugrunde liegt, aus der weder ein verbindliches Aufgabenspektrum hervorgeht, noch abzuleiten ist, welche Berufsgruppen für dessen Erfüllung verantwortlich zeichnen. Hinzu kommt außerdem, dass die Professionalität Sozialer Arbeit im Umgang mit der älteren Zielgruppe häufig in anderen Handlungsfeldern zum Tragen kommt, die nicht unmittelbar dem Altenhilfespektrum zugehörig sind – etwa im Allgemeinen Sozialen Dienst oder im Rahmen von Stadtteil- und Gemeinwesenarbeit (vgl. Aner 2010, S. 33ff.).

## 2.1 Aufgaben, Ziele und Arbeitsbereiche

Den sozialrechtlichen Bestimmungen nach § 71 SGB XII zufolge soll Altenhilfe dazu beitragen, altersinduzierten Problemlagen präventiv und kurativ zu begegnen, alten Menschen Teilhabe an einem selbstbestimmten Leben in der Gemeinschaft zu ermöglichen und ihre Selbsthilfefähigkeiten zu stärken. Aus diesen Zielvorgaben heraus haben sich bis heute einige eigenständige sozialarbeiterische Tätigkeitsfelder im Rahmen der Altenhilfe herauskristallisiert, die dabei zwei Schwerpunktbereiche bilden (vgl. Aner und Karl 2010): In einen ersten Bereich der Freizeit-, Kultur-, Bildungs- und Freiwilligenarbeit, der primär Menschen im dritten Lebensalter adressiert, fallen etwa Angebote der freizeitorientierten Sozialen Arbeit, der Kulturarbeit bzw. kulturellen Bildung sowie der Bildungsarbeit mit älteren und alten Menschen. Mit dem Diskurs um „digitale Teilhabe“ ist die Altenhilfe spätestens seit den 2010er Jahren auf diesen Gebieten zunehmend dazu übergegangen, ihr Leistungsspektrum auch vor dem Hintergrund der technischen Voraussetzungen für die Teilhabe am gesellschaftlichen Leben weiterzuentwickeln bzw. digital anzureichern. So erfordern bspw. die Kommunikation mit Behörden (Stichwort: E-Government), die Wahrnehmung kultureller Angebote (Online-Tickets etc.) und die Kontaktpflege zu Familienangehörigen und Freunden (E-Mail, Messenger-Dienste) vermehrt entsprechende Medienkompetenzen, die etwa über Internet-, Computer- oder Smartphone-Kurse vermittelt werden. Der zweite Schwerpunkt liegt im Bereich Gesundheit und Pflege. Hier lassen sich exemplarisch die soziale Altenarbeit in Beratungsstellen, die Bereiche Rehabilitation, Krankenhaus, Gerontopsychiatrie und Geriatrie sowie die Soziale Arbeit als Gesundheitsarbeit bzw. Krankheitsprävention im Alter, im Rahmen der Palliativversorgung und der Altenpflege als Arbeitsfelder benennen. Sei es die Nutzung des Krankenhausinformationssystems durch den Kliniksozialdienst, sei es der Rückgriff auf Tablet-PCs bei der Biografiearbeit im Pflegeheim oder die psychosoziale Beratung von Angehörigen im Kontext außerklinischer Intensivpflege: Aufgrund ihrer Einbettung im Gesundheitssektor ist die soziale Altenhilfe im Bereich



Gesundheit und Pflege immer auch vom medizinisch-technischen Fortschritt bzw. von technisch-administrativen Entwicklungen und der damit einhergehenden Handlungsrationalität tangiert.

Einrichtungen, die das skizzierte Leistungsspektrum sozialer Altenhilfe vorhalten, bzw. Settings, in denen entsprechende Angebote erbracht werden, können etwa Pflegestützpunkte, Stadtteilbüros, Krankenhäuser, Pflegedienste, Seniorenheime, Volkshochschulen, Selbsthilfeorganisationen, Hospize, Kirchengemeinden, Seniorenbüros, Sozialstationen etc. sein.

## 2.2 Historischer Rahmen und institutionelle Fassung

Die Ursprünge der Altenhilfe reichen in die 1920er Jahre der Weimarer Republik zurück und liegen in der Armenfürsorge. Bis zur Einführung des Bundessozialhilfegesetzes (BSHG) im Jahr 1962 lag der sozialpolitische Fokus in Deutschland auf dem Wiederaufbau bzw. der Kriegsfolgenbewältigung, ein zögerlicher Wandel der Altenhilfe zu einer teilhabeorientierten bzw. auf Förderung einer möglichst langen, selbständigen Lebensführung älterer Menschen ausgerichteten Dienstleistung setzte erst im Zuge der Rentenreform von 1957 ein (vgl. Hammerschmidt 2010, S. 20f.). Demografiebedingt geriet die Altenhilfe ab den 1990er Jahren einerseits in einen ideellen Aufwind, während sie sich andererseits an der materiellen Basis zu einem „Experimentierfeld für den Umbau der bundesdeutschen Sozialstaatsarchitektur in Richtung einer stärkeren Privatisierung“ (Aner 2010, S. 42) und Ökonomisierung entwickelte. Reformideen, bei denen die rechtlich fragmentierten Leistungen für Ältere in einem einheitlichen Altenhilfegesetz im Stil des SGB VIII gebündelt werden sollten, nicht zuletzt um ein ganzheitliches Verständnis der Bedarfe Älterer gegenüber einer auf Pflegeleistungen verengten Sichtweise zu stärken, schlugen fehl (vgl. Schulte 1996, S. 87ff.). Mit der Einführung der Pflegeversicherung (SGB XI) im Jahr 1995 verlagerten sich die Handlungsschwerpunkte der Sozialen Arbeit im Rahmen der Altenhilfe zunehmend auf Beratung und Case-Management bzw. indirekte Dienstleistungen für die älteren Zielgruppen. Im Gesundheits- und Pflegesektor spielt originäre Soziale Arbeit seither lediglich im Krankenhaussozialdienst, in Pflegestützpunkten sowie in psychiatrischen und geriatrischen Kliniken eine nennenswerte Rolle. Innerhalb des Regelungsbereichs des SGB XI ist der Einfluss der Sozialen Arbeit bis heute marginal. Vor dem Hintergrund der fortgesetzten Einsparungsbemühungen im aktivierenden Sozialstaat bzw. der kommunalen Finanznot findet Altenarbeit im Rahmen der Sozialhilfe häufig nur in Form befristeter Projekte statt. Die institutionelle Fassung der Altenhilfe ist derzeit noch weit entfernt von einem sozialarbeiterischen Regelangebot, das eine ganzheitliche Versorgungsperspektive auf die Bedarfe älterer Menschen jenseits von Pflegebedürftigkeit einschließt.

### 3 Digitalisierung in der Altenhilfe

Der Einsatz von Technik in der Altenhilfe und Pflege ist keinesfalls ein erst im 21. Jahrhundert registriertes und diskutiertes Phänomen. Im Zentrum des Diskurses, der sich bis in die 1950er Jahre zurückverfolgen lässt, standen und stehen dabei primär Fragen, inwieweit die genuine Unterstützungs-, Betreuungs- und Pflegetätigkeit, die lebendige, unmittelbare Interaktionsarbeit, mit wissenschaftlich-technischen Aspekten und der Standardisierung von Prozessen vereinbar ist (vgl. Barnard und Cushing 2001). Bis heute wird die Auseinandersetzung von zwei Extrempositionen dominiert: Aus der technikoptimistischen Perspektive bietet Digitalisierung ein sozial, kulturell und moralisch neutrales Instrumentarium, das quasi in einer Win-Win-Situation zum Wohle der Hilfebedürftigen wie auch als Chance zur Professionalisierung der Altenhilfe genutzt werden könne. Demgegenüber artikuliert sich in der technikpessimistischen Position indessen die Skepsis, dass originär sozialarbeiterische und pflegerische Tätigkeiten digital unterlaufen bzw. von technisch induzierten Handlungslogiken überformt werden könnten. Aus einer vermittelnden Perspektive heraus erscheint vor allem die Frage von Bedeutung, welche Rolle das Expertenwissen von Fachkräften in der Altenhilfe sowie die Bedürfnisse der älteren Menschen und deren Aneignungsprozesse von Technik für die Entwicklung und einen erfolgreichen Einsatz ebendieser Technik spielen können und sollen (vgl. Evans et al. 2018; Compagna und Shire 2014; Hülsken-Giesler 2007, 2008).

#### 3.1 Trends in der Nutzung digitaler Technologien

Altenhilfe und Pflege sind aktuell durch eine starke Entwicklungsdynamik geprägt, die von unterschiedlichen Digitalisierungstrends – insbesondere in den Bereichen Gesundheit und Pflege – begleitet wird, wobei die Vielzahl an Technologien sowie die Heterogenität ihrer Anwendungszusammenhänge, Funktionsbestimmungen und Zielgruppenkonstellationen an dieser Stelle lediglich einen kursorischen Überblick erlauben. Die deutlichsten Digitalisierungstrends kristallisieren sich vor allem in den altenhilferelevanten Schwerpunkten der Förderung und Unterstützung der Klientenautonomie, Mobilität und sozialen Teilhabe, Bildung sowie Gesundheit und Pflege heraus (vgl. Jokisch und Wahl 2016).

In den letzten Jahren wurde der Diskurs um „digitale Teilhabe“ verstärkt in den Altenhilfefeldern der Freizeit-, Kultur-, Bildungs- und Freiwilligenarbeit aufgegriffen. So starteten, vor allem von Seniorenbüros ausgehend, einige Initiativen, Planungsworkshops und erste Umsetzungsprojekte, die sich mit den Möglichkeiten und Grenzen digitaler Sozialraumgestaltung und Nachbarschaftshilfen, Onlineberatungs- und Online-Besuchsdiensten sowie dem Ausbau eines Bil-

dungsangebots zur Förderung von Medienkompetenzen auseinandersetzen. Im Zentrum stehen dabei u. a. Fragen, wie auf kommunaler Ebene digitale Werkzeuge genutzt werden können, um das Leben älterer Menschen zu verbessern bzw. das Gemeinwesen zu stärken. Dazu sollen etwa ehrenamtlich engagierte Senior\*innen mit den technischen Mitteln vertraut gemacht werden, um per Videokonferenz in Kontakt mit anderen älteren Menschen treten zu können, die aufgrund von Mobilitätseinschränkungen nicht in der Lage sind, ihre Wohnung zu verlassen (vgl. BAS 2018). Bildungsangebote wie bspw. Internetsprechstunden rücken die individuelle Beratung in den Vordergrund, wobei ältere, mit dem Internetumgang vertraute Freiwillige ihr Wissen an Senior\*innen weitergeben, die bislang nur über wenig Erfahrung mit neuen Medien verfügen. Überdies wurde schließlich ein Internet-Portal entwickelt, durch das Freiwilligen und Fachkräften in der Altenhilfe u. a. Lehrmaterialien, Broschüren und Filme zur Vermittlung digitaler Kompetenzen zur Verfügung gestellt werden (BAGSO 2018).

Empirische Studien zu den Digitalisierungstrends in der Altenhilfe beschränken sich bisher auf den Gesundheits- und Pflegesektor und verweisen dabei exemplarisch auf die kunden-, versorgungs- und arbeitsprozessbezogenen Aspekte der Digitalisierung:

### Klientenbezogene Systeme

In den Bereich der Autonomieförderung fallen Technologien, die älteren Menschen möglichst lange ein selbständiges Leben (in der eigenen Häuslichkeit) eröffnen sollen. Dazu zählen Ambient-Assisted-Living-Lösungen (also altersgerechte Assistenzsysteme zur Alltagsbewältigung) ebenso wie medizinisch-technische Hilfsmittel zur Kompensation körperlicher Gebrechen oder Notfallerkennung und Hausnotrufe (vgl. Becka et al. 2017). Mit Blick auf die Förderung sozialer Teilhabe werden in der Altenhilfe digitale Techniken u. a. zur Interaktion und Kontaktpflege ebenso eingesetzt, wie zur Informationsbeschaffung (bspw. hinsichtlich kultureller Angebote). In der Betreuung und Aktivierung von Pflegebedürftigen kommen in den letzten Jahren vermehrt computergestützte Spiele zum Einsatz (vgl. Wiemeyer 2016). Solche Serious Games können bspw. zur Bewegung animieren, Geselligkeit unterstützen oder für die Anregung von Demenzzkranken eingesetzt werden. Insbesondere an letztere Zielgruppe richten sich Erfindungen aus dem Bereich der Emotionsrobotik, etwa in Form technisch aufwendig gestalteter Robotertiere (vgl. Baisch et al. 2018). Als digitale Mobilitätshilfen existieren bereits Lösungen für eine App-basierte Organisation von Einstiegshilfen im ÖPNV oder Fußgängernavigation, auch wenn diese Anwendungen von älteren Menschen vorerst noch zögerlich oder nur im Rahmen bestimmter Modellprojekte tatsächlich genutzt werden.

Wichtige Anwendungsbereiche für Patient\*innen und Pflegebedürftige sind überdies Telemonitoring oder Mobile Health: Die Überwachung und Übermitt-

lung von Vitalparametern, der Einsatz interaktiver Patienteninformationssysteme, das digitale Wundmanagement, der Einsatz von Apps in der Therapie oder die Rehabilitationsrobotik deuten das breite Spektrum an. Auch die telemedizinische Unterstützung von Pflegebedürftigen im häuslichen Umfeld (Budyh et al. 2013) oder das Feld des Ambient Assisted Living sind hierunter zu fassen. Ebenfalls im Einsatz sind (teilweise GPS-gestützte) Personenortungssysteme, die es Menschen mit Orientierungseinschränkungen (z. B. bei Demenz) erlauben, sich innerhalb bestimmter definierter Bereiche ungehindert und zugleich geschützt bewegen zu können (Hielscher et al. 2015).

### Versorgungsprozessbezogene Systeme

Die präzise Dokumentation von Hilfe- oder Pflegeleistungen gilt als Kennzeichen einer professionellen, nach aktuellen fachlichen Standards durchgeführten sozialen Dienstleistung. Insbesondere in der Pflege sind Prozessplanung und Dokumentation die Basis zur Sicherung der Versorgungsqualität. Digitale Systeme zur Pflegedokumentation wurden zuerst in den Krankenhäusern und seit Beginn der 2000er Jahre auch zunehmend in der Altenpflege mit Hilfe mobiler Erfassungsgesetze und spezialisierter Dokumentationssoftware eingeführt. Die Umstellung von handschriftlicher auf IT-gestützte Dokumentation dürfte in der Altenpflege die gegenwärtig bedeutsamste technische Innovation darstellen (vgl. Hielscher 2018). IT-Technologien sollen nicht nur den Aufwand für die Dokumentation reduzieren, sondern auch den Nachweis von Qualitätsstandards und die Abrechnungsmodalitäten mit den Kostenträgern erleichtern. Weitere hier zu erwähnende Einsatzfelder sind Krankenhausinformationssysteme (KIS), die elektronische Patientenakte, Logistik- oder Laborinformationssysteme.

### Arbeitsprozessbezogene Systeme

Ein weiteres wichtiges Einsatzfeld digitaler Technologien liegt in der Administration und im Management der Arbeit in Altenhilfe und Pflege. Bereits seit den 1990er Jahren hat der PC Einzug in die Büros auch von Sozialarbeiter\*innen gehalten und unterstützt sie bei der Hilfeplanung und -dokumentation. Insgesamt reicht das Spektrum digitaler Anwendungen von der Arbeitszeiterfassung und Personalausfallplanung, über zentralgesteuerte Personaleinsatz- und Tourenplanungen bis hin zur Nutzung der Technologien in Diagnostik und Therapie, das Abrufen fachlicher Informationen im Arbeitsprozess (z. B. klinische Studien, Leitlinien, Hilfestellungen) sowie deren Nutzung in Fort- und Weiterbildung. In der Beschaffung und Logistik von Verbrauchs- und Hilfsmitteln stellen sie eine effiziente Bestandserfassung und die Möglichkeit automatisierter Bestellvorgänge zur Verfügung. Die im Bereich der Administration durch die Nutzung von Informations- und Kommunikationstechnologie erzielbaren

Effizienzgewinne könnten – im Idealfall – der Arbeit mit Hilfebedürftigen bzw. Klient\*innen zu Gute kommen.

Darüber hinaus können digitale Technologien zur Vernetzung unterschiedlicher Hilfe- und Versorgungsangebote dienen. Hierunter sind etwa Plattformen zu fassen, die für spezifische Klientengruppen Hilfe- oder Therapiepfade definieren sowie Versorgungsleistungen und relevante Personendaten zur Verfügung stellen. Entsprechende Systeme zielen auf die Organisation, Steuerung und Dokumentation von Versorgungsprozessen „aus einer Hand“.

### 3.2 Herausforderungen einer reflexiven Techniknutzung

Digitalisierung in der Altenhilfe und Pflege ist von grundsätzlichen Ambivalenzen geprägt. So kann der Einsatz moderner Technologien unter günstigen Kontextbedingungen zur Verbesserung der Angebotsqualität beitragen (wenn etwa Seniorencafés älteren Menschen durch Computerkurse digitale Teilhabe ermöglichen) oder die Arbeitsbelastung im Feld reduzieren (bspw. durch EDV-gestützte Dokumentation). Digitalisierung kann aber auch, unter dem alltäglichen Ökonomisierungsdruck sozialer Dienstleistungsarbeit als effizienzfunktionales Medium Raum greifend, den Blick auf widrige Rahmenbedingungen sowie auf alternative sozial- und versorgungspolitische Entwicklungspfade verstellen. Dies lässt sich etwa im Bereich Pflege und Gesundheit beobachten, wo z. B. Personenlifter auch als Rationalisierungswerkzeuge zur Kompensation rückläufiger Personalstände und im Dienst einer gestrafften Arbeitsorganisation fungieren. Ähnliches kann für die Idee digitaler Beratungs- und Besuchsdienste bei älteren *hard-to-reach*-Zielgruppen ebenso in Anschlag gebracht werden, wie für die Anwendung von Weglaufschutzsystemen bei demenziell erkrankten Menschen – in beiden Fällen scheint der Technikeinsatz nicht zuletzt dem zweckrationalen Hintersinn zu folgen, knappe Betreuungskapazitäten und für Lösungsalternativen fehlende Investitionsmittel auszutarieren. Bei aller wohlmeinenden Inklusionsrhetorik lassen sich dabei weder die skizzierten Ambivalenzen noch damit verbundene ethische Dilemmata durch technisch vermittelte Machbarkeitsannahmen auflösen. Ein automatischer Doppelnutzen für Altenhilfeeinrichtungen bzw. -beschäftigte und ältere Menschen ist durch Digitalisierung keineswegs zu erwarten. Vielmehr bedarf es eines reflexiven Technikumgangs und einer aktiven Gestaltung der Kontextbedingungen durch die fachprofessionellen, betrieblichen und politischen Akteure.

Digitalisierungseffekte für Altenhilfe und Pflege sind dabei im jeweiligen konkreten Anwendungszusammenhang zu betrachten, denn die Potenziale, Voraussetzungen und Nebenfolgen können je nach Technologie und Anwendungskontext durchaus unterschiedlich ausfallen. Relevant sind hierbei vor allem folgende Fragen:

- *Eingriffstiefe*: Wie tief greift die Technik in die Arbeitsorganisation und Prozessauslegung sowie die Dienstleistungsinteraktion ein? Wird die Technik im Kernbereich der eigentlichen Dienstleistungshandlung eingesetzt oder flankiert sie diese eher am Rande der Interaktionssituation?
- *Adaptivität*: Über welche Optionen verfügt die Technik, Einstellungen und Steuerung an örtliche Gegebenheiten und individuelle Bedarfe anzupassen? Inwiefern lassen die technischen Artefakte Spielräume, um ihre Nutzung auf die situativ gegebenen Interaktionsanforderungen zu orientieren?
- *Arbeitsbelastung*: Wie gestaltet sich das Verhältnis zwischen Entlastungs- und Belastungseffekten bei den Nutzer\*innen? Welche positiven bzw. gewünschten Wirkungen stehen welchen negativen bzw. unerwünschten Wirkungen gegenüber, die etwa im Zusammenhang mit den Bedienungsanforderungen stehen?
- *Qualifizierungsanforderungen*: Inwieweit erfordert der Einsatz digitaler Technik besondere Kompetenzen von den Anwender\*innen? Welche Qualifizierungsmaßnahmen sind hier ggf. erforderlich?
- *Klientenbezug*: Inwieweit kommen die Klient\*innen mit der Technologie in Berührung? Sind sie ihr insofern ausgesetzt, als dass Funktionsstörungen oder eine fehlerhafte Handhabung für sie zu Risiken führen können?
- *Vermittlungsanforderungen*: Inwiefern muss die Nutzung digitaler Technik gegenüber den Klient\*innen (als Ko-Produzenten des intendierten Nutzens) erläutert oder in der Anwendungssituation um Vertrauen geworben werden? Welche Anforderungen ergeben sich für Sozialarbeiter\*innen und Pflegekräfte bei der Herstellung einer Mindestakzeptanz der Technik?

Entscheidende Gestaltungsfelder bei der Integration von digitaler Technik in die Arbeitsprozesse der Altenhilfe und Pflege liegen zum einen auf betrieblicher Ebene. Im Zusammenhang mit den oben skizzierten Punkten ist hier die Bedeutung einer „digitalen Gestaltungsverantwortung sozialer Organisationen“ (Becka et al. 2017, S. 16) hervorzuheben. Letztendlich liegt es in der Verantwortung von Trägern und Management, dafür zu sorgen, dass die Fachkräfte an den Entscheidungen zur Anschaffung digitaler Systeme beteiligt und Maßnahmen geschaffen werden, um sie zur kompetenten Techniknutzung zu befähigen (Hielscher et al. 2015). Ein wichtiges Erfolgskriterium besteht darin, dass die digitalen Systeme die realen Bedarfe der Mitarbeiter\*innen auch tatsächlich aufgreifen und mit den vorhandenen professionellen Arbeitsorientierungen bzw. der Einrichtungskultur kongruent gehen. Die Akzeptanz neuer Technologien wird dann gering ausfallen, wenn die Digitalisierung nur als Instrument zur Rationalisierung wahrgenommen wird und keine erfahrbare Entlastung im Arbeitsalltag bzw. fachliche Bereicherung mit sich bringt.

Zum anderen hängt die Integration neuer Technologien in den Anwendungskontext von Altenhilfe und Pflege ganz entscheidend von einer spezifi-

schen Leistung der Fachkräfte ab: Sie müssen tagtäglich im Klientenkontakt die Nutzung der Technologie vermitteln. Die Anwendung der Technik muss also begründet und erläutert werden, damit Klient\*innen und Angehörige zum einen verstehen, wozu technische Gerätschaften genutzt werden und zum anderen diese technische Unterstützung auch akzeptieren. Dabei müssen Sozialarbeiter\*innen und Pflegekräfte auf den unterschiedlichen Ebenen der Interaktionsarbeit (Kooperations-, Gefühls- und Emotionsarbeit, subjektivierendes Arbeitshandeln; vgl. Böhle et al. 2014) die personenbezogenen Voraussetzungen schaffen, dass Technikanwendung und Dienstleistungsinteraktion zeitlich und räumlich komplementär gelingen können (Hielscher et al. 2016). Die digitale Integration funktioniert nur, wenn es den Fachkräften gelingt, die Nutzung digitaler Technik gegenüber den älteren Klient\*innen zu vermitteln, bei ihnen Vertrauen und die notwendige Mindestakzeptanz herzustellen, um sie für eine gelingende Ko-Produktion in der Dienstleistungsinteraktion zu gewinnen.

#### **4 Fazit und Ausblick**

Kaum ein anderes Handlungsfeld der Sozialen Arbeit wird ähnlich stark von den Folgen der demografischen Entwicklung betroffen sein, wie das der Altenhilfe. Die damit assoziierten Probleme eines steigenden Fachkräftebedarfs, der Qualitätssicherung im Versorgungsprozess sowie etwaige Finanzierungsfragen öffnen das Feld dabei zunehmend auch für technische Lösungsansätze. Wenn gleich das Gesundheits- und Sozialwesen als digitaler Spätzünder gilt, zeigen sich in den letzten Jahren deutliche Digitalisierungstrends, insbesondere in den altenhilferelevanten Bereichen Mobilität und soziale Teilhabe, Bildung sowie Gesundheit und Pflege.

Zentrale Herausforderungen, die mit einer fortschreitenden Digitalisierung in der Altenhilfe verbunden sind, liegen vor allem in einem reflexiven Umgang mit den Potenzialen, Voraussetzungen und nichtintendierten Handlungsfolgen neuer Technologien. Freilich schließt Reflexivität nichttechnische Alternativen bzw. den bewussten Technikverzicht als Entscheidungsoptionen immer mit ein.

Diesen Aufgaben gilt es zum einen auf der betrieblich-organisationalen Ebene zu begegnen. Hierbei kommt den Einrichtungen und Trägern der Altenhilfe eine besondere Gestaltungsverantwortung bei der Entwicklung reflexiver Technikstrategien zu. Auf der Ebene des individuellen Arbeitshandelns stehen zum anderen die Sozialarbeiter\*innen vor der neuen Aufgabe, zwischen ihren fachlichen Handlungszielen, den Anforderungen der Technikbedienung und den Bedürfnissen ihrer Klient\*innen zu vermitteln. Technikvermittlung stellt in diesem Sinne eine Erweiterung der professionellen Rolle dar und knüpft dabei an soziale und digitale Kompetenzen an, die mitunter erst noch zu entwickeln sind. Auf der Professionsebene ist Digitalisierung deswegen schließlich noch

stärker in Forschung und Lehre aufzugreifen, um die fachwissenschaftlichen und qualifikatorischen Grundlagen eines reflexiven Technikeinsatzes in der Altenhilfe auszuarbeiten. Bislang existieren kaum theoretische oder empirische Erkenntnisse darüber, wie Digitalisierung auch originäre Felder der Sozialen Arbeit im Kontext der Altenhilfe prägt bzw. prägen wird. Vor dem Hintergrund entsprechender Studien sollte der Einsatz digitaler Technik professionsbezogen dahingehend geprüft werden, inwieweit er zur Vereinfachung bzw. Erleichterung von Arbeitsprozessen beiträgt und damit sozialarbeiterisches Handeln unterstützt (Support), durch neue, technikinduzierte Handlungsmöglichkeiten zu einer Aufwertung sozialarbeiterischer Expertise führt (Professionalisierung), eine Absenkung des Anforderungsniveaus und damit eine Entwertung sozialarbeiterischer Tätigkeiten bewirkt (De-Qualifizierung) oder genuin sozialarbeiterische Tätigkeiten verdrängt, indem technische Surrogate vormals nicht technisch erbrachte Leistungen vollständig ersetzen (Substitution). Darüber hinaus scheint es für das von ganz unterschiedlichen Berufsgruppen geprägte Handlungsfeld der Altenhilfe besonders geboten, in einen interdisziplinären Dialog über digitale Entwicklungsperspektiven einzutreten.

## Literatur

- Aner, Kirsten. 2010. Soziale Altenhilfe als Aufgabe der Sozialen Arbeit. In Handbuch Soziale Arbeit und Alter, Hrsg. Kirsten Aner und Ute Karl, 33-50. Wiesbaden: Springer VS.
- Baisch, Stefanie, Kolling, Thorsten, Rühl, Saskia, Klein, Barbara, Pantel, Johannes, Oswald, Frank und Knopf, Monika. 2018. Emotionale Roboter im Pflegekontext. Empirische Analyse des bisherigen Einsatzes und der Wirkungen von Paro und Pleo. In Zeitschrift für Gerontologie und Geriatrie, Volume 51, Issue 1:16-24.
- Barnard, Alan und Cushing, Angela. 2001. Technological and Historical Inquiry in Nursing. In Advancing technology, caring, and nursing, Hrsg. Rozzano Locsin, 12-21. Westport: Auburn House.
- [Becka, Denise, Evans, Michaela und Hilbert, Josef. 2017. Digitalisierung in der sozialen Dienstleistungsarbeit. Stand, Perspektiven, Herausforderungen. Gestaltungsansätze. FGW-Studie. Digitalisierung von Arbeit 05.](#) (Abruf: 17.08.2018).
- [Bundesarbeitsgemeinschaft der Senioren-Organisationen \(BAGSO\) 2018. Digital-Kompass.](#) (Abruf: 18.12.2018).
- [Bundesarbeitsgemeinschaft Seniorenbüros \(BAS\) 2018. Projekte.](#) (Abruf: 18.12.2018).
- Böhle, Fritz; Stöger, Ursula; Weihrich, Margit. 2014. Interaktionsarbeit gestalten. Vorschläge und Perspektiven für humane Dienstleistungsarbeit. Berlin: edition sigma.
- Budych, Karolina, Carius-Düssel, Christine, Schultz, Carsten, Helms, Thomas und Schultz, Martin. 2013. Telemedizin. Wege zum Erfolg. Stuttgart: Kohlhammer.
- Compagna, Diego und Shire, Karen. 2014. Die Entdeckung der ‚Alten‘ und deren PflegerInnen als Wissensressource für die Technisierung von Pflegearbeit. Soziale Welt, Sonderband 20 (Sorge: Arbeit, Verhältnisse, Regime): 279-292.
- Evans, Michaela, Hielscher, Volker und Voss, Dorothea. 2018. Damit Arbeit 4.0 in der Pflege ankommt. Wie Technik die Pflege stärken kann. Policy-Brief der Hans-Böckler-Stiftung, Nr. 4/ März 2018, Düsseldorf.
- Hammerschmidt, Peter. 2010. Soziale Altenhilfe als Teil kommunaler Sozial(hilfe-)politik. In Handbuch Soziale Arbeit und Alter, Hrsg. Kirsten Aner und Ute Karl, 19-31. Wiesbaden: Springer VS.
- Hielscher, Volker, Nock, Lukas und Kirchen-Peters, Sabine. 2015. Technikeinsatz in der Altenpflege. Potenziale und Probleme in empirischer Perspektive. Berlin: Nomos.



- Hielscher, Volker, Nock, Lukas und Kirchen-Peters, Sabine. 2016. Technikvermittlung als Anforderung in der Dienstleistungsinteraktion. In: ARBEIT. Zeitschrift für Arbeitsforschung, Arbeitsgestaltung und Arbeitspolitik. Band 25, Heft 1-2:3-19.
- Hielscher, Volker. 2018. Digitalisierung der Pflegearbeit durch EDV-gestützte Dokumentation? In Seniorenheim-Magazin, Nr. 1/2018:28-30.
- Hülksen-Giesler, Manfred. 2007. Pflege und Technik. Annäherung an ein spannungsreiches Verhältnis. Zum gegenwärtigen Stand der internationalen Diskussion. In Pflege, 20:103-112 (Teil 1); 164-169 (Teil 2).
- Hülksen-Giesler, Manfred. 2008. Der Zugang zum Anderen. Zur theoretischen Rekonstruktion von Professionalisierungsstrategien pflegerischen Handelns im Spannungsfeld von Mimesis und Maschinenlogik. Osnabrück: Universitätsverlag.
- [Jokisch, Mario und Wahl, Hans-Werner. 2016. Expertise zu Alter und Technik in Deutschland.](#) (Abruf: 18.08.2018).
- Schulte, Bernd. 1996. Altenhilfe in Europa. Rechtliche, institutionelle und infrastrukturelle Bedingungen. Vergleichender Gesamtbericht. Schriftenreihe des Bundesministeriums für Familie, Senioren, Frauen und Jugend, Band 132.1. Stuttgart, Berlin und Köln: Kohlhammer.
- [Statistisches Bundesamt \(Destatis\). 2018. Anteil älterer Menschen in der EU steigt auf neuen Höchstwert.](#) (Abruf: 07.06.18).
- Wiemeyer, Josef. 2016. Serious Games für die Gesundheit. Anwendung in der Prävention und Rehabilitation im Überblick. Wiesbaden: Springer.

# Digitalisierung in der Behindertenhilfe

Ingo Bosse und Anne Haage

„Digitalisierung ändert nichts – außer alles“, schreibt Helmut Kreidenweis in einem Artikel über Chancen und Risiken in der Behindertenhilfe (Kreidenweis 2018, S. 122): Informations- und Kommunikationstechnologien unterstützen heute schon Hilfeprozesse punktuell, zum Beispiel in der Organisation und Dokumentation, künftig werden sie auch im direkten Kontakt mit Klient\*innen eingesetzt, etwa durch Smartphone-Apps, Webportale und Assistenztechnologien. Kreidenweis prognostiziert Veränderung von Hilfeprozessen, indem haushaltsnahe Dienstleistungen, Diagnostik und Teile von Beratung digitalisiert werden. Es können neue Geschäftsmodelle im betreuten Wohnen oder der Arbeitsassistenz entstehen. Über Sensoren in der Wohnumgebung, Kleidung und andere Wearables werden neue Typen von Daten erzeugt, mit denen künftig gearbeitet wird. In der Plattform-Ökonomie könne der Wohlfahrtspflege eine Konkurrenz erwachsen, die soziale Dienstleistungen auf Portalen neben anderen Dienstleistungen wie Gartenpflege oder Haustiervervice anbieten (vgl. Kreidenweis 2018).

Aus dem Blickwinkel der gesellschaftlichen Teilhabe betrachtet Bastian Pelka die Herausforderungen für die Einrichtungen der Wohlfahrtspflege. Sie müssten sich um die digitale Teilhabe ihrer Klient\*innen aus zwei Perspektiven kümmern: Wie können digitale Medien und Technologien zu mehr Teilhabe in allen gesellschaftlichen Bereichen beitragen und wie können alle Menschen an der sich immer weiter digitalisierenden Gesellschaft teilhaben? Wohlfahrtsstaatliche Akteure haben nach Pelka die Aufgabe, an der Transformation zu einer digitalen Gesellschaft mitzuwirken, damit Menschen, die sozial und häufig auch digital abgehängt sind, Partizipation ermöglicht und der Transformationsprozess inklusiv ausgestaltet wird (Pelka 2018). Damit wird Medienbildung zu einem Aufgabenfeld der Behindertenhilfe, das je nach Lebensbereich und Lebensphase unterschiedlich ausgefüllt wird (vgl. Mayerle 2019; Bosse et al. 2018).

## 1 Digitalisierung verändert alle Arbeitsfelder

In einer digital vernetzten Welt bleibt kein Lebensbereich unberührt, so wandeln sich auch Arbeitsbereiche und Kontexte der Behindertenhilfe.

Nicht nur Smartphone, Tablet-PC oder Smart-TV verändern das Wohnen,

auch andere Gegenstände sind mehr und mehr vernetzt. Technische Assistenzsysteme können Alltagsaktivitäten erleichtern und eine selbstbestimmte Lebensführung unterstützen (Innovationscluster KogniHome der Universität Bielefeld 2017). Virtuelle Assistenten können als Lotsen durch den Alltag führen und die Bedienung von Computer mit Kalender- und Erinnerungsfunktionen, Videotelefonie sowie die Steuerung der Wohnumgebung unterstützen. Sie können als Plattform für individuell zusammengestellte Sets an Unterstützungssystemen dienen, das von mehreren Akteuren im Hilfesystem gleichzeitig genutzt wird, z. B. Pflegedienst, Arzt, Angehörigen oder ehrenamtlichen Helfer\*innen (v. Bodelschwingsche Stiftung Bethel 2018).

Der Zugang zu Unterhaltung, Kultur und Kommunikation in der Wohnung hat sich fundamental verändert, das beinhaltet Teilhabechancen, aber auch Risiken der Isolation, diskriminierender Erfahrungen, des Datenschutzes usw. (vgl. Mayerle 2019, S. 177). Hier sind pädagogische Handlungskonzepte für Wohnen und Tagesförderung nötig, die das elementare Grundrecht auf freien Zugang zu neuen Technologien und Information nicht beschneiden, sondern vielmehr Medienbildung als Aufgabe der Unterstützungsdienste begreifen (Mayerle 2019).

Der Digitalisierungsprozess in der Arbeitswelt bietet Exklusionsrisiken und Inklusionschancen für Menschen mit Beeinträchtigungen. Einerseits werden einfache Tätigkeiten zunehmend automatisiert und Arbeitsprozesse komplexer. Andererseits können durch digitale Technologien, Robotik und Photonik sowie Assistenzsysteme Arbeitsprozesse so unterstützt werden, dass für Menschen mit komplexen körperlich-motorischen oder kognitiven und psychischen Beeinträchtigungen neue Arbeitsfelder entstehen und berufliche Eingliederung unterstützt wird. Werkstätten für Menschen mit Behinderungen erkennen zunehmend die Möglichkeiten, einerseits Arbeitsprozesse für Mitarbeiter\*innen zu unterstützen, um komplexere Tätigkeiten auszuführen, andererseits ihre Produktpalette zu erweitern. Forschungsprojekte arbeiten an arbeitsprozessbegleitenden digitalen Lernhilfen in Form von Apps, barrierefreien Lernplattformen bis hin zu Augmented und Virtual Reality, die die selbständige Arbeit von Menschen mit Lernschwierigkeiten und damit Zugänge zum ersten Arbeitsmarkt ermöglichen (Kunzendorf 2019). Im Unterschied zu analogen Medien können digitale Medien auch Kommunikations- und Kooperationsaspekte beinhalten und so z. B. die Arbeit von Jobcoaches bei der Eingliederung unterstützen.

Forschungen zu digitalen Ungleichheiten haben die Rolle von Einrichtungen der Wohlfahrtsverbände bisher nicht untersucht. Die Studie „Mediennutzung von Menschen mit Behinderung“ von 2016 hat als eine der wenigen Untersuchung überhaupt die Wohnform berücksichtigt und damit einen Vergleich zwischen Menschen erlaubt, die in Privathaushalten oder in Wohnheimen leben bzw. auf dem ersten Arbeitsmarkt oder in Sondereinrichtungen arbeiten.

Die Ergebnisse zeigen, dass, wer in Einrichtungen der Behindertenhilfe lebt, seltener Zugang zu internetfähigen Geräten als Befragte in Privathaushalten hat (Haage und Bosse 2019). Es zeigten sich zudem Zusammenhänge zwischen der Häufigkeit der Internetnutzung und der Beschäftigung auf dem ersten Arbeitsmarkt oder in einer Werkstatt für Menschen mit Behinderungen (Bosse und Hasebrink 2016; Haage und Bosse 2017).

## 2 Potenziale für Teilhabe von Menschen mit Behinderungen

Digitale Medien und Technologien bieten ein großes Potenzial für mehr Teilhabe in allen Lebensbereichen, können sie doch Behinderungen ausgleichen, die sich aus der mangelhaften Passung von (analogen) Umweltbedingungen und körperlichen, kognitiven oder Sinnesbeeinträchtigungen ergeben. Digitale Medien haben zumindest das technische Potenzial, Optionen für Information und Kommunikation so anzubieten, dass sie jeder Mensch nach seinen Fähigkeiten und Vorlieben nutzen kann (Bühler 2012). Digitale Medien bieten geeignete Kommunikationsmöglichkeiten, auch wenn Menschen beim Sprechen, Hören, Sehen, Lesen oder Schreiben beeinträchtigt sind. Asynchrone Kommunikation per Mail oder Messaging-Apps hilft Menschen, die aus unterschiedlichen Gründen Probleme in direkten Kommunikationssituationen haben. Besonders für gehörlose Menschen hat das Internet die Informations- und Kommunikationsmöglichkeiten enorm erweitert (Bosse und Hasebrink 2016). Digitale Medien und Hilfsmittel spielen auch in der Unterstützten Kommunikation für Menschen ohne Lautsprache oder für Menschen, deren Lautsprache nicht ausreichend verstanden wird, eine zentrale Rolle (Krstoski 2019).

Soziale Medien mit ihren vielfältigen Möglichkeiten, sich zu vernetzen und Inhalte zu veröffentlichen und zu teilen, haben eine eigene Kultur des Empowerments und Austauschs befördert, eine „disability culture online“ (Dobransky und Hargittai 2016), die sich in vielen Blogs, Twitter-Accounts und -hashtags (z. B. #behindernisse), YouTube-Kanälen und Facebook-Seiten niederschlägt, in denen nicht nur Aktivist\*innen ihre Themen und Anliegen transportieren und so den öffentlichen Diskurs über Behinderung auf vorher nicht gekannte Art und Weise prägen.

Digitale Technologien unterstützen die Mobilität, etwa durch virtuelle Blindenleitsysteme, Apps, die über barrierefreie Reisemöglichkeiten oder kaputte Fahrstühle an Haltestellen Auskunft geben wie die wheelmap.de, aber auch durch die Möglichkeit, Einkäufe oder Behördengänge online zu erledigen.

Assistive Technologien helfen Menschen mit Behinderungen, indem sie Funktionen oder Fertigkeiten unterstützen oder übernehmen, die nicht (mehr) aus eigener Kraft durchgeführt werden können (Dirks und Linke 2019). Sie reichen von nicht-digitalen Hilfsmitteln wie Stiftverdickungen oder Symbolta-

feldn über alternative Computeransteuerungen wie z. B. Spezialmäusen und -tastaturen bis zu High-Tech-Technologien wie spezielle Software, Wortvorhersage, Elektrorollstühle, komplexe Kommunikationshilfen oder Exo-Skelette (Thiele 2016).

Die angedeuteten Potenziale für Empowerment, mehr Teilhabe und Inklusion durch digitale Medien sind in der Realität bisher aber nur zum Teil eingelöst. Die Disability Studies haben schon früh technikeuphorische Haltungen kritisiert. Digitale Technologien allein sind kein Schlüssel zur Inklusion, wenn nicht gleichzeitig strukturelle Barrieren angegangen werden (Macdonald und Clayton 2013; Goggin 2018; Jaeger 2012).

### 3 Digitale und soziale Ungleichheit

Um digitale Teilhabe im genannten doppelten Sinne wirksam fördern zu können, gilt es, sich zunächst mit Ungleichheitsmechanismen auseinanderzusetzen. Denn eine nicht hinlängliche Reflexion kann dazu führen, Ungleichheitsmechanismen in den Einrichtungen und der eigenen Arbeit zu reproduzieren (Kutscher 2019). Die Forschung zu digitaler Spaltung hat den Zusammenhang zwischen sozialer und digitaler Ungleichheit in Bezug auf Zugang (first-level divide) und Nutzung von digitalen Medien (second-level divide) hinlänglich nachgewiesen. Dobransky und Hargittai arbeiten vier zentrale Faktoren heraus: Neben dem technischen Zugang (first-level divide) sind dies „differences in autonomy of use (the ability to use the Internet when and where they choose), availability of support, skills, and purposes of Internet use (Hargittai & Hsieh 2013)“ (Dobransky und Hargittai 2016). Alle vier Faktoren lassen sich auch in Bezug auf Behinderung beobachten, sodass Forscher\*innen von einem Digital Disability Divide sprechen (Sachdeva et al. 2015; Dobransky und Hargittai 2016).

Dabei entsteht diese „Behinderungs-Kluft“ nicht per se durch die Beeinträchtigungen, sondern durch Barrieren auf verschiedenen Ebenen: technologische, soziale, finanzielle und motivationale. Alle vier Dimensionen von Barrieren hängen miteinander zusammen und beeinflussen sich gegenseitig (Sachdeva et al. 2015).

Für Menschen mit Behinderungen sind es nicht zuletzt technische Barrieren, die ihre Nutzungsautonomie einschränken: nicht barrierefreie Internetseiten und Apps oder hoch komplexe assistive Technologien, in die sie mehr schlecht als recht eingeführt werden. Da neue Anwendungen in der Regel nicht von vorneherein barrierefrei konzipiert sind, erfolgen Anpassungen erst nachträglich, assistive Technologien wie Screenreader für blinde Nutzer\*innen müssen ständig auf Updates und Neuentwicklungen reagieren. Behinderte Nutzer\*innen sind gezwungen, ihre assistiven Technologien immer auf dem

neuesten Stand zu halten und oft kostenpflichtige Updates zu installieren (Haage und Bühler 2019). Nutzer\*innen mit Behinderungen erleben deshalb immer wieder mindestens phasenweise neue Barrieren und Exklusion.

Nicht barrierefreie digitale Medien erfordern deshalb von Menschen mit Behinderungen oft mehr technisches Verständnis, um mit Barrieren oder assistiven Technologien umzugehen und mehr finanziellen Aufwand für Hilfsmittel. Dazu mangelt es oft an Unterstützung im sozialen Umfeld, die entweder die Bedeutung digitaler Teilhabe unterschätzen oder selbst nicht die Kompetenz haben, die erforderliche Unterstützung zu leisten (Mayerle 2014; Freese 2015).

Motivationale Barrieren sind mehrdimensional und hängen eng mit den oben genannten Barrieren und auch mit der Motivation des familiären und professionellen Umfelds zusammen. Sozio-ökonomische Faktoren, die mit geringerer Bildung einhergehen, führen dazu, dass der Mehrwert im Sinne von kapitalbildenden Nutzungsweisen nicht gesehen wird (Vicente und Lopez 2010; Macdonald und Clayton 2013; Meyen et al. 2009; Dudenhöffer und Meyen 2012). Neben der Motivation spielen auch Haltungen und Einstellungen des sozialen und pädagogischen Umfelds eine entscheidende Rolle. Diese sind z. B. in der Behindertenhilfe häufig noch bewahrpädagogisch geprägt (Bosse et al. 2018).

Die meisten der zitierten Studien beziehen sich auf Daten von 2003 bis 2010. Angesichts der rasanten technologischen Entwicklung können sie als alt gelten. Was sich allerdings kaum geändert hat, sind die Mechanismen, die zwischen sozialer und digitaler Benachteiligung von Menschen mit Behinderungen wirken, und die Art und Weise, wie sich technologische Entwicklung vollzieht.

Weitgehend noch ein Desiderat ist der Zusammenhang von Behinderung und dem zero-level divide (Verständig und Klein 2016) oder third-level divide (Zorn 2017), die sich auf die Diskriminierung durch algorithmische Systeme beziehen.

## 4 Die Ambivalenz von Technologien

Die Digital Divide-Forschung betrachtet vor allem die sozialen und personalen Kontextfaktoren der Nutzer\*innen. Die Disability Studies betrachten besonders die Beschaffenheit der digitalen Medien und Technologien selbst unter der Fragestellung, inwiefern sie den Zugang, Nutzung und Aneignung erschweren oder gar verhindern (Ravneberg und Söderström 2017). Produktgestaltung und Behinderung hängen eng zusammen. Sie transportieren Vorstellungen von Normalität, orientieren sich an den Vorstellungen eines Durchschnittsnutzers anstatt an einer Vielfalt von Nutzer\*innen mit unterschiedlichen Eigenschaften, Fähigkeiten und Bedürfnissen.

Technische Medien und Geräte sind Konsequenz und Voraussetzung sozialer Praktiken. Technologien und Medien formen menschliches Handeln und Identität und sind insofern auch selbst als Akteure zu betrachten. Die Akteur-Netzwerk-Theorie (ANT) nach Latour sieht technische Geräte als nicht-menschliche Akteure in einem Netzwerk von Handelnden, die Handlungen erlauben, beeinflussen, ermutigen, be- oder verhindern (Ravneberg und Söderström 2017). Die ANT-Perspektive ist fruchtbar für die Analyse, wie (assistive) Technologien in sozio-materiellen Praxen die Handlungen und Handlungsmöglichkeiten der involvierten Menschen beeinflussen, wie sie den Ausdruck von Identität ermöglichen oder behindern (siehe auch Eßer i.d.B.).

Die Gestaltung von Technik und insbesondere von assistiven Technologien und Hilfsmitteln sagt sehr viel über das vorherrschende Bild von Behinderung in der Gesellschaft und über zugrundeliegende Machtstrukturen aus. Das fängt bereits beim Begriff „Hilfsmittel“ und assistive Technologie an, die Hilfsbedürftigkeit signalisieren. Wo ist eigentlich die Grenze zwischen assistiven und nicht-assistiven (bzw. nicht als assistiv bezeichneten) Technologien? Welche technischen Geräte dienen nicht dazu, Menschen in Alltagsaktivitäten zu unterstützen (Bieling und Joost 2018)?

Assistive Technologien und Hilfsmittel sind ein in jeder Hinsicht exklusiver Markt. Die meisten lassen sich nicht einfach kaufen, sie sind in einem speziellen Hilfsmittelkatalog als solche klassifiziert und müssen durch Verordnung ärztlich verschrieben werden (Dirks und Linke 2019)<sup>1</sup>. Dementsprechend herrscht ein medizinischer und therapeutischer Blick auf die Geräte vor, Hersteller betrachten eher die Professionellen, die sie verordnen und genehmigen, als ihre Kund\*innen als diejenigen, die sie letztendlich nutzen. Letztere werden eher als Patient\*innen gesehen, die weniger Informationen und letztlich weniger Macht erhalten als die Professionellen, die über die Versorgung entscheiden (Ravneberg und Söderström 2017). Diese Machtstrukturen finden sich auch in der Gestaltung der Geräte selbst wieder, bei deren Gestaltung Entwickler\*innen vor allem auf Funktionalität achten und Therapeut\*innen auf Behandlung und Rehabilitation. Für die Nutzer\*innen so wichtige Eigenschaften wie Design und Usability spielen eine geringere Rolle und sind seltener Gegenstand von Forschung (ebd.).

Die Disability Studies beschäftigen sich kritisch mit den in die Geräte eingeschriebenen Scripten von Behinderung, Geschlecht und Alter. Assistive Technologien sind Identitätsmarker in doppeltem Sinne: Sie können ein Werkzeug für Selbstbestimmung und Unabhängigkeit sein, aber auch ein Symbol für Behinderung und Abhängigkeit (Jaeger 2012; Ravneberg und Söderström 2017).

1 Zunehmend nutzen Menschen mit Behinderungen auch Mainstream-Technologien zur Unterstützung, diese werden aber häufig nicht als Hilfsmittel anerkannt und bezahlt.

Meist sind sie beides in einem. Ob eine Technologie als ermächtigend oder behindernd erfahren wird, lässt sich nicht einfach und vor allem nicht ohne die Partizipation der Betroffenen vorhersagen. Dient sie eher der „Normalisierung“ von Menschen, sie also an die vorgesehenen Nutzungsweisen anzupassen oder ermöglicht sie eine breite Palette von Nutzungsweisen?

In der Gehörlosencommunity wurden Textnachrichten und andere Messaging-Systeme für mobile Medien als enormer Fortschritt angenommen und in vielfältiger Art und Weise als Instrument für die eigene Kommunikation angeeignet, während Cochlea-Implantate (CI) als Ausdruck einer medizinischen Sichtweise auf Behinderung hoch umstritten sind (Goggin 2018). Viele Gehörlose betrachten sich als Angehörige einer kulturellen und sprachlichen Minderheit und lehnen das CI ab, weil es ihnen die Anpassung an die lautsprachlich kommunizierende Welt aufzwingt und mit hohem Aufwand und Einschränkungen für die Betroffenen und ihre Familien sowie nicht selten auch mit Komplikationen verbunden ist (Deutscher Gehörlosenbund 2018).

Solche Fragen entscheiden mit darüber, ob oft teure assistive Technologien von den Nutzer\*innen angenommen und angeeignet werden oder unbenutzt im Wandschrank landen. Eine große Rolle spielt auch das soziale und pädagogische Umfeld. Studien aus Bildungskontexten zeigen, dass die Einstellung des pädagogischen Personals zu assistiven Technologien einen großen Einfluss auf deren Einsatz haben (Ravneberg und Söderström 2017; Rekkedal 2017). Dabei spielt die Usability der Technologie und die einfache Verfügbarkeit eine wichtige Rolle (Rekkedal 2014). Das fängt bei einer professionellen Wartung und Pflege der Technologien an, zudem bedarf es der Weiterbildung und Professionalisierung der Fachkräfte, die sie in die Lage versetzt, die Technologien in ihre professionellen Handlungsvollzüge einzubetten und mit den Klienten zusammen Einsatzmöglichkeiten zu finden, die zu mehr Teilhabe führen.

Beim Einsatz digitaler Technologien und Assistenzsysteme spielen ethische Fragen eine wichtige Rolle, denn die „Grenzen zwischen gewünschter Unterstützung und unerwünschter Einflussnahme der Systeme“ sind manchmal fließend (Henne 2017, S. 10). Ethische Dimensionen betreffen „Fürsorge, Selbstbestimmung, Sicherheit, Gerechtigkeit, Privatheit, Teilhabe und Selbstbestimmung“ (ebd.). So muss individuell geprüft werden, ob die Technologie im Alltag hilfreich ist, welche positiven oder negativen Folgen sie haben könnte und ob im Einzelfall nicht-technische Lösungen die bessere Alternative wären.

Neue partizipative digitale Kulturen können eine neue Dynamik in das Spannungsfeld von digitaler Mainstreamtechnik und assistiven Technologien bringen (Goggin 2018). An vielen Orten entstehen mittlerweile MakerSpaces und FabLabs, die sich explizit der digitalen Inklusion verschreiben, indem sie mehr Teilhabe durch digitale Technologien ermöglichen und gleichzeitig die Transformation zu einer digitalen Gesellschaft inklusiv mitgestalten (z. B. Bosse et al. 2018, selfmade Makerspace, <http://selfmadedortmund.de/>, Emscher-



Lippe<sup>4</sup>, <https://el4.org/>). Sie beschäftigen sich auch mit digitalen Lösungen für mehr Barrierefreiheit und Usability von technischen Geräten für alle möglichen Einschränkungen. Dabei wird eine Lücke zwischen Mainstreamtechnologie und hochspezialisierten Hilfsmitteln geschlossen und der strukturelle Mangel bearbeitet, dass die Nutzer\*innen in den Entwicklungsprozess in der Regel nicht eingebunden und wenig berücksichtigt werden.

Zu den in Kapitel fünf von den Disability Studies kritisierten strukturellen Barrieren zählt, dass barrierefreier Zugang zu digitalen Medien und Technologien noch nicht durchgängig als eine Frage von Menschenrechten angesehen wird, wie es die UN-Behindertenrechtskonvention vorschreibt. Im Zusammenhang mit Menschenrechten werden folgende Fragen wichtig: Wie ist ein Medium und der Zugang zum ihm definiert und wer hat die Definitionsmacht? Welche Strukturen begrenzen oder gewähren den Zugang? Welche offiziellen oder inoffiziellen Machtquellen bestimmen den Diskurs? Es reicht deshalb nicht, auf internationale und nationale Gesetzgebung zu schauen. Auch informelle, private und community-basierte Formen von Regulierungen, professionelle Standards, konzerninterne Regeln und Standards sind für einen umfassenden Zugang von Bedeutung (Ellcessor 2016).

## 5 Digitale Teilhabe fördern

Digitale Teilhabe ist ein Aspekt in der professionellen Unterstützung von Menschen mit Behinderungen, der in Deutschland erst in den letzten Jahren vermehrt diskutiert und umgesetzt wird (Mayerle 2014; Bosse et al. 2019; Bosse et al. 2018; Reichstein 2016).

Neue Rahmenbedingungen für die Digitalisierung in der Behindertenhilfe könnten vom Bundesteilhabegesetz (BTHG) ausgehen. Paragraph 81 beschreibt ein Gruppenangebot zum Erwerb und Erhalt praktischer Kenntnisse und Fähigkeiten, zu denen auch digitale Kenntnisse und Fähigkeiten zählen können. Paragraph 84 (Hilfsmittel) regelt das Recht auf Computer und die Unterweisung in der barrierefreien Technik. Da sich das BTHG noch in der Implementierungsphase befindet und es in fast allen Ländern noch keine Ausführungsbestimmungen gibt, liegen bisher noch keine Erfahrungen vor, wie diese gesetzliche Neuerung auf die Digitalisierung in der Behindertenhilfe auswirken kann (Bosse et al. 2018).

Aus Einzelstudien wie z. B. einer aktuellen Studie zur Medienkompetenz in der Behindertenhilfe in Bremen (Bosse et al. 2018) lässt sich schließen, dass die digitale Teilhabe in Einrichtungen der Behindertenhilfe bisher eher zufällig passiert, als dass sie systematisch gefördert wird. Eine funktionierende Infrastruktur für die Internetnutzung durch die Klienten existiert selten und wird erst dann angegangen, wenn der Bedarf von Bewohner\*innen, Beiräten und

Familienangehörigen formuliert wird. Bisher zählt es noch nicht zum Selbstverständnis des pädagogischen Personals der Einrichtungen, Menschen mit Beeinträchtigungen bei ihrer Mediennutzung zu unterstützen oder digitale Medien für die Alltagsorganisation wie Einkauf, Mobilität und Kommunikation zu nutzen (Mayerle 2019; Bosse et al. 2018). Wenn sich Einrichtungen der Behindertenhilfe auf den Weg machen, Klient\*innen Zugang zum Internet zu verschaffen und digitale Teilhabe aktiv zu fördern, tauchen damit weitergehende Fragen organisatorischer, rechtlicher, aber auch institutioneller und pädagogischer Art auf (Krüppel 2018). Es zeigt sich ein hoher Bedarf an medienpädagogischer Aus- und Fortbildung des pädagogischen Personals (Bosse et al. 2018).

Modellhafte Projekte wie die PIKSL-Labore in Düsseldorf, Bielefeld, Kassel und Dortmund zeigen erfolgreiche Ansätze, wie die zu Beginn genannten beiden Perspektiven auf digitale Teilhabe verwirklicht werden können: mehr gesellschaftliche Teilhabe durch die Förderung von inklusiver Medienbildung und aktive Gestaltung einer barrierefreien digitalen Umwelt. Die PIKSL-Labore sind offene Orte, in denen Menschen mit und ohne Behinderungen gemeinsam und mit fachlicher Unterstützung digitale Medien ausprobieren und interessensgeleitet Medienkompetenz erwerben. Als Expert\*innen im „kreativen Umgang mit Barrieren“ entwickeln sie zusammen mit Fachleuten Innovationen nach den Methoden des Design Thinkings, um digitale Produkte und Dienstleistungen einfach zu machen (vgl. piksl.net).

Damit es nicht bei Leuchtturm-Projekten bleibt, muss inklusive Medienbildung Teil der Regelversorgung insbesondere der Unterstützungsdienste in den Bereichen Wohnungen, Ausbildung und Beschäftigung als den zentralen Lebensbereichen von Menschen werden (vgl. Mayerle 2019, S. 176; Verständig et al. 2016; Zorn 2017).

Digitale Teilhabe ist momentan noch kein Bereich, der von Kostenträgern refinanziert wird. Träger leisten sich dieses Zukunftsfeld derzeit noch aus eigener Motivation, obwohl Digitalisierung in rasender Geschwindigkeit tiefgreifende Veränderungsprozesse auslösen – der sich Einrichtungen der Behindertenhilfe dringend stellen müssen, wollen sie digitale Teilhabe aktiv mitgestalten und zeitgemäße Angebote für und mit ihren Klient\*innen gestalten.

## Literatur

- Bieling, Tom, und Gesche Joost. 2018. Technikgestaltung und Inklusion – Behinderung im Spannungsfeld von Technologie und Design. In *IT für soziale Inklusion. Digitalisierung – Künstliche Intelligenz – Zukunft für alle*, Hrsg. Aljoscha Burchardt und Hans Uszkoreit, 11-28. München, Wien: De Gruyter Oldenbourg.
- Bosse, Ingo, und Uwe Hasebrink. 2016. Mediennutzung von Menschen mit Behinderungen. Forschungsbericht. Berlin.
- Bosse, Ingo, Jan-René Schluchter und Isabel Zorn, Hrsg. 2019. *Handbuch Inklusion und Medienbildung*. Weinheim und Basel: Beltz Juventa.

- Bosse, Ingo, Nadja Zaynel und Claudia Lampert. 2018. MeKoBe – Medienkompetenz in der Behindertenhilfe in Bremen -. Bedarfserfassung und Handlungsempfehlungen für die Gestaltung von Fortbildungen zur Medienkompetenzförderung. Abschlussbericht. Bremen.
- Bühler, Christian. 2012. Sieben Fragen zur inklusiven Medienbildung. In Medienbildung im Zeitalter der Inklusion. LfM-Dokumentation, Bd. 45, Hrsg. Ingo Bosse, 27-57. Düsseldorf.
- [Deutscher Gehörlosenbund. 2018. Der CI-Zwang für gehörlose Kinder ist nicht mit der UN-Behindertenrechtskonvention vereinbar. – Unsere Aktivitäten bezüglich der aktuellen Situation um das Cochlea-Implantat.](#)
- Dirks, Susanne, und Hanna Linke. 2019. Assistive Technologien. In Handbuch Inklusion und Medienbildung, Hrsg. Ingo Bosse, Jan-René Schluchter und Isabel Zorn, 241-251. Weinheim und Basel: Beltz Juventa.
- Dobransky, Kerry, und Eszter Hargittai. 2016. Unrealized potential. Exploring the digital disability divide. Poetics 58:18-28.
- Dudenhöffer, Kathrin, und Michael Meyen. 2012. Digitale Spaltung im Zeitalter der Sättigung. Publizistik 57:7-26.
- Ellcessor, Elizabeth. 2016. Restricted Access. Media, Disability, and the Politics of Participation. New York: NYU Press.
- Freese, Benjamin. 2015. Soziale Innovation durch digitale Teilhabe. Alltagsintegration des Internets durch die Möglichkeiten mobiler Endgeräte. In Smart und mobil. Digitale Kommunikation als Herausforderung für Bildung, Pädagogik und Politik. Schriften zur Medienpädagogik, Bd. 49, Hrsg. Katja Friedrich, Friederike Siller und Albert Treber. München: kopaed.
- Goggin, Gerard. 2018. Disability and digital inequalities. Rethinking digital divides with disability theory. In Theorizing digital divides. Routledge advances in sociology, Hrsg. Massimo Ragnedda und Glenn W. Muschert, 63-74. London, New York: Routledge.
- Haage, Anne, und Ingo Bosse. 2017. Media Use of Persons with Disabilities. In Universal Access in Human-Computer Interaction. Human and Technological Environments. 11<sup>th</sup> International Conference, UAHCI 2017, Held as Part of HCI International 2017, Vancouver, BC, Canada, July 9-14, 2017, Proceedings, Part III. Lecture Notes in Computer Science, Bd. 10279, Hrsg. Margherita Antona und Constantine Stephanidis, 419-435. Cham, s.l.: Springer International Publishing.
- Haage, Anne, und Ingo Bosse. 2019. Basisdaten zur Mediennutzung von Menschen mit Behinderungen. In Handbuch Inklusion und Medienbildung, Hrsg. Ingo Bosse, Jan-René Schluchter und Isabel Zorn, 49-64. Weinheim und Basel: Beltz Juventa.
- Haage, Anne, und Christian Bühler. 2019. Barrierefreiheit. In Handbuch Inklusion und Medienbildung, Hrsg. Ingo Bosse, Jan-René Schluchter und Isabel Zorn, 207-215. Weinheim und Basel: Beltz Juventa.
- Henne, Melisa. 2017. Neue Perspektiven einnehmen. Reflexion ethischer Fragen im Projekt KogniHome. In Ethische, rechtlich, soziale und sicherheitstechnische Implikationen im Innovationscluster KogniHome – die mitdenkende Wohnung. Ergebnisse, Praxisbeispiele & Erfahrungen, Hrsg. Innovationscluster KogniHome der Universität Bielefeld, 9-11. Bielefeld.
- Innovationscluster KogniHome der Universität Bielefeld. 2017. Ethische, rechtlich, soziale und sicherheitstechnische Implikationen im Innovationscluster KogniHome – die mitdenkende Wohnung. Ergebnisse, Praxisbeispiele & Erfahrungen. Bielefeld.
- Jaeger, Paul T. 2012. Disability and the Internet. Confronting a digital divide. Boulder: Lynne Rienner Publishers.
- Kreidenweis, Helmut. 2018. Digitalisierung ändert nichts – außer alles. Chancen und Risiken für Einrichtungen der Behindertenhilfe. Teilhabe 57:122-125.
- Krstoski, Igor. 2019. Unterstützte Kommunikation. In Handbuch Inklusion und Medienbildung, Hrsg. Ingo Bosse, Jan-René Schluchter und Isabel Zorn, 252-262. Weinheim und Basel: Beltz Juventa.
- Krüppel, Swenja. 2018. Implementierung von freiem WLAN in Wohnheimen für Menschen mit Lernschwierigkeiten. Exemplarisch an dem LVR-HPH-Netz Ost. Eine empirische Untersuchung im Hinblick auf das organisatorische Vorgehen, die technische und pädagogische Umsetzung sowie die daraus entstehenden Chancen für die Kund\_innen und Mitarbeiter\_innen, mittels leitfadengestützter Expert\_innen-Interviews und Gruppendiskussionen. unveröff. Bachelorarbeit. Dortmund.

- Kunzendorf, Martina. 2019. Berufsfeld Arbeit/Beruf. In *Handbuch Inklusion und Medienbildung*, Hrsg. Ingo Bosse, Jan-René Schluchter und Isabel Zorn, 146-156. Weinheim und Basel: Beltz Juventa.
- Kutscher, Nadja. 2019. Berufsfeld Soziale Arbeit. In *Handbuch Inklusion und Medienbildung*, Hrsg. Ingo Bosse, Jan-René Schluchter und Isabel Zorn, 157-. Weinheim und Basel: Beltz Juventa.
- Macdonald, Stephen J., und John Clayton. 2013. Back to the future, disability and the digital divide. *Disability & Society* 28:702-718.
- Mayerle, Michael. 2014. „Woher hat er die Idee?“. Selbstbestimmte Teilhabe von Menschen mit Lernschwierigkeiten durch Mediennutzung. Abschlussbericht der Begleitforschung im PIKSL-Labor, Bd. 40. Siegen: Universität Gesamthochschule Siegen Zentrum f. Planung u. Evaluation Sozialer Dienste.
- Mayerle, Michael. 2019. Berufsfeld Tagesförderung/Wohneinrichtungen. In *Handbuch Inklusion und Medienbildung*, Hrsg. Ingo Bosse, Jan-René Schluchter und Isabel Zorn, 170-180. Weinheim und Basel: Beltz Juventa.
- Meyen, Michael, Kathrin Dudenhöffer, Julia Huss und Senta Pfaff-Rüdiger. 2009. Zuhause im Netz. *Publizistik* 54:513.
- Pelka, Bastian. 2018. Digitale Teilhabe: Aufgaben der Verbände und Einrichtungen der Wohlfahrts-pflege. In *Digitaler Wandel in der Sozialwirtschaft. Grundlagen – Strategien – Praxis*, Hrsg. Helmut Kreidenweis, 57-77. Baden-Baden: Nomos.
- Ravneberg, Bodil, und Sylvia Söderström. 2017. *Disability, society, and assistive technology*. Abingdon, Oxon, New York, NY, Abingdon, Oxon, New York, NY: Routledge.
- Reichstein, Martin F. 2016. Teilhabe an der digitalen Gesellschaft? Über (vorgelagerte) Barrieren bei/in der Nutzung digitaler Medien durch Menschen mit einer sogenannten geistigen Behinderung. *Teilhabe* 55:80-85.
- Rekkedal, Ann M. 2014. Teachers' use of assistive listening devices in inclusive schools. *Scandinavian Journal of Disability Research* 16:297-315.
- Rekkedal, Ann M. 2017. Factors associated with school participation among students with hearing loss. *Scandinavian Journal of Disability Research* 19:175-193.
- Sachdeva, Neeraj, Anne-Marie Tuikka, Kai K. Kimppa und Reima Suomi. 2015. Digital disability divide in information society: A framework based on a structured literature review. *Journal of Information, Communication and Ethics in Society* 13:283-298.
- Thiele, Annett. 2016. Assistive Technologien für Menschen mit einer körperlich-motorischen Beeinträchtigung. Interdisziplinäre Handlungsfelder und Eckpfeiler einer Qualifikation von Pädagog/innen mit einem sonderpädagogischen Profil. *Vierteljahresschrift für Heilpädagogik und ihre Nachbargebiete* 85:307-322.
- v. Bodelschwingsche Stiftung Bethel. 2018. *Neue Technik im Dienste des Menschen?! bethel wissen* 3. Bielefeld.
- Verständig, Dan, Alexandra Klein und Stefan Iske. 2016. Zero-Level Digital Divide. Neues Netz und neue Ungleichheiten. *SI:SO* 21: 50-55.
- Vicente, Maria R., und Ana J. Lopez. 2010. A Multidimensional Analysis of the Disability Digital Divide. Some Evidence for Internet Use. *The Information Society* 26:48-64.
- Zorn, Isabel. 2017. Wie viel „App-Lenkung“ verträgt die digitalisierte Gesellschaft? Herausforderungen digitaler Datenerhebung für die Medienbildung. In *Software takes command. Herausforderungen der „Datafizierung“ für die Medienpädagogik in Theorie und Praxis / Herausforderungen der „Datafizierung“ für die Medienpädagogik in Theorie und Praxis*. Schriften zur Medienpädagogik, Bd. 53, Hrsg. Sabine Eder, Claudia Mikat und Angela Tillmann, 19-34. München: kopaed.

## Digitalisierung in der Sucht- und Drogenhilfe

Martin Schmid, Ines Arendt und Julian Keitsch

Mit den Begriffen Sucht- und Drogenhilfe wird in Deutschland ein Hilfesystem bezeichnet, das mit Prävention und unterschiedlichen ambulanten und stationären Unterstützungsleistungen (von niedrigschwelligen Hilfen über Beratung bis hin zu Behandlungs- und Versorgungsangeboten) auf Probleme reagiert, die im Zusammenhang mit riskantem oder abhängigem Konsum legaler und illegaler psychoaktiver Substanzen oder anderen Formen süchtigen Verhaltens stehen (vgl. Specht et al. 2018). Zu diesem Hilfesystem gehören sehr unterschiedliche Organisationsformen (wie Beratungsstellen, niedrigschwellige Kontaktläden und Suchtfachkliniken) sowie unterschiedliche Berufsgruppen und Disziplinen (wie etwa Soziale Arbeit, Medizin und Psychiatrie). Auch die Finanzierungsformen der Sucht- und Drogenhilfe sind sehr heterogen und umfassen sowohl pauschalisierte kommunale oder Landeszuwendungen als auch fall- und leistungsbezogene Entgelte verschiedener Sozialhilfeträger und Sozialversicherungen wie der Rentenversicherungen oder der Krankenversicherungen. Diese Rahmenbedingungen und unterschiedlichen Akteur\*innen gilt es im Blick zu haben, wenn Ansätze zur Digitalisierung in der Sucht- und Drogenhilfe analysiert werden.

In diesem Beitrag wird zunächst der bisherige Stand der Digitalisierung in der Sucht- und Drogenhilfe beschrieben. Dabei werden vor allem digitale Dokumentationssysteme, technologiebasierte Interventionen und Drug-Checking-Programme vorgestellt. Im zweiten Teil wird auf die Diskussion über Suchtformen, die mit dem Internet oder auch Onlinespielen assoziiert sein können, eingegangen. Im dritten Teil geht es um Entwicklungsszenarien der Digitalisierung und die Frage, wie die Sucht- und Drogenhilfe darauf vorbereitet ist.

Auch der Drogenhandel und die Drogenmärkte haben sich durch die Digitalisierung verändert (Tzanetakakis 2019). „Legal Highs“ und „Neue psychoaktiven Substanzen“ (NPS) werden über Onlineshops zum Kauf angeboten. Das Darknet hat sich dem Bundeskriminalamt zufolge längst „als fester Vertriebsweg für Drogen in Deutschland etabliert“ (BKA 2018, S. 15). Aber auch der klassische Kleinhandel in den städtischen Drogenszenen kommt ohne digitale Hilfsmittel nicht aus, wenn etwa Verkäufer\*innen und Käufer\*innen sich über Mobiltelefone verabreden. Diese Mediatisierung von Drogenszenen bleibt nicht ohne Auswirkungen auf die Sucht- und Drogenhilfe und deren Zugänge zu ihren Adressat\*innen. Auf diese Aspekte der Digitalisierung wird in diesem Beitrag jedoch nicht näher eingegangen.

## 1 Zum aktuellen Stand der Digitalisierung in der Sucht- und Drogenhilfe

Repräsentative empirische Daten zum Stand der Digitalisierung der Drogen- und Suchthilfe liegen derzeit nicht vor. Eine Onlinebefragung in 23 ambulanten Sucht- und Drogenberatungsstellen in Rheinland-Pfalz hat gezeigt, dass in fast allen Einrichtungen inzwischen IT-gestützte Klient\*innendokumentationssysteme genutzt werden (Keitsch und Schmid 2019). Während knapp die Hälfte der ambulanten Beratungsstellen unterschiedliche Formen von Onlineberatung anbietet, nutzen nur wenige Hilfeorganisationen Software- oder App-gestützte Anamnesetools.

### 1.1 Digitale Dokumentation

In der Drogenhilfe in Deutschland ging die Entwicklung eines einheitlichen Dokumentationssystems der Einführung von Bildschirmen und Computern zeitlich voraus. Mit dem „einrichtungsbezogenen Informationssystem“ EBIS versuchte die wissenschaftliche Begleitung mehrerer Bundesmodellprogramme bereits in der Entstehungsphase der Drogenhilfe die heterogenen Organisationsformen, Arbeitsansätze und Klient\*innengruppen wenn schon nicht zu standardisieren, dann doch zumindest zu dokumentieren (Schmid 2003, S. 142-155). Aus diesen Anfängen entwickelte sich allmählich ein immer mehr Einrichtungen und Träger umfassendes Dokumentations- und Berichtswesen, das mit der Verbreitung von IT-Systemen in den Büros der Sucht- und Drogenhilfe ab Mitte der 90er Jahren massiv ausgebaut wurde.

Im Mittelpunkt dieses Dokumentationssystems steht der Deutsche Kerndatensatz (KDS), der von der Deutschen Hauptstelle für Suchtfragen e.V. (DHS) – in der alle Wohlfahrtsverbände, die Suchthilfeeinrichtungen betreiben, vertreten sind – verwaltet wird (DHS 2018). Der KDS besteht aus einer einrichtungs- und fallbezogenen Itemliste und legt fest, nach welcher Systematik diese Items erhoben und dokumentiert werden müssen. Die DHS zertifiziert Softwareangebote verschiedener Hersteller\*innen, mit denen die Erhebung des KDS durchgeführt werden kann. Auf dieser Grundlage sind dann auch Auswertungen auf Einrichtungsebene sowie die Weitergabe anonymisierter Datensätze für einrichtungsübergreifende Auswertungen möglich. Da viele Zuwendungsgeber\*innen die Beteiligung an der Deutschen Suchthilfestatistik zur Voraussetzung für ihre Zuwendungen machen, ist die Beteiligungsquote hoch. Regelmäßig erscheinen landesspezifische (vgl. z. B. HLS 2017; Lindemann et al. 2016) und bundesweite Auswertungen (Specht et al. 2018). Auf europäischer Ebene gehen diese Daten in die Berichte der Europäischen Beobachtungsstelle für Drogen und Drogensucht (2018) ein.

Die Einführung IT-gestützter Dokumentationssysteme mit einem bundesweit einheitlichen Kerndatensatz war durchaus umstritten (Vogt und Schmid 2004). Während die Befürworter\*innen darin die Chancen sahen, sich verändernde Klient\*innengruppen und ihre Problemlagen sowie die Leistungen des Hilfesystems besser beschreiben zu können und regionale Hilfesysteme steuern zu können, betrachteten viele Mitarbeiter\*innen der Sucht- und Drogenhilfe die Dokumentation vor allem als zusätzlichen bürokratischen Aufwand. In den Verhandlungen mit den Kostenträgern lassen sich die Daten aus dem Dokumentationssystem wiederum als Tätigkeitsnachweis einsetzen.

Nach wie vor ist unklar, inwieweit das Dokumentationssystem auch für Anamnese und Hilfeplanung eingesetzt wird. Zwar ist ein Dokumentationssystem kein Anamnese- oder Diagnostikinstrument, da es aber die Berater\*innen dazu zwingt, bestimmte Daten zu dokumentieren, definiert es dennoch eine Art Mindeststandard für die Anamnese – es sei denn, die Daten werden völlig losgelöst vom Beratungsprozess nur deshalb erhoben, um die in die Software eingebauten Auswertungsroutinen zu bedienen. So sind im KDS beispielsweise nach der ICD-10 codierte Diagnosen zu Alkohol und illegalen Drogen, zu Essstörungen, zu pathologischem Glücksspiel und zu psychischen Komorbiditäten enthalten. Das bedeutet auch, dass damit – in Ermangelung psychosozialer Klassifikationssysteme – medizinische Kategorien und Definitionen übernommen werden.

Die Erwartungen, die sich mit der Einführung einer standardisierten digitalen Falldokumentation verbunden hatten, konnten bislang nur bedingt realisiert werden. Multivariate Datenanalysen zu Detailfragen sind mit den Daten aus den Dokumentationssystemen wegen der schwankenden Datenqualität kaum möglich. Für ein umfassendes Anamneseinstrument ist der KDS zu allgemein. Andererseits liegen umfangreiche Daten zu Klient\*innen und zur Tätigkeit der Hilfesysteme und einzelner Einrichtungen vor, die zur Steuerung – z. B. der Zuwendungen an die Einrichtungen – genutzt werden können.

## **1.2 Technologiebasierte Interventionen in der Sucht- und Drogenhilfe**

In den Bereichen Prävention und Intervention sind in letzten Jahren zunehmend Computer-, Web- und App-gestützte Angebote entwickelt worden, mit denen Menschen dabei unterstützt werden sollen, weniger Alkohol, Nikotin und illegale Drogen zu konsumieren oder weniger exzessiv Onlinespiele oder Medien zu nutzen. Die Europäische Beobachtungsstelle für Drogen und Drogensucht fasst diese Angebote unter der Bezeichnung „Internet-based Drug Treatment“ (IBDT) zusammen (EMCDDA 2014). In der Medizin werden solche Angebote allgemeiner als „technologiebasierte Interventionen“ bezeichnet und unter dem Oberbegriff E-Health subsumiert.

Seit längerem bieten einzelne Beratungsstellen Onlineberatung via E-Mail oder Einzel- und Gruppenchat an. Inzwischen gibt es auch (z. B. über Internetplattformen der Wohlfahrtsverbände wie der Caritas oder über die Bundeszentrale für gesundheitliche Aufklärung (BZgA)) geschützte und verschlüsselte browserbasierte Angebote der Onlineberatung, die am PC, auf dem Tablet oder mit einem browserfähigen Smartphone genutzt werden können. Zunehmend Bedeutung erlangen App-gestützte Interventionsformen, die typischerweise mit dem Smartphone oder einem Tablet genutzt werden. IBDT-Angebote beziehen sich entweder auf einzelne Substanzen wie Alkohol oder Cannabis oder auf die Prävention oder Reduzierung des Substanzkonsums oder abhängigen Verhaltens allgemein. Während ein Teil dieser Angebote nur aus digitalen Elementen besteht, kombinieren andere online- bzw. softwarebasierte Komponenten mit Face-to-face-Beratung durch Fachkräfte.

Die Beratungs- und Behandlungsansätze der Onlineangebote unterscheiden sich in der Regel nicht von denen der Face-to-face-Beratung. Viele Programme basieren auf Motivational Interviewing (MI) und verhaltenstherapeutischen Ansätzen (Tossmann et al. 2016, S. 100) oder folgen dem Schema von Konsumreduktionsprogrammen oder üblichen Präventionsansätzen. Viele Angebote sind Selbsthilfeprogrammen nachempfunden oder generieren ein persönliches oder normatives Feedback (Tossmann et al. 2016, S. 98). Inzwischen gibt es Angebote sowohl für Konsumierende als auch für Angehörige von Konsumierenden.

Ein konkretes Beispiel für ein App-gestütztes, substanzunspezifisches Präventionsangebot<sup>1</sup> ist „blu:prevent“ (<https://bluprevent.de>). Diese App bietet Informationen zu den Substanzen Alkohol, Tabak und Cannabis sowie zu Pornographie, Konsole, Smartphone und Sucht. Darüber hinaus können Nutzer\*innen Selbsttests durchführen, zu denen sie individuelle Rückmeldungen erhalten oder über die App direkt Kontakt zu Berater\*innen aufnehmen. Speziell auf Cannabis bezieht sich z. B. die App „Rauchmelder“ (<https://www.rauchmelder-bac.de>), die Schüler\*innen bei der Reflexion der Cannabis-Konsumgewohnheiten sowie bei der Entwicklung von Veränderungsmotivation unterstützen soll. Die Nutzung der App wird mit Einzelberatungen und Gruppenterminen kombiniert. In der App gibt es neben einem Konsumtagebuch auch spielerische Elemente wie einen individuell gestaltbaren Notfallkoffer für Risikosituationen, eine Schatzkiste, in der eigene Bewältigungsstrategien gesammelt werden können und auch eine Community-Funktion zum Austausch mit anderen. Die BZgA bietet im Rahmen ihrer Webseiten „drugcom.de“ und „quit-the-shit.net“ ein vierwöchiges Online-Interventionsprogramm zur Reduzierung des Cannabiskonsums an. Es richtet sich an Jugendliche und junge

1 Hinweise zu den erwähnten Apps und Internetseiten finden sich im Literaturverzeichnis.



Erwachsene und unterstützt über ein Zeitfenster von 50 Tagen durch verschiedene Übungen, Gespräche im Chat mit Fachkräften sowie das Führen eines Konsumtagebuches bei der individuellen Konsumreduktion (Tensil 2017, S. 33). „CheckPoint-C“ ist eine App, die sich speziell an Crystal-Konsumierende wendet (Barsch und Walta 2018).

Laging (2012, S. 87) hat die Potenziale und Risiken von onlinegestützten Interventionen gegenübergestellt. Zu den Vorteilen internetbasierter Interventionen gehört, dass sie Anonymität und einen privaten Schutzraum wahren, wodurch auch ansonsten schwer zu erreichende Zielgruppen (vgl. Barsch und Walta 2018) adressiert werden können und eine ehrliche Exploration eigener Verhaltensweisen gefördert wird. Die mit personalisierten Hilfen verbundenen Stigmatisierungsprozesse können vermindert werden. Auf der Negativseite stehen hohe Drop-Out-Raten, eingeschränkte Kommunikationsmöglichkeiten, die Bevorzugung von Menschen mit höherem Bildungsgrad und Zugang zu elektronischen Medien sowie neue Stigmatisierungsrisiken durch Datenmissbrauch und Datenweitergabe.

Zusammenfassend sind die Stärken der Programme des IBDT ihr einfacher Zugang und ihre Reichweite sowie eine hohe Akzeptanz (Arnaud et al. 2015, S. 378). Tossmann et al. (2016) geben einen Überblick zur Wirksamkeit technologiebasierter Interventionen. Hierbei sind insgesamt geringe bis mittlere kurz- und mittelfristige Effekte der Online-Interventionen auf die Konsumhäufigkeit und Konsummengen zu berichten. Längerfristige Effekte lassen sich bislang nicht nachweisen. Programme, die professionelle Begleitung durch Fachkräfte mit Online-Einheiten kombinieren, haben mittelfristig signifikant stärkere Effekte als reine Selbsthilfe-Anwendungen (Tossmann et al. 2016, S. 101). Diese Erkenntnisse entsprechen auch den Ergebnissen von Sundström et al. (2017). Arnaud et al. (2015) untersuchen in ihrer Studie die Effekte des – inzwischen nicht mehr verfügbaren – internetbasierten Programms „WISEteens“ auf den Alkoholkonsum von Jugendlichen zwischen 16 und 18 Jahren in vier europäischen Ländern. Dabei zeigt sich, dass die App zur Reduktion des Alkoholkonsums bei männlichen Jugendlichen beigetragen hat, nicht aber bei Mädchen (Arnaud et al. 2015, S. 384). Damit wird deutlich, dass technologiebasierte Interventionen zur Prävention oder Reduktion des Substanzkonsums genderspezifische Aspekte und weitere zielgruppenspezifische Unterschiede mitberücksichtigen sollten (vgl. auch Haug und Castro 2018, S. 138).

### 1.3 Monitoring-Projekte in der Partydrogenszene

Die Chancen der Digitalisierung nutzen auch sogenannte Drug-Checking-Projekte, die in den letzten Jahren in mehreren europäischen und außereuropäischen Ländern im Umfeld von Partydrogenszenen als Angebote der selektiven

und indizierten Prävention entstanden sind (Grabenhofer et al. 2018). Solche Projekte bieten die Möglichkeit, Partydrogen, die z. B. während eines Musikevents gekauft werden, vor dem Konsum auf die chemische Zusammensetzung und die damit verbundenen Risiken testen zu lassen. Während in Deutschland das Betäubungsmittelgesetz (BtMG) derzeit solche Projekte verhindert, nutzen die Drug-Checking-Angebote in der Schweiz und in Österreich z. B. die Analyseergebnisse nicht nur für direkte Warnungen an die konsumwilligen Partybesucher\*innen, die entsprechende Pillen zum Test abgeben, sondern verbreiten solche Warnungen über internetgestützte Kommunikationskanäle an potenzielle Konsument\*innen.

In der Schweiz werden etwa die Warnhinweise auf besonders hoch dosierte und dadurch in einem besonderen Ausmaß gesundheitsgefährdende Substanzen aus den Drug-Checking-Angeboten aus Basel, Bern, Genf und Zürich über ein gemeinsames Online-Tool veröffentlicht. Der größte Teil der Warnungen entfällt dabei auf Pillen mit sehr hohem MDMA-Gehalt. Dem aktuellen Jahresbericht zufolge wurde das digitale Warnsystem im Jahr 2017 insgesamt 92.000-mal von rund 60.000 verschiedenen Nutzer\*innen – meist von mobilen Endgeräten aus – aufgerufen (Infodrug 2018, S. 6).

## **2 Internetbezogene Störungen und die Sucht- und Drogenhilfe**

Während die Sucht- und Drogenhilfe mehr oder weniger erfolgreich digitale Technologien für ihre Arbeit zu nutzen versucht, bringt die Diskussion über problematische Verhaltensweisen, die mit digitalen Angeboten wie dem Internet oder auch Onlinespielen verbunden sein können, die Einrichtungen von einer ganz anderen Seite her in Kontakt mit der Digitalisierung der Gesellschaft. Begrifflichkeiten wie „exzessiver Medienkonsum“, „pathologischer Internetgebrauch“, „Computerspielabhängigkeit“ oder „Internetsucht“ stehen für eine entsprechende problematische Internet- bzw. Computernutzung. Längst werden in der Suchthilfe für solche Probleme diagnostische Kriterien erarbeitet, epidemiologische Erhebungen durchgeführt und Präventions- und Behandlungsansätze erprobt.

Das Konzept „Internetsucht“ wurde bereits vor 20 Jahren u. a. von Young (1998) entwickelt. Inzwischen wird in der internationalen Fachliteratur der Überbegriff der „internetbezogenen Störungen“ (IBS) verwendet. Eine von der Drogenbeauftragten der Bundesregierung initiierte Expert\*innengruppe zur Prävention von IBS zählt hierzu neben dem exzessiven Konsum von Online- und Offlinespielen u. a. auch die exzessive Nutzung von Cybersex sowie sozialen Netzwerken. „Kerncharakteristika einer Internetbezogenen Störung sind der Kontrollverlust über die eigene Nutzung und die weitere Nutzung des Internets bzw. einzelner Anwendungen trotz des Erlebens negativer Konsequen-

zen im Alltag der Betroffenen, die durch die exzessive Nutzung begründet sind“ (Rumpf et al. 2017, S. 218f.).

Die Verortung von IBS als Abhängigkeitserkrankungen, Impulskontrollstörungen oder Beziehungsstörungen ist im wissenschaftlichen Diskurs nicht unumstritten. In der 10. Revision der International Classification of Diseases (ICD-10) und im aktuellen Diagnostic and Statistical Manual of Mental Disorders (DSM-5) wird Internetabhängigkeit bisher noch als Störung der Impulskontrolle klassifiziert (vgl. Bauernhofer et al. 2016, S. 3). Allerdings findet sich „Internet Gaming Disorder“ (IGD) bereits als Forschungsdiagnose im Anhang des DSM-5. In die 11. Revision der ICD wird „Gaming Disorder“ voraussichtlich als Verhaltenssucht aufgenommen (WHO 2018; Saunders et al. 2017). Insbesondere in verschiedenen asiatischen Staaten wird Computerspielsucht als eine Bedrohung der öffentlichen Gesundheit diskutiert. Kritisiert an der Aufnahme in den ICD-11 wird hingegen, dass keine ausreichende Evidenzbasierung vorliege sowie die klinische Relevanz nicht ausreichend belegt sei. Van Rooij et al. (2018, S. 3f.) wenden ein, dass „Gaming Disorder“ auch als Copingstrategie für andere psychische Probleme interpretiert werden könnte und betonen die gesellschaftlichen Folgen, die mit der formalen Klassifizierung von Computerspielsucht einhergehen können, wie beispielsweise die Stigmatisierung von Intensivspieler\*innen.

Eine repräsentative Studie von Rumpf et al. (2011) kommt zu dem Ergebnis, dass in Deutschland 1% der Bevölkerung zwischen 14 und 64 Jahren die Kriterien einer Internetsucht und 4,6% die Kriterien für einen problematischen Internetgebrauch erfüllen. Als Erhebungsinstrument diente hierbei die von Meerkerk et al. (2009) entwickelte Compulsive Internet Use Scale (CIUS). Deutlich höher liegen die Prävalenzen in der Altersgruppe der 14- bis 24-Jährigen, hier zeigten 2,4% der Teilnehmenden ein abhängiges Nutzungsverhalten und 13,6% einen problematischen Internetgebrauch. Für verschiedene ostasiatische Länder haben Mak et al. (2014) je nach eingesetzten Diagnosekriterien und Erhebungsinstrumenten Prävalenzwerte für IBS für 12- bis 18-Jährige zwischen 2,2% und 21,1% ermittelt. Verschiedene Studien stimmen darin überein, dass jüngere Altersgruppen stärker von IBS betroffen sind (vgl. z. B. Rumpf et al. 2011, S. 12; Festl et al. 2013, S. 596).

Das Behandlungsangebot für IBS hat in den letzten 10 Jahren stark zugenommen (vgl. Wölfling et al. 2017, S. 423). 22 von 23 Einrichtungen, die an der Befragung zur Digitalisierung der Drogen- und Suchthilfe in Rheinland-Pfalz teilgenommen haben (Keitsch und Schmid 2019), berichten von Anfragen zu exzessivem Medienkonsum und Onlinespielen. In Deutschland finden sich neben ambulanten und stationären Therapieangeboten auch Selbsthilfegruppen sowie Beratungsangebote innerhalb von Einrichtungen der Sucht- und Drogenhilfe. International liegen für die Behandlung von IBS eine Reihe verschiedener Interventionsansätze vor, die Psychotherapien, pharmazeutische Behand-

lungen oder Behandlungscamps, wie sie u. a. in Japan und Südkorea vorzufinden sind, umfassen (vgl. Nakayama et al. 2017). Nationale wie internationale Studien zur Wirksamkeit verschiedener Behandlungsangebote weisen jedoch häufig methodische Mängel auf, so dass kaum Aussagen zur Wirksamkeit möglich sind (vgl. Wölfling et al. 2017, S. 428).

Auch im Bereich der Prävention gibt es international diverse Programme und Maßnahmen. In Deutschland finden sich verhaltenspräventive Projekte, die sich zumeist an Kinder, Jugendliche und junge Erwachsene richten. Evaluierte Konzepte sind allerdings kaum vorhanden (vgl. Rumpf et al. 2017, S. 221). Im Bereich der Verhältnisprävention, die nicht auf individuelle Verhaltensänderungen zielt, sondern an Umwelt- und Lebensbedingungen von Personen (u. a. durch Gesetzesregelungen) ansetzt, empfiehlt die Expert\*innengruppe insbesondere eine Ausweitung von Maßnahmen zur altersgerechten Beschränkung von abhängigkeitsfördernden Internetangeboten sowie technische Lösungen zur Selbstregulation, Werbebeschränkungen und den Verzicht auf problematische Belohnungsmechanismen in der Produktgestaltung. Wirksamkeitsstudien für verhältnispräventive Maßnahmen liegen bisher nicht vor (vgl. Rumpf et al. 2017, S. 219f.).

Auch auf Internetbezogene Störungen wird inzwischen mit technologiebasierten Interventionen reagiert. So ist z. B. „OASIS“ ein vom Bundesministerium für Gesundheit (BMG) gefördertes deutschlandweites Angebot, das einen „Online-Ambulanz-Service für Internetsüchtige“ zur Diagnostik und Beratung bereitstellt ([www.onlinesucht-ambulanz.de](http://www.onlinesucht-ambulanz.de)).

### 3 Ausblick

Wer sich heute über erwünschte und unerwünschte Wirkungen von legalen oder illegalen Drogen beraten lassen möchte oder nach Hilfe bei riskantem oder abhängigem Konsum sucht, hat die Auswahl zwischen unterschiedlichen Angeboten. Neben der klassischen Sucht- und Drogenberatungsstelle vor Ort stehen unzählige Informationen über das Internet zur Verfügung. Solche Informationen bieten einzelne örtliche Beratungsstellen im Netz an (die damit eine räumliche Schranke überwinden), aber auch überregionale Anbieter\*innen wie die Wohlfahrtsverbände oder die BZgA. Hinzu kommen Anbieter\*innen wie Onlineshops oder der Deutsche Hanfverband sowie Foren, in denen sich Konsumierende über ihre Erfahrungen austauschen. Technologiebasierte Interventionen bieten Chancen zur Konsumreduktion, ohne eine Beratungsstelle aufsuchen zu müssen. Das Monopol der Sucht- und Drogenberatung ist jedenfalls verschwunden. Bossong (2018, S. 311) hat darauf hingewiesen, dass diese Auswahl für die Dienstleistungsnachfrager\*innen durchaus Gewinne bringen kann. Aus einer Public-Health-Perspektive sind technologiebasierte Interven-

tionen trotz möglicherweise reduzierter Effektstärken im Vergleich zu Face-to-face-Interventionen wegen der hohen Reichweite (auch bei ansonsten schwer zu erreichenden Gruppen) und vergleichsweise niedrigen Kosten attraktiv.

Von einer Fachsoftware oder der standardisierten Nutzung digitaler Anamnese-Instrumente ist die Sucht- und Drogenhilfe derzeit noch weit entfernt. Ob es gelingt, die Digitalisierung zur Verbesserung der Strukturen und Prozesse der Sucht- und Drogenhilfe zu nutzen (indem etwa digitale Komponenten so in Beratungs- und Behandlungsprozesse eingebaut werden, dass den Berater\*innen mehr Zeit für ihre zentrale Kompetenz – die Face-to-face-Interaktion – bleibt), ist derzeit nicht absehbar. Das gilt erst recht für die Frage der sozial-räumlichen Vernetzung der Sucht- und Drogenhilfe mit anderen psychosozialen Angeboten. Bossong (2018, S. 310) bezeichnet Vernetzung als „Kernstück der digitalen Transformation“ und skizziert den Weg von hochspezialisierten, aber räumlich gebundenen Einrichtungen zu digitalen Plattformen, über die unterschiedliche Expertise fallbezogen verfügbar gemacht werden kann. Derzeit enthalten die Internetseiten von Suchthilfeeinrichtungen oft nicht mehr als vage Beschreibungen der Angebote, Telefonnummern und die Öffnungszeiten und sind somit für jüngere Altersgruppen, die mit digitalen Medien und sozialen Netzwerken aufwachsen, kaum attraktiv. Klein zufolge geht die bisherige Forschung zu digitalen Angeboten in Beratung und Psychotherapie weitgehend an der Suchthilfe vorbei, so dass er befürchtet, dass der dadurch bedingte Innovationsschub die Suchthilfe erst verspätet, „dafür aber mit umso größerer Wucht“ erreichen wird (Klein 2018, S. 259).

Aufgrund der sensiblen Themen, mit denen die Sucht- und Drogenhilfe beschäftigt ist, spielen Fragen des Datenschutzes wie bei allen E-Health-Technologien eine besondere Rolle. Wie digitale Dokumentationssysteme und technologiebasierte Interventionen (bei denen große Datenmengen angesammelt werden) in Zukunft von KI-Systemen genutzt werden, ist derzeit nicht absehbar. Ob und wie es gelingen kann, einerseits die Potenziale der Digitalisierung zu nutzen und andererseits das Recht auf informationelle Selbstbestimmung zu wahren, ist derzeit eine offene Frage.

Schließlich bleibt zu berücksichtigen, dass die Sucht- und Drogenhilfe nicht nur von technikaffinen Smartphonennutzer\*innen, sondern auch von vulnerablen und exkludierten Personengruppen genutzt wird. Berichte über algorithmengesteuerte Triage-Tools für die Vergabe von Übernachtungsplätzen an Wohnungslose in Kalifornien (Toros und Flaming 2017) werfen tiefgreifende ethische Fragestellungen auf.

Internetbezogene Störungen wie die exzessive Nutzung von digitalen Medien, sozialen Netzwerken oder Onlinespielen werden zunehmend als soziales und individuelles Problem diskutiert. Neben jugendhilfespezifischen und medienpädagogischen Angeboten sind in den letzten Jahren vermehrt medizinisch-psychiatrische Beratungs- und Behandlungsangebote für internetbezogene

Störungen entstanden. Es bleibt abzuwarten, ob es auch der Suchthilfe gelingt, diese neue Zielgruppe mit eigenen Angeboten und geeigneten Kooperationsformen anzusprechen.

## Literatur

- Arnaud, Nicolas, Christiane Baldus, Tobias H. Elgán, Hanne Tønnesen, Nina D. Paepe et al. 2015. Moderators of Outcome in a Web-Based Substance Use Intervention for Adolescents. *SUCHT* 61:377-387.
- Barsch, Gundula, und Julia Walta. 2018. Suchtprävention per Smartphone: Wie geht das? neue praxis 18:360-375.
- Bauernhofer, Kathrin, Ilona Papousek, Andreas Fink, Human F. Unterrainer und Elisabeth M. Weiss. 2016. Problematisches Internetnutzungsverhalten (PIN) – eine Übersicht zu Messinstrumenten und Risikofaktoren. *Neuropsychiatrie: Klinik, Diagnostik, Therapie und Rehabilitation: Organ der Gesellschaft Österreichischer Nervenärzte und Psychiater* 30:2-9.
- [BKA. 2018. Rauschgiftkriminalität. Bundeslagebild 2017.](#) (Abruf: 13. November 2018).
- Bossong, Horst. 2018. Soziale Arbeit in Zeiten der Digitalisierung: Entwicklungspotenziale mit Schattenseiten. neue praxis 18:303-324.
- [Deutsche Hauptstelle für Suchtfragen e.V. \(DHS\). Deutscher Kerndatensatz zur Dokumentation im Bereich der Suchtkrankenhilfe 3.0.](#) (Abruf: 22. Oktober 2018).
- Europäische Beobachtungsstelle für Drogen und Drogensucht. 2018. Europäischer Drogenbericht 2018: Trends und Entwicklungen. Luxemburg: Amt für Veröffentlichungen der Europäischen Union.
- [European Monitoring Centre for Drugs and Drug Addictions \(EMCDDA\). 2014. Perspectives on Drugs: Internet-based Drug Treatment.](#) (Abruf: 7. November 2018).
- Festl, Ruth, Michael Scharrow und Thorsten Quandt. 2013. Problematic computer game use among adolescents, younger and older adults. *Addiction (Abingdon, England)* 108:592-599.
- Grabenhofer, Sonja, Karl Kociper, Constanze Nagy, Anton Luf und Rainer Schmid. 2018. Drug Checking und Aufklärung vor Ort in der niedrigschwelligen Präventionsarbeit. In *Handbuch Psychoaktive Substanzen*, Hrsg. Maximilian von Heyden, Henrik Jungaberle und Tomislav Majić, 327-338. Berlin, Heidelberg: Springer Berlin Heidelberg.
- Haug, Severin, und Raquel Paz Castro. 2018. Erreichbarkeit Jugendlicher für ein mobiltelefonbasiertes Programm zur Suchtprävention durch die Förderung von Lebenskompetenzen. *SUCHT* 64:129-139.
- Hessische Landesstelle für Suchtfragen e.V. (HLS). 2017. Ambulante Suchthilfe und Suchtprävention in Hessen. Landesausswertung der COMBASS-Daten 2016 und Dot.sys-Daten 2011-2016. Frankfurt a.M.: HLS.
- Infodrog. Freizeitdrogenkonsum und Nightlife. Jahresbericht 2018. Bern: Infodrog.
- Keitsch, Julian, und Martin Schmid. 2019. Digitalisierung der Suchthilfe in Rheinland-Pfalz: Ergebnisse einer Onlinebefragung. Koblenz: IFW.
- Klein, Michael. Suchthilfe im Überblick – Geschichte und Entwicklungsaufgaben der Suchthilfe in Deutschland. *rausch – Wiener Zeitschrift für Suchttherapie* 7./8.:253-263.
- Laging, Marion. 2012. Internetbasierte Alkoholprävention bei Studierenden. *SUCHT* 58:85-96.
- Lindemann, Christina, Eike Neumann-Runde und Marcus-Sebastian Martens. 2016. Suchthilfe in Hamburg. Statusbericht 2016 der Hamburger Basisdatendokumentation. Hamburg: BADO e.V.
- Mak, Kwok-Kei, Ching-Man Lai, Hiroko Watanabe, Dong-Il Kim, Norharlina Bahar et al. 2014. Epidemiology of internet behaviors and addiction among adolescents in six Asian countries. *Cyberpsychology, Behavior and Social Networking* 17:720-728.
- Meerkerk, Gert-Jan, Regina J. J. M. van den Eijnden, Ad A. Vermulst und Henk F. L. Garretsen. 2009. The Compulsive Internet Use Scale (CIUS): Some psychometric properties. *CyberPsychology & Behavior* 12:1-6.

- Nakayama, Hideki, Satoko Mihara und Susumu Higuchi. 2017. Treatment and risk factors of Internet use disorders. *Psychiatry and Clinical Neurosciences* 71:492-505.
- Rumpf, Hans-Juergen, Christian Meyer, Anja Kreuzer und Ulrich John. 2011. Prävalenz der Internetabhängigkeit (PINTA). Bericht an das Bundesministerium für Gesundheit. Lübeck: Universität Lübeck, Klinik für Psychiatrie und Psychotherapie.
- Rumpf, Hans-Jürgen, Anil Batra, Paula Bleckmann, Matthias Brand, Andreas Gohlke et al. 2017. Empfehlungen der Expertengruppe zur Prävention von Internetbezogenen Störungen. *SUCHT* 63:217-225.
- Saunders, John B., Wei Hao, Jiang Long, Daniel L. King, Karl Mann et al. 2017. Gaming disorder: Its delineation as an important condition for diagnosis, management, and prevention. *Journal of Behavioral Addictions* 6:271-279.
- Schmid, Martin. 2003. Drogenhilfe in Deutschland. Entstehung und Entwicklung 1970-2000. Frankfurt a.M.: Campus.
- Schmid, Martin, und Irmgard Vogt. 2004. Drug Counsellors and Documentation Systems: A Love-Hate Relationship? *Journal of Substance Use* 9:176-184.
- Specht, Sara, Barbara Braun, Jutta Künzel und Rebecca Thaller. 2018. Jahresstatistik 2018 der professionellen Suchtkrankenhilfe. In *DHS Jahrbuch Sucht 2018*, Hrsg. Deutsche Hauptstelle für Suchtfragen e.V. Lengerich: Pabst.
- Sundström, Christopher, Matthijs Blankers und Zarnie Khadjesari. 2017. Computer-Based Interventions for Problematic Alcohol Use: a Review of Systematic Reviews. *International Journal of Behavioral Medicine* 24:646-658.
- Tensil, Marc-Dennan. 2017. *drugcom.de. check yourself. Jahres- und Evaluationsbericht 2016*. Ein Informations- und Kommunikationsprojekt zur Suchtprävention der Bundeszentrale für gesundheitliche Aufklärung. Berlin: Delphi – Gesellschaft für Forschung, Beratung und Projektentwicklung mbH.
- [Toros, Halil. 2017. Prioritizing Which Homeless People Get Housing Using Predictive Algorithms.](#) (Abruf: 2. Februar 2019).
- Tossmann, Peter, Fabian Leuschner, Benjamin Jonas, Michaela Goecke und Peter Lang. 2016. Online-Interventionsprogramme zur Reduzierung des Alkohol- und Cannabiskonsums – Ein Überblick über den aktuellen Forschungsstand. *SUCHT* 62:95-106.
- Tzanetakis, Meropi. 2019. Digitalisierung von illegalen Märkten. In *Handbuch Drogen in sozial- und kulturwissenschaftlicher Perspektive*, Hrsg. Robert Feustel, Henning Schmidt-Semisch und Ulrich Bröckling, 477-492. Wiesbaden: Springer Fachmedien Wiesbaden.
- van Rooij, Antonius J., Christopher J. Ferguson, Michelle Colder Carras, Daniel Kardefelt-Winther, Jing Shi et al. 2018. A weak scientific basis for gaming disorder: Let us err on the side of caution. *Journal of Behavioral Addictions* 7:1-9.
- Wölfling, Klaus, Michael Dreier, Kai W. Müller und Manfred E. Beutel. 2017. Internetsucht und „internetbezogene Störungen“. *Psychotherapeut* 62:422-430.
- Young, Kimberly S. 1998. Internet Addiction: The Emergence of a New Clinical Disorder. *CyberPsychology & Behavior* 1:237-244.

### **Apps und Homepages**

- [BASIS – Beratung, Arbeit, Jugend & Kultur e.V. 2019. Rauchmelder \[Mobile application software\].](#) (Abruf: 20. Januar 2019).
- [Blaues Kreuz. 2019. blue:prevent \[Mobile application software\].](#) (Abruf: 20. Januar 2019).
- [Bundesministerium für Gesundheit \(BMG\). 2019. OASIS.](#) (Abruf: 20. Januar 2019).
- [Bundeszentrale für gesundheitliche Aufklärung \(BZgA\). 2019. drugcom.de.](#) (Abruf: 20. Januar 2019).
- [Bundeszentrale für gesundheitliche Aufklärung \(BZgA\). 2019. Quit the Shit.](#) (Abruf: 20. Januar 2019).
- [Hochschule Merseburg. 2019. CheckPoint-C \[Mobile application software\].](#) (Abruf: 20. Januar 2019).





# Digitalisierung in der Obdachlosenhilfe

Susanne Studeny

Digitale Medien durchdringen unseren Alltag. Dennoch wird es gesellschaftlich nicht als selbstverständlich angesehen, dass Menschen, die keine Wohnung mehr haben oder von Obdachlosigkeit bedroht sind, Mobiltelefone besitzen und digitale Ressourcen nutzen (vgl. Reitzes et al. 2017, S. 145). Auch in Theorie und Praxis der Sozialen Arbeit findet bislang nur vereinzelt eine Bearbeitung des Themenfeldes Digitalisierung und Obdachlosenhilfe statt. Der vorliegende Beitrag soll das Thema Obdachlosenhilfe im Kontext der Digitalisierung aus der Perspektive der Sozialen Arbeit beleuchten und einen Einblick in den derzeitigen Stand von Praxis und Forschung geben.

Im ersten Kapitel wird der aktuelle Forschungsstand beleuchtet. Bislang liegen im deutschsprachigen Raum nur wenige Beiträge zum Thema Digitalisierung in der Obdachlosenhilfe vor. So beleuchten vorhandene Untersuchungen zwar, wie Obdachlose in den Medien dargestellt werden, jedoch nicht, wie sie digitale Technologien und insbesondere Soziale Medien für sich nutzen und welche Rolle der digitale Wandel in ihrem Alltag spielt. Studien aus dem internationalen Feld geben hierzu erste Erkenntnisse.

Im zweiten Kapitel wird auf die Funktion und auf die Bedeutung digitaler Medien und der damit verbundenen Bedürfnisse für Obdachlose eingegangen. Es werden dabei insbesondere junge obdachlose Menschen in den Blick genommen, für die digitale Medien einen hohen Stellenwert einnehmen.

Das dritte Kapitel beleuchtet die Barrieren sowie die digitale Kluft, mit der sowohl Obdachlose als auch Einrichtungen der Sozialen Arbeit konfrontiert sind. Es wird dargestellt, welche Faktoren bedingen, dass Obdachlose keinen oder erschwerten Zugang zu digitalen Geräten und Internetverbindung haben und welche Auswirkungen dies hat.

Das vierte Kapitel stellt Ansätze und Konzepte zum Einsatz digitaler Medien in der Obdachlosenhilfe vor. Schließlich erfolgen im fünften Kapitel eine abschließende Betrachtung zum Feld der Digitalisierung in der Obdachlosenhilfe und die sich daraus ergebenden Herausforderungen für die Soziale Arbeit.

## 1 Einblick in den Forschungsstand

Eine 2014 von Humphry in Australien durchgeführte Studie hat die Bedeutung des Mobiltelefons für Obdachlose untersucht. Dabei zeigte sich, dass Mobiltele-

fone für das Überleben und die Sicherheit von hoher Relevanz sind und dazu genutzt werden, Notdienste, soziale Einrichtungen, medizinische Hilfe zu kontaktieren und nach einer Unterkunft zu suchen. Darüber hinaus ist das Mobiltelefon für den Kontakt mit Familie und Freunden sowie für die allgemeine Kommunikation von zentraler Bedeutung (Humphry 2014, S. 7ff.). Dazu werden E-Mail, Facebook und andere soziale Netzwerke, Skype und andere Sprachsoftware sowie Instant Messaging verwendet (vgl. Lemos/Frankenburg 2015, S. 47ff.).

Forscher\*innen um Reitzes (2017) untersuchten das Nutzungsverhalten von Obdachlosen in Atlanta hinsichtlich Mobiltelefon, Internet und E-Mail. Die Studie ergab, dass mehr als 60% der Obdachlosen ein Mobiltelefon sowie einen E-Mail-Zugang besitzen. Damit liegen die Zahlen zwar insgesamt unter denen der Gesamtbevölkerung in den USA, nach den von Reitzes et al. gezeigten Ergebnissen machen extreme Armut und das Fehlen eines regelmäßigen Schlafplatzes die digitale Kommunikation jedoch nicht unmöglich. So nutzen Obdachlose das Mobiltelefon und E-Mail sowohl zur Kommunikation mit Familie und Freunden als auch zur Inanspruchnahme sozialer Dienste. Reitzes et al. verweisen darauf, dass es zweifellos Unterschiede in der Verfügbarkeit und Nutzung der digitalen Kommunikation verschiedener Gruppen von Obdachlosen gibt, wobei diejenigen mit geringeren wirtschaftlichen Ressourcen und schwierigen Schlafsituationen weniger Zugang zur digitalen Kommunikation haben (Reitzes et al. 2017, S. 155ff.).

Reitzes et al. ziehen ferner weitere Studien heran, welche den Computer- und Mobiltelefongebrauch von Wohnungslosen untersucht haben und ihre eigenen Ergebnisse stützen. Es kann gezeigt werden, dass die Zahl derer, welche das Internet nutzen, kontinuierlich ansteigt, ethnische Herkunft und Geschlecht spielen dabei eine eher untergeordnete Rolle. Unterschiede konnten hinsichtlich der Häufigkeit (obdachlose Frauen waren insgesamt häufigere Internetnutzer als obdachlose Männer) und des Alters festgestellt werden (jüngere und besser ausgebildete Obdachlose nutzten Computer häufiger als andere) (ebd.). Auch die Zahl derer, die ein eigenes Mobiltelefon besitzen, steigt.

Eine von Rhoades et al. durchgeführte Studie konnte bereits einen höheren Mobiltelefonbesitz nachweisen als in früheren Untersuchungen mit obdachlosen Erwachsenen, was darauf hindeutet, dass sich die digitale Kluft zwischen obdachlosen und untergebrachten Erwachsenen weiter verringert hat. Fast jeder obdachlose Erwachsene in dieser Studie besaß ein Mobiltelefon (94%) und nutzte dieses in ähnlicher Weise wie die allgemeine Bevölkerung, sodass technologiebasierte Interventionsprogramme für Wohnungslose durchaus geeignet sein können (Rhoades et al. 2017, S. 75).

Wie wichtig soziale Unterstützung (instrumentell vs. emotional) und soziale Netzwerke von Freunden, Familie oder Bekannten sind, stellten Forscher\*innen um Hwang et al. (2009) in einer Studie mit 544 obdachlosen Erwachsenen her-

aus. Insbesondere die Unterstützung aus informellen sozialen Netzwerken scheint ausschlaggebend für einen besseren physischen und psychischen Gesundheitszustand zu sein (ebd., S. 799ff.).

Die Forschungsergebnisse zeigen, dass Digitalisierung im Alltag von Obdachlosen eine große Rolle spielt. Obdachlose nutzen Mobiltelefon, Computer und Internet, um soziale Kontakte zu knüpfen und aufrechtzuerhalten oder medizinische und soziale Dienstleistungen in Anspruch zu nehmen. Zudem wirkt sich die Integration in soziale Netzwerke positiv auf die körperliche und psychische Verfassung von Obdachlosen aus. Hier können technologiebasierte Interventionsprogramme sowie digitale Technologien einen wichtigen Beitrag leisten.

## **2 Funktion und Bedeutung digitaler Medien für Obdachlose**

Für obdachlose Menschen ist digitale Inklusion nicht nur eine Frage des Zugangs zu neuen Technologien, sondern auch davon abhängig, wie kompetent sie mit diesen umgehen können. Die Forschungsergebnisse haben gezeigt, dass die Anzahl derer, welche ein Mobiltelefon besitzen, stetig steigt. Fragen der digitalen Inklusion bleiben dennoch bestehen. Dabei ist der Zugang zu Ressourcen eine wichtige Voraussetzung für gesellschaftliche Teilhabe und Inklusion. Immer öfter wird bei der Jobsuche die Onlinebewerbung verlangt, E-Government wird ausgebaut, Informationen sind oft nur mehr im Web verfügbar, Netzwerke und Unterstützungssysteme finden häufig in den Sozialen Medien statt. Einen besonderen Stellenwert hat der Zugang zum Selbststudium. Obdachlose nutzen das Internet dazu eine Sprache zu erlernen oder sich anderweitig fortzubilden (vgl. Humphry 2014).

Wie die digitale „Kluft“ mithilfe von Zugang zu Computer und Internet überbrückt werden kann, hat eine Studie von Yost (2012) untersucht. Die Studie zeigt, wie und warum Menschen mit Obdachlosigkeit Social-Media-Plattformen wie Facebook, Twitter oder LinkedIn nutzen. Dabei argumentierten die Befragten, dass Facebook für sie das nützlichste Social-Networking-Tool ist, da es ihnen ermöglicht, mit Freunden und Familie in Verbindung zu bleiben und Unterstützung zu finden. Viele der Befragten betrachten ihr Facebook-Profil als einen sicheren Ort, an dem sie die Kontrolle darüber haben, wie ihr Bild in der Öffentlichkeit präsentiert wird. Dies ist insbesondere interessant vor dem Hintergrund, dass Menschen, die Obdachlosigkeit erleben, selten die Möglichkeit haben, die Wahrnehmung anderer Menschen zu kontrollieren, was dazu führt, dass sie ein erhöhtes Bewusstsein für die Wirkkraft ihrer Facebook-Profile und den Schutz ihre Privatsphäre haben. Wie weiter oben erwähnt haben obdachlose Menschen nicht oft die Möglichkeit, die notwendigen Kompetenzen zur Nutzung von Computer und Internet sowie sozialen Plattformen zu

erwerben. Um die „digitale Kluft“ zu überwinden, könnten Einrichtungen der Obdachlosenhilfe daher entsprechende Kurse anbieten (vgl. Yost 2012, o.S.).

Obdachlose verbringen viele Stunden am Tag damit, ihre Grundbedürfnisse zu decken. Der Zugang zu Mobiltelefon und Internet kann hier für das Überleben wichtig sein. In einer von Roberson und Nardi (2010) durchgeführten Studie konnte gezeigt werden, wie Obdachlose digitale Technologien dazu nutzen, Lebensmittel und Unterkünfte zu finden, ihre Sicherheit zu gewährleisten und Geld zu verdienen (ebd., S. 2). Eine weitere Motivation, digitale Technologien zu nutzen besteht nach den Autoren darin, sich jenseits der unmittelbaren Obdachlosengemeinschaft an einer sozialen Welt zu beteiligen (ebd., S. 4).

An dieser Stelle sei das Projekt Homeless Nation erwähnt, welches aus finanziellen Gründen eingestellt werden musste. Homeless Nation war ein gemeinnütziger Verein, der im Jahr 2003 von Daniel Cross speziell für Obdachlose in Kanada gegründet wurde. Die dazugehörige Webseite wurde im Jahr 2003 live geschaltet und bis 2007 aktiv betrieben. Während dieser Zeit arbeitete das Outreach-Team von Homeless Nation in ganz Kanada auf vielfältige Weise mit der Obdachlosengemeinschaft zusammen (in Notunterkünften, Tageszentren, bei Demonstrationen, bei Veranstaltungen, auf der Straße und im Internet). Das Projekt sollte Stereotype beseitigen, die Obdachlosengemeinschaft stärken und zur Diskussion anregen. Fast 4500 Menschen haben bei Homeless Nation mitgewirkt. Bei der Erstellung der Filme „THE STREET: a film with the homeless“ und „S.P.I.T. – Squeegee Punks in Traffic“ teilten Kanadas Obdachlose ihre Geschichten. Melissa Goertzen, die das Projekt begleitete, untersuchte, ob die Webseite Obdachlose bei der Entwicklung von digitaler Kompetenz und dem Aufbau von Beziehungen in Online-Communities unterstützt. Demnach habe das Projekt gezeigt, dass über die virtuelle Umgebung Menschen aus allen Bevölkerungsschichten eine gemeinsame Diskussionsbasis finden können. Ferner habe sich herausgestellt, dass der virtuelle Raum die Möglichkeit bietet, soziale Barrieren durch konstruktive Kommunikation abzubauen (vgl. Goertzen 2013, o.S.).

### **3 Junge obdachlose Menschen und Digitalisierung**

Für Janelle Kelly (Koordinatorin von Vancouver für Homeless Nation), die seit vielen Jahren mit obdachlosen Jugendlichen arbeitet, ist der Zugriff auf Computer und Internet ein Recht für alle. „If people on the street don't have access to technology then they're going to be left behind.“ (Pinchin 2009, o.S.). Obdachlose Jugendliche stellen dabei eine besondere Herausforderung dar. Sie sind oftmals misstrauisch gegenüber Erwachsenen und Institutionen und, einmal eingebettet in eine heimatlose Kultur, schwer zu erreichen (vgl. Woelfer/Hendry 2010, S. 1291).

Bei obdachlosen Jugendlichen wird häufig davon ausgegangen, dass sie aus

der digitalen Welt ausgeschlossen sind. Informationstechnologie und insbesondere das Hören von Musik spielen aber eine wichtige Rolle im Leben obdachloser Jugendlicher (vgl. Woelfer/Hendry 2011, S. 9f.). Aktuelle Untersuchungen zeigen, dass bis zu 90% ein Profil auf einer Social-Media-Seite haben und über 50% der Jugendlichen Social Media regelmäßig nutzen. Dabei wird an verschiedenen Orten auf das Internet zugegriffen, wobei die öffentliche Bibliothek mit 47% am häufigsten genannt wird. Bis zu 60% der Jugendlichen besitzen ein Mobiltelefon, das sie vorwiegend zur Kommunikation mit Freunden und Familie sowie für berufliche Zwecke nutzen (vgl. Barman-Adhikari et al. 2018, S. 262). Auch die Ergebnisse von Guadagno et al. (2013) zeigen, dass die Nutzung sozialer Netzwerke für obdachlose junge Erwachsene alltäglich ist. Die Forscher\*innen verglichen den Technologiegebrauch von jungen obdachlosen Erwachsenen mit dem von Studierenden. 96,7% der Studierenden sowie 75% der obdachlosen jungen Erwachsenen gaben an, soziale Netzwerke zu nutzen. Obwohl die Unterschiede zwischen den beiden Testgruppen relativ gering waren, so zeigten sich doch Unterschiede in der Art der Aktivitäten. Im Gegensatz zu Studierenden, welche Social-Networking-Sites eher auf „Erholung“ ausgerichtet nutzten (z. B. zum Spielen), ging es obdachlosen jungen Erwachsenen mehr um die Kommunikation, private Nachrichten und Blogging (Guadagno/Muscanell/Pollio 2013, S. 86ff.).

Der Gebrauch digitaler Technologien ist für obdachlose Jugendliche jedoch nicht nur von Vorteil, sondern kann diese auch in Gefahr bringen. Untersuchungen deuten darauf hin, dass Soziale Medien von dieser Zielgruppe häufig auch dazu genutzt werden, einen Sexpartner zu treffen und mitunter persönliche Dienstleistungen im Austausch für Unterkunft oder zur Abdeckung von Grundbedürfnissen (Körperhygiene, Essen, warmer Platz zum Schlafen, etc.) zu erbringen (vgl. Barman-Adhikari et al. 2018, S. 271f.). Dieser Aspekt sollte von Sozialarbeiter\*innen etwa durch entsprechende Unterstützungsangebote aufgegriffen werden.

#### **4 Digitale Kluft und Barrieren**

Digitale Kompetenz hat einen erheblichen Einfluss auf die Teilhabemöglichkeiten einer Person und wird immer mehr zu einer Voraussetzung für die gesellschaftliche und politische Partizipation. Digitale Kompetenz ist ein besonders wichtiges Thema in der Diskussion um Obdachlosigkeit, da die Fähigkeit, einen Computer, das Mobiltelefon und das Internet zu nutzen, unerlässlich sind, um eine Wohnung zu finden, die eigenen Finanzen zu verwalten oder Arbeit zu finden. Wenn Menschen auf der Straße keinen Zugang zu Informationstechnologien haben, dann besteht die Gefahr, dass sie den Anschluss an die Gesellschaft verlieren und Ausgrenzung erleben (vgl. Goertzen 2012, S. 13f.).

Bei einer in Schottland durchgeführten Studie wurde diese dabei sich auftuende digitale Kluft untersucht und danach gefragt, wie der Einsatz verschiedener Technologien durch Obdachlose ihre Integration in die Gesellschaft beeinflusste. Dabei konnte gezeigt werden, dass der Einsatz von Technologien durch Obdachlose unter bestimmten Umständen einen inklusiven und partizipativen Charakter haben kann. Dies wird der Tatsache zugeschrieben, dass das Internet ein offenes Medium ist, das Benutzer\*innen eine Bandbreite an Beteiligung bietet (ebd., S. 23).

Doch nicht nur zwischen der „Hauptgesellschaft“ und von Obdachlosigkeit betroffenen Menschen herrscht eine digitale Kluft. Le Dantec und Edwards untersuchten die digitale Kluft innerhalb einer Obdachlosengemeinschaft. Die Forscher führten Interviews mit Obdachlosen in Outreach-Zentren. Sie fanden heraus, dass es auch innerhalb von Obdachlosengemeinschaften eine digitale Kluft gibt, da einige Obdachlose kein Interesse an Technologien hatten oder nicht wussten, wie man Computer und Internet verwendet, während andere mit den Technologien sehr gut umgehen konnten (Le Dantec/Edwards 2008, o.S.).

Der Zugang zu Informationstechnologie erfordert zwei Dinge, die Obdachlose oft nicht zur Verfügung haben: Stromversorgung und Geld. Zudem sind digitale Kernkompetenzen erforderlich, da immer mehr Dienste und Informationskanäle, auf die Obdachlose angewiesen sind (Behörden, Arbeitgeber\*innen, Vermieter\*innen, etc.), online angeboten werden. Personen mit weniger ausgeprägten digitalen Kompetenzen werden dadurch ausgeschlossen. Dazu kommt, dass viele Angebote und Dienstleistungen kostenpflichtig sind und von Obdachlosen nicht oder nur schwer in Anspruch genommen werden können, woraus sich eine hohe Frustration für die Betroffenen ergibt (vgl. Humphry 2014, S. 10).

Ein Programm für Obdachlose, das Mobiltelefone anbietet und kostenlose monatliche Minuten bzw. Datenvolumen zur Nutzung, wäre hilfreich, um einen besseren Zugang zu ermöglichen. Das Programm Lifeline in den USA richtet sich beispielsweise speziell an Menschen mit geringem Einkommen. Hier können bedürftige Menschen mit staatlicher Unterstützung ein kostenloses Mobiltelefon erhalten. Das Angebot gibt es seit 1984 und 1997 kamen die Mobiltelefone dazu (Reitzes et al. 2017, S. 155ff.).

Der fehlende Zugang zu Computer und Internet stellt die größte Hürde für Obdachlose dar. Viele Sozialarbeiter\*innen wissen nicht, wo sich ein kostenloser Computer- und Internetzugang befindet, sodass sie ihre Klient\*innen nicht dabei unterstützen können, diese Ressourcen zu nutzen (vgl. Yost 2012, o.S.). Obdachloseneinrichtungen stellen zwar häufig Computer und Internet zur Verfügung, jedoch gibt es für die Nutzung eine zeitliche Beschränkung und zudem werden zu wenige (und mitunter veraltete) Geräte angeboten (vgl. Roberson/Nardi 2010, S. 3).

Etwa ein Fünftel der Obdachlosen besuchen eine Bibliothek, um Computer und Internet zu nutzen. Doch Bibliotheken können für große Frustration sorgen, da viele von ihren Mitgliedern eine feste Adresse fordern, was für Obdachlose eine fast unüberwindliche Hürde darstellt. Weitere Probleme betreffen die Privatsphäre, den zeitlich begrenzten Zugang und auch das unzuverlässige Internet. Viele werden von Bibliotheken abgewiesen, weil sie zu viele Taschen dabei haben (vgl. Lemos/Frankenburg 2015, S. 47ff.).

Eine neue Herausforderung ist der Trend zur bargeldlosen Bezahlung. Obdachlose haben häufig Schwierigkeiten mit der Bonität und erhalten daher nur schwer ein Konto, geschweige denn eine Kreditkarte. In Deutschland gab es seit den 90er Jahren eine freiwillige Übereinkunft zwischen den Banken, alle Kund\*innen anzunehmen, in anderen Ländern gab es eine solche Vereinbarung nicht. Daraufhin hat die EU das verpflichtende Basiskonto für alle eingeführt, welches in Österreich erst seit September 2016 in Kraft ist. Trotz dem Recht auf ein Konto gibt es auch hier mögliche Ablehnungsgründe. Einerseits muss das Konto genutzt werden – wird es ein Jahr lang nicht genutzt kann es geschlossen werden. Andererseits kann das Konto abgelehnt werden, wenn strafrechtliche Handlungen gegen die Bank oder die Mitarbeiter\*innen vorliegen. Letzterer Ablehnungsgrund kann durchaus breit ausgelegt werden und Obdachlosen den Zugang zu einem Basiskonto erschweren (finfo.at 2016, o. S.). Die bargeldlose Gesellschaft hat auch Auswirkung auf die monetäre Zuwendung an Obdachlose. Viele, die grundsätzlich bereit dazu wären, bedürftige Menschen auf der Straße zu unterstützen, haben kein Bargeld mehr dabei. Dieser Umstand, der sich in Europa gerade entwickelt, ist in den USA schon an der Tagesordnung. Die Oxford University hat sich diesem Problem angenommen und mit dem Projekt „Greater Change“ ein mobiles Spendensystem für Obdachlose entwickelt. Auch das Projekt StreetChange-App (Kapitel 5.4) befasst sich mit dieser Problematik.

## **5 Ansätze und Konzepte zum Umgang mit digitalen Medien in der Obdachlosenhilfe**

Es gibt im deutschsprachigen und internationalen Raum beispielhafte Projekte, die sich mit Obdachlosigkeit im Kontext von Digitalisierung auseinandersetzen. Im Folgenden werden einige ausgewählte Projekte vorgestellt. Grundsätzlich ist das Ziel aller aufgeführten Projekte, die digitale Kompetenz von Obdachlosen zu stärken und ihnen die Möglichkeit zu eröffnen, am gesellschaftlichen Leben teilzuhaben.

## 5.1 Internetcafé ZwischenSchritt (Österreich)

Vor dem Hintergrund eines ganzheitlichen, lebensweltorientierten und partizipativen Zugangs entstand das Projekt „Internetcafé ZwischenSchritt“ des Samariterbundes Wien im Rahmen der Wiener Wohnungslosenhilfe. Das Projekt basiert auf dem Konzept eines Internetcafés, in dem Obdach- und Wohnungslose die Möglichkeit haben, kostenlosen Internetzugang zu bekommen sowie kostenlose Schulungen rund um das Thema Digitalisierung, Internet und Computer zu besuchen (vgl. Studeny 2015, S. 161).

Im Projekt wird auf mehreren Ebenen gearbeitet: Sozialarbeiter\*innen, Kernteam (Peers) sowie Besucher\*innen (Klient\*innen). Durch die Sozialarbeiter\*innen wird professionelle Beratung für Besucher\*innen angeboten. Die Sozialarbeiter\*innen sind auch Ansprechpersonen für das Kernteam. Gemeinsam mit dem Kernteam wird das Konzept weiterentwickelt und das laufende Angebot erweitert. Das Kernteam besteht aus freiwilligen Mitarbeiter\*innen, die selbst von Obdach- und/oder Wohnungslosigkeit betroffen sind oder waren und den Besucher\*innen als Ansprechpartner\*innen auf Augenhöhe dienen. Die Ressourcen, welche von Seiten des Kernteams kommen sind sehr unterschiedlich und reichen von Erfahrungsaustausch mit Klient\*innen über Unterstützung bei der Smartphone-Nutzung bis hin zu kleinen digitalen Schulungen für Klient\*innen. Die Arbeit im Internetcafé ZwischenSchritt ist sehr dynamisch und herausfordernd, da alle Ebenen eng miteinander verknüpft sind. Mit der Partizipation des Kernteams (Peers) – dem innovativen Teil des Projekts – wurde Neuland betreten (vgl. Studeny 2015, S. 168).

Das Angebot umfasst kostenlosen Internetzugang, Weiterbildung, die Möglichkeit der freiwilligen Mitarbeit, Anschluss an gesellschaftliche Themen bzw. Teilhabe an der (digitalen) Gesellschaft, Tageszentrum, Tagesstruktur, Cafébetrieb mit günstigen Preisen ohne Konsumzwang, Büroausstattung (kopieren, faxen, scannen), Unterstützung bei der Arbeitsmarktintegration (Bewerbungsschreiben, Lebenslauf, Jobsuche im Internet, Einrichten einer E-Mail-Adresse, etc.), Wohnungssuche, Stärkung der Selbsthilfepotenziale sowie die Beratung durch Sozialarbeiter\*innen in Krisenfällen rund um das Thema Wohnungslosenhilfe (vgl. Studeny 2015, S. 163).

Das Internetcafé ZwischenSchritt wird gut besucht. So kommen im Durchschnitt pro Monat ca. 900 Besucher\*innen (davon ca. 90 weiblich) um Computer und Internet zu nutzen, eine Schulung zu besuchen oder eine Beratung in Anspruch zu nehmen.



## 5.2 MOKLI-App für obdachlose Jugendliche (Deutschland)

Die Idee zu MOKLI stammt von einer Gruppe junger Leute, die früher selbst obdachlos waren und die sich dazu entschlossen hat, andere Jugendliche in einer ähnlichen Situation zu unterstützen. Sie nennen sich selbst „The Voice of Disconnected Youth“ und haben den Grundstein für das Projekt gelegt, welches gemeinsam mit dem Berliner Jugendhilfeverein KARUNA sowie mit Google Germany GmbH, Ashoka Deutschland gGmbH und ubilabs GmbH umgesetzt wurde. Finanziert wurde das Projekt aus den Preisgeldern des Google Impact Challenge. Mit diesem Wettbewerb fördert Google digitale Projekte von NGO.

Ziel von MOKLI ist es, Informationen für obdach- und wohnungslose Jugendliche bereitzustellen. Bei der App handelt es sich um eine interaktive Deutschlandkarte, auf der junge Obdachlose mit ein paar Klicks herausfinden können, wo es in ihrer Nähe kostenloses warmes Essen, einen Schlafplatz, medizinische Versorgung, etc. gibt. Innerhalb der Suchergebnisse kann man auch noch weitere Filter anwenden, ob beispielsweise Hunde erlaubt sind, ob WLAN zur Verfügung steht, etc. Insgesamt sind über 3000 Unterstützungsangebote in ganz Deutschland aufgelistet. Zusätzlich gibt es einen WhatsApp-Notdienst, der in einer akuten Notsituation hilft.

Die App ist ein wichtiger Schritt im Rahmen der Digitalisierung, da Jugendliche häufig Mobiltelefon, Computer und Internet nutzen (Kapitel 3) und ein solches Angebot eine Möglichkeit darstellt, diese Zielgruppe zu erreichen. Andererseits müssen mit Blick auf die Nutzung von Google-Diensten auch Fragen über die mögliche Speicherung von personenbezogenen Daten sowie deren weitere Nutzung gestellt werden. Es ist schwer einzuschätzen, inwieweit sich gespeicherte Daten aus einer solchen App möglicherweise auf das spätere (berufliche) Leben von Jugendlichen auswirken können.

## 5.3 UNDEFOR: Streetwork-IT-Projekt mit Obdachlosen (Dänemark)

Ziel des zweijährigen Projekts UNDEFOR war es, Obdachlose dabei zu unterstützen an der digitalen Gesellschaft teilnehmen zu können. Durch Outreach-Arbeit auf der Straße sollten Menschen dabei unterstützt werden, ihre IT-Fähigkeiten zu verbessern und mehr Vertrauen in Computer und Informationstechnologie zu entwickeln. Dadurch sollte einer digitalen Ausgrenzung entgegengewirkt werden.

UNDEFOR verfügte über langjährige Erfahrung mit Obdachlosen und deren Bedürfnissen. Die digitale Arena hingegen war ein völlig neuer Bereich und es galt erprobte Methoden der Sozialen Arbeit mit der Digitalisierung zu verknüpfen.

Ein wichtiger Teil des Projekts war das Angebot, auf die Fähigkeiten und Bedürfnisse der einzelnen Obdachlosen einzugehen und entsprechend ihrer individuellen Fähigkeiten mit ihnen zu arbeiten. Das Projekt hat gezeigt, dass der Aufbau von IT-Fertigkeiten eine positive Veränderung im Selbstwertgefühl der Obdachlosen bewirken kann. Der Aufbau von IT-Fähigkeiten kann ein Erfolgserlebnis schaffen, was sich wiederum positiv auf andere Bereiche auswirken kann (vgl. Nyberg Petersen/Agger 2015, S. 10f.).

#### **5.4 StreetChange-App (USA)**

Bei StreetChange handelt es sich um eine App, die von den beiden Forschern Andrew Siegel und Dan Treglia von der Pennsylvania University entwickelt wurde, um Obdachlose mit Spenden zu unterstützen. Begleitet wird der Prozess von Sozialarbeiter\*innen. Gemeinsam mit Sozialarbeiter\*innen können sich die Obdachlosen bei StreetChange registrieren und dann 10 bis 15 Bedarfsgegenstände (z. B. Zahnbürste, Socken, Buch, etc.) auswählen, für die gespendet werden soll. Menschen können nun in der App nachschauen, was benötigt wird, und gezielt spenden (mit PayPal oder Kreditkarte). Ist ein Gegenstand verfügbar, kann er bei den Sozialarbeiter\*innen abgeholt werden. Nebenbei kann auch sozialarbeiterische Beratung in Anspruch genommen werden.

Die Grundidee dieser App ist es, Obdachlose in Zeiten des bargeldlosen Zahlungsverkehrs zu unterstützen. Die Nutzung der App ist aber auch damit verbunden, persönliche Daten von sich selbst preiszugeben, und so stellt sich die Frage, was mit diesen personenbezogenen Daten passiert. Außerdem sind Obdachlose dazu gezwungen, Sozialarbeiter\*innen aufzusuchen, wenn sie den Dienst dieser App nutzen wollen. Klar ist auch nicht, inwieweit die Obdachlosen freie Wahl hinsichtlich der Bedarfsgegenstände haben bzw. wie viel Einfluss hier Sozialarbeiter\*innen nehmen (müssen). Hier stellt sich die Frage, ob Autonomie und Selbstbestimmung gewährleistet werden können.

### **6 Anforderungen und Herausforderungen für die Soziale Arbeit**

Es konnte gezeigt werden, dass obdachlose Menschen Interesse an Mobiltelefon, Computer und Internet haben oder entsprechende Informationstechnologien bereits nutzen. Ebenfalls gezeigt werden konnte, dass sich diese Nutzung positiv auf die psychische und physische Gesundheit auswirken kann. Dennoch bleiben Barrieren hinsichtlich Zugang und Zugriff auf entsprechende digitale Ressourcen bestehen. Hier könnten soziale Einrichtungen mehr auf die Bedürfnisse von Obdachlosen eingehen und tragfähige Konzepte für einen digitalen

Zugang entwickeln. Zudem besteht auch Bedarf an Kontakt- und Servicepunkten für Menschen ohne Onlinezugang (vgl. Humphry 2014, S. 12).

Digitalisierung ist eine große Herausforderung sowohl für Einrichtungen der Obdachlosenhilfe als auch für Obdachlose. Viele Einrichtungen sind noch nicht mit passender Infrastruktur ausgestattet und Mitarbeiter\*innen verfügen nicht über genügend zeitliche und finanzielle Ressourcen zur Umsetzung digitaler Projekte. Projekte müssen aber an den Herausforderungen der Digitalisierung ausgerichtet werden. So sollten Einrichtungen der Obdachlosenhilfe ausreichend Geräte sowie Internet und kostenfreies WLAN zur Verfügung stellen, aber auch Schulungen und Maßnahmen zur Nutzung dieser und zur Stärkung der digitalen Kompetenz von Klient\*innen anbieten. Ein Umdenken muss sowohl in der eigenen Arbeit als auch im professionellen Handeln mit Klient\*innen stattfinden und dafür braucht es digitale Kompetenz von Seiten der Professionellen (vgl. Rhoades et al. 2017, S. 3f.).

Auch für Obdachlose ist die zunehmende Digitalisierung eine große Herausforderung. Es gibt sehr viele Hürden, die es zu überwinden gilt und wo die Soziale Arbeit mit Unterstützungsangeboten gefordert ist. Zudem leiden Obdachlose häufig an physischen und psychischen Problemen. Viele dieser Gesundheitsprobleme können den Umgang mit und das Verständnis für Informationstechnologien beeinträchtigen. Die Soziale Arbeit ist daher gefordert, spezielle digitale Konzepte für gesundheitlich eingeschränkte Obdachlose zu entwickeln (vgl. ebd.).

Um Obdachlose beim Thema Digitalisierung angemessen unterstützen und begleiten zu können, müssen Sozialarbeiter\*innen die nötige digitale Kompetenz erwerben. Beispielhaft sei hier das Projekt „SaiNetz – Soziale Arbeit im Netz“ genannt, das sich speziell an Fachkräfte im Sozialbereich wendet, um deren digitale Kompetenz in der täglichen professionellen Arbeit zu stärken.

Im deutschsprachigen Raum ist noch sehr viel Potenzial für Forschung und Praxisentwicklung vorhanden. Künftige Studien im Feld der Wohnungslosenhilfe sollten die Nutzung von Smartphone und Internet einbeziehen. Insbesondere die Nutzung von sozialen Netzwerken und die Kommunikation zwischen Obdachlosen und deren sozialem Umfeld sollten dabei in den Blick genommen werden (vgl. Reitzes et al. 2017, S. 155ff.). Um Sozialarbeiter\*innen in der Praxis zu unterstützen und zu stärken sollte auch der aktuelle Stand hinsichtlich der Digitalisierung in der Obdachlosenhilfe erfasst und die Bedürfnisse der Obdachlosen erhoben werden. Durch umfassende Forschung zur Digitalisierung in der Obdachlosenhilfe kann besser eingeschätzt werden, welchen Mehrwert Obdachlose aus der Digitalisierung ziehen. Darauf aufbauend können Projekte entwickelt werden, die spezielle digitale Konzepte für die Obdachlosenhilfe einhalten.

Es gibt auch Gründe, die gegenwärtige technologische Entwicklung kritisch zu betrachten. Nicht alle Informationstechnologien tragen zur Problemlösung

von Obdachlosen bei. Viele disruptive Technologien können von Obdachlosen nicht genutzt werden, da sie für Personen ohne Geld und Kreditkarte kaum zu nutzen sind. Dazu kommt, dass nicht alle Informationen geteilt werden sollten, da der Schutz der Privatsphäre und die Sicherheit von personenbezogenen Daten möglicherweise nicht immer ausreichend gewährleistet sind. Viele Obdachlose haben auch psychische Probleme und es kann sein, dass sie modernen Technologien gegenüber misstrauisch eingestellt sind. Insofern ist der Einsatz von digitaler Technologie in der Obdach- und Wohnungslosenhilfe durchaus wünschens- und erstrebenswert, sollte jedoch mit Bedacht, methodisch sinnvoll und mit einem angemessen kritischen Blick geschehen.

### Linkliste

- [Becoming Homeless: A Human Experience \(USA\) \(Website\)](#)
- [Becoming Homeless: A Human Experience \(USA\) \(App\)](#)
- [„Greater Change“: mobiles Spendensystem \(England\)](#)
- [Homeless Nation \(Kanada\)](#)
- [Internetcafé ZwischenSchritt \(Österreich\)](#)
- [Lifeline Programm for Low-Income Consumers](#)
- [MOKLI-App für obdach- und wohnungslose Jugendliche \(Deutschland\)](#)
- [SaiNetz – Soziale Arbeit im Netz](#)
- [StreetChange-App \(USA\)](#)
- [UNDENFOR: Streetworker-IT-Projekt mit Obdachlosen \(Dänemark\) \(Website\)](#)
- [UNDENFOR: Streetworker-IT-Projekt mit Obdachlosen \(Dänemark\) \(Bericht\)](#)

### Literatur

Barman-Adhikari, Anamika, Eric Rice, Laura Onasch-Vera und Mary Hemler. 2018. The digital lives of youth who are homeless: implications for intervention, policy & services. In: Mental Health & Addiction Interventions for Youth Experiencing Homelessness: Practical Strategies for Front-line Providers, S. 261-274.

[finfo.at](#). 2016. Ein Basiskonto für alle in Österreich. Hg. v. FINFO – Finanzinformationen aus Österreich. [finfo.at](#). Internet. Zuletzt geprüft am 22.04.2019.

Goertzen, Melissa. 2012. Homeless Bound: A search for digital literacy within the realm of social media. Halifax, Nova Scotia: Dalhousie University Halifax.

Goertzen, Melissa. 2013. Closing the Digital Divide: How Online Environments Battle Information Poverty. Hg. v. [homeless hub](#). Internet. Zuletzt geprüft am 25.03.2019.

Guadagno, Rosanna E., Nicole L. Muscanell und David E. Pollio. 2013. The homeless use Facebook?! Similarities of social network use between college students and homeless young adults. In: [Computers in Human Behavior](#), S. 86-89. (Abruf: 14.11.2018.)

Humphry, Justine. 2014. The importance of circumstance. Digital access and affordability for people experiencing homelessness. In: [Australian Journal of Telecommunications and the Digital Economy](#) (2), 55, 1-55, 15. (Abruf: 14.11.2018).

Hwang, Stephen W., Maritt J. Kirst, Shirley Chiu, George Tolomiczenko, Alex Kiss, Laura Cowan und Wendy Levinson. 2009. Multidimensional Social Support and the Health of Homeless Individuals. In: [Journal of Urban Health](#) (86), S. 791-803. (Abruf: 14.11.2018).

Le Dantec, Christopher A. und Keith W. Edwards. 2008. Designs on Dignity: Perceptions of Technology Among the Homeless. Georgia Institute of Technology. Atlanta. (Abruf: 14.11.2018).

- [Lemos, Gerard und Sara Frankenburg. 2015. Trends and Frends. Access, use and benefits of digital technology for homeless end ex-homeless people. London: Lemos&Crane.](#) (Abruf: 14.11.2018).
- Nyberg Petersen Tabita und Bibi Agger. 2015. Social Work with Homeless People and IT in the projekt UDENFOR Homless Organisation. In: Homeless in Europe, S. 10-11.
- [Pinchin, Karen. 2009. Homeless find hope through technology, Internet. In: The Globe And Mail, 21.09.2009.](#) (Abruf: 14.11.2018).
- [Reitzes, Donald C., Josie Parker, Timothy Crimmins und Erin E. Ruel. 2017. Digital communications among homeless people: Anomaly or necessity? In: Journal of Urban Affairs \(39\), S. 145-159.](#) (Abruf: 14.11.2018).
- [Rhoades, Harmony, Suzanne L. Wenzel, Eric Rice, Hailey Winetrobe und Benjamin Henwood. 2017. No digital divide? Technology use among homeless adults. In: Journal of Social Distress and the Homeless, 22.03.2017, S. 1-5.](#) (Abruf: 14.11.2018).
- Roberson, Jahmeilah und Bonnie Nardi. 2010. Survival Needs and Social Inclusion: Technology Use Among the Homeless. Irvine: University of California.
- [Studený, Susanne. 2015. Internetcafé ZwischenSchritt. Überwindung des "Digital Gap" im Rahmen der Wiener Wohnungslosenhilfe. In: soziales kapital \(13\).](#) (Abruf: 14.11.2018).
- Woelfer, Jill und Hendry David G. Palzkill. 2010. Homeless Young People's Experiences with Information Systems: Life and Work in a Community Technology Center. Atlanta: University of Washington.
- Woelfer, Jill und Hendry David G. Palzkill. 2011. Homeless Young People and Living with Personal Digital Artifacts. Seattle: University of Washington.
- Yost, Mary. [2012. The Invisible Bevome Visible: An Analysis of How People Experiencing Homelessness Use Social Media. In Elon Journal of undergraduate research in communications \(VOL. 3 NO. 2\).](#) (Abruf: 25.03.2019).

# Transformation der Bewährungshilfepraxis im Kontext von Digitalisierung und Risikoorientierung

Sascha Schierz

Folgt man einer neueren Entwicklung des aus der Tradition des Labeling Approachs hervorgegangenen Diskursstranges der Kriminologie, so lassen sich in den letzten Jahren verstärkt Bemühungen auffinden, zentrale Fragestellungen und Theorieentwicklungen der Science and Technology Studies beziehungsweise der Actor-Network-Theory für die Forschung zu Themen der Digitalisierung von Überwachung nutzbar zu machen: „Viele kriminologisch relevante Praktiken – wie beispielsweise predictive policing, biometrische und Video-Überwachungssysteme – können als soziotechnische Interaktionen charakterisiert werden, da sie sich grundsätzlich aus einem Zusammenspiel von menschlichen und nicht-menschlichen Akteur\_innen konstruieren“ (Paul/Egbert 2017, S. 87). Soziale Kontrolle, so lässt sich demnach schlussfolgern, figuriert gegenwärtig vermehrt als ein Wechselspiel von administrativen Entscheidungen, Softwarelösungen, digitaler Überwachung und Risiko- bzw. Präventionsüberlegungen. Insbesondere im Rahmen der Straffälligen- und Bewährungshilfe, aber auch im Kontext von Jugendämtern lassen sich durchaus ähnliche Entwicklungen konstatieren, die auf eine veränderte Form des Regierens aus der Entfernung bzw. von digitalisierter Staatlichkeit verweisen (vgl. Rose/Miller 1992). Verwiesen wird in diesem Zusammenhang auf ein digitales oder flüchtiges Panoptikum, das verstärkt mobil und aus der Entfernung heraus mittels digitaler Überwachung und Entscheidung, Responsibilisierung, Bann und räumlich distanzierter Intervention operiert (vgl. Bauman/Lyon 2013). Somit lassen sich durch Digitalisierungen eine Vielzahl von Abgrenzungen und Anschlüssen an die Werke Michel Foucaults auffinden, die ein Setting des Überwachens und Kontrollierens rekonstruieren, das den einschließenden Mauern des Gefängnisses entwachsen ist. Die Überwachung öffentlicher und digitaler Räume, aber auch Mobilität werden zu zentralen Zugängen der heutigen Forschung. Selbiges gilt für die Dimension Zeit: Prävention und verschiedene, häufig softwarebasierte Vorhersage- und Entscheidungsprozesse lassen sich nun neben Studien zur reaktiven Strafverfolgung und Polizeiarbeit auffinden. Unter anderem fasst Lucia Zedner (2007) diese Transformationen als einen Wandel von einer „post-crime“ zu einer „pre-crime society“ zusammen, die nun gehäuft präventive Merkmale aufweist und Momente des Gefährdens erfasst. Als ein zentrales

analytisches Konzept dieses Diskurses lässt sich hierbei das sogenannte surveillance assemblage benennen (Haggerty/Ericson 2000; allgemein zum Assemblage-Theorie De Landa 2006). Die Autoren beschreiben mit dem Konzept, wie durch digitale Praktiken der Überwachung von individuellen menschlichen Körpern und implizit auch von Biographien abstrahiert wird, zum Beispiel im Kontext von Bewegungs- und Konsumprofilen, und diese strategisch als Datendouble erzeugt und für Praktiken der Sozialkontrolle genutzt werden (z. B. in automatisierter Überwachung). Dabei fällt der Fokus der Forschung bisher meist auf den „Kommissar Computer“, also insbesondere auf polizeiliche und geheimdienstliche Handlungszusammenhänge. Systeme der Video- und Kommunikationsüberwachung lassen sich hierbei als Beispiele für eine neuere präventive sowie digitalisierte Sicherheitsordnung anführen (vgl. Legnaro/Kretschmann 2015; Krasmann/Kühne 2013).

Eher selten fällt demgegenüber der Blick auf ähnliche Entwicklungen im Kontext der Sozialen Arbeit, die ihrerseits zwischen der Diagnoseerstellung und zunehmend auch der Risikoeinschätzung, der Fallführung, aber auch Bewegungs- oder Kontaktüberwachung beziehungsweise Lebensführungskontrolle in digitale bzw. softwarebasierte Entscheidungsprozesse und Dokumentation eingebunden wird. In gewisser Weise lassen sich zumindest staatliche Handlungsfelder Sozialer Arbeit somit als Teilbereich eines neueren digitalisierten Sicherheitsdispositivs fassen, zumindest aus der zu Beginn thematisierten Makroperspektive heraus. Neben den nationalen und internationalen Reformen im Kontext der Jugendhilfe und damit der Überwachung des Kindeswohls (vgl. Bastian/Schrödter 2015), lässt sich vor allem die Bewährungshilfepraxis als ein Beispiel anführen (vgl. Schierz 2015). In beiden als staatlich zu bezeichnenden Handlungsfeldern der sozialpädagogischen Praxis werden verstärkt Technologien eines Risikoassessments (Kindeswohlgefährdung/möglicher Rückfall) softwarebasiert als Diagnosehilfen und zum Fallmanagement oder zur digitalen Aktenführung eingesetzt. Folglich bietet es sich an, diese Praktiken und Transformationen ähnlich der Überlegungen von Paul und Egbert (2017) als ein Zusammenspiel menschlicher und nicht-menschlicher Akteur\*innen zu rekonstruieren und somit zu fragen, inwieweit die Soziale Arbeit nicht nur digitalisiert wird, sondern inwiefern sie auch von konkreten Fällen und Körpern abstrahiert – die Daten zu einem signifikanten Anderen werden und wie sich dieses auf Entscheidungsprozesse, Fremd- und auch Selbstführung auswirkt. Entsprechende Forschungen und Arbeiten fehlen für die Bundesrepublik bis dato. Im Folgenden soll ein Überblick über diese Entwicklungen in zweifacher Weise gegeben werden. Einerseits wird auf die Einführung von softwarebasierten Lösungen im Kontext der Diagnose und Fallführung der Bewährungshilfe eingegangen. Andererseits wird auf den in der Bundesrepublik bisher eher leisen Diskurs über das sogenannte Kiosk Reporting (Kontakte über Technologien ähnlich der Bankautomaten) und Probation Apps (Überwachung und

Fallmanagement per Smartphone) verwiesen. Beide Entwicklungen werden vor dem Hintergrund der Neuausrichtung der Bewährungshilfepraxis entlang von Risikoorientierung verstanden.

## **1 Diagnose und Dokumentation – Digitalisierung von Bewährungshelfer\*innen als Reformprojekt einer risikoorientierten Bewährungshilfe**

Spätestens seit Mitte der 2000er Jahre lässt sich auch innerhalb der bundesdeutschen Bewährungshilfepraxis ein Paradigmenwechsel hin zu einer Risikoorientierung beobachten (vgl. Klug/Schaitl 2012; Meier Kressing 2012; Borhardt 2014; Schierz 2015). Dieser Prozess leitet eine Transformation der Bewährungshilfepraxis ein:

„Auf der programmatischen Ebene steht die Arbeit der Bewährungshilfe damit weniger im Dienst des/der Proband/in, sondern verstärkt der Gesellschaft und Opfer. Diese Erweiterung des Klientels versetzt die Bewährungshilfe in ein Spannungsfeld zwischen den Interessen und Bedürfnissen des/der Proband/in auf der einen Seite und denen der (Gesellschaft) sowie der Opfer auf der anderen Seite. [...] Die programmatische Neuausrichtung der Zielvorgaben der Bewährungshilfe fügt sich damit in den generellen Wandel des post-wohlfahrtsstaatlichen Strafjustizsystems ein [...]“ (Schlepper/Wehrheim 2017, S. 10f.)

In einem Wechselspiel aus Verwaltungsreformen in unterschiedlichen Landesjustizministerien<sup>1</sup>, verstärkten Deutungen, dass Institutionen der Bewährungshilfe durch Rückfallvermeidung nun als bedeutsam für die Sicherheit der Bevölkerung angesehen werden sollen (ausführlich Schlepper/Wehrheim 2017) und der Idee, dass eine sich evidenzbasiert verstehende Soziale Arbeit hierbei von Hilfe sein könnte, halten Softwarelösungen zum Fallmanagement und Risikoeinschätzung (z. B. SoPart<sup>6</sup>, SODA, FOTRESS) Einzug in die Bewährungshilfe. Zumindest auf ministerialer Ebene wurde einer Fallführung „per Bauchgefühl“ eine Absage erteilt (vgl. Schierz 2015). Die klassischen Vorstellungen wonach Resozialisierung und Rückfall vor allem durch eine individualisierte Arbeit am Fall, einer Vermittlung subjektiver Lebensentwürfe und einer Verbesserung der Lebenslage zu realisieren sei, weichen einer Fokussierung auf die Gestaltung von standardisierten Prozessabläufen, Risikoprofilen und Motivationslagen von Proband\*innen. Das Wechselspiel aus der Ausgestaltung von Qualitätsleitfäden einerseits und der Einführung von Dokumentationssoftware andererseits, standardisiert die als zuvor ungeordnet und willkürlich gedeuteten

1 Tatsächlich scheint es in diesem Bereich notwendig die Zeitpunkte, Entwicklungen und Umsetzungen nach Bundesländern zu differenzieren (vgl. Schlepper/Wehrheim 2017).



Abläufe der sozialpädagogischen Fallführung. Aber insbesondere klinisch formulierte, rückfallprognostische Verfahren finden gegenüber einer in ihrer Anwendung bis dato als wenig transparent gedeuteten sozialpädagogischen Diagnostik Verwendung. Aufgrund von vorherigen Straftaten, aber auch der Bereitschaft der Proband\*in zur Mitarbeit oder der eigenen Veränderung der Lebensführung, werden softwarebasiert Profile vorgeschlagen und mögliche Handlungsimplicationen formuliert. Im Prinzip lässt sich dieses Vorhaben nicht als neu bezeichnen. Ähnliche Überlegungen lagen zuvor bereits vielen kriminalprognostischen Verfahren zugrunde. Neu scheint hierbei der Versuch, verstärkt auf die Motivation der Proband\*in im Sinne des RNR-Paradigmas (Risk Need Responsivity, entspricht weitestgehend einer Orientierung der Arbeit entlang von Risiken und der Veränderungsmotivation) Einfluss nehmen zu wollen. Im Zentrum des neueren Resozialisierungsprozesses stehen somit die eigenen Veränderungsprozesse der Proband\*innen an ihren so beschriebenen „kriminellen Motivationen“ oder Lebensentwürfen. Das kriminalpolitische Alternativparadigma GLM (Good Life Model, das weitestgehend einer therapeutischen Interpretation des Capability Approach entspricht), spielt in der Praxis demgegenüber gegenwärtig eine untergeordnete Rolle.

In gewisser Weise kann die Einführung der risikoorientierten Bewährungshilfepraxis auch als Konstitution eines neuen sozio-technischen Arrangements verstanden werden. Zumindest die Implementation entsprechender Ansätze fällt zeitlich mit der Umsetzung von Maßnahmen des Qualitätsmanagements und eben auch einer Einführung von digitalen Lösungen zusammen. Im Zuge dessen wird der „Fall“, seine Dokumentation und sein Management in ein digitales Double verwandelt, während zeitgleich oder zumindest potenziell sowohl die Professionellen als auch die Proband\*innen in ihren Handlungsvollzügen rekonstruierbar gemacht werden. Inwieweit dies der Praxis von Justizministerien entspricht, bleibt bis dato allerdings aktuell unklar. Allerdings verändern sich hergebrachte Zugänge zum sozialpädagogischen Fallverstehen (häufig diskreditiert als Bauchgefühl) vor dem Hintergrund neuer administrativer Anforderungen. Insbesondere gegenüber biographisch-narrativen Zugängen und einer entsprechenden Hilfeplanung bedarf es nun häufig eines Umwegs über einen Abgleich mit statistisch vermittelten Risikoprofilen, in die die Proband\*innen jenseits ihrer eigenen Beschreibung und Deutung eingeordnet werden.

Zur Ausgestaltung der Transformationen und zum Umgang von Fachkräften mit softwarebasierten Lösungen vor Ort fehlen für die Bundesrepublik sozialwissenschaftliche Untersuchungen. Dies verwundert vor dem Hintergrund eines ausgeprägten Forschungsdefizits im Kontext der Bewährungshilfe auch nicht. Allenfalls vor dem Hintergrund der Einführung einer dritten Generation prognostischer Verfahren in Großbritannien lassen sich einige sozialwissenschaftliche Studien zur Einführung der Risikoorientierung und veränderten

Selbst- und Adressat\*innenbildern von Bewährungshelfer\*innen auffinden. Fitzgibbon (2007) kommt zum Beispiel zum Schluss, dass sich gehäuft Gefährlichkeitsverweise im Alltag von Bewährungshelfer\*innen auffinden lassen. Dies gilt der Studie nach auch für eigentlich weniger „riskante“ Fälle. Auch hier dienen Risiko und Risikovermeidung gehäuft als Bezugspunkte für Fachkräfte, um sich Proband\*innen in ihrem lebensweltlichen Alltag verständlich zu machen und Fälle zu gestalten. Somit wird die Lebensführung von „low risk offenders“ ähnlich der von „high risk offenders“ gedeutet. Lancaster und Lumb (2006) verweisen in diesem Sinne ebenfalls auf eine verstärkte „safety first“-Mentalität. Situationseinschätzungen über Proband\*innen werden demnach häufiger vorsichtiger und konservativer gefällt. Die Gewährung von Ausnahmen oder aber die Duldung von Eigenheiten oder Versäumnissen von Proband\*innen werden somit verstärkt negativ ausgelegt. Hardy (2013) kommt zu ähnlichen Schlüssen und stellt fest, dass Praktiker\*innen die ihnen angebotenen Deutungen einer Risikoorientierung übernehmen und verstärkt wohlfahrtsstaatskritische Verständnisse ihrer eigenen Tätigkeit nutzen und gegenüber den Lebenswelten der Proband\*innen artikulieren. Bewährungshelfer\*innen nutzen demnach verstärkt individualistische oder klinische Erklärungsmodelle von Abweichung (Lebensführung, Selbstkontrolle Motivation) und weniger soziale Ausdeutungen (z. B. Lebenslage). Inwieweit dies allerdings auf die auch in Großbritannien zeitgleich verlaufende Einführung von Softwarelösungen zu beziehen ist, bleibt weitestgehend offen. Ob diese Veränderungen als Effekte der Digitalisierung der Praxis gedeutet werden können, kann somit nicht eindeutig beantwortet werden. Es ist zu vermuten, dass Professionelle in den sich alltäglich wiederholenden Prozeduren der Risikoeinschätzung und softwarebasierten Dokumentation in den für sie vorgesehenen Deutungen von Praxis wiederfinden und vorgefertigte Zuschreibungen an Proband\*innen übernehmen oder über die standardisierte Fallbearbeitung ritualisiert aufführen. Demnach findet dies weitestgehend als eine soziotechnische Interaktion oder im Sinne Foucaults als Subjektivierung im Rahmen der digitalisierten Fallführung statt. Wie ließe sich dies analytisch fassen? Insbesondere digitalisierte Dokumentationspraxis erfordert häufig die standardisierte Beantwortung von vorgegebenen Textfeldern. Entsprechend kommt es zu einer Übersetzungsleistung der Erzählungen, Absprachen und Interaktionen mit Proband\*innen durch die Professionellen, die zum Teil für die softwaregerechte Aufarbeitung zurechtgemacht werden muss. Gleichzeitig nimmt zumindest potenziell durch das Festschreiben und die ggf. automatisierte Prüfbarkeit von Weisungen und Terminen eine Überwachungstätigkeit sowie eigene Überprüfbarkeit der gefällten Entscheidungen zu. Die konstante Wiederholung dieser Tätigkeit scheinen sich die implizierten Deutungen einer Risikoorientierung in den Alltag der Fallarbeit einzuschreiben. Dies ist zumindest eine mögliche Leseweise der Praxis, die es genauer zu untersuchen gälte.

## **2 Vom Kiosk Reporting zum Smartphone Monitoring – die Digitalisierung von Proband\*innen und ihren Kontakten zu Bewährungshelfer\*innen im Kontext der Risikoorientierung**

Die bis dato letzte Phase der Digitalisierung der späten 2010er Jahre erfasst vor allem die Sphäre des Kontaktes zwischen Proband\*innen und Professionellen. Auch ist sicherlich nicht alles als neu zu beschreiben, da zuvor telefonische Kontakte oder aber elektronische Überwachung schon Teil von Bewährungshilfesettings waren. Insbesondere in den USA, aber auch in Großbritannien, den Niederlanden oder Schweden kommt es derzeit verstärkt zu Bemühungen, einen digitalen oder eben mobilen Kontakt zwischen Bewährungshelfer\*innen und Proband\*innen zu gestalten. In gewisser Weise managen Proband\*innen nun einen Teil der Tätigkeiten, die zuvor in dem Verantwortungsbereich und der Dokumentationspflicht der Bewährungshelfer\*innen lagen, selbst. Die Entwicklungen in den USA wurden dabei bereits durch das National Institute of Justice dokumentiert und in verschiedenen Regionen als Teil der regulären Praxis implementiert.<sup>2</sup> Kiosk Supervision (Bauer et al. 2015) lässt sich als ein Versuch verstehen, mit möglichst niedrigen ökonomischen Investitionen steigenden Fallzahlen innerhalb der amerikanischen Bewährungshilfe entgegenzuwirken. Ähnlich den Geldautomaten werden in öffentlichen Gebäuden Geräte („Kiosk“) installiert, die es einer sich per PIN-Code identifizierenden Proband\*in erlauben, kleinere Meldungen (Umzug, Beruf, Auflagen, aber stellenweise auch Alkoholkontrollen), die bis dato einen Termin erforderten, mobil und ohne größere Terminplanung umzusetzen. Im Prinzip wären viele dieser Meldungen auch per Internet möglich, allerdings steht hierbei die Frage der Datensicherheit im Raum. Bis zu einem gewissen Grad lässt sich diese Lösung aber auch als ein Ergebnis der Einführung der Risikoorientierung verstehen. Als Zielgruppe der meisten Programme lassen sich sogenannte „low risk offenders“ identifizieren, denen nun einerseits mehr Freiräume zugestanden werden und die es andererseits den Praktiker\*innen ermöglichen sollen, sich auf sogenannte Hochrisikoprobant\*innen zu konzentrieren. Auch wenn das durch Bauer et al. (2015, S. 16f.) verfasste Handbuch auf ein Forschungsdefizit an Evaluationen hinweist, lässt sich innerhalb der Gruppe der Nutzer\*innen eine Reduktion der Rückfallzahlen feststellen. Inwieweit dies durch den veränderten Kontakt zu einem nicht-menschlichen Gegenpart zu erklären ist, kann an dieser Stelle nicht beantwortet werden. Insbesondere scheint ein vergleichbarer Ansatz für die Bewährungshilfepraxis in ländlich geprägten Regionen der USA interessant. Darüber hinaus lassen sich Programme finden, die Beratung über

2 Für die USA, aber auch für England und Wales muss an dieser Stelle angemerkt werden, dass sich Bewährungshilfe nicht im Sinne einer Justizsozialarbeit verstehen lässt, sondern weitestgehend als eine Institution der Rechtspflege erschließt.

Videokonferenzen gegenüber dem klassischen Kontakt mit der Bewährungshelfer\*in im Büro anbieten. Hierzu lassen sich gegenwärtig allerdings keine Studien finden. Auch in den USA scheint dieses Vorgehen eher ein Randphänomen zu beschreiben, das zuvor bereits durch telefonische Kontakte ermöglicht wurde.

Einen Schritt weiter gehen allerdings Programme, die auf das Smartphone als Überwachungs-, Fallführungs- und Kontaktmedium mittels einer vorinstallierten App zurückgreifen. In der Regel werden hierzu den Proband\*innen von der Behörde Smartphones zur Verfügung gestellt, über die sie sich stellenweise mittels PIN oder auch biometrisch per Fingerabdruck oder Bilderkennung identifizieren müssen. Folgt man den Angaben von Herstellern (zum Beispiel Outreach Smartphone Monitoring oder ProbeSmart), ermöglicht die Nutzung von Smartphones eine Vielzahl von Kontakt- und Überwachungsfunktionen, die zuvor getrennt und zeitaufwendig realisiert wurden. So ersetzt das Smartphone die elektronische Überwachung per Fußfessel. Sie ermöglicht dabei gleichzeitig, zum Beispiel im Rahmen einer Abfrage, die Überprüfung, ob Proband\*innen sich an ihre Auflagen wie Sperrstunden halten oder beim angegebenen Arbeitgeber, wie zuvor gemeldet, vor Ort sind. Insbesondere lässt sich dieses biometrisch (Fingerabdruckscanner des Telefons) oder aber per Videoanruf zu verifizieren. Automatisiert können ggf. Bewährungsverstöße an Proband\*innen (Achtung: Verletzung von Auflagen) und Bewährungshelfer\*innen (Achtung: hier bedarf es einer Kontrolle) als Warnhinweis weitergegeben werden. Ebenso lassen verschiedene Lösungen eine Kopplung von Smartphones und Alkohol-Testgeräten per Bluetooth zu. Ohne genauer auf diese bisher nur wenig untersuchten Programme einzugehen, scheint es notwendig, auch diese Programme vor dem Hintergrund der Risikoorientierung zu verstehen. Sie wenden sich insbesondere an sogenannte Hochrisikopersonen, denen über die digitalen Möglichkeiten ein Mehr an Überwachung im Alltag entgegengebracht wird. Über die Überwachung hinaus bieten die meisten Apps einen Terminkalender (mit der Bewährungshelfer\*in oder aber einem möglichen Arbeitgeber) und allgemeine rechtliche Informationen an. Das schwedische Programm GAIA fokussiert demgegenüber weniger die Überwachung, sondern bietet unter anderem die Möglichkeit einer Tagebuchführung und somit Selbstreflexion an, während die niederländische Lösung MATTIE Hinweise zum Stress- und Gesundheitsmanagement liefert (<https://www.dbh-online.de/aktuelles/technisierung-der-bewahrungshilfe-der-einsatz-von-apps-kurzer-uebersicht>). Die smartphonebasierten Lösungen bewegen sich somit in dem überwachungstechnischen Rahmen, in dem Datensammlung zum Prinzip erklärt wird (und das in pädagogischen Kontexten eher kritisch reflektiert wird). Sie sammeln persönliche Daten, Kontakte und Bewegungsprofile. Fasst man diese Entwicklungen zusammen, so lässt sich feststellen, dass digitalisierte Lösungen für Proband\*innen der Bewährungshilfe in doppelter Weise verstanden werden kön-

nen: Einerseits dienen sie klar, wie im letzten Falle, der Überwachung. Andererseits ermöglicht die digitalisierte Praxis eine Umsetzung der Risikoorientierung, indem sie differenzierte Zugänge nach zugeschriebener Gefährlichkeit der Nutzer\*innen realisiert. Dass im Hintergrund die administrativ angedachte Ermöglichung einer Arbeit mit hohen Fallzahlen steht, scheint als Interpretation nicht zu weit gegriffen.

### **3 Abschließende Überlegungen zur Digitalisierung der Bewährungshilfepraxis**

Fasst man die zuvor festgehaltenen Befunde zusammen, so lässt sich vor allem anmerken, dass wir hier ein Handlungsfeld betrachten, dass sich zwar in den letzten zehn bis fünfzehn Jahren stark verändert hat, dies allerdings ohne dass ihm allzu viel wissenschaftliche Aufmerksamkeit entgegengebracht wurde. Es folgt in weiten Teilen der allgemeinen Transformationen von Staatlichkeit oder aber Trends der Versicherheitlichung (vgl. Schlepper/Wehrheim 2017; Schierz 2015). Dazu wie diese vor Ort aussehen und wirken fehlen allerdings belastbare empirische Befunde. Selbst in den USA oder Großbritannien lassen sich vergleichsweise wenige Studien zu einer veränderten Bewährungshilfepraxis (mit und ohne digitale Lösungen) finden. Dass das Handlungsfeld verstärkt durch soziotechnische Interaktionen geprägt wird (Softwarelösungen für die Professionellen, Apps als mobile Lösungen für die Proband\*innen) ist dabei offensichtlich. Gerade vor dem voran skizzierten Hintergrund können allerdings zwei Problemlagen rekonstruiert werden. So scheint die Digitalisierung der Bewährungshilfe mit einer Erweiterung des Raums einherzugehen, der abdeckt, was es bedeutet, sich als Proband\*in zu bewähren. Insbesondere durch die Nutzung von Apps werden Momente des alltäglichen Lebens (Bewegungsprofile, Hilfesuche, Tagebuch etc.) durch gespeicherte Daten zumindest potenziell rekonstruierbar gemacht und könnten in einem Hilfeprozess für eine Bewertung herangezogen werden. Man könnte dies auch als ein Anwachsen der Kontrolle beschreiben. Was bedeutet es, wenn Proband\*innen im Zweifel biometrisch identifiziert jederzeit als digitale Spur rekonstruiert werden können? Inwieweit verändert dies die alltäglichen Vollzüge der Bewährungshilfepraxis, wenn Mitarbeit, Reaktionszeiten und Aufenthalt digital transparent gemacht werden können? Inwieweit wirkt sich die Digitalisierung auf die Lebenswelten der Proband\*innen aus (vgl. Troshynski 2011)? Eine zweite Problemlage, die systematisch mit einer Digitalisierung der Praxis vor dem Hintergrund der Risikoorientierung verbunden ist, lässt sich über die Topoi Zeitgerechtigkeit oder aber Hilfeanspruch fassen. Inwieweit wirkt sich die Unterscheidung nach Hochrisikoprobant\*in und Proband\*in mit niedrigen Rückfallrisiko auf die Praxis der Gestaltung von Hilfeprozessen aus? Der Fokus auf die Vermeidung von Rück-

fällen erfasst nur zum Teil den Raum des Hilfe-, Beratungs- und Unterstützungsbedarfs, der sich vor allem jenseits von Risikoeinschätzungen artikulieren kann (vgl. Schierz 2015). Mehr noch: Kann dieser Bedarf sich nicht vor allem auch erst in der direkten Interaktion zwischen Professionellen und Proband\*innen herstellen und verhandelt werden?

## Literatur

- Bastian, Pascal und Mark Schrödter. 2015. Risikotechnologien in der professionellen Urteilsbildung der Sozialen Arbeit. In *Mediatisierung (in) der Sozialen Arbeit*, Hrsg. Nadia Kutscher, Thomas Ley und Uwe Seelmeyer, 192-207. Baltmannsweiler: Schneider Verlag Hohengehren.
- Bauer, Erin et al. 2015. *Kiosk Supervision. A Guidebook for Community Corrections Professionals*. Rockville: Westat.
- Bauman, Zygmunt und David Lyon. 2013. Daten, Drohnen, Disziplin. Ein Gespräch über flüchtige Überwachung. Frankfurt a.M.: Suhrkamp.
- Borhardt, Ralf. 2014. Haftvermeidung durch Risikomanagement? Warum die Handlungslogik der Ökonomie in der Bewährungshilfe ihr Ziel verfehlt. *SozialAktuell* 46, 7/8: 10-13.
- De Landa, Manuel. 2006. *A New Philosophy of Society: Assemblage Theory and Social Complexity*. London: Continuum International Publishing.
- Fitzgibbon, Wendy. 2007. Risk Analysis and the New Practitioner. Myth or Reality. *Punishment & Society* 9: 87-97.
- Haggerty, Kevin und Ericson, Richard. 2000. The Surveillant Assemblage. *British Journal of Sociology* 51, 4: 605-622.
- Hardy, Mark. 2013. Practitioner Perspectives on Risk: Using Governmentality to Understand Contemporary Probation Practice. *European Journal of Criminology* (online first): 1-16.
- Klug, Wolfgang und Heidi Schaitl. 2012. *Soziale Dienste in der Justiz: Perspektiven aus Wissenschaft und Praxis*. Mönchengladbach: Forum Verlag Godesberg.
- Krasmanne, Susanne und Sylvia Kühne 2013. Big Data und Big Brother – was, wenn sie sich treffen? Über die vernachlässigte politische Dimension von Kontroll- und Überwachungstechnologien in der Akzeptanzforschung. *Kriminologisches Journal* 45: 242-259.
- Lancaster, Elizabeth und Jeannie Lumb. 2006. The Assessment of Risk in the National Probation Service of England and Wales. *Journal of Social Work* 6, 275-291.
- Legnaro, Aldo und Andrea Kretschmann. 2015. Das Polizieren der Zukunft. In: *Kriminologisches Journal* 47: 94-111.
- Meier Kressing, Marcel. 2012. Kriminalitätskontrolle in der Hochsicherheitsgesellschaft. Das Beispiel Risikoorientierte Bewährungshilfe in der Schweiz. In: *Zwischen Sicherheitserwartungen und Risikoerfahrung. Vom Umgang mit einem gesellschaftlichen Paradoxon in der Sozialen Arbeit*, Hrsg. Matthias Meier Kressing, Matthias Lindenau, 217-253. Bielefeld: transcript.
- Paul, Bettina und Simon Egbert. 2017. Zur Einführung in das Themenheft: Über den Mehrwert sozio-technischer Perspektiven für die Kriminologie. *Kriminologisches Journal* 49: 87-102.
- Rose, Nikolas und Peter Miller. 1992. Political Power beyond the State. Problematics of Government. *British Journal of Sociology* 43: 173-205.
- Schlepper, Christine und Jan Wehrheim. 2017. Resozialisierung als Mittel zum Schutz der Allgemeinheit? Die programmatische Neuausrichtung der Bewährungshilfe. *Kriminologisches Journal* 49: 3-18.
- Schierz, Sascha. 2015. Diagnostizieren und Dokumentieren? Risikoorientierung und Informatisierung der Bewährungshilfepraxis als Teil einer neueren Kontrollkultur. In *Mediatisierung (in) der Sozialen Arbeit*, Hrsg. Nadia Kutscher, Thomas Ley und Uwe Seelmeyer, 208-222. Baltmannsweiler: Schneider Verlag Hohengehren.
- Troshynski, Emily. 2011. *Surveillance Technology and the Transformation of Criminal Justice: Monitoring Sex Offenders with GPS Technology*. Irvine: University of California.

Zedner, Lucia. 2007. Seeking Security by Eroding Rights: The Side-Stepping of Due Process. In Security and Human Rights, Hrsg. Benjamin J. Goold und Liora Lazarus, 257-275. Oxford/Portland: Hart Publishing.

# Digitalisierung im Handlungsfeld der Arbeit mit geflüchteten Menschen

Lisa-Marie Kreß und Nadia Kutscher

Empirische Studien verweisen darauf, dass die Nutzung digitaler Medien für geflüchtete Menschen im Kontext der Bewältigung des Alltags im Aufnahmeland als informelle Bildung und Realisierung gesellschaftlicher Teilhabe sowie für die Aufrechterhaltung relevanter Beziehungen zu fernen Verwandten und Peers im Sinne transnationaler sozialer Netzwerke von hoher Bedeutung ist (vgl. Kutscher/Kreß 2015; Emmer et al. 2016; Gillespie et al. 2016). Diese digitale Medienpraxis birgt viele Potenziale, aber auch Spannungsfelder und Widersprüche, im Kontext bspw. von Bildung und der Ermöglichung von Teilhabe (vgl. Kutscher/Kreß 2018a). So zeigen erste Pilotstudien die Möglichkeiten der Einbeziehung ferner Eltern von unbegleiteten minderjährigen Geflüchteten in den stationären Hilfen zur Erziehung in Deutschland über mobile Medien und Dienste wie Skype, WhatsApp u.ä. im Sinne einer digital gestützten Elternarbeit (vgl. Kreß/Kutscher 2019). Während digitale Medien im Alltag für Geflüchtete eine große Rolle spielen, wird dies jedoch in institutionellen Kontexten der Sozialen Arbeit bislang auf unterschiedliche Weise berücksichtigt. Im Folgenden wird daher zunächst das Spektrum der adressat\*innenseitigen Nutzungspraktiken und damit verbundene Anforderungen dargestellt. In einem zweiten Teil werden Optionen und Hindernisse bildungs- und teilhabeförderlicher Aspekte im Kontext dieser Anforderungen in institutionellen Zusammenhängen Sozialer Arbeit erläutert. Am Beispiel der digital unterstützten Elternarbeit wird exemplarisch ein Ansatz der Einbettung digitaler Dienste in das Feld der Arbeit mit Geflüchteten erörtert. Abschließend werden Entwicklungsperspektiven und Herausforderungen der Einbindung digitaler Medien in diesem Handlungsfeld diskutiert.

## 1 Empirische Befunde zur digitalen Mediennutzung geflüchteter Menschen

Geflüchtete Menschen nutzen vielfach die gleichen Medien und teils auch auf gleiche Weise wie Menschen in der Aufnahmegesellschaft, in der sie leben (vgl. mpfs 2018; Gillespie et al. 2016; Kutscher/Kreß 2015). So ist insbesondere für Jugendliche die Videoplattform YouTube bedeutsam, um darauf Filme und



Tutorials anzusehen, um Hobbies zu pflegen und Musik zu hören. In der Mediennutzung spiegeln sich jedoch auch fluchtmigrationsspezifische Praktiken, Lagen und Bedürfnisse. So nutzen die jungen Geflüchteten Medienangebote auf YouTube auch aus ihrem Herkunftsland und in ihrer Erstsprache, um „neben der Funktion der Unterhaltung und Ablenkung von Langeweile aufgrund von begrenzten Möglichkeiten der Freizeitgestaltung, [...] Erinnerungen an das Herkunftsland wach zu halten, was wiederum traurig stimmen oder auch beruhigen kann“ (Friedrichs-Liesenkötter/Müller 2018, S. 317; vgl. auch Charmarkeh 2013, S. 47ff.). Darüber hinaus dienen die dort auffindbaren Filme u. a. auch dazu, sich über die Aufnahmekultur zu informieren (vgl. Kutscher/Kreß 2015, S. 35).

Medienbezogene Fähigkeiten sind dabei abhängig von den vorhandenen Ressourcen in der Herkunftsregion, der familialen sozioökonomischen Lage sowie dem Bildungshintergrund der Geflüchteten. So ist die Bandbreite der Nutzungsweisen, die Fähigkeit, mit Hindernissen im Zugang zu Daten umzugehen, Wissen über die Optionen und kritischen Aspekte digitaler Medien sowie auch überhaupt die Möglichkeit, diese (auch aufgrund der Verfügbarkeit von Wissen und Technik) zu nutzen je nach Ressourcenlage ungleich (vgl. Kutscher 2017). Während der Flucht dient die Mediennutzung zum Kontakt halten mit Familie und Peers. Insbesondere nach zentralen Etappen der Flucht, wie der Überquerung des Mittelmeers, werden diese kontaktiert. Die Medien dienen weiterhin dazu, den Fluchtweg zu organisieren, bspw. über Facebook-Gruppen Kontakt mit Fluchthelfer\*innen aufzunehmen, Navigations-Apps zur räumlichen Orientierung und Nachrichten-Apps zum Erhalt fluchtrelevanter Informationen zu nutzen. Darüber hinaus wird häufig mit dem Smartphone der Fluchtweg dokumentiert, indem die geflüchteten Menschen Informationen über die aktuelle Situation in bestimmten Gegenden bei Facebook posten und Fotos hochladen.

Der Besitz eines Smartphones auf dem Fluchtweg ist allerdings nicht selbstverständlich, oftmals werden geflüchteten Menschen Smartphones geraubt oder von ihnen selbst in Notlagen als Tauschmittel für Verpflegung eingesetzt (vgl. Kutscher/Kreß 2015, S. 26ff.).

Spätestens nach der Ankunft im Aufnahmeland ist es eine weit verbreitete Praktik, sich, sofern nicht bereits vorhanden, ein Smartphone sowie eine Prepaid-Karte mit entsprechendem Guthaben zu organisieren. Auf Letzteres sind die Geflüchteten mehrheitlich angewiesen, da Mobilfunkverträge aufgrund der unsicheren Bleibeperspektive oder mangelnder finanzieller Ressourcen nicht abgeschlossen werden können. Von Migrant\*innen betriebene Telefonläden haben hier eine wichtige Mittlerfunktion, da die – oftmals migrantischen – Verkäufer\*innen beim Kauf und Einrichten der mobilen Endgeräte sprachliche Hürden überbrücken können. Auch im Aufnahmeland behält die interpersonelle Kommunikation mit Familie, Verwandten und Freund\*innen für Ge-

flüchtete eine hohe Bedeutung bzw. diese verstärkt sich vor dem Hintergrund der Aufenthaltsperspektive in einem (aufgrund der restriktiven Familiennachzugspolitiken) zunehmend auf Dauer angelegten transnationalen familialen Verhältnis. Am häufigsten werden dabei Apps und Social-Media-Dienste wie WhatsApp, Viber, Telegram und Facebook verwendet (vgl. Emmer/Richter/Kunst 2016, S. 26).

Die vielfältigen Nutzungsoptionen digitaler Medien ermöglichen geflüchteten Menschen medienvermittelt transnationale Räume herzustellen und hierbei auch an nicht räumlich gebundenen lebensweltlichen Bezügen im Familien- bzw. Freundeskreis teilzuhaben. Diese transnationalen Bezüge werden „durch umfangreiche Kommunikation zur Übermittlung von Neuigkeiten, Ratschlägen, Meinungen und emotionaler Unterstützung als auch durch diverse Transaktionen“ (Glick-Schiller 2014, S. 156) aufrechterhalten. In transnationalen Familiengefügen werden digital eingelagerte Praktiken des Miteinanders vollzogen, wie bspw. das gemeinsame Einnehmen einer Mahlzeit während einer Videotelefonie (vgl. Kutscher/Kreß 2017).

Neben dem Kontakthalten fungiert das Smartphone als Schlüsselmedium zum Einleben in Deutschland: Sprachlern-Apps bieten dabei die Möglichkeit sich unabhängig von und ergänzend zu Sprachkursen die Sprache anzueignen; Karten- und Fahrplan-Apps werden genutzt, um sich räumlich zu orientieren; deutsche Medienangebote, die teils in verschiedenen Sprachen angeboten werden, ermöglichen es, sich über Nachrichten in Deutschland und weltweit zu informieren (vgl. Emmer et al. 2016, S. 20ff.). Diese Medienangebote eröffnen somit eine Brücke, um am sozialen und kulturellen Leben teilhaben zu können.

Die hier dargestellten Nutzungspraktiken verweisen darauf, „dass digitale Medien auf verschiedene Weise zur Bewältigung des Alltags der jungen Flüchtlinge dienen. Sie eignen sich dabei selbstgesteuert (Alltags-)Wissen an und entwickeln Strategien der Weltaneignung – im Sinne des Verhältnisses zu sich selbst, zur sozialen Welt und zur dinglichen Welt – im Kontext der Bewältigung ihres Alltags und auch vor dem Hintergrund der Fluchterfahrung. Dabei geht es um das generelle Bewältigen von Entwicklungsaufgaben in einer digitalisierten Gesellschaft, das Aneignen von Sprache sowie von lebensweltlich relevantem Wissen im Spannungsfeld zwischen jugendspezifischer Identitätsentwicklung und der Enkulturation als Fluchtmigrantinnen und -migranten in einer Aufnahmegesellschaft“ (Kutscher/Kreß 2016, S. 29). Somit haben die digitalen Medien im Kontext informeller Bildungsprozesse, die die Aneignung alltagsrelevanter Fähigkeiten und die Bewältigung von Sozialisations- und Bildungsanforderungen (vgl. Otto/Rauschenbach 2004) ermöglichen, eine wichtige Funktion. Die Informalität der Aneignung ist jedoch mit anderen Begrenzungen verbunden. So eignen sich Übersetzungs- und Sprachlern-Apps oft nicht für die differenzierte Klärung von Sprachproblemen. Hinzu kommt, dass kostenfreie Anwendungen häufig Teil eines Globalkonzerns sind, der sein Angebot im

‚Tausch‘ gegen Metadaten bereitstellt. Im Alltag sind Lese- und Schreibfähigkeiten basale Anforderungen für die Nutzung digitaler Medien. Sofern diese nicht vorliegen<sup>1</sup>, stellt dies eine besondere Hürde für die Nutzung digitaler Medien dar, bspw. beim Einrichten eines Facebook-Accounts. Nachrichten-Apps bieten aber auch Kompensationsmöglichkeiten wie beispielsweise das Schicken von Sprachnachrichten, um in eine textunabhängige Kommunikation zu treten (vgl. Kutscher/Kreß 2015, S. 31ff.).

## **2 Digital kontextualisierte Bedingungen und Handlungsansätze in Institutionen der Sozialen Arbeit mit Geflüchteten**

Neben der subjektiven Dimension digitaler Mediennutzung auf Seiten der geflüchteten Menschen haben strukturelle bzw. institutionelle Rahmenbedingungen hohe Relevanz für die Möglichkeiten und Begrenzungen digitaler Medien im Alltag Geflüchteter. Sowohl in Gemeinschaftsunterkünften als auch in stationären Einrichtungen der Kinder- und Jugendhilfe ist WLAN oder eine hinreichende Hardwareausstattung (z. B. mit Computern) nicht oder nur begrenzt vorhanden (vgl. Kutscher/Kreß 2015). Sicherheitsbedenken oder erzieherische Regeln führen dazu, dass für die Adressat\*innen ein freier Zugang zum Internet oft nur eingeschränkt bereitgehalten wird. Angesichts der vielfältigen oben dargestellten Nutzungsbedarfe führt dies dazu, dass viele Geflüchtete auf öffentliche Hotspots zurückgreifen und sich hinsichtlich der Sicherheit ihrer persönlichen Daten in (potenziell) prekäre Situationen bringen (Kutscher/Kreß 2018a, S. 328). Mangelnde Ausstattung und begrenzende Zugangsregelungen führen derzeit dazu, dass die geflüchteten Menschen für die Nutzung digitaler Medien eigene finanzielle Ressourcen aufwenden, d. h. sich selbst Smartphones oder auch Prepaid-Guthaben beschaffen müssen. Häufig verwenden junge Geflüchtete ihr gesamtes Taschengeld darauf. Darüber hinaus zeigen Studien, dass im Kontext der sozialen Netzwerknutzung unfreiwillige Konfrontation mit Medieninhalten stattfindet, die emotional stark belastend sein können wie z. B. Social-Media-Nachrichten über die Zerstörung der Herkunftsregion (vgl. Friedrichs-Liesenkötter/Müller 2018, S. 321) oder von Freunden über Facebook geteilte Enthauptungsvideos (vgl. Kutscher/Kreß 2015, S. 49).

Darüber hinaus zeigt sich, dass keine bzw. kaum eine pädagogische Begleitung der Mediennutzung der Adressat\*innen stattfindet, Fachkräfte aber häufig gleichzeitig, meist fachlich wenig reflektiert, Dienste wie WhatsApp nutzen, um mit den Adressat\*innen zu kommunizieren (vgl. ebd., S. 55). Die flexiblen

1 Beispielsweise befinden sich je nach Herkunftsland viele Analphabeten unter den Geflüchteten.

Kommunikationsoptionen sind somit pädagogisch kaum gerahmt Teil des institutionellen Alltags und stellen die Frage nach fachlicher Reflexivität – nicht nur im Feld der Arbeit mit Geflüchteten. Angesichts der mit Sozialen Medien verbundenen Veröffentlichungslogik (Erkennbarkeit, Durchsuchbarkeit etc. von in sozialen Netzwerken veröffentlichten Daten), ist im Zusammenhang mit politischer Verfolgung und dem dabei relevanten Schutz vor Auffindbarkeit besondere Datensensibilität erforderlich. Dieser Schutz von Privatheit steht jedoch auch in einem antinomischen Verhältnis zu Teilhaberechten. Die UN-Kinderrechtskonvention fordert „das Recht auf freie Meinungsäußerung sowie auf Informationsbeschaffung und Informationsweitergabe und das Recht auf Nutzung der Medien“ (Maywald 2018, S. 54). Vor diesem Hintergrund entsteht die Notwendigkeit für Fachkräfte wie Träger, widerstreitende Normen und Schutz- und Teilhabebedarfe reflexiv, kontextabhängig und in enger Abstimmung mit den Adressat\*innen miteinander zu verhandeln.

Neben neuen Anforderungen sind erste Ansätze einer digital gestützten Sozialen Arbeit mit Geflüchteten in der Praxis zu beobachten. Bislang liegen dazu jedoch noch keine systematischen empirischen Studien vor, die aus institutioneller oder Adressat\*innensicht deren Implikationen oder Wirkung für Teilhabe untersuchen. Wie oben dargestellt, ist die Verbindung zur Familie für unbegleitete geflüchtete Kinder und Jugendliche trotz räumlicher Distanz von großer Bedeutung (vgl. Lechner/Huber/Holthusen 2016, S. 15). Sofern seitens der Kinder und Jugendlichen sowie seitens der Eltern im Herkunftsland oder auf der Flucht, Internetzugang und Hardwareausstattung vorhanden sind, stehen sie über digitale Medien wie Viber, Skype, WhatsApp u.ä. in einem regelmäßigen Austausch. Die Eltern sind somit auf digitalem Wege weiterhin in der Lebenswelt ihrer Kinder präsent, nehmen Einfluss auf deren Alltag und damit – zumindest indirekt – auch auf Hilfeverläufe.

Jedoch werden Eltern bisher nicht strukturell in die Hilfeplanung und -gestaltung einbezogen. Anders als bei den meisten Jugendlichen, die in Deutschland in stationäre Einrichtungen der Kinder- und Jugendhilfe kommen, ist hier nicht die eingeschränkte Erziehungskompetenz der Eltern Grund für die Unterbringung der jungen Geflüchteten in stationären Maßnahmen, sondern vielmehr die Unversorgtheit der Jugendlichen (vgl. Brinks/Dittmann 2016, S. 116). Doch obwohl § 36 SGB VIII fordert, Eltern in der Hilfeplanung anzuhören und in den Hilfeprozess einzubeziehen und die UN-Kinderrechtskonvention festhält, dass ein „Kind, dessen Eltern ihren Aufenthalt in verschiedenen Staaten haben, [...] das Recht [hat], regelmäßige persönliche Beziehungen und unmittelbare Kontakte zu beiden Elternteilen zu pflegen“, findet Elternarbeit bei geflüchteten Jugendlichen kaum statt. In ersten Pilotprojekten werden digitale Medien genutzt, um ferne Eltern systematisch in das Hilfefahren einbeziehen und mittels Diensten wie Skype oder anderen Videotelefo-

nie-Diensten bzw. auch Nachrichten-Apps direkter Kontakt mit den Eltern gepflegt (vgl. Kreß/Kutscher 2019).

Diese „digitale Elternarbeit“ in der Kinder- und Jugendhilfe mit Geflüchteten steht vor „klassischen“ Fragen bezüglich einer gelingenden Elternarbeit wie der Realisierung von Elternbeteiligung, dem Verhandeln von Eltern- und Kinderrechten, den Widersprüchen von Kindeswohl und Kindeswillen, den Anforderungen an Aushandlungsprozesse etc. Darüber hinaus ist die Elternarbeit bei unbegleiteten minderjährigen Geflüchteten in einem ungeklärten rechtlichen Verhältnis angesiedelt, wenn die Personensorge auf einen Vormund übertragen ist und erziehungsfähige Eltern in einem rechtlich unklaren Zusammenhang für die Hilfeinstitutionen neben dem rechtlich verantwortlichen Vormund sichtbar und hörbar werden.

Die digitale Kontaktaufnahme von Fachkräften mit den geografisch fernen Eltern junger Geflüchteter entlastet allerdings nicht nur das Hilfesetting, sondern sie bringt auch neue Herausforderungen mit sich. Die Eltern erhalten durch die Eröffnung eines Kommunikationskanals neben dem bestehenden Kontakt mit ihrem Kind eine neue Perspektive auf dessen Leben in Deutschland und werden in dem Zusammenhang mit einem ihnen nicht vertrauten Kinder- und Jugendhilfesystem sowie fremden Erwachsenen, die – aus ihrer Sicht ungefragt – rechtlich und pädagogisch Verantwortung für ihr Kind übernommen haben, konfrontiert. Im Kontext der Elterngespräche werden sowohl thematisierbare Elemente als auch Bereiche des Nichtsagbaren verhandelt. Migrationspolitische Lagerungen, Macht- und Abhängigkeitsverhältnisse rahmen diese Kommunikationssituation, wie im Folgenden exemplarisch anhand von Befunden aus einem Pilotprojekt gezeigt wird. Die Eltern sind damit konfrontiert, dass sie aufgrund der räumlichen Distanz nur einen begrenzten erzieherischen Zugriff auf ihre Kinder haben. Darüber hinaus sind Eltern, die sich im Herkunftsland befinden oder sich fern ihrer Kinder aufhalten, mit der Tatsache konfrontiert, dass pädagogische Fachkräfte und ein ihnen in der Regel fremdes Wohlfahrtssystem Zugriff auf ihre Kinder und sie selbst bei Entscheidungen kaum rechtlich relevante Bedeutung haben. Diese Angewiesenheit auf die ‚wohlwollende‘ Begleitung der pädagogischen Fachkräfte, führt im Kontext einer digital gestützten Elternarbeit zu einer Beteiligung von Eltern, in der es aus ihrer Sicht schwierig ist, Kritik zu thematisieren. Auch die durch das Rechtssystem bedingten Machtverhältnisse, z. B. dass die Personensorge des Kindes nicht bei den Eltern liegt, sondern bei einem Vormund, haben dabei Einfluss auf die elterlichen Beteiligungsmöglichkeiten im Rahmen der Hilfestaltung (vgl. Kreß/Kutscher 2019, S. 75). Implizite Hoffnungen auf Familiennachzug und die Vermutung, dass Wohlverhalten hier Vorteile mit sich bringt, sind ein weiteres Element, das im Rahmen der Pilotstudie eine kritische, fordernde Haltung ferner Eltern einschränken (vgl. ebd.).

Die digital gestützte Form der Kommunikation wirft weitere zu fokussie-

rende Fragen auf. Eine Grundanforderung Sozialer Arbeit ist, die persönlichen Daten der Adressat\*innen vor dem Zugriff Dritter zu schützen. Dies wurde bereits im vorangegangenen Kapitel hinsichtlich der Kommunikation zwischen Fachkräften und Adressat\*innen thematisiert. Daher ist eine relevante Frage, welche technischen Kommunikationswege für digitale Elternarbeit gewählt werden und wie der Austausch von Dokumenten auf datensicheren Wegen ermöglicht werden kann. Auf der einen Seite besteht die Anforderung der Niedrigschwelligkeit, um die Kommunikation auch mit weniger technikaffinen Eltern zu ermöglichen, auf der anderen Seite muss Datensicherheit gewährleistet sein (vgl. ebd.). Damit stehen die Institutionen angesichts der privat häufig genutzten datenunsicheren Dienste vor einem Dilemma, das auf das Erfordernis jeweils kontextabhängiger Lösungen verweist.

Digitale Elternarbeit setzt darüber hinaus voraus, dass die Fachkräfte im Umgang mit digitalen Medien geschult sind und die Institution die nötigen Ressourcen für eine medial gestützte Elternarbeit bereitstellt. Neben der Technik bestehen Bedarfe der Finanzierung von Übersetzungsleistungen, damit Fachkräfte und Eltern sich verständigen können. Digitale Elternarbeit ist allerdings auch nur mit jenen Eltern möglich, die – häufig infrastrukturell bedingt – über technische Ressourcen, entsprechende medienbezogene Fähigkeiten (s.o.) oder Unterstützungsnetzwerke verfügen (vgl. Krefß/Kutscher 2019).

### **3 Herausforderungen für eine digitalisierte Soziale Arbeit im Kontext von Medien und Flucht**

Auftrag Sozialer Arbeit ist es die Handlungsfähigkeit ihrer Adressat\*innen zu fördern (vgl. Böhnisch 2012). In der Arbeit mit geflüchteten Menschen bedeutet dies, den Adressat\*innen in ihrem Medienhandeln Unterstützung anzubieten und entsprechende digitale Ressourcen bereitzustellen. Dies setzt voraus, dass die Fachkräfte für diesen Aufgabenbereich sensibilisiert und ausgebildet werden (vgl. Friedrichs-Liesenkötter/Müller 2018, S. 321f.), Trägerstrukturen sowohl digitale Ausstattung als auch medienbezogene Qualifizierung als immanente Aufgabe wahrnehmen und die Bedeutung digitaler Medien für die Adressat\*innen, insbesondere in Hinblick auf informelle Bildung, gesellschaftliche Teilhabe und die Aufrechterhaltung transnationaler sozialer Netzwerke, anerkennen.

In der Kinder- und Jugendhilfe allgemein, aber auch im Hinblick auf die Arbeit mit unbegleiteten minderjährigen Geflüchteten, bedarf es entsprechender Konzepte, die pädagogische Ansätze der situativen Begleitung von Medien-erfahrung – u. a. auch bei der Konfrontation mit belastenden Medieninhalten (vgl. Friedrichs-Liesenkötter/Müller 2018, S. 321) – im Alltag sowie die verbindliche Beachtung von Richtlinien und Standards des Daten- und Jugend-

schutzes in diesem Zusammenhang absichern (vgl. Kutscher/Kreß 2016, S. 33). Vor dem Hintergrund der dargestellten Entwicklung im Feld digitalisierungsbezogener Arbeit mit Geflüchteten zeigt sich, dass in der Praxis digitale Medien eine bedeutsame Rolle für Geflüchtete sowie Institutionen der Sozialen Arbeit spielen und sich dabei unterschiedliche Gestaltungsbedarfe zeigen. Gleichzeitig ist die digital eingebettete Praxis in der Sozialen Arbeit mit Geflüchteten bislang wenig und zumeist bruchstückhaft und eher deskriptiv erforscht. Neben Bildungs- und Teilhabefragen stellen Macht- und Ungleichheitsaspekte im Rahmen des digitalen Medieneinsatzes angesichts eines häufig normativ ausgerichteten ‚Chancen‘-Diskurses in diesem Kontext ein analytisches Desiderat dar, das auf der Basis einer differenzierten empirischen Forschung zu überprüfen wäre. Auf diese Weise kann eine fachlich fundierte und wissenschaftlich verankerte Weiterentwicklung dieses Handlungsfeldes unter Berücksichtigung der Implikationen von Digitalisierung erfolgen.

## Literatur

- Böhnisch, Lothar. 2012. Lebensbewältigung. In: Grundriss Soziale Arbeit, Hrsg. Werner Thole, 219-233. Wiesbaden: Springer VS.
- Brinks, Sabrina/Dittmann, Eva/Müller, Heinz (2016): Handbuch unbegleitete minderjährige Flüchtlinge in der Kinder- und Jugendhilfe. Hrsg. IGFH Internationale Gesellschaft für erzieherische Hilfen.
- Charmarkeh, H. 2013. Social Media Usage, Tahriib (Migration), and Settlement among Somali Refugees in France. *Canada's Journal on Refugees*, 29 (1), 43-52.
- [Emmer, Martin, Carola Richter und Marlene Kunst. 2016. \*Flucht 2.0. Mediennutzung durch Flüchtlinge vor, während und nach der Flucht\*. \(Abruf: 08. April 2017\).](#)
- Friedrichs-Liesenkötter, Henrike, und Freya-Maria Müller. 2018. Die Bedeutung digitaler Medien für Jugendliche mit Fluchterfahrung. Zwischen jugendtypischen und migrationsbasierten Nutzungsformen und -bedarfen. *Migration und Soziale Arbeit*. 40. Jg., Heft 4/2018: 316-324.
- [Gillespie, Marie et al. 2016. \*Mapping Refugee Media Journeys. Smartphones and Social Media Networks. Research Report\*. \(Abruf: 20. Juli 2016\).](#)
- Glick-Schiller, Nina. 2014. Das transnationale Migrationsparadigma: Globale Perspektiven auf die Migrationsforschung. In *Kultur, Gesellschaft, Migration. Die reflexive Wende in der Migrationsforschung*, Hrsg. Boris Nieswand und Heike Drotbohm, 153-178. Wiesbaden: Springer VS.
- Kreß, Lisa-Marie, und Nadia Kutscher. 2019. Digitale Elternarbeit in der Jugendhilfe mit Geflüchteten. *unsere jugend*, 71. Jg., Heft 02/2019: 69-78.
- Kutscher, Nadia, und Lisa-Marie Kreß. 2018a. Digitale Medien bei Geflüchteten. In *Handbuch Soziale Arbeit mit geflüchteten Kindern und Familien*, Hrsg. Hartwig, Luise, Gerald Mennen und Christian Schrapper, 739-744. Weinheim und Basel: Beltz Juventa.
- Kutscher, Nadia (2017): Geflüchtete als Zielgruppe medienpädagogischer Arbeit in der digitalisierten Gesellschaft. In: Eder, S./Mikat, C./Tillmann, A. (Hrsg.): *Software takes command*. München: kopaed, S. 203-217.
- Kutscher, Nadia, und Lisa-Marie Kreß. 2017. Zur doppelten Funktion digitaler Medien für junge Geflüchtete. In *Medienpädagogik der Vielfalt – Integration und Inklusion*. Dieter Baacke Preis Handbuch 12, 27-33. München: kopaed.
- Kutscher, Nadia, und Lisa-Marie Kreß. 2016. Medienhandeln von Geflüchteten als Praxis informeller Bildung. *merz* 5/2016: 27-33.

- [Kutscher, Nadia, und Lisa-Marie Kreß. 2015. Internet ist gleich mit Essen. Empirische Studie zur Nutzung digitaler Medien durch unbegleitete minderjährige Flüchtlinge. Projektbericht in Zusammenarbeit mit dem Deutschen Kinderhilfswerk. DOI: 10.13140/RG.2.1.1028.8729 \(Abruf: 30. Dezember 2018\).](#)
- Lechner, Claudia, Anne Huber und Bernd Holthusen. 2016. Geflüchtete Jugendliche in Deutschland. In DJI-Impulse. Ankommen nach der Flucht. Wie Kindern und Jugendlichen der Neuanfang in Deutschland gelingt. Nr. 114, H. 3: 14-18.
- Maywald, Jörg. 2018. Geflüchtete Kinder als Träger eigener Rechte. Schutz – Förderung – Beteiligung. In Handbuch Soziale Arbeit mit geflüchteten Kindern und Familien, Hrsg. Hartwig, Luise, Gerald Mennen und Christian Schrappner, 52-60. Weinheim und Basel: Beltz Juventa.
- [Medienpädagogischer Forschungsverbund Südwest \(mpfs\). 2018. JIM-Studie 2018. Jugend, Information, Medien. \(Abruf: 27. Februar 2019\).](#)
- Otto, Hans-Uwe, und Thomas Rauschenbach. 2004. Die andere Seite der Bildung. Zum Verhältnis von formellen und informellen Bildungsprozessen. Wiesbaden: Springer VS.



## Mediatisierung und Digitalisierung in der Familienbildung

Susanne Eggert

Medien sind mittlerweile mit nahezu allen Lebens- und Alltagsbereichen verwoben, On- und Offline-Räume fließen immer stärker ineinander, überkreuzen sich vielfältig und können daher nicht mehr getrennt voneinander betrachtet werden. In der Kommunikationswissenschaft wird der damit einhergehende soziale und kulturelle Wandel mit dem Begriff der Mediatisierung beschrieben (vgl. Krotz 2001).

Ein Blick auf aktuelle Zahlen zeigt die Relevanz des Internets: 97% der 12- bis 19-Jährigen nutzen laut der JIM-Studie 2018 täglich oder mehrmals pro Woche das Internet (mpfs 2018, S. 14). In den Altersgruppen bis 49 Jahre – der relevanten Altersgruppe von Familien mit minderjährigen Kindern – bewegt sich dieser Wert zwischen nahezu 90 und 100% (vgl. Frees, Koch 2018, S. 399ff.). Auch die meisten Eltern sind somit regelmäßig online, um sich zu informieren, zu kommunizieren oder sich zu unterhalten, um einzukaufen oder sich beispielsweise durch die Unterzeichnung einer Online-Petition an gesellschaftlichen Prozessen zu beteiligen. Die insgesamt hohen Zugriffszahlen werden insbesondere auf die gestiegene mobile Onlinenutzung aus privaten Gründen zurückgeführt; von besonderer Relevanz ist hier das Smartphone, das es prinzipiell ermöglicht, jederzeit und an jedem Ort online zu gehen (vgl. ebd.).

Die Mediatisierung fordert auch die Soziale Arbeit mit ihren unterschiedlichen Handlungsfeldern heraus. Eines dieser Handlungsfelder ist die Familienbildung. Die Familie ist der Ort, an dem „eine Grundorientierung gegenüber der Welt, spezielle Formen der Weltaneignung und grundlegende Kompetenzen erworben“ (Lange, Klimsa 2019, S. 71) werden. In der Familie wird die Basis für die Entwicklung eines Werte- und Normensystems für ein Leben als verantwortungsbewusstes Mitglied einer Gesellschaft gelegt. Ziel der Familienbildung ist es, Familien dabei zu unterstützen. Daraus leiten sich die Aufgaben der Familienbildung ab, die darin bestehen,

- Eltern zur Entwicklungsförderung ihrer Kinder zu befähigen und sie dabei zu unterstützen,
- in Bildungs-, Beratungs- und Freizeitangeboten Räume und Möglichkeiten für Eltern zu schaffen, in denen sie sich mit ihren Wertvorstellungen auseinandersetzen, ihre erzieherischen Kompetenzen steigern und ihre erzieheri-

sche Verantwortung im Alltag besser umsetzen und insgesamt die Lebensqualität von Familien verbessern können,

- Partizipationsmöglichkeiten für Eltern und Familien zu erweitern und die Gemeinschaftsfähigkeit von Eltern und Kindern zu steigern,
- die soziale Infrastruktur für Familien zu verbessern, die Interessen von Familien, Eltern und Kindern in der Öffentlichkeit zu vertreten, insbesondere in den Kommunen, in den Betreuungs- und Bildungseinrichtungen sowie in den Angeboten der Jugendhilfe (vgl. Bundesarbeitsgemeinschaft Familienbildung und Beratung 2008, S. 175).

Nachfolgend wird dargestellt, was es bedeutet, diese Aufgaben in einer mediatisierten und digitalisierten Welt zu erfüllen und welche Potenziale und Herausforderungen mit diesen Faktoren verbunden sind. Zunächst wird beschrieben, welche Rolle digitale Medien im Alltag von Familien spielen und mit welchen Herausforderungen Eltern bei der Erfüllung ihrer Erziehungsaufgaben konfrontiert sind. Hierbei wird ein besonderes Augenmerk auf Familien aus sozial benachteiligten Milieus gelegt (Kapitel 1). Die Fragen und Schwierigkeiten in den Familien zeigen sich dabei auch mit Blick auf die Erziehungsberatung. Hier spielen digitale Medien zunehmend eine wichtige Rolle, auch wenn sie nur selten der Anlass sind, wenn Familien eine Beratung in Anspruch nehmen (Wagner et al. 2016, S. 29).

Im zweiten Teil wird darauf eingegangen, was es bedeutet, Familienbildung im Kontext von Mediatisierung und Digitalisierung durchzuführen (Kapitel 2). Das nächste Kapitel (Kapitel 3) beschäftigt sich mit der Frage, wie sich die Verlagerung des fachlichen Austauschs in digitale Räume auswirken kann, bevor im letzten Kapitel (Kapitel 4) die Rahmenbedingungen thematisiert werden, die erfüllt sein müssen, damit zeitgemäße Familienbildung gelingen kann. Abschließend werden offene Fragen sowie Forschungslücken skizziert.

## **1 Digitale Medien im Alltag von Familien – die Perspektive von Eltern**

„Man fühlt sich in der Pflicht dazu, als Eltern das Kind zu begleiten, weil das ja auch eine Art Lernen von Medienkompetenz ist, dass wir als Eltern da sind [...] Also ich finde, da haben wir als Eltern ganz schön viel Arbeit quasi, weil wir definitiv dabei bleiben müssen“ (Wagner et al. 2016, S. 12).

Das angeführte Zitat einer Mutter eines älteren Grundschulkindes macht stellvertretend deutlich, dass die Begleitung von Kindern auf dem Weg zu einem souveränen Umgang mit den Medien ein wichtiges Anliegen von Eltern ist. So betrachten nahezu alle Eltern Medienerziehung als Teil ihrer Erziehungsaufga-

be und sehen hierbei in erster Linie sich selbst in der Pflicht, noch vor den erzieherischen Institutionen wie beispielsweise der Schule (vgl. Gebel 2013, S. 88). Gleichzeitig wird deutlich, dass die Unterstützung von Kindern bei der Aneignung von Medien nicht einfach „so passiert“. Laut Tulodziecki muss Medienerziehung auf „entwicklungsangemessenen Regelungen und Absprachen in der Familie“ (Tulodziecki 2017, S. 239) basieren sowie auf einem „elterlichen Medienverhalten, an dem sich Kinder und Jugendliche orientieren können“ (ebd.). Dies setzt voraus, dass die Eltern selbst medienkompetent sind und ihr Wissen und ihre Erfahrungen in ihrem medienerzieherischen Handeln umsetzen können. Ein knappes Drittel der Eltern von Kindern im Alter von drei bis 19 Jahren schätzt sich in Medienerziehungsfragen als „sehr kompetent“ ein, wie die FIM-Studie 2016 feststellt. Gut die Hälfte bezeichnet sich jedoch nur als „etwas kompetent“ und mehr als ein Zehntel sieht bei sich selbst großen Nachholbedarf (vgl. mpfs 2016, S. 72). Unabhängig davon, wie kompetent sie sich fühlen, haben viele Eltern ein Informationsbedürfnis hinsichtlich medienerzieherischer Fragen, insbesondere mit Blick auf Computer und Internet sowie das Handy bzw. Smartphone (vgl. Gebel 2013, S. 96). Die Unsicherheiten der Eltern steigen hier mit zunehmendem Alter der Kinder. Während sich die Eltern mit Blick auf ihre jüngeren Kinder auch hinsichtlich digitaler Medien und dem Internet medienerzieherisch weitgehend kompetent fühlen, trifft das bei Kindern ab dem Teenageralter nur noch auf etwas mehr als die Hälfte der Eltern zu (vgl. ebd., S. 93ff.; KANTAR/EMNID 2017).

Eltern verstehen sich selber als Lernende, die immer wieder mit neuen Herausforderungen konfrontiert werden und auch an Grenzen stoßen. Dafür führen sie selbst verschiedene Gründe an (vgl. Wagner et al. 2016, S. 26; Kutscher und Bouillon 2018, S. 42):

Der Umgang mit digitalen und insbesondere mobilen Medien ist in der Erziehung ein relativ neues Thema. Eltern haben keine Erfahrungen, auf die sie zurückgreifen können. Mobile Medien haben in ihrer eigenen Kindheit noch kaum eine Rolle gespielt. 2007 kam mit dem iPhone das erste mit einem Touchscreen ausgestattete Smartphone auf den Markt. Erst durch diese Technologie und die damit erleichterte Bedienung der mobilen Geräte wurden diese für Kinder besonders attraktiv. Damit zusammenhängend gibt es kaum erprobte und bewährte Regeln, an denen Eltern sich orientieren können oder sie wissen nicht, wo sie diese finden.

Eltern fehlt es an Wissen zu technischen Entwicklungen und es gelingt ihnen nicht, auf dem aktuellen Stand zu bleiben. Darüber hinaus kennen sie auch oft nicht die Angebote, die in der Altersgruppe ihrer Kinder populär sind, und können so auch die Möglichkeiten und Risiken, mit denen ihre Töchter und Söhne konfrontiert sind, nicht angemessen einschätzen.

Sobald die Kinder ein eigenes Smartphone besitzen, verfügen die Eltern nur noch über geringe Möglichkeiten, deren Medienumgang zu kontrollieren. Zu-

sätzlich haben sie Schwierigkeiten, zwischen dem eigenen Kontrollbedürfnis und dem Autonomiebedürfnis der Heranwachsenden abzuwägen, da ihnen klare Kriterien dafür fehlen.

Eltern kommen mit den Möglichkeiten des technischen Jugendschutzes insbesondere mit Blick auf die mobilen Geräte oft nicht zurecht oder halten den Schutz für unzulänglich.

Eltern fällt es schwer, in ihrer Medienerziehung zwischen Geschwistern unterschiedlichen Alters zu differenzieren, obwohl sie dies grundsätzlich für notwendig halten, um beispielsweise die Konfrontation jüngerer Kinder mit nicht altersgerechten Inhalten zu vermeiden. Da ihnen Wissen bzgl. der favorisierten Angebote bei Kindern und Jugendlichen in den verschiedenen Altersstufen fehlt, haben sie Schwierigkeiten, für unterschiedliche Regeln zu argumentieren und diese um- bzw. durchzusetzen.

Eltern versuchen, diese Herausforderungen zu bewältigen und schlagen hierzu unterschiedliche Wege ein. Oft finden sie jedoch keine zufriedenstellende Lösung für sich bzw. ihre Familie, sodass sich hier auch ein neuer Aufgabenbereich für die Familienbildung und Erziehungsberatung abzeichnet.

## 1.1 Präsenz von Familien in Online-Welten

Die Kommunikation über Messenger und Soziale Netzwerkdienste hat in Familien mittlerweile einen hohen Stellenwert. Digital werden der Alltag und Absprachen unter den Familienmitgliedern koordiniert (vgl. mpfs 2016, S. 49). Von besonderer Bedeutung sind die digitalen Kommunikationsangebote und -plattformen auch für transkulturelle Familien – also Familien, die migriert sind. Oft haben sie dabei einen Teil der Familie wie auch Freund\*innen zurückgelassen. Die digitalen Medien eröffnen ihnen die Möglichkeit, den Kontakt zu halten, am Leben der anderen teilzuhaben und diese auch an ihrem Leben teilhaben zu lassen. Darüber hinaus nutzen Familien die sozialen Netzwerkdienste, um mit Personen vor Ort oder im näheren Umfeld, die aus demselben Kulturkreis stammen, in Kontakt zu kommen und gemeinsame Themen und Probleme zu besprechen (vgl. Eggert 2014). Die digitalen Medien sind aber nicht nur dann von Bedeutung, wenn es um den Austausch mit anderen geht, sondern dienen auch dazu, das eigene Informationsbedürfnis zu stillen und Fragen im Alltag zu klären, da dies einfach und alltagsnah möglich ist (vgl. [www.jff.de/mofam](http://www.jff.de/mofam)). Auch wenn es um die Klärung von Fragen des familiären oder erzieherischen Alltags geht, wenden sich Eltern dem Internet zu (vgl. Gebel 2013, S. 99ff.). Großer Beliebtheit erfreuen sich in diesem Zusammenhang inzwischen Eltern- bzw. Familienblogs. Daten dazu, wie viele Eltern- bzw. Familienblogs in deutscher Sprache existieren, liegen derzeit nicht vor. Die Journalistin Verena Friederike Hasel verweist auf eine Zahl von etwa 2000 Blogs im Jahr 2016 (vgl.

Hasel 2016). Es ist allerdings davon auszugehen, dass die Anzahl zwischenzeitlich weiter gestiegen ist. Meist werden die Blogs von Müttern betrieben, die in erster Linie Einblicke in ihren privaten (Familien-)Alltag geben. Es wird von Reisen mit Kindern und anderen persönlichen Erlebnissen mit der Familie berichtet, auf empfehlenswerte Produkte oder Rezepte für Kinder hingewiesen, es werden Erziehungsfragen diskutiert und Tipps weitergegeben (vgl. Schmidt und Richter 2019, S. 64f.).

Das Austauschen von Informationen und Bildern aus dem familiären Kontext über Soziale Netzwerkdienste und Messenger gehört mittlerweile zu den alltäglichen Medienpraktiken von Familien. Dieses Phänomen wird unter dem Begriff „Sharenting“ (zusammengesetzt aus Share – Teilen und Parenting – Eltern sein) gefasst. Schwierigkeiten, die das Sharenting mit sich bringt, bestehen insbesondere in der unüberlegten und bedenkenlosen Weitergabe von Daten und hier vor allem von Bildern der Kinder. Diese geschieht einerseits oft ohne eine entsprechende Absprache und das Einverständnis der Kinder (vgl. z. B. Brosch 2017, S. 81). Andererseits können damit auch negative Konsequenzen verbunden sein, beispielsweise dann, wenn Informationen weitergegeben werden, „die Kinder in anderen Kontexten identifizierbar machen (z. B. ungewollter Zugang zu privaten Informationen für entferntere Bekannte, Datenbroker, die Kinder als Adressat\*innen von Werbung betrachten oder Überwachungsakteuren)“ (Kutscher und Bouillon 2018, S. 11), bis hin zum Missbrauch von Fotos in Pädophilen-Foren (vgl. ebd., UNICEF 2017, S. 92).

## **1.2 Familien aus sozial benachteiligten Milieus – Eltern sind überfordert**

Während es mittlerweile kaum mehr Unterschiede in der medialen Ausstattung von Familien und im Zugang zu Medien und Inhalten gibt, sind bezogen auf einen kompetenten Umgang mit Medien jedoch nach wie vor große Unterschiede zwischen Familien zu verzeichnen. Aus verschiedenen Studien geht hervor, dass Heranwachsende aus benachteiligten Milieus die produktions- und partizipationsorientierten Potenziale digitaler Medien weniger stark nutzen als Gleichaltrige aus sozial bessergestellten Milieus (vgl. Wagner et al. 2008, S. 29). Zum anderen lassen sich auch im medienerzieherischen Handeln der Eltern unterschiedliche Herangehensweisen feststellen (vgl. Wagner et al. 2013, S. 251ff.; Paus-Hasebrink/Oberlinner 2017, S. 256ff.). Diese Differenzen in den Medienerziehungsstilen stehen in engem Zusammenhang mit den Lebensbedingungen der Familien. Familien aus sozial benachteiligten Milieus müssen oft mit unterschiedlichen Problemlagen wie Arbeitslosigkeit, Schulschwierigkeiten der Kinder, finanzielle Not etc. zurechtkommen, mit denen sie zudem häufig zur gleichen Zeit konfrontiert sind. Eltern zeigen sich dabei oft mit der Medien-

erziehung ihrer Kinder überfordert. Ihnen fehlen Kenntnisse über ein angemessenes Medienhandeln und sie weisen auch selbst eine geringe Medienkompetenz auf, die sich u. a. in einem „unvorsichtigen Umgang mit sozialen Medien“ niederschlägt (Paus-Hasebrink/Oberlinner 2017, S. 256). Auffällig ist in vielen Familien aus sozial benachteiligten Milieus auch eine hohe Medienausstattung, diese geht einher mit einer individualisierten Mediennutzung der einzelnen Familienmitglieder. Auffällig ist ebenfalls, dass Auseinandersetzungen in der Familie über das Medienhandeln kaum stattfinden (vgl. Wagner et al. 2013, S. 252). Werden medienerzieherische Maßnahmen ergriffen, fallen diese eher restriktiv aus: Die Eltern stellen bisweilen, zum Teil situativ bedingt, Regeln auf, setzen diese aber nicht zwangsläufig um, zudem setzen sie Medien willkürlich zur Belohnung oder Bestrafung ein (vgl. Paus-Hasebrink/Oberlinner 2017, S. 256f.). Werden erzieherische Hilfestellungen von außen an die Familien herangetragen, werden diese auch mit der Begründung abgelehnt, „dass Außenstehende ihre Lebenssituation nicht nachvollziehen können und daher auch nicht um ihre Problemlagen wissen“ (ebd.).

Es lässt sich also feststellen, dass trotz der oft hohen Medienausstattung in sozial benachteiligten Familien, diese in geringerem Maß von den neuen Möglichkeiten der digitalen Medien zur Kommunikation, Information und Partizipation profitieren (vgl. Paus-Hasebrink et al. 2019, S. 24). Damit einhergehend wächst die „Gefahr, dass sozial benachteiligte Kinder [...] an den Rand der Gesellschaft gedrängt und dass ihre Sozialisation und damit auch ihre Partizipationschancen an der Gesellschaft beeinträchtigt werden“ (dies. 2017, S. 16).

Vor diesem Hintergrund ergibt sich die Forderung an die Familienbildung, die Entwicklung einer souveränen Nutzung der digitalen Medien und eines kompetenten Medienumgangs in sozial- und bildungsbenachteiligten Familien zu fördern, um deren gesellschaftliche Partizipationsmöglichkeiten zu erhöhen. Voraussetzung dafür ist es, die Familien mit den Angeboten zu erreichen. Da dies auf den herkömmlichen Wegen oft nicht gelingt (s.o.), besteht die Frage, welche neuen Möglichkeiten gefunden werden können.

## **2 Digitale Medien im Alltag von Familien – die Perspektive der Fachkräfte**

Aus der Perspektive von Erziehungsberater\*innen zeigte sich, dass die Fachkräfte für die Schwierigkeiten, die sie bei Eltern in ihrem medienerzieherischen Alltag wahrnehmen, verschiedene Gründe vermuten. Ihren Beobachtungen zufolge, hängen die medienerzieherischen Probleme der Eltern in vielen Fällen damit zusammen, dass es den Eltern nicht gelingt, klare Regeln aufzustellen und diese durchzusetzen. Wichtige Gründe sehen die Fachkräfte sowohl bei den von Eltern selbst thematisierten fehlenden Erfahrungen als auch bei feh-

lenden normativen Vorgaben zum kindlichen Medienumgang (vgl. Kapitel 1). Zudem versuchen Eltern nach Aussage der Fachkräfte zuvorderst, die Mediennutzungsdauer ihrer Kinder zu regulieren und haben auch kaum Kenntnisse davon, welchen Angeboten ihre Töchter und Söhne sich zuwenden und mit welchen Inhalten sie konfrontiert werden. Da die Eltern die präferierten Angebote ihrer Kinder nicht kennen, haben sie demnach auch kein Verständnis für die Faszination, die die digitalen Angebote auf die Mädchen und Jungen ausüben. Ebenso wenig ist ihnen bewusst, welche Bedeutung die digitalen Medien für die Heranwachsenden vor allem im Hinblick auf ihre sozialen Beziehungen und die Kommunikation mit der Peergroup haben. Diese Kenntnisse seien jedoch notwendig, um angemessene Regeln aufzustellen, an die sich die Kinder auch halten (können) (vgl. ebd., S. 45).

Einen weiteren wichtigen Grund für die Schwierigkeiten im medienerzieherischen Handeln der Eltern erkennen die Fachkräfte in einem fehlenden Bewusstsein über die eigene Vorbildrolle und einem wenig reflektierten eigenen Umgang mit den digitalen Medien und dem Internet (vgl. ebd., S. 46). Hier knüpfen sie – ohne dies direkt zu benennen – an Erkenntnisse der Entwicklungspsychologie an, wonach jüngere Kinder sich in ihren Verhaltensweisen in erster Linie an dem Vorbild der Eltern orientieren (vgl. Pauen et al. 2014, S. 31). So ahmen auch Kinder zunächst das Medienverhalten der Eltern nach, halten sich also zum Beispiel zum Telefonieren ein Holzklotzchen ans Ohr oder wischen über das Tablet, um zu sehen, was passiert. Mit zunehmendem Alter und der Entwicklung ihrer kognitiven Fähigkeiten, verbinden Kinder immer stärker einen Zweck mit ihren Handlungen. Der Medienumgang der Eltern nimmt hier dann Einfluss sowohl auf die Entwicklung der individuellen Einstellung zu Medien als auch den Umgang mit Medien (vgl. Eggert und Wagner 2016).

Die fehlende Reflexion des eigenen Medienumgangs auf Seiten der Eltern hat zudem zur Folge, dass Regeln für Kinder oft nicht nachvollziehbar sind, insbesondere dann, wenn Eltern unterschiedliche Regeln für sich selbst und die Kinder bei gleicher Mediennutzung aufstellen. Dies ist beispielsweise dann der Fall, wenn es den Kindern nicht erlaubt ist, sich während des gemeinsamen Essens mit ihrem Smartphone zu beschäftigen, die Eltern dieses Recht für sich aber in Anspruch nehmen, weil sich die Beantwortung bestimmter beruflicher oder privater Nachrichten (scheinbar) nicht aufschieben lässt (vgl. Wagner et al. 2016, S. 43f.).

Die Angebote der Familienbildung können dazu beitragen, Eltern einerseits Wege zur Reflexion des eigenen Medienumgangs aufzuzeigen und sie so bei der Ausbildung der eigenen Medienkompetenz zu unterstützen. Andererseits ist die Familienbildung gefordert, Eltern für die (entwicklungsbezogenen) Bedürfnisse und die damit zusammenhängenden Medienaneignungsweisen ihrer Kinder zu sensibilisieren und sie durch das Verständnis, in welcher Weise diese miteinander verknüpft sind, in ihrer medienerzieherischen Kompetenz zu stärken.

### 3 Familienbildung in einer digitalisierten Welt

Familienbildung findet in unterschiedlichen Formen und Kontexten statt und diversifiziert sich zunehmend in ihren Trägerschaften und Erbringungsformen. Neben traditionellen Institutionen der Familienbildung bieten heute auch formale Bildungsinstitutionen wie Schule und Kindertageseinrichtungen oder andere pädagogische Organisationen, Initiativen und Einzelpersonen Angebote der Familienbildung an. Teils wird auch hier auf die Notwendigkeit von Medienkompetenzförderung hingewiesen: „Medienkompetenz ist eine Schlüsselkompetenz sowohl für Eltern als auch für Mitarbeitende in der Familienbildung. [...] Familienbildungseinrichtungen passen sich [...] geänderten Zeitstrukturen und Kommunikationsgewohnheiten von Familien an. Familienbilderinnen und Familienbildner sind gefordert, eine Haltung zur Nutzung digitaler Medien zu entwickeln [...]“. (LAG Familienbildung NRW 2017). Laut der LAG Familienbildung NRW sollten digitale Medien daher nicht nur Gegenstand der Familienbildung sein, sie stellen zugleich auch einen zeitgemäßen Weg dar, um Familien zu erreichen.

Beispiele dafür, dass das Internet auch ein Ort der familienbezogenen Bildungsinformation im Umgang mit digitalen Medien geworden ist, liefern Angebote wie FLIMMO – Fernsehen mit Kinderaugen (Verein Programmberatung für Eltern e.V.; [www.flimmo.de](http://www.flimmo.de)), die Initiative „SCHAU HIN! Was dein Kind mit Medien macht.“ (BMFSFJ, das ERSTE, ZDF, Programmzeitschrift Spielfilm TV; [www.schau-hin.info](http://www.schau-hin.info)) und die Plattform Seitenstark (Seitenstark e.V.; [seitenstark.de](http://seitenstark.de)). Sie alle verfolgen das Ziel, Eltern Wissen und Hinweise für die Bewältigung ihrer medienernerzieherischen Herausforderungen an die Hand zu geben.

Das Internet als Informationsmedium für medienbezogene und medienpädagogische Themen zu nutzen, ist naheliegend. Aber auch die Vermittlung von Bildungsinhalten und die Kontaktaufnahme über digitale Medien finden sich inzwischen in Konzepten der Familienbildung. Damit sie mit ihren Angeboten von Familien wahrgenommen werden, müssen sie an den Orten präsent sein, an denen Familien sie finden. Das sind heute nicht mehr nur die Familienbildungsstätten, Elterncafés und Mütterzentren etc., sondern auch die sozialen Netzwerkdienste und Online-Plattformen. Kutscher et al. bezeichnen es schon 2015 als Herausforderung für die Soziale Arbeit, die „mediale Verortung von Alltagsbezügen und -praktiken ihrer Adressat\*innen in ihre professionellen und institutionellen Erbringungsformen und Praktiken einzubeziehen und diese entsprechend anzupassen und weiterzuentwickeln“ (Kutscher et al. 2015, S. 283).

Das Internet stellt sich als ein Ort dar, an dem sich Eltern informieren, orientieren und auch Rat suchen. Dadurch wird es zu einem relevanten Ort auch für die konkrete Beratungspraxis in der Familienbildung. Hier gilt es gerade



auch die Lebenssituation von Familien aus transkulturellen Kontexten zu berücksichtigen. Aufgrund sprachlicher Schwierigkeiten können diese auf herkömmlichen Wegen zum Beispiel über gedruckte Programme oder Flyer oft nicht erreicht werden. Ebenfalls vor dem Hintergrund sprachlicher Anforderungen aber auch bedingt durch kulturell geprägte Wertvorstellungen, die sich von denen des westlichen Kulturkreises unterscheiden, fällt es transkulturellen Familien oft schwer, sich in einen Austausch mit einheimischen Familien zu begeben oder sich an unterstützende Institutionen zu wenden. Das Internet eröffnet hier neue Möglichkeiten der Kontaktaufnahme und Kommunikation.

Schließlich bieten die Online-Aktivitäten von Familien auch methodische Ansatzpunkte. Eltern und Kinder nutzen das Internet aktiv. Sie melden sich in Online-Foren zu Wort, beteiligen sich an Umfragen, testen ihr Wissen anhand eines Quiz etc. Dies kann sich die Familienbildung in der Ansprache der Zielgruppe und der methodischen Umsetzung ihrer Angebote zunutze machen, z. B. indem sie stärker auch digitale Elemente in ihre Angebote integriert oder auch neue Bildungsformate anbietet wie z. B. Blended-Learning-Kurse, Webinare, MOOCs oder Flipped Classroom. Diese sind in den verschiedenen Feldern der Sozialen Arbeit derzeit noch weitgehend unbeachtet (vgl. Helbig 2016, S. 22).

#### **4 Inhaltlicher Austausch unter Fachkräften über digitale Medien**

Unabhängig von der Gestaltung von Bildungsangeboten unter Einbezug digitaler Medien und „der Kommunikation mit der Zielgruppe, bieten soziale Netzwerke für Fachkräfte auch Möglichkeiten, sich mit anderen Professionellen auszutauschen, Absprachen zu treffen und Informationen zu teilen“ (Helbig 2016, S. 21). So ist die Kommunikation mit Fachkräften, die nicht für den gleichen Träger arbeiten, in der Regel nur im Rahmen von überinstitutionellen Fachveranstaltungen oder Fort- und Weiterbildungen möglich; die Teilnahme ist dann allerdings teils auch mit einem hohen zeitlichen Aufwand verbunden. Fachbezogene soziale Netzwerke ermöglichen hier einen einfacheren Informations- und Wissensaustausch. Und auch Blogs, Wikis sowie weitere Web-2.0-Anwendungen können der gezielten Kommunikation und Kooperation sowie der (Weiter-)Entwicklung von Inhalten dienen. Ein Beispiel mit dem Fokus auf die Förderung der Medienkompetenz von Familien ist die vom Bundesministerium für Familie, Senioren, Frauen und Jugend (BMFSFJ) geförderte Initiative „Gutes Aufwachsen mit Medien“ ([www.gutes-aufwachsen-mit-medien.de](http://www.gutes-aufwachsen-mit-medien.de)). Auf der Seite werden Informationen, Hintergrundwissen, Links zu weiterführenden Angeboten etc. sowie Handreichungen und Anleitungen für die pädagogische Praxis zur Verfügung gestellt und auch Möglichkeiten zur Vernetzung geboten. Insbesondere von pädagogischen Fachkräften werden die Online-Angebote gut

angenommen und für die eigenen Angebote bzw. die pädagogische Arbeit mit Familien beispielsweise in ebenfalls von der Initiative angeregten „Lokalen Netzwerken“ verwendet.

## **5 Rahmenbedingungen für den Einbezug digitaler Medien in der Familienbildung**

Digitale Medien sind ein wichtiger Bestandteil des familiären Alltags und sollten damit auch einen Platz in einer zeitgemäßen Familienbildung haben. Sie können einen zielgruppenadäquaten Informations- und Bildungsort darstellen und neue Optionen für Austausch und Unterstützung bieten. Ein erfolgversprechender Rückgriff auf digitale Medien kann jedoch nur unter bestimmten Voraussetzungen gelingen. Dabei gilt es auch, „die Veränderungen [...], die diese Neuverortungen mit sich bringen, zu reflektieren“ (Kutscher et al. 2015, S. 283). Hierbei spielen auch rechtliche Fragen eine wichtige Rolle.

Um Familien zu erreichen, steht die Familienbildung vor der Frage, wie die Bedeutung digitaler Medien und des Internets als Teil der Lebenswelt von Familien bei der Konzeptentwicklung ihrer Angebote einbezogen werden kann. Dadurch werden die etablierten Orte und Wege der Unterstützung und Bildung von Familien nicht obsolet; die relevante Frage ist weiterhin „welche Mehrwerte und welche Zielsetzung mit dem Einsatz digitaler Medien in den Bildungsangeboten verfolgt und realisiert werden sollen“ (Bremer 2016, S. 18). Mehrwerte können darin bestehen, die Aufmerksamkeit potenzieller Interessent\*innen für die Angebote der Familienbildung zu gewinnen, die über die etablierten analogen Informationswege (bisher) nicht erreicht werden, bzw. vor diesem Hintergrund einen erweiterten Zugang zu schaffen. Durch den Einsatz digitaler Medien könnten Bildungsangebote möglicherweise für einen Teil der Zielgruppe, beispielsweise für (junge) Familien oder auch für transkulturelle Familien, die auch im Alltag die Potenziale digitaler Medien nutzen und diese schätzen, an Attraktivität gewinnen. Bremer weist jedoch auch darauf hin, dass dies möglicherweise nicht für alle Zielgruppen zutrifft; daher ist zunächst genau zu analysieren,

- welche (neuen) Zielgruppen erreicht werden sollen,
- für welche vorhandenen Teilnehmer\*innenkreise Bildungsangebote attraktiv sind, in die digitale Medien integriert sind, und
- für wen Bildungsangebote mit digitalen Medien keinen Mehrwert haben oder wen sie eher abschrecken.

Letztere Gruppe beschreibt Bremer auch als diejenigen, „für die der Erwerb von Medienkompetenz zum Bildungsauftrag für die Bildungseinrichtung werden

könnte und denen man daher versucht, in ersten sanften Schritten Zugang zu digitalisierten Bildungsformaten zu gewähren“ (ebd.). Vor dem Hintergrund der Ergebnisse der Zielgruppenanalyse ließe sich, so argumentiert sie, dann ein Konzept entwickeln, das die Bereiche absteckt, in denen der Einsatz digitaler Medien sinnvoll wäre. Außerdem ließen sich aus den Ergebnissen unterschiedliche Veranstaltungsformate für verschiedene Inhaltsbereiche sowie für schon existierende wie auch für künftige Zielgruppen identifizieren (vgl. ebd.).

Ergänzend gilt hier jedoch auch zu bedenken, dass die Bereitstellung digitaler Informationen und Angebote nicht zugleich eine bessere Zugänglichkeit für alle (Ziel-)Gruppen bedeutet. Alexandra Klein hat in einem „Passungsmodell“ drei Dimensionen herausgearbeitet, die für Online-Unterstützungsangebote relevant sind (vgl. Klein 2008, S. 533ff.). Sie zeigt, dass ein solches Angebot zunächst, um gefunden und in Anspruch genommen zu werden, auf den Wegen kommuniziert werden muss, die von der Zielgruppe genutzt werden („mediale Passung“). Darüber hinaus muss es auch inhaltlich mit dem Gesuchten übereinstimmen („inhaltliche Passung“) und schließlich kann davon ausgegangen werden, dass die Nutzer\*innen sich einem Angebot nur dann zuwenden, wenn sie sich von den anderen Beteiligten – Fachkräften oder Teilnehmer\*innen – verstanden fühlen („interpersonelle Passung“).

Die Integration zeitgemäßer Familienbildung unter Einsatz auch digitaler Medien kann darüber hinaus nur gelingen, wenn die Familienbildner\*innen entsprechend qualifiziert sind. Eine differenzierte Auseinandersetzung mit den Herausforderungen der digitalen Kommunikation, den digitalen Diensten und auch inhaltlichen Angeboten, möglichen Einsatzmöglichkeiten sowie Risiken, Hindernissen und rechtlichen Aspekten ist eine notwendige Voraussetzung.

Um Bildungsangebote für ihre Adressat\*innen mithilfe digitaler Medien anbieten zu können, sind Fachkräfte aufgefordert, den Umgang mit der Technik und den Vermittlungsformaten (z. B. Blended Learning, MOOCs, Webinare etc.) zu erlernen und sich entsprechendes didaktisches Wissen anzueignen. Die regelmäßige Qualifizierung bzw. feldspezifische Beratung (vgl. Helbig/Kutscher 2017) der Fachkräfte muss folglich fester Bestandteil von Trägerkonzepten für Familienbildung in einer mediatisierten und digitalisierten Welt sein.

Voraussetzung ist dann unter anderem auch, dass bestimmte strukturelle Bedingungen erfüllt sind; es muss z. B. eine entsprechende datensichere Plattform existieren, über die die Angebote durchgeführt werden können. Für Projekte, in denen digitale Medien zum Einsatz kommen, müssen die entsprechenden Geräte auch in den Familien vorhanden sein bzw. der Einsatz eigener Geräte der Teilnehmer\*innen (BYOD) muss geklärt sein. Findet Kommunikation zwischen Fachkräften und Familien bzw. Teilnehmer\*innen online statt oder werden online Produkte erstellt und geteilt, muss im Vorhinein eine Auseinandersetzung über rechtliche Fragen des Datenschutzes und des Urheber-

rechts stattfinden. So sollte beispielsweise die Frage geklärt werden, ob „Daten (Bilder, Videos, Informationen) nur mit dem Einverständnis und auf der Basis eines ‚informed consent‘ (Reamer 2013), also einer *tatsächlichen* und *hinreichenden* Informiertheit der Betroffenen über mögliche Folgen der Preisgabe von Daten veröffentlicht werden“ (Kutscher 2017, S. 22). Einmal getroffene Entscheidungen müssen im Anschluss regelmäßig und bezogen auf das jeweilige Angebot überprüft und angepasst werden.

## 6 Fazit und Forschungsnotwendigkeiten

Digitalisierung hat in die Familienbildung Einzug gehalten und birgt verschiedene Potenziale. Damit diese ausgeschöpft werden können, sind jedoch noch einige Hürden zu nehmen. So fehlt es noch an der notwendigen Technik, auch ist eine regelmäßige Qualifizierung der Fachkräfte nicht gesichert und darüber hinaus gilt es auch einige rechtliche Fragen zu klären. Weiterhin stellt sich die grundlegende Frage, welche Familien unter welchen Umständen online mit welchen Angeboten erreicht werden können und welchen Mehrwert ihnen dann der Einbezug digitaler Medien jeweils bringt.

Hier zeichnen sich verschiedene Forschungsfragen ab. Eine Frage bezieht sich auf die Formate, die von unterschiedlichen Familien akzeptiert werden: Für welche Familien bietet sich eine Kontaktaufnahme über digitale Medien an, welche Voraussetzungen müssen für eine faktische Zugänglichkeit solcher Angebote geschaffen werden? Welche Themen und Fragen lassen sich online bearbeiten und wann ist der direkte Austausch der bessere oder auch der ggf. sinnvollere Weg? Welche datenschutzrechtlichen Fragen müssen zudem geklärt werden, wenn Bildungsangebote auch in digitalen Räumen durchgeführt werden? Mit Blick auf transkulturelle Familien oder Familien aus sozial benachteiligten Verhältnissen ist die Frage virulent, welchen Hindernissen mit Hilfe digitaler Angebote begegnet werden kann; hier ist an sprachliche Barrieren zu denken oder auch an die Sorge, mit Vorbehalten anderer Teilnehmer\*innen konfrontiert zu werden. Neben diesen Fragen scheint es lohnenswert, die Aufgeschlossenheit unterschiedlicher Zielgruppen gegenüber Bildungsformaten, die digitale Medien integrieren, zu untersuchen: Welche Erfahrungen mit Beratungs- und Bildungsformaten haben Eltern? Welche Erfahrungen haben Kinder? Wie können diese Erfahrungen für die Familienbildung nutzbar gemacht werden?

Ziel einer Familienbildung in einer mediatisierten und digitalisierten Welt ist es weiterhin, Familien die aktive Teilhabe an der Gesellschaft zu ermöglichen. Die Berücksichtigung der Fragen, die sich für Familien in diesem Zusammenhang ergeben, ist daher auch für das Feld der Familienbildung bedeutsam.

## Literatur

- Bremer, Claudia. 2016. Einsatz digitaler Medien in der Erwachsenenbildung: Anforderungen für Lehrende und Einrichtungen der Weiterbildung. In Zentrum Bildung der EKHN Erwachsenenbildung und Familienbildung (Hrsg.): Wie digitale Medien Bildung verändern. Herausforderungen, Chancen und Projektideen, 15-19.
- [Brosch, Anna. 2017. Sharenting – Why Do Parents Violate Their Children's Privacy? The New Educational Review: 75-85. DOI: 10.15804/tner.2018.54.4.06](#)
- Bundesarbeitsgemeinschaft Familienbildung und Beratung e.V. Hrsg. 2008. Familienbildung als Angebot der Jugendhilfe. Rechtliche Grundlagen. Familiäre Problemlagen. Innovationen. Zweite, vollständig überarbeitete Auflage. Elmshorn, S. 175
- [Eggert, Susanne und Ulrike Wagner. 2016. Grundlagen zur Medienerziehung in der Familie. Expertise im Rahmen der Studie MoFam – Mobile Medien in der Familie. \(Abruf: 16. Apr. 2019\).](#)
- Eggert, Susanne. 2014. Heimerleben mit Medien. merz – medien + erziehung Zeitschrift für Medienpädagogik 58 (5): 33-39.
- [Frees, Beate, Wolfgang Koch. 2018. ARD/ZDF-Onlinestudie 2018: Zuwachs bei medialer Internetnutzung und Kommunikation. Ergebnisse aus der Studienreihe „Medien und ihr Publikum“ \(MiP\). In Media Perspektiven 9/2018. \(Abruf: 5. Juni 2019\).](#)
- Gebel, Christa. 2013. Medienerziehung aus Elternsicht. Ergebnisse der repräsentativen Elternbefragung. Unter Mitarbeit von Achim Lauber. In Zwischen Anspruch und Alltagsbewältigung: Medienerziehung in der Familie, Hrsg. Ulrike Wagner, Christa Gebel und Claudia Lampert, 65-140. Berlin: Vistas.
- [Hasel, Verena Friederike. 2016. Heim, Herd, Blog. \(Abruf: 21. März 2019\).](#)
- [Helbig, Christian. 2016. Potenziale und Herausforderungen digitaler Technologien in den verschiedenen Bereichen der Sozialen Arbeit. In Wie digitale Medien Bildung verändern. Herausforderungen, Chancen und Projektideen, Hrsg. Zentrum Bildung der EKHN Erwachsenenbildung und Familienbildung 20-23. \(Abruf: 21. März 2019\)](#)
- Helbig, Christian und Nadia Kutscher. 2017. Medienpädagogik in der Jugendhilfe. Jugendhilfe 55(6): 532-538.
- [KANTAR/EMNID. 2017. Familie im Digitalzeitalter. Studie im Auftrag des Ministeriums für Familie, Kinder, Jugend, Kultur und Sport des Landes Nordrhein-Westfalen. \(Abruf: 5. Juni 2019\).](#)
- [Klein, Alexandra. 2008. Soziales Kapital Online. Soziale Unterstützung im Internet. Eine Rekonstruktion virtualisierter Formen sozialer Ungleichheit. Dissertation an der Universität Bielefeld. \(Abruf: 5. Juni 2019\).](#)
- Krotz, Friedrich. 2001. Die Mediatisierung kommunikativen Handelns. Der Wandel von Alltag und sozialen Beziehungen, Kultur und Gesellschaft durch die Medien. Wiesbaden: Westdt. Verl.
- Kutscher, Nadia und Ramona Bouillon. 2018. Kinder. Bilder. Rechte. Persönlichkeitsrechte von Kindern im Kontext der digitalen Mediennutzung in der Familie. Schriftenreihe des Deutschen Kinderhilfswerks, Heft 4.
- Kutscher, Nadia. 2017. Digitalisierung der Sozialen Arbeit. Entwicklungen, Herausforderungen und Perspektiven. merz – medien + erziehung Zeitschrift für Medienpädagogik 61 (4): 18-25.
- Kutscher, Nadia, Thomas Ley und Udo Seelmeyer. 2015. Mediatisierung Sozialer Arbeit im Horizont sozialpädagogischer und technikbezogener Theorieperspektiven. In Mediatisierung (in) der sozialen Arbeit. Hrsg. Nadia Kutscher, Thomas Ley und Udo Seelmeyer, 281-298. Baltmannsweiler: Schneider Verlag Hohengehren GmbH.
- [LAG Familienbildung NRW. 2017. #familieDigitale Medien in der Praxis der Familienbildung. Eine Arbeitshilfe für Fachkräfte. \(Abruf: 5. Juni 2019\).](#)
- Lange, Andreas und Anja Klimsa. 2019. Medien in der Sozialen Arbeit. Stuttgart: Kohlhammer.
- [Medienpädagogischer Forschungsverbund Südwest. Hrsg. 2017. FIM-Studie 2016 Familie, Interaktion, Medien. Untersuchung zur Kommunikation und Mediennutzung in Familien. Unter Mitarbeit von Sabine Feierabend, Theresa Plankenhorn und Thomas Rathgeb. Stuttgart. \(Abruf: 09. Mai 2019\).](#)
- Pauen, Sabina, Britta Frey und Lena Ganser. 2014. Entwicklungspsychologie in den ersten drei Lebensjahren. In Frühe Kindheit 0-3 Jahre. Beratung und Psychotherapie für Eltern mit Säuglin-

- gen und Kleinkindern, Hrsg. Manfred Cierpka, 2. korr. Aufl. 21-37. Berlin, Heidelberg: Springer Verlag.
- Pau-Hasebrink, Ingrid, Andreas Oberlinner. 2017. 7 Sozialisation in unterschiedlichen Sozialisationskontexten. In Langzeitstudie zur Rolle von Medien in der Sozialisation sozial benachteiligter Heranwachsender. Lebensphase Jugend, Hrsg. Ingrid Paus-Hasebrink, Baden-Baden: Nomos.
- [Reamer, F. G. 2013. Social Work in a Digital Age. Ethical and Risk Management Challenges. In Social Work 58 \(2\), S. 163-172. DOI: 10.1093/sw/swt003.](#)
- Schmidt, Jan-Hinrik und Kali Richter. 2019. Öffentliche Kindheit in Elternblogs. Ergebnisse einer Befragung von deutschsprachigen Elternbloggerinnen und -bloggern. merz – medien + erziehung Zeitschrift für Medienpädagogik 63 (1), 63-69.
- Tulodziecki, Gerhard. 2017. Medienerziehung. In Grundbegriffe Medienpädagogik. 6., neu verfasste Auflage. Hrsg. Schorb, Bernd, Hartung-Griemberg, Anja, und Dallmann, Christine Dallmann, 234-240. München: kopaed.
- [UNICEF. 2017. The State of the World's Children 2017: Children in a Digital World.](#)
- [Wagner, Ulrike, Susanne Eggert und Gisela Schubert. 2016. MoFam – Mobile Medien in der Familie. Langfassung. München. \(Abruf: 21.04.2019\).](#)
- Wagner, Ulrike, Peter Gerlicher und Christa Gebel. 2008. Teil I Ressourcenorientierte Zugänge zum Medienhandeln von bildungsbenachteiligten Heranwachsenden. In Medienhandeln in Hauptschulumilieus. Mediale Interaktion und Produktion als Bildungsressource, Hrsg. Wagner, Ulrike, 19-56. München: kopaed.
- Wagner, Ulrike, Christa Gebel und Claudia Lampert. 2013. 7 Medienerziehung zwischen Anspruch und Alltagsbewältigung. Zusammenführung und Fazit. In Zwischen Anspruch und Alltagsbewältigung: Medienerziehung in der Familie. Hrsg. Wagner, Ulrike, Gebel, Christa, und Lampert, Claudia Schriftenreihe der LfM, Bd. 72, 243-279. Berlin: Vistas.

# Digitalisierung im Handlungsfeld der Jugendberufshilfe

Michael Fehlau und Ruth Enggruber

Jugendberufshilfe umfasst mit Enggruber (2018) im weitesten Sinne alle sozialpädagogisch begleiteten Angebote, mit denen junge Menschen, die als benachteiligt oder potenziell benachteiligt gelten, in ihrer Berufsfindung und -ausbildung unterstützt werden sollen. Soziale Arbeit nimmt darin die Aufgabe wahr, subjekt- und verständigungsorientiert zwischen den lebensweltlich geprägten Bedürfnissen und Interessen ihrer Adressat\*innen und den institutionellen Zugangs- und Bewältigungshürden zu einer Berufsausbildung und Erwerbsarbeit zu vermitteln (vgl. Enggruber und Fehlau 2018).

Sowohl die Lebens- als auch Arbeitswelten der Menschen unterliegen vielschichtigen digitalisierungsbedingten Wandlungsprozessen (vgl. hierzu die Beiträge in Teil II i.d.B.). Vor diesem Hintergrund werden in der Fachdebatte Fragen nach veränderten gesellschaftlichen Teilhabechancen und -risiken für ihre Adressat\*innen sowie Konsequenzen und Herausforderungen für sozialpädagogische Fachkräfte diskutiert. Bezogen auf das Tätigkeitsfeld der Jugendberufshilfe ist die Datenlage zu den Auswirkungen digitaler Technologien noch lückenhaft, sodass wir diesen Beitrag vor allem dazu nutzen, einen ersten Überblick zu geben. Dazu stellen wir zunächst Aspekte digitalisierungsbedingter Transformationen der Arbeitswelt vor, deren Zugangs- und Bewältigungsbedingungen für ausbildungsinteressierte junge Menschen einen wesentlichen Bezugsrahmen für die Jugendberufshilfe bilden. Deren Angebote werden nach unterschiedlichen Rechtsgrundlagen und Förderzielen erbracht, die wiederum unterschiedliche Nutzungskontexte der digitalen Anwendungen bedingen, die von sozialpädagogischen Fachkräften in den Handlungsfeldern der Jugendberufshilfe verwendet werden (müssen). Dies zeigen wir an den beiden Beispielen berufsorientierender Instrumente und Fachsoftware zur individuellen Förderplanung und Falldokumentation.

## 1 Digitalisierung der Berufs- und Arbeitswelten

Eine erfolgreich abgeschlossene Berufsausbildung gilt als entscheidende Weichenstellung für eine gelingende, sozial integrierende Erwerbsbiografie. Vielen jungen Menschen bleibt eine Berufsausbildung jedoch strukturell schwer zu-

gänglich oder gänzlich verwehrt (vgl. Enggruber 2018). In diesem Kontext stellen sich aus sozialpädagogischer Perspektive Fragen nach digitalisierungsbedingten Teilhabechancen und -risiken am Berufsausbildungssystem für als benachteiligt geltende junge Menschen. Diesen Fragen gehen wir (1) zunächst anhand arbeitsweltlicher Transformationsprognosen und (2) der wachsenden Bedeutung digitaler Kompetenzen für eine Berufsausbildung nach. Im Anschluss wird (3) der Einsatz entscheidungsfähiger Software in Bewerbungsprozessen skizziert.

- (1) Mit Blick auf den vielschichtigen Wandel digitalisierter Arbeitswelten verweisen Ehrenberg-Silies et al. (2017) auf eine anhaltende Flut wirtschaftlicher, politischer und wissenschaftlicher Positionen in der Digitalisierungsdebatte. Gleichwohl gebe es kaum gesicherte Erkenntnisse zu Auswirkungen auf berufliche Tätigkeiten, Qualifikationsanforderungen und Beschäftigungsgewinne bzw. -verluste (vgl. ebd., S. 7). Einigkeit besteht nur darüber, dass sich das Berufsleben der Menschen voraussichtlich durch die hohe Taktfolge informations- und kommunikationstechnologischer Innovationen verändern wird. Für die zukünftige Entwicklung von Berufsausbildungen und Beschäftigung finden sich hingegen keine einhelligen Szenarien. Sie schwanken zwischen dem Wegfall ganzer Berufsgruppen durch Automatisierung (vgl. Bertschek, Ohnemus und Niebel 2018, S. 56ff.) und differenzierten Einschätzungen des Substitutionspotenzials von Tätigkeiten in beruflichen Anforderungsprofilen ohne dramatische Effekte auf die Beschäftigungssituation in Deutschland (vgl. Dengler und Matthes 2018). Nach Letzteren „(sinken) Substituierbarkeitspotenziale [...] mit steigendem Anforderungsniveau“ (ebd., S. 1). Vor allem sogenannte Einfachberufe gelten daher als gefährdet (vgl. ebd.), in denen junge Menschen mit Behinderung u. a. Benachteiligungen in Einrichtungen der Jugendberufshilfe ausgebildet werden. Neben diesen Risikoannahmen werden jedoch auch neu eröffnete Teilhabechancen am Berufsleben für junge Menschen mit Behinderung durch den Einsatz kompensatorischer digitaler Technologien diskutiert (vgl. Misselhorn 2017; Engels 2016).
- (2) Trotz der eher vermuteten denn als sicher einzuschätzenden Transformationsfolgen gilt Medien- bzw. digitale Kompetenz als bedeutsame Ressource für die berufliche Bildung (vgl. Aktionsrat Bildung 2018; Härtel et al. 2018, S. 10). Mit Euler (2018, S. 183f.; vgl. DIVSI 2018, S. 26ff.) kann jedoch nicht von einer gegebenen Medienkompetenz der mit digitalen Medien aufgewachsenen jungen Generation „qua Geburt“ ausgegangen werden (ebd., S. 26). Vielmehr finden sich in digitalisierten Bildungsangeboten unterschiedliche Lernvoraussetzungen bei den Adressat\*innen (vgl. Euler 2018, S. 183). Zudem wird angenommen, dass digitale Kompetenz, verstanden als Verfügungsmöglichkeit und Nutzungskompetenz digitaler Technologien,



sozial ungleich verteilt ist und so „alte Ungleichheiten“ (Zillien 2009, S. 235) gesellschaftlicher Teilhabechancen im Sinne digitaler Ungleichheit augmentiert (vgl. Iske und Kutscher i.d.B.). Jugendberufshilfe ist in diesem Zusammenhang herausgefordert, Möglichkeiten zur Verfügung über digitale Technologien anzubieten und die Nutzungskompetenz ihrer Adressat\*innen individuell und bedarfsorientiert zu fördern (vgl. die Darstellung verschiedener Projektansätze bei Härtel et al. 2018, S. 51ff.).

- (3) Die Zugangsbedingungen zu einer Berufsausbildung sind marktwirtschaftlich geregelt, sofern diese dual durchgeführt wird, d. h. zu zwei Dritteln in einem Betrieb und zu einem Drittel in der Berufsschule (vgl. Enggruber 2018). Benachteiligt werden ausbildungsinteressierte Jugendliche, wenn sich Betriebe in Personalauswahlprozessen z. B. aufgrund eines zu niedrigen Schulabschlusses oder eines Migrationshintergrundes, gegen sie als Auszubildende entscheiden (vgl. Kohlrausch 2013). Eine technische Neuerung für solche und andere Personalauswahlprozesse stellen algorithmisierte Recruiting Tools dar, die als entscheidungsfähige Software Bewerber\*innen für die Unternehmen nach vorab definierten Kriterien auswählen, nachdem diese z. B. online einen Persönlichkeitstest absolviert haben (vgl. Lischka und Klingel 2017; Weitzel et al. 2016; Stulle 2018). In Großbritannien und den Vereinigten Staaten kommen derartige Verfahren bereits bei 60 bis 70% aller Personalauswahlverfahren zum Einsatz, in Deutschland deutlich seltener (vgl. Lischka und Klingel 2017, S. 22; Weitzel et al. 2016, S. 7). Im Hinblick auf die Teilhabechancen und -risiken an einer Berufsausbildung sind diese Anwendungen als ambivalent einzuschätzen. Nach Lischka und Klingel (2017) böten automatisierte Instrumente bei der Auswahl von Auszubildenden einerseits Chancen auf eine Einstellung für ansonsten benachteiligte Bewerber\*innen durch die Reduktion diskriminierender Effekte und Höhergewichtung erhobener Kompetenzen gegenüber Bildungszertifikaten. Andererseits entstünden Benachteiligungsrisiken durch eingeschriebene Entscheidungslogiken der Algorithmen, die zudem intransparent blieben (vgl. Gabski i.d.B.). Eine besondere Gefahr entstehe, wenn viele Betriebe dasselbe System einsetzten, sodass erfolglos gebliebene Bewerber\*innen mit der immer gleichen ausschließenden Entscheidungslogik konfrontiert würden (vgl. Lischka und Klingel 2017, S. 23ff.). Dieses Szenario fordert Jugendberufshilfe dazu heraus, ihre Adressat\*innen in Bewerbungstrainings, die in vielen ihrer Angebote vorgesehen sind (vgl. Fehlau 2018, S. 135), auf derartige Tests vorzubereiten.

## 2 Digitalisierte Instrumente in der Berufsorientierung

Angesichts der oben skizzierten Unwägbarkeiten und Ungleichheiten im Zugang zur Arbeitswelt gewinnen berufsorientierende Angebote des Bundes und verschiedener Länder an Bedeutung, um in einem primärpräventiven Verständnis möglichst alle Schüler\*innen unabhängig von der Schulform in ihren individuellen Berufsfindungsprozessen zu unterstützen (vgl. BIBB 2018, S. 421). Die Umsetzungsverantwortung obliegt den allgemeinbildenden Schulen, welche die Berufsorientierung zumeist chronologisch als „Instrumentenkette von Potenzialanalyse/Kompetenzfeststellung, unterschiedlichen Formen der Berufsfelderkundung und Schülerbetriebspraktika“ gestalten (vgl. ebd., S. 423). Soziale Arbeit ist i.d.R. an den außerschulisch durchgeführten Kompetenzfeststellungen beteiligt. Die nachfolgend beispielhaft dargestellten digitalisierten Instrumente und Verfahren, die sozialpädagogische Fachkräfte in diesem Kontext zur (1) Diagnostik und (2) Dokumentation verwenden, folgen der konzeptionellen Ausrichtung am programmatisch zu verstehenden Kompetenzansatz (vgl. BMBF 2005, S. 88ff.). Diese werden im Folgenden kurz vorgestellt.

- (1) Für Potenzialanalysen bzw. Kompetenzfeststellungsverfahren stehen webbasierte Anwendungen kommerzieller Anbieter zur Verfügung, die einen automatisierten Passungsabgleich zwischen Selbsteinschätzungen berufsbezogener Interessen und Fähigkeiten mit beruflichen Tätigkeitsprofilen vornehmen. Zu nennen ist bspw. der geva-test Talente-Check (vgl. geva-institut GmbH o.J.), der von Schüler\*innen innerhalb einer Stunde am Computer absolviert wird. Als handlungsorientierte Variante verstehen sich ganztägig angelegte Verfahren wie hamet BOP (vgl. Berufsbildungswerk Waiblingen 2015). Mit diesen werden verschiedene Arbeitsproben nach standardisierten Vorgaben bearbeitet, deren Ausführungsqualität datenbankgestützt ausgewertet und als mehrdimensionale Kompetenzprofile ausgegeben werden. Zusätzlich werden die Teilnehmer\*innen bei der Bearbeitung der Aufgaben in ihrem situativen Verhalten nach operationalisierten Kriterien beobachtet, die Kompetenzausprägungen werden mit Likert-Skalen eingeschätzt und dokumentiert (vgl. ebd.).
- (2) Die Ergebnisse aus der Kompetenzfeststellung werden i.d.R. in Portfolios eingepflegt. Diese Instrumente in der Berufsorientierung dienen in Abgrenzung zu Bildungszertifikaten dazu, non-formal und informell erworbene berufsbezogene Interessen, Erfahrungen sowie Kompetenzen abzubilden und deren Entwicklung während des gesamten Berufsorientierungsprozesses nachvollziehbar zu dokumentieren. Damit sollen individuelle Berufsfindungsprozesse sowohl den jungen Menschen als auch den verschiedenen involvierten Akteur\*innen über zeitliche und institutionelle Grenzen hinweg verfügbar gemacht werden (vgl. BiBB 2018). Bislang werden überwie-

gend Ringordner als Portfolios verwendet. Digitalisierungsansätze finden sich in mitgelieferten USB-Sticks, auf denen jedoch lediglich die Einlegeformulare der Ordner gespeichert sind (vgl. Ley und Seelmeyer 2018, S. 23ff.). Eine deutliche Weiterentwicklung stellen webbasierte und damit ortsungebundene E-Portfolios dar. Als ein solches wird gegenwärtig der Berufswahlpass-Online in der Beta-Phase erprobt (vgl. Staden 2017).

An die hier nur beispielhaft für viele andere genannten digitalisierten Testverfahren lassen sich aus sozialpädagogischer Perspektive drei kritische Fragen (1) an das zugrundeliegende Diagnostikmodell, (2) die Angemessenheit standardisierter Verfahren für Jugendliche mit heterogenen Nutzungskompetenzen digitaler Medien und (3) die Gewährleistung von Datensouveränität stellen:

- (1) Die softwaregestützten Testverfahren lassen sich mit Galuske (2013, S. 217ff.) einem klassifikatorischen Diagnostikmodell zurechnen, denn sie erfüllen in aller Regel die von diagnostischen Tests geforderten Qualitätskriterien der Standardisierung und Normierung (vgl. Kanning 2017, S. 76ff.). Dies bedeutet, dass Antworten auf gegebene Items oder Auswertungsergebnisse von Arbeitsproben quantifiziert und mit einer Normierungsstichprobe bzw. Vergleichsgruppe abgeglichen werden. Die Ergebnisausgabe erfolgt zumeist als grafische Darstellung übereinstimmender bzw. positiv oder negativ vom Durchschnittswert abweichender Ausprägungen getesteter Merkmale (vgl. ebd.). Negativ abweichende Werte bieten zwar die Chance, Förderbedarf frühzeitig zu entdecken und in Feedbackgesprächen bedarfsgerechte Angebote zu vermitteln. Gleichwohl verbleibt ein Risiko defizitärer – weil normalitätsabweichender – Etikettierung und damit verbundener Identitätszuminungen für die jungen Menschen.
- (2) Unter der Voraussetzung sozial ungleich verteilter digitaler Kompetenzen erscheint die Verwendung webbasierter Testverfahren am chronologischen Beginn berufsorientierender Instrumentenketten als problematisch. Es besteht die Gefahr, unhinterfragt bei allen teilnehmenden Schüler\*innen gleiche Nutzungskompetenzen vorauszusetzen, denn diese müssen standardisierte Testaufgaben eigenständig am Computer lösen. Lediglich in der automatisierten Auswertung ist eine zumeist alters- und/oder schulformabhängige Anpassung an eine Vergleichsgruppe möglich. Aus sozialpädagogischer Sicht erscheinen zu diesem frühen Zeitpunkt im Berufsfindungsprozess kommunikative und partizipative Verfahren rekonstruktiver Diagnostikmodelle angemessener (vgl. Galuske 2013, S. 223f.), um Schüler\*innen ihre (auch digitalen) Kompetenzen zunächst entdecken zu lassen. Voglhofer und Nemeth (2016) schlagen beispielsweise vor, dialogisch Kompetenzen zu rekonstruieren, die sich Jugendliche informell beim Computerspielen aneignen. Dies setze jedoch eine Haltung voraus, die sich anerkennend auf die

lebensweltlichen Erfahrungen junger PC-Gamer\*innen einlässt und nicht davon ausgeht, die Jugendlichen vor medialen Gefahren schützen zu müssen.

- (3) Während einer computergestützten Kompetenzfeststellung werden vielfältige personen- und persönlichkeitsbezogene Daten generiert und – teils zusätzlich in E-Portfolios – gespeichert. Vor diesem Hintergrund sind Sozialpädagog\*innen herausgefordert, die Datensouveränität der jungen Menschen zu gewährleisten, denn die Angaben verbleiben auf den Servern der jeweiligen Anbieter. Damit sind die Daten und ihre potenziell mögliche Weiterverwendung der selbstbestimmten Kontrolle durch die jungen Menschen entzogen (vgl. Helbig 2017, S. 136). Aus berufsethischer Sicht wäre daher auf einen kritisch-reflexiven Umgang mit webbasierter Diagnostik zu achten und in diesem Zusammenhang die Möglichkeit riskanter Nebenfolgen für die jungen Menschen mit zu bedenken. Dies gilt insbesondere, da viele Jugendliche den Themen Datenschutz und -sicherheit zwar eine hohe Bedeutung beimessen, das Vertrauen darauf jedoch oftmals verloren haben (vgl. DIVSI 2018, S. 84).

### 3 Digitalisierte Förderplanung und Falldokumentation

Jugendberufshilfe wird nach verschiedenen rechtlichen Grundlagen erbracht. Ihre Adressat\*innen können zum einen in jugendpolitischen Angeboten arbeitsweltbezogener Jugendsozialarbeit nach § 13 SGB VIII gefördert werden, wenn sie besonderer sozialpädagogischer Unterstützung bedürfen. Zum anderen können sie arbeitsmarktpolitische Maßnahmen zur Übergangsbegleitung, Ausbildungsvorbereitung und -förderung nach SGB III und/oder SGB II in Anspruch nehmen bzw. diesen zugewiesen werden (vgl. Schruth 2018). In allen diesen Angeboten kann die individuelle Förderplanung als Methode zur Steuerung der pädagogischen Prozesse verstanden werden, die insbesondere in den arbeitsmarktpolitischen Angeboten computergestützt erfolgt (vgl. Fehlau 2018, S. 131ff.).

Die Einführung entsprechender Fachsoftware in sozialpädagogische Erbringungsverhältnisse gilt in der Fachdebatte Sozialer Arbeit als widersprüchlich (vgl. BjK 2016, S. 25; Ley und Reichmann i.d.B.). Denn einerseits versprechen die Anwendungen einen Professionalisierungsgewinn, da sie subjektive Entscheidungsfindungen in der Fallarbeit „durch systematische Orientierung an Einschätzungskriterien und entsprechenden Abläufen“ (BjK 2016, S. 25) handlungssichernd strukturieren und ergänzen könnten. Andererseits wird die Gefahr deprofessionalisierender Konsequenzen in Folge standardisierender, fachfremder Durchgriffe auf sozialpädagogische Handlungslogiken gesehen (vgl. ebd., S. 25f.). Die damit verbundene Ambivalenz im Verhältnis sozialpädagogi-

scher Fachlichkeit zu einer digitalisierten Falldokumentation zeigte sich (1) bereits während der ‚Pionierphase‘ der Digitalisierung in Angeboten arbeitsweltbezogener Jugendsozialarbeit und hat sich (2) seitdem in den arbeitsmarktpolitischen Maßnahmen der Jugendberufshilfe deutlich verschärft.

- (1) Für die arbeitsweltbezogene Jugendsozialarbeit plädierten Meyer und Poguntke-Rauer bereits 2001 dafür, die Unterstützungsleistungen computergestützt zu planen, dokumentieren und evaluieren. Damit sollte zum einen den (sozial-)pädagogischen Fachkräften auf der Ebene der Fallarbeit ein Instrument an die Hand gegeben werden, um ihr methodisches Handeln zu professionalisieren. Zum anderen wurden auf der Ebene der Trägerorganisationen Möglichkeiten für ein „ausführliches und systematisches Berichtswesen“ für die Qualitätsentwicklung der Angebote gesehen (vgl. ebd., S. 919). Die Fachsoftware, die in dieser Zeit in Kooperation mit Trägern der Jugendsozialarbeit entwickelt wurde, enthielt daher sowohl Module für eine ganzheitliche und prozessorientierte Förderplanung als auch für statistische Datenabfragen, öffnete damit jedoch ein Spannungsfeld zwischen fachlichen und organisationalen Funktionen. In diesem Zusammenhang wurde kritisch diskutiert, wie die Anwendungen dieser doppelten Funktionalität gerecht werden könnten, ohne als organisationale Kontrollinstrumente unangemessen in die sozialpädagogischen Erbringungsverhältnisse hinein zu wirken und in Konflikt mit der Fallarbeit zu geraten. Befürchtet wurde auch die Vereinheitlichung der konzeptionellen Vielfalt der Angebote in Folge standardisierter Vorgaben zur Förderplanung und Dokumentation. Um diesen Einwänden zu begegnen, wurden die Systeme von einer zunehmenden betriebswirtschaftlich geprägten Wirkungsorientierung der öffentlichen Kostenträger abgegrenzt und als fachliche Steuerungsinstrumente konzipiert. Mit diesen sollte Wirksamkeit über prozessorientierte Indikatoren für die individuelle Persönlichkeitsentwicklung der jungen Menschen im weiten Förderverständnis des SGB VIII – und nicht mit ergebnisorientierten Vermittlungsquoten in Ausbildung oder Erwerbsarbeit – nachgewiesen werden (vgl. Walbröl 2000).
- (2) Angebote von Jugendsozialarbeit nach § 13 SGB VIII sind jedoch rar geworden. Stattdessen werden die meisten Maßnahmen der Jugendberufshilfe in regionaler Zuständigkeit der jeweiligen Agenturen für Arbeit oder Jobcenter und somit arbeitsmarktpolitisch gefördert (vgl. Enggruber 2018). In diesen sind Sozialpädagog\*innen zu einer computergestützten Förderplanung und Falldokumentation verpflichtet, seit der maßnahme- und teilnehmer\*innenbezogene Datenaustausch zwischen Kosten- und Maßnahmeträgern über eine digitale Schnittstelle der Bundesagentur für Arbeit (elektronische Maßnahmeabwicklung: eM@w) vertragsrechtlich bindend gemacht wurde (vgl. BA 2018). Die Regelmaßnahmen der Jugendberufshilfe

werden im Rahmen eines wettbewerblich organisierten Verfahrens durch Regionale Einkaufszentren (REZ) der Arbeitsverwaltung an die Bildungsträger vergeben (vgl. Mairhofer 2017, S. 93). Jedem Angebotstyp liegen bundesweit einheitliche Fachkonzepte und Leistungsbeschreibungen zugrunde, deren Vorgaben vertragsgemäß umgesetzt werden müssen. Zu diesen gehören einheitliche Zieldefinitionen sowie organisatorische und pädagogische Qualitätsstandards. Diese müssen von den Bildungseinrichtungen mindestens erfüllt und in Kontrollen durch den Prüfdienst der Bundesagentur für Arbeit nachgewiesen werden. Insofern hängt die Vergabe arbeitsplatzsichernder Folgemaßnahmen auch von der nachprüfbar dokumentierten Umsetzung der arbeitsmarktpolitischen Vermittlungsziele ab (vgl. Hampel 2017).

Die Förderplanung, Falldokumentation und Kommunikation mit den zuständigen Kostenträgern erfolgen entweder in der digitalen Umgebung selbstentwickelter Software- und Serverlösungen der Bildungseinrichtungen, die Angebote der Jugendberufshilfe im Auftrag der Arbeitsverwaltung umsetzen, oder mit webbasierten, multifunktionalen Fachanwendungen kommerzieller Anbieter (vgl. BA 2018). Letztere bilden eM@w-pflichtige Maßnahmen virtuell ab und integrieren sowohl Module zur Anwesenheitserfassung, Förderdiagnostik und individuellen Förderplanung als auch zur organisationalen Steuerung. Die Systeme ermöglichen eine automatisierte Generierung von Anwesenheitslisten und Leistungs- und Verhaltensberichten (LuV), die zu festgelegten Zeiten an die fallverantwortlichen Sachbearbeiter\*innen in der Arbeitsverwaltung gesendet werden müssen, sowie organisationale Datenabfragen von Qualitätskriterien wie Anwesenheits-, Vermittlungs- und Abbruchquoten. Die Fachsoftware erfordert die Zuweisung unterschiedlicher Nutzer\*innenrollen mit hierarchisch gestaffelten Administrations-, Kontroll- und Schreibrechten. Beispiele für derartige Komplettsysteme sind qualli.life (vgl. Nistech GmbH 2018) oder stepnova (vgl. ergovia GmbH 2018).

In Fachsoftware dieser Art findet sich die oben ausgeführte doppelte Funktionalität fachlicher und organisationaler Steuerung wieder, allerdings nicht im weiten Förderverständnis der Persönlichkeitsentwicklung des SGB VIII, sondern im Kontext der arbeitsmarktpolitisch enger gefassten Förderziele von Erwerbs- bzw. Beschäftigungsfähigkeit. Damit stellen sich die Fragen nach der Standardisierungs- und Kontrollfunktion der dort verwendeten Instrumente in geschärfter Weise. Denn die Bundesagentur für Arbeit begründet die Verpflichtung zu einer eM@w-kompatiblen Falldokumentation mit dem Ziel, mit „bundesweit einheitlichen und standardisierten Arbeits- und Prozessabläufen einen effizienten und transparenten Produkteinsatz zu realisieren“ (BA 2018, S. 4). Förderdiagnostische Kategorien und förderplanerische Abläufe in den Dokumentationssystemen sind entsprechend voreingestellt, um zur Verwendung im

Tätigkeitsfeld zugelassen zu werden (vgl. BA 2018). Zu den Aufgaben von Sozialpädagog\*innen in den Angeboten gehört auch, standardisierte LuVs zu verfassen, um damit die institutionell geforderte vermittlungs- und damit ergebnisorientierte Umsetzung der Unterstützungsleistungen gegenüber den Kostenträgern nachzuweisen (vgl. ebd.). Zusätzlich ermöglichen die Dokumentations- und Verwaltungssysteme Zugriffe der maßnahmedurchführenden Organisationen auf die Dokumentationsleistungen und Vermittlungsquoten ihrer sozialpädagogischen Angestellten.

Diese Rahmenbedingungen lassen aus der Sicht lebensweltorientierter Sozialer Arbeit vermuten, dass die Nutzungspflicht einer institutionell vorgestellten Fachsoftware deprofessionalisierende Tendenzen im arbeitsmarktpolitischen Segment der Jugendberufshilfe befördert. In diese Richtung weisen Forschungsergebnisse von Heisler und Schemmer (2018, S. 15f.), nach denen sich in Folge der digitalisierten Dokumentationsanforderungen die Kontaktzeiten mit den jungen Menschen deutlich verringert haben und fachliche Handlungs- und Ermessensspielräume eingeschränkt wurden. Weiterhin gibt die Studie erste Hinweise darauf, dass einige Sozialpädagog\*innen die Fachsoftware im arbeitsmarktorientierten Verständnis der Arbeitsverwaltung bedienen, denn diese sehen in der geforderten Falldokumentation nach formalen Vorgaben die Option, ihre Arbeit qualitativ im Hinblick auf ihren institutionellen Vermittlungsauftrag zu verbessern (vgl. ebd., S. 15). Dieser Befund schließt an Forschungsergebnisse an, die zeigen, dass sich manche Sozialpädagog\*innen im Handlungsfeld eher an den institutionellen Vorgaben der Kostenträger und weniger subjekt- und verständigungsorientiert an den individuellen Wünschen der jungen Menschen ausrichten (vgl. Dick 2017). Für die Adressat\*innen der Jugendberufshilfe besteht so die Gefahr, nur noch in ihrer unter den gegebenen Ausbildungs- und Arbeitsmarktverhältnissen funktionsfähigen Identität und nicht mehr ganzheitlich mit ihren vielfältigen Bedürfnissen und Interessen gesehen zu werden (vgl. Düker, Ley und Ziegler 2013, S. 74).

In der Gesamtschau wird erkennbar, dass sich zum einen in der Fachsoftware fortwährend fall- und organisationsbezogene Funktionen widerspruchsvoll verschränken. Zum anderen wird der jeweilige institutionelle bzw. (sozial-) politische Kontext dieser nur scheinbar neutralen Instrumente offenbar. Es wäre allerdings zu kurz gegriffen, Dokumentationssoftware als Technik lediglich handlungsdeterministisch zu verstehen. Den Fachkräften Sozialer Arbeit verbleiben gestalterische Spielräume (vgl. Kutscher und Seelmeyer 2017). Zu denken ist beispielsweise an strategische Umnutzungen oder aber partizipative Handhabungsweisen, mit denen Adressat\*innen selbst die Dokumentation übernehmen könnten. Wie sich die Grenzen entsprechender fachlicher Handlungsräume in der Jugendberufshilfe bemessen und inwiefern die verwendete Fachsoftware auch Möglichkeiten zur Unterstützung fachlicher Hilfsprozesse öffnen könnte, ist jedoch aufgrund der bislang dürftigen Datenlage eine empi-

risch weiter zu klärende Frage. Darüber hinaus stehen Forschungsergebnisse zu der Sicht von Adressat\*innen der Maßnahmen auf die Praxis einer digitalisierten Förderplanung und deren Folgen für ihre Lebensführung aus (vgl. ebd.).

## 4 Fazit

Mit den bisherigen Ausführungen sollte deutlich geworden sein, dass sich die Jugendberufshilfe in vielen ihrer Handlungsbereiche mit Digitalisierungsaspekten konfrontiert sieht. Zudem erweitert sich ihr Vermittlungsauftrag zwischen Lebens- und Arbeitswelten nun um die digitalisierungsbedingten Dimensionen gesellschaftlicher Teilhabe und Ausschließung ihrer Adressat\*innen. Insofern sind die freien Trägerorganisationen der Jugendberufshilfe, Arbeitsgemeinschaften und der Kooperationsverbund Jugendsozialarbeit dazu aufgerufen, sich mit ihrer fachlichen Perspektive auf soziale Ungleichverhältnisse im Sinne auch digital benachteiligter junger Menschen in die Digitalisierungsdebatte einzumischen und verbindliche Qualitätsstandards für einen achtsamen Umgang mit digitalen Technologien im Tätigkeitsfeld zu entwickeln.

Anregungen dazu gibt das Bundesjugendkuratorium (vgl. BJK 2016, S. 30ff.). Demnach sind sozialpädagogische Fachkräfte in den diversen Angeboten der Jugendberufshilfe gefordert, sich ihrer eigenen digitalen und medienpädagogischen Kompetenzen sowie ihres Wissens über digitale Teilhabechancen und -risiken im Kontext beruflicher Bildung zu vergewissern und ggf. fortzubilden. Dies schließt das Verantwortungsbewusstsein für die Gewährleistung von Datensouveränität und Auswahl fachlich angemessener digitaler Instrumente ein. Weiterhin erscheint geboten, die lebensweltliche Bedeutung digitaler Medien für junge Menschen anzuerkennen und den Stellenwert sowie die Qualität der Förderung digitaler Kompetenzen konzeptionell und methodisch anschlussfähig zu gestalten. Um digitale Kompetenzen im Horizont prognostizierter Transformationsprozesse der Ausbildungs- und Arbeitswelten angemessen fördern zu können, benötigen die Bildungseinrichtungen sowohl eine Ausstattung als auch einen institutionalisierten reflexiven Umgang mit zeitgemäßer Informations- und Kommunikationstechnologie.

## Literatur

- Aktionsrat Bildung. 2018. Digitale Souveränität und Bildung. Münster: Waxmann.
- BA. Bundesagentur für Arbeit. Hrsg. 2018. Infopaket zur fachlichen Nutzung der elektronischen Maßnahmeabwicklung (eM@w). Nürnberg.
- Bertschek, Irene, Jörg Ohnemus und Thomas Niebel. 2018. Auswirkungen der Digitalisierung auf die zukünftigen Arbeitsmärkte. In Arbeitsmarkt 2030 – Digitalisierung der Arbeitswelt. Fachexpertisen zur Prognose 2016, Hrsg. Nicola Düll, 22-97. Bielefeld: Bertelsmann.
- [Berufsbildungswerk Waiblingen. 2015. Info für Kunden.](#) (Abruf: 24. Okt. 2018).



- BiBB. Bundesinstitut für Berufsbildung. Hrsg. 2018. Datenreport zum Berufsbildungsbericht 2018. Informationen und Analysen zur Entwicklung der beruflichen Bildung. Bonn.
- BjK. Bundesjugendkuratorium. 2016. Digitale Medien – Ambivalente Entwicklungen und neue Herausforderungen in der Kinder- und Jugendhilfe. München: DJI.
- BMBF. Bundesministerium für Bildung und Forschung. Hrsg. 2005. Berufliche Qualifizierung Jugendlicher mit besonderem Förderbedarf. Benachteiligtenförderung. Bonn.
- Dengler, Katharina und Britta Matthes. 2018. Substituierbarkeitspotenziale von Berufen. Wenige Berufsbilder halten mit der Digitalisierung Schritt. IAB-Kurzbericht 4/2018.
- Dick, Oliver. 2017. Sozialpädagogik im „Übergangssystem“. Implizite Wissens- und Handlungsstrukturen von sozialpädagogischen Fachkräften in einem arbeitsmarktpolitisch dominierten Arbeitsfeld. Weinheim und Basel: Beltz Juventa.
- DIVSI. Deutsches Institut für Vertrauen und Sicherheit im Internet. Hrsg. 2018. Euphorie war gestern. Die „Generation Internet“ zwischen Glück und Abhängigkeit. Hamburg.
- Düker, Jan, Thomas Ley und Holger Ziegler. 2013. Realistische Perspektiven? – Ungleichheiten, Verwirklichungschancen und institutionelle Reflexivität im Übergangssektor. In Soziale Arbeit in der Krise, Hrsg. Karin Böllert, Nicole Alfert und Marc Humme, 63-81. Wiesbaden: Springer VS.
- Ehrenberg-Silies, Simone, Sonja Kind, Wenke Apt und Marc Bovenschulte. 2017. Wandel von Berufsbildern und Qualifizierungsbedarfen unter dem Einfluss der Digitalisierung. Berlin: Büro für Technikfolgen-Abschätzung beim Deutschen Bundestag (TAB).
- Engels, Dietrich. 2016. Chancen und Risiken der Digitalisierung der Arbeitswelt für die Beschäftigung von Menschen mit Behinderung. Berlin: BMAS.
- Enggruber, Ruth. 2018. Jugendberufshilfe – ein vielfältiges und widerspruchsvolles Tätigkeitsfeld Sozialer Arbeit. In Jugendberufshilfe. Eine Einführung, Hrsg. Ruth Enggruber und Michael Fehlau, 39-53. Stuttgart: Kohlhammer.
- Enggruber, Ruth und Michael Fehlau. 2018. Lebensweltorientierte Soziale Arbeit – eine professionstheoretische Grundlage für die Jugendberufshilfe. In Jugendberufshilfe. Eine Einführung, Hrsg. Ruth Enggruber und Michael Fehlau, 54-68. Stuttgart: Kohlhammer.
- [ergovia GmbH. 2018. EM@W MIT STEPNOVA.](#) (Abruf: 01. Okt. 2018).
- Euler, Dieter. 2018. Bildung in Zeiten der Digitalisierung .... Zeitschrift für Berufs- und Wirtschaftspädagogik, 2: 179-190.
- Fehlau, Michael. 2018. Professionelles Handeln Sozialer Arbeit in der Jugendberufshilfe zwischen einem engeren und weiten Methodenverständnis. In Jugendberufshilfe. Eine Einführung, Hrsg. Ruth Enggruber und Michael Fehlau, 123-138. Stuttgart: Kohlhammer.
- Galuske, Michael. 2013. Methoden der Sozialen Arbeit. Eine Einführung, 10. Aufl. Weinheim/Basel: Beltz Juventa.
- [geva-institut GmbH. o.J. geva-tests® zur Stärken- und Talenterkundung.](#) (Zugegriffen 12.Okt. 2018).
- Hampel, Christian. 2017. Qualität bei der Vergabe von Arbeitsmarktdienstleistungen. jugendsozialarbeit aktuell, 160:1-4.
- Härtel, Michael, Ines Averbeck, Marion Brüggemann, Andreas Breiter, Falk Howe und Michael Sander. 2018. Medien- und IT-Kompetenz als Eingangsvoraussetzung für die berufliche Ausbildung – Synopse. Bonn: BiBB.
- [Heisler, Dietmar und Susanne Schemmer. 2018. Transformation der beruflichen Integrationsförderung: Zur Ökonomisierung eines berufs- und sozialpädagogischen Handlungsfeldes. bwp@. Nr. 35.](#) (Zugegriffen 01.02.2019).
- Helbig, Christian. 2017. Die Mediatisierung professionellen Handelns. Zur Notwendigkeit von Handlungskompetenzen im Kontext digitaler Medien in der Sozialen Arbeit. MedienPädagogik, 27:133-152.
- Kanning, Uwe Peter. 2017. Berufsorientierungstests – Grundlagen und Qualitätskriterien. In Instrumente zur Berufsorientierung. Pädagogische Praxis im wissenschaftlichen Diskurs, Hrsg. Tim Brüggemann, Katja Driesel-Lange und Christian Weyer, 69-84. Münster: Waxmann.
- Kohlrausch, Bettina. 2013. Betriebliche Gatekeepingprozesse: Wie Rekrutierungsprozesse und Einstellungsentscheidungen von Betrieben strukturiert sind. In Übergänge in eine neue Arbeitswelt? Blinde Flecke der Debatte zum Übergangssystem Schule-Beruf, Hrsg. Maja S. Maier und Thomas Vogel, 225-244. Wiesbaden: Springer VS.

- Kutscher, Nadia und Udo Seelmeyer. 2017. Mediatisierte Praktiken in der Sozialen Arbeit. Empirische Zugänge zu institutionellen Arrangements zwischen Subjekt und digitalen Medien. In Mediatisierung und Mediensozialisation. Prozesse – Räume – Praktiken, Hrsg. Dagmar Hoffmann, Friedrich Krotz und Wolfgang Reißmann, 229-244. Wiesbaden: Springer VS.
- Ley, Thomas und Udo Seelmeyer. 2018. Informationstechnologien im Kontext vorbeugender Sozialpolitik in NRW. Bestandsaufnahme, Funktionen und Perspektiven. Düsseldorf: FGW – Forschungsinstitut für gesellschaftliche Weiterentwicklung e.V.
- Lischka, Konrad und Anita Klingel. 2017. Wenn Maschinen Menschen bewerten. Internationale Fallbeispiele für Prozesse algorithmischer Entscheidungsfindung. Arbeitspapier. Bielefeld: Bertelsmann Stiftung.
- Mairhofer, Andreas. 2017. Angebote und Strukturen der Jugendberufshilfe. Eine Forschungsübersicht. München: DJI.
- Meyer, Friedrich-Wilhelm und Markus Poguntke-Rauer. 2001. Computergestützte individuelle Förderplanung. In Handbuch Jugendsozialarbeit. Geschichte. Grundlagen. Konzepte. Handlungsfelder. Organisation. Band 2, Hrsg. Paul Fülbiel und Richard Münchmeier, 912-922. Münster: Votum.
- Misselhorn, Catrin. 2017. Arbeit, Technik und gutes Leben. Perspektiven für Menschen mit und ohne Behinderung auf Industrie 4.0. In Arbeit, Gerechtigkeit und Inklusion. Wege zu gleichberechtigter gesellschaftlicher Teilhabe, Hrsg. Catrin Misselhorn und Hauke Behrendt, 19-38. Wiesbaden: Metzler.
- [Nistech GmbH. 2018. Qualli.life. Leistungsmerkmale.](#) (Abruf: 02. Okt. 2018).
- Schruth, Peter. 2018. Sozialrechtliche Grundlagen der Jugendberufshilfe. In Jugendberufshilfe. Eine Einführung, Hrsg. Ruth Enggruber und Michael Fehlau, 78-95. Stuttgart: Kohlhammer.
- Staden, Christian. 2017. Berufswahlpass Online: Die Weiterentwicklung des Berufswahlpasses zu einem E-Portfolio-Konzept für die Berufsorientierung. In Berufsorientierung in der Krise? Der Übergang von der Schule in den Beruf, Hrsg. Aaron Löwenbein, Frank Sauerland und Siegfried Uhl, 95-118. Münster: Waxmann.
- Stulle, Klaus P. Hrsg. 2018. Psychologische Diagnostik durch Sprachanalyse. Validierung der PRE-CIRE®-Technologie für die Personalarbeit. Wiesbaden: Springer Gabler.
- Vogelhofer, Margit und Markus Nemeth. 2016. Was spielst du? Die Bedeutung von PC-Games für den Prozess der Bildungs- und Berufsberatung. AMS info, No. 348.
- Walbröl, Peter. 2000. Computerunterstützte individuelle Förderplanung – oder der Weg ist das Ziel. Jugend-Beruf-Gesellschaft, 4:191-197.
- [Weitzel, Tim, Sven Laumer, Christian Maier, Caroline Oehlhorn, Jakob Wirth und Christoph Weinert. 2016. Techniksprung in der Rekrutierung.](#) (Abruf: 08. Nov. 2018).
- Zillien, Nicole. 2009. Digitale Ungleichheit. Neue Technologien und alte Ungleichheiten in der Informations- und Wissensgesellschaft, 2. Aufl. Wiesbaden: Springer VS.



## Teil VII

### Forschung

# Qualitative Forschungszugänge zu digitalisierter Sozialer Arbeit

Daniela Böhringer

Die vielleicht deutlichste und sichtbarste Veränderung des Arbeitens in Sozialen Diensten betrifft den Wandel der Arbeitsmedien (vgl. Kutscher/Ley/Seelmeyer 2015), wie er sich in der Medizin oder der Pflege schon länger vollzieht. Die Umstellung auf digitale Dokumentationssysteme ist Ausdruck dieses Wandels. Es entwickeln sich außerdem neue Formen der Zusammenarbeit zwischen den Akteuren in der Sozialen Arbeit, die durch digitale Arbeitsplattformen unterstützt werden. Auch die Frage nach Zugriffsrechten („Wer darf was von der Falldokumentation sehen?“) und Fragen der Kontrolle und Steuerung, für die nun ausgefeilte Instrumente zur Verfügung stehen, stellen sich zunehmend. Ein zentrales Argument für die stärkere Befassung mit Digitalisierungsprozessen in der Sozialen Arbeit ist aber, dass sich nicht nur die Szenerie der Arbeit ändert, sondern dass auch die Arbeit selbst durch die zunehmende Digitalisierung grundlegend verändert wird (vgl. Gillingham 2016; White et al. 2010; White 1997; Kreuger/Stretch/Kelly 2006), vor allem weil digitale Arbeitsinstrumente die eigentlichen Arbeitspraktiken möglicherweise nicht angemessen unterstützen und beispielsweise Ermessen einschränken (vgl. White et al. 2010). Ob dieser Befund sich so halten lässt, muss sich noch zeigen, weist doch die Studie von Huuskonen/Vakkari (2015) darauf hin, dass möglicherweise die Bedeutung digitaler Dokumentationssysteme gegenüber den Dokumentationspraktiken von Fachkräften überschätzt wird.

Dieser Beitrag befasst sich mit qualitativer Forschung und ihren Methoden im Kontext der Digitalisierung des *Arbeitens* in der Sozialen Arbeit. Im Rahmen dieses Artikels ist es nicht möglich, die Breite qualitativer Sozialforschung insgesamt darzustellen. Vielmehr soll es darum gehen, mögliche Zugänge und Herausforderungen in der Verbindung von qualitativ-methodischem Forschen und dem Feld der digitalisierten Sozialen Arbeit anhand exemplarischer Studien und Forschungsansätze heraus zu arbeiten.

## 1 Merkmale qualitativer Forschung

Qualitative Forschungszugänge sind vor allem durch folgende Merkmale gekennzeichnet: Es gibt eine gewisse Offenheit bei der Erhebung der Daten, die Zusam-

mensetzung und Auswahl der Fälle, die in die Stichprobe aufgenommen werden, ist nicht oder nur teilweise vorab festgelegt. Das Datenniveau ist relativ niedrig (Bergmann 2006, S. 17) und eignet sich nicht für weitreichende statistische Auswertungen. Die Phasen der Datenerhebung und Analyse gehen häufig ineinander über – Zirkularität –, und es geht nicht darum (anders als in der Forschung mit standardisierten Methoden), Hypothesen zu testen. Auch andere Annahmen der quantitativen Sozialforschung gelten für die nicht-standardisierten Forschungsmethoden nicht oder nur eingeschränkt: So zum Beispiel die Frage, ob und wie der Kontext oder äußere Bedingungen die Forschung beeinflussen. Qualitativ Forschende versuchen nicht, die Reaktivität des Feldes auf Forschung auszuschalten, sondern begegnen ihr mit besonderen Formen der Reflexivität (vgl. Bergmann 2006). Sie gehen davon aus, dass die Phänomene, die sie untersuchen und „finden“, keine natürlichen Objekte sind, die einfach da sind. Sie reflektieren, dass sie am Zuschnitt der Daten, ihrer Gestalt und Häufigkeit unter Umständen beteiligt sind (durch die Art ihrer Fragen oder ihre bloße Anwesenheit etc.). Sie berücksichtigen außerdem, dass sie in ihrer Arbeit als Forscher\*innen Konstrukte zweiter Ordnung entwickeln. Diese basieren auf den Konstrukten erster Ordnung der Akteur\*innen selbst. Zu diesen Formen der Reflexivität im Forschungsprozess gesellt sich eine dritte Form, die das interessierende Forschungsfeld selbst aufweist. Vor allem ethnomethodologische Forschung geht davon aus, dass Praktiken reflektieren oder anzeigen, was sie sind. Praktiken, wie zum Beispiel Streiten, werden so vollzogen, dass sie auch als genau diese Praktik verstanden werden können. Teilnehmer\*innen machen sichtbar und öffentlich nachvollziehbar, was los ist. Von dieser Leistung der Teilnehmer\*innen füreinander profitiert auch die Forschung.

## 2 Qualitativ Forschen und Digitalisierung

Forschung zu digitalisierter Sozialer Arbeit muss zunächst berücksichtigen, dass sie das Digitale nicht nur beforscht, sondern gleichzeitig selbst digital durchdrungen ist und medial vermittelt vorgeht. So kann es vorkommen, dass klassische qualitative Forschungsarbeit, wie beispielsweise die Durchführung von Interviews oder Gruppendiskussionen, nicht mehr konventionell face to face, sondern internetbasiert durchgeführt wird (vgl. Ulrich & Schiek 2014). Auch die Aufzeichnung und Archivierung von Daten wird in der qualitativen Sozialforschung schon seit langer Zeit digital vorgenommen. Die Flüchtigkeit von Erhebungssituationen kann mittels Video- und Audioaufnahmen roh und unbearbeitet festgehalten werden (vgl. Bergmann 1985). Bei der Analyse ist es möglich, das Material mit digitalen Analyseinstrumenten zu bearbeiten. Neben dieser Digitalisierung der qualitativen Forschung selbst ist zu berücksichtigen, dass der Forschungsgegenstand ein methodologisches Bias aufweist, also be-

stimmte Auswertungsprozeduren und Forschungsfragen begünstigt. Das bedeutet zum Beispiel, dass bestimmte Auswertungsprozeduren oder auch Fragestellungen von Forscher\*innen besonders unterstützt werden, weil die digital verfügbaren Daten so angelegt sind. Diese Frage wird momentan eher in der standardisierten Online-Forschung diskutiert (vgl. Marres & Gerlitz 2016), kann aber auch für qualitative Forschungsansätze relevant werden<sup>1</sup>. Es bleibt abzuwarten, ob die in die digitale Welt eingebauten Such- und Analysemöglichkeiten nicht zu einem theorieleeren oder zufälligen Forschen führen. Ein anderer wichtiger Punkt wird insbesondere in der Ethnographie diskutiert, nämlich die Anpassung ethnographischer Forschung an ein digital durchdrungenes Feld (vgl. Hine 2015; Knorr-Cetina 2009; Bergmann/Meier 2004; Greschke 2007).

### 3 Forschungsansätze im Detail

Qualitative Forschungsansätze zeichnen sich dadurch aus, dass sie nicht vom Primat des Technischen ausgehen, sondern das Verhältnis von Sozialem und Technischem in den Blick nehmen und dabei nicht vorgefasste Hypothesen testen, sondern sich vom Material leiten lassen. Abgesehen von diesen und den eingangs skizzierten gemeinsamen Grundannahmen, gibt es natürlich auch große Unterschiede hinsichtlich der jeweiligen Methodik und Fragestellung. Im Folgenden wird auf drei mögliche Forschungsperspektiven näher eingegangen. Es soll deutlich werden, welche Fragen und welches methodische Rüstzeug unterschiedlichen Ansätzen innerhalb des qualitativen Forschungsspektrums an digitalisierte Soziale Arbeit zugrunde liegt. Insbesondere die Frage, wie nahe sie dabei der digitalisierten Sozialen Arbeit im Sinne „real ablaufender Interaktionszusammenhänge“ (Bergmann 1985, S. 302) tatsächlich kommen können, ist ein wichtiges Unterscheidungsmerkmal. Von Interview-basierten Studien, in denen es darum geht, in systematischer Weise mit Akteur\*innen über digitalisierte Soziale Arbeit zu sprechen, über die Ethnographie, die als Forschungszugang eine ganzheitliche Perspektive auf Forschungsfelder ermöglicht, führt deshalb der Weg in dieser Darstellung zu den ethnomethodologisch inspirierten Workplace Studies, die die alltäglichen Praktiken des Arbeitens an und mit digitalen Geräten in den Blick nehmen.

1 Das ist allerdings kein neues Problem in der qualitativen Sozialforschung, die ja immer schon mit dem arbeitet, was das Feld ihr bietet. Allerdings liegt die Kunst darin, die Verklammerung von Feld oder „Forschungsort“ und den Daten, die dort zu finden sind oder dort produziert werden, in der Forschung einzufangen. Das kann bedeuten, soziale Tatsachen – wie zum Beispiel Gefährdungseinschätzungen im Fall von Kindeswohl – als sozial *produzierte* Tatsachen zu betrachten.

### 3.1 Interviews: Sprechen über digitalisierte Soziale Arbeit

Das Interview in all seinen Facetten ist das bekannteste und am weitesten verbreitete Instrument zur Datenerhebung in der qualitativen Forschung. Ich werde vor allem auf das Leitfaden-Interview mit Expert\*innen eingehen (vgl. Bogner/Littig/Menz 2014), weil es mit Blick auf die Wahrnehmungen und Einstellung bzw. das Wissen und die Erfahrungen von Fachkräften in der Sozialen Arbeit in Forschungsprojekten zu digitalisiertem Arbeiten häufig zum Einsatz kommt. Für Expert\*innen-Interviews ist vor allem kennzeichnend, dass die betreffenden Interviewpartner\*innen nicht als ganze Person, sondern eben als Expert\*in *für* etwas befragt werden, im weitesten Sinne als jemand, die sich mit etwas auskennt. Dabei kann es um Fragen gehen, wie beispielsweise Informationen ausgewählt, formuliert und in Dokumentationssysteme eingegeben werden oder wie Informationen, die ein System zur Verfügung stellt, bewertet werden.

Erhebungsinstrument ist dabei ein teilweise festgeschriebener Interview-Leitfaden, in dem Themen festgelegt sind, aber nicht unbedingt die Reihenfolge und auch kaum feste Frageformate vorgegeben werden. Die Fragen werden in der Interview-Situation so (offen) formuliert, dass die Befragten offen antworten und eigene Schwerpunkte setzen können. Die Interviews werden verschriftet (transkribiert) und dann inhaltsbezogen und vergleichend ausgewertet (kodiert). Ich verwende hier den Begriff „Expert\*innen-Interview“ auch wenn er in den jeweiligen Studien häufig so nicht zu finden ist. Das liegt daran, dass dieser Begriff vor allem in der deutschsprachigen qualitativen empirischen Sozialforschung eingeführt ist. Das methodische Vorgehen, das damit impliziert ist, ist hingegen weit verbreitet und firmiert im anglo-amerikanischen Raum unter dem Begriff „semi-structured interview“ (vgl. Ford/Wise/Wisdom 2010; Huuskonen 2014; Silverman 2010).

Wenn man nun Studien zur digitalisierten Sozialen Arbeit betrachtet, dann geht es darin häufig um die Kompetenz im Umgang mit digitalen Hilfsmitteln und die Vertrautheit mit deren Möglichkeiten und Grenzen (für einen Überblick: Huuskonen 2014; Bullock/Colvin 2015). Auch die Frage, wie sich Fachlichkeit und Wahrnehmung bzw. Handhabung und Entwicklung digitaler Arbeitsformen miteinander verbinden, ist Gegenstand solcher Untersuchungen (vgl. Ley/Seelmeyer 2008; Lie 1997). Die Studie von Lie (1997) geht dieser Thematik besonders nach. Sie arbeitet heraus, dass die professionelle Sozialisation bedingt, wie der Computer (mit all seinen Möglichkeiten) „erfahren“ wird. Die Studie basiert überwiegend auf teil-standardisierte Interviews. Hinzu kamen ergänzend informelle Gespräche, Beobachtungen und Dokumentenanalyse in einem Untersuchungsdesign. Ihr Hauptergebnis auf der Basis der Interviews ist, dass der Computer aus der Perspektive der (überwiegend weiblichen) Sozialarbeiter\*innen eigentlich die falschen Aufgaben unterstützt, nämlich genau die,



die aus fachlicher Warte nicht zentral sind, weshalb eine distanzierte, kritische Haltung gegenüber dem Computer überwiegt<sup>2</sup>.

In dieser Studie wird aber auch ein Problem angesprochen, das Forschung mittels Interviews generell hat. Sie muss mit dem arbeiten, was sich die Befragten erlauben zu sagen und was sie sagen können. Sie bleibt vor der Tür stehen, wenn es um die Praktiken, die Arbeit selbst geht. Die Studie von Huuskonen (2014) macht das deutlich. Die Autorin kombiniert Interviews mit Fachkräften mit der Beobachtung von Dokumentationsarbeit. Die Studie zeigt in Ansätzen, dass das Verhältnis von Dokumentationssystem und Praktiken des Dokumentierens von Fällen (z. B. bei der Auswahl relevanter Informationen auf den unterschiedlichen Stufen des Dokumentationsprozesses) sehr komplex ist und dass durchgehend Informationen gefiltert werden. In Interview-basierten Studien wird also nur indirekt sichtbar, wie sich das Technische und Soziale in der Arbeit verbinden. Näher heran an die Praktiken der Arbeit rückt die Ethnographie.

### 3.2 Ethnographie: Beobachten von digitalisierter Sozialer Arbeit

Die Ethnographie ist einer der ältesten und traditionsreichsten Forschungsansätze in der qualitativen Sozialforschung mit Wurzeln in der Anthropologie und Ethnologie. Es ist an dieser Stelle nicht möglich, die methodologischen Diskussionen und unterschiedlichen Forschungsstränge ausführlich darzustellen (Überblick: Breidenstein et al. 2013; literarisch: King 2015).

Für die Ethnographie ist eine angemessene und falladäquate Integration unterschiedlicher methodischer Zugänge, die flexibel eingesetzt werden, Programm: Teilnehmende Beobachtung, Interviews, Mitmachen und Dabeisein, auch Befragung von Akteuren im Feld, Sammeln von Dokumenten, Skizzen, Feldnotizen und vieles mehr. In der Sozialen Arbeit aber auch in anderen gesellschaftlichen Bereichen, in denen medizinische oder therapeutische Professionen mit Menschen arbeiten, ist Ethnographie ein wichtiger Forschungszugang (vgl. White et al. 2010; Bruni 2005; Artner et al. 2017; Marotzki 2017).

Ausgangspunkt für Ethnographie in ihrem ethnologischen und kultur-anthropologischen Ursprung war es, das Fremde in der Ferne zu entdecken: andere Länder, andere Gesellschaftsformationen und kulturelle Systeme mit ihren Artefakten, Sprachen, Geschichten, Religionen oder Verwandtschaftsbe-

2 Unter Gendergesichtspunkten ist diese Studie interessant, weil in ihr keine simplen Vergleiche zwischen Männern und Frauen angestellt werden. Vielmehr geht es Lie (1997) darum zu zeigen, wie Gender in diesen Kontext (Organisationen Sozialer Arbeit) eingeschrieben ist, in die Arbeit, die dort geleistet wird, in die Frage, was eigentlich die zentralen Gütekriterien sind und nicht zuletzt in die Ausformung der Technologien, die dort zu finden sind.

ziehungen. Mit diesem Ansatz, etwas zu entdecken, das irgendwo ist, wurde der Begriff des Feldes – als eine räumliche und zeitliche Größe – zentral. Um diesen Begriff ranken sich intensive Diskussionen. Zum Beispiel geht es um die Frage, wie das Feld eigentlich konstituiert wird, wie man einen Zugang findet und wann man „drin“ sei (vgl. Wolff 2004; Greschke 2007; Goffman 1989). Und: Kann man an einem digitalen Ort „wirklich“ sein? Für Goffman (1989) und viele andere (vgl. Breidenstein et al. 2013) ist die teilnehmende Beobachtung („participant observation“) die zentrale Methode der Ethnographie. Die Forscherin begibt sich im Feld in die Situationen, denen auch die Angehörigen des Feldes ausgesetzt sind. Sie unterwirft sich denselben Lebensumständen. Das ist für Goffman (1989) vor allem ein persönlich-leibliches Unterfangen: „subjecting yourself, your own body and your own personality“ (S. 125). Die Forscher\*in nimmt (mit ihrem Körper) an dem, was passiert, teil: Das Feld ist dabei als eine räumliche und zeitliche Größe gedacht, als ein materialer Ort, der zwar sozial konstituiert wird, aber sich zwischen Körpern und materialen Objekten aufspannt und durch sie vermittelt wird. Darin bewegt sich die forschende Person und wird durch Interaktion Teil dieses Feldes. Im Bereich digitalisierter Kommunikationsformen und digital verfügbarer „Räume“, wie sie beispielsweise die Internetforschung untersucht, wird die Problematik des Feldzugangs besonders deutlich. Denn vor dem Hintergrund zunehmender Mobilität von Personen und Objekten (vgl. Marcus 1995), die auch zwischen digitalen und materialen-sozialen Räumen stattfindet, scheint eine solche räumliche Bestimmung des Untersuchungsfeldes eher fragwürdig (vgl. Hine 2015). Was das Feld einer ethnographischen Untersuchung bildet, wird also zunehmend komplexer. So zeigte die Studie von Greschke (2009) zur digital vermittelten Vernetzung in der Migration sehr deutlich, dass Aktivitäten im Netz mit Aktivitäten in anderen Medien und Interaktionen vor Ort verwoben sind und sich in der Forschung erst als „Paket“ verstehen lassen. White et al. (2010) beschränkten sich in ihrer ethnographischen Studie zur Entwicklung und Einführung von ICS („Integrated Children’s System“) in England und Wales auf die Wahrnehmungen und Umsetzung dieser digitalen Strategie in den konkreten Arbeitssettings, in denen sie angewendet wird. Der Ausgangspunkt der Studie war also „das Büro“ der Fachkräfte. Durch die intensive Präsenz der Forscher\*innen in diesem Arbeitsumfeld, durch ihre Teilnahme an den täglichen Routinen gewannen sie Einblicke in die Themen und Probleme mit ICS und konnten rekonstruieren, wie unterschiedliche Akteursgruppen damit umgehen. fest, dass das digitale System sekundäre Tätigkeiten wie Dokumentation fördere. Dadurch werde das Ermessen der Fachkräfte unnötig eingeschränkt und ihre Fachlichkeit in Frage gestellt. Während diese Studie sehr stark das Verhältnis von Fachlichkeit und digitaler Infrastruktur in den Vordergrund rückt, geht Bruni (2005) in seiner ethnographischen Studie in einem Krankenhaus stärker dem digitalen Objekt selbst nach. Im Rahmen einer viermonatigen Ethnogra-

phie in einem Krankenhaus untersuchte er, wie dort die elektronische Patient\*innen-Akte (EPA) eingeführt wurde. Er „beschattete“ die EPA auf ihrem Weg durch die Organisation Krankenhaus, schaute, wo sie auftaucht, wo und wann sie relevant und in Arbeitsabläufe eingebaut wird. Es ging ihm also nicht darum, der EPA lediglich digital nachzuspüren und sie in den digitalen Systemen der Klinik zu verorten. Das erwies sich als nicht zielführend. Es zeigte sich vielmehr, dass es nicht die digitale Präsenz von gesammelten Daten allein ist, die sie organisational bedeutsam machen, sondern das situative Aufrufen und Einbringen der Akte in bestehende Klinikabläufe – zum Beispiel bei der Aufnahme von Patient\*innen.

Ethnographische Forschung rückt also schon recht nah an die Orte und Praktiken digital unterstützter Arbeit heran. Sie setzt aber kann letztlich aber nur „retrospektive Schilderungen und Beschreibungen von Sprechereignissen“ (Bergmann 1985, S. 302) geben, also beschreiben, was geschehen ist. Die realitätskonstituierenden Prozesse in der Arbeit selbst gehen in solchen zusammenfassenden Beschreibungen verloren.

### 3.3 Digitalisierung in Aktion: Workplace Studies

Genau dieser Frage, wie Arbeit als Arbeit vollzogen wird, haben sich ethnomethodologisch und konversationsanalytisch ausgerichtete Forschungen gewidmet. Besonders zwei Forschungsrichtungen spielen dabei eine zentrale Rolle: Die sogenannten Workplace Studies (vgl. Knoblauch & Heath 1999) sowie die Forschung und Entwicklung im Bereich HCI (Human Computer Interaction) und im Bereich CSCW (Computer Supported Cooperative Work), die sich auch mit der Entwicklung, Verbesserung und Implementierung digitaler Systeme befassen (vgl. Dourish/Button 1998; Moore/Duchenaute/Nickell 2007; Moore 2013). In beiden Forschungsströmungen spielt der Rückbezug auf Ethnomethodologie (EM) und Konversationsanalyse (KA) eine wichtige Rolle. Der Unterschied zwischen beiden Forschungsrichtungen liegt vor allem in ihrer institutionellen Verortung und in ihren Zielen: Während die Workplace Studies primär ein Forschungsunternehmen an Universitäten sind, ist die Systementwicklung im Bereich CSCW oder HCI vor allem in den Entwicklungsabteilungen von IT-Unternehmen angesiedelt und zielt auf die Entwicklung, Verbesserung und Implementierung digitaler Systeme. Weil beide Richtungen aber zentrale theoretische und forschungsstrategische Annahmen teilen, werde ich sie im Folgenden gemeinsam darstellen<sup>3</sup>. Sie wurzeln in der Kritik an dem her-

3 Im Unterschied zu den Science and Technology Studies geht es in dieser empirischen Forschungsrichtung darum, Geräte und (digitale) Techniken aller Art bei der Arbeit, also in ihrem

kömmlichen Modell der Mensch-Computer Interaktion (HCI), das stark an den Kognitionswissenschaften ausgerichtet war. Das Buch von Lucy Suchman (1985) „Plans and Situated Actions“ ist in dieser Hinsicht zentral. Denn durch ihre Studie, in der Suchman den Umgang mit einem „intelligenten“ Kopierer untersuchte, haben ethnomethodologische Argumente im Bereich der HCI Forschung dauerhaft Eingang gefunden (vgl. Dourish & Button 1998, S. 8). Es wurde möglich, das Zusammenspiel von (digitaler) Technik und Menschen als eine soziale und situative Angelegenheit zu denken. In Anlehnung an die EM Garfinkels (1984) konnte sie zeigen, dass Menschen im Umgang mit ihren Geräten und Techniken zwar Pläne haben mögen, diese aber eher als eine Art Ressource für die Arbeit in ihrem jeweiligen situativen Umfeld verwenden und die Ordnung des Arbeitens nicht aus den Plänen entsteht, sondern aus der Einbettung des Handelns in situative Umstände und Möglichkeiten. Diese Position ist vor allem als Kritik an der damaligen Form der Programmierung zu verstehen, die planbasiert erfolgte. Keine noch so genaue Anweisung, wie ein Gerät zu bedienen ist oder was es bedeutet, kann jemals vollständig oder aus sich heraus verständlich sein, sie bleibt indexikalisch und bezieht sich implizit auf den Kontext der Anwendung. So lässt sich auch das Handeln mit und durch technische Systeme nicht rein kognitiv durch Verweis auf Pläne oder Ziele des Individuums, auf äußere Rahmungen oder durch den Verweis auf die technischen Möglichkeiten digitaler Systeme erklären (vgl. Suchman 1985, 1997; Böhringer/Wolff 2010).

Diese ethnomethodologische Perspektive wird besonders in den Workplace Studies mit einem konversationsanalytischen Forschungsansatz verbunden. Die Konversationsanalyse (KA) wurde in den 60er Jahren zunächst als eine Methode zur sequenziellen Analyse von Gesprächen oder besser zur Analyse von Interaktion im Gespräch von Sacks, Schegloff & Jefferson (1974) auf der Grundlage der Ethnomethodologie Garfinkels und in Auseinandersetzung mit Goffman entwickelt. Die Datenbasis für konversationsanalytische Arbeiten bilden in der Regel natürliche Gespräche und Interaktionssituationen, also solche, die sich auch ohne Interesse von Forschenden ereignet hätten. Diese werden detailliert transkribiert (vgl. Jefferson 2004; vom Lehn 2018) und dann Zug um Zug ausgewertet. Dabei wurden eine Vielzahl von Hinweisen auf den geordneten Charakter von Interaktion im Gespräch herausgearbeitet: Etwa zum Einsatz und zur Wirkungsweise minimaler Redeannahmen („hmm“) oder bestimmter, abmildernder Frageformate (vgl. Bergmann 1999) oder zur Etablierung von Plänen im Gespräch (vgl. Böhringer/Karl 2012). Eine zentrale Annahme ist, dass sich die Bedeutung von Handlungszügen vor allem aus ihrer

sequentiellen Position ergibt. Workplace Studies nehmen diese sequentielle Vorgehensweise auf, konzentrieren sich aber mehr auf den Zug-um-Zug Gebrauch von Objekten (auch digitaler) und auf die Koordination von verkörperten Praktiken, Sprechen und Objekten in einer gegebenen Arbeitsumgebung. Das theoretische Argument für die detaillierte sequentielle Analyse ist auch hier, dass Bedeutung (auch die von Objekten) über den Verlauf einer Interaktionssequenz erreicht wird (Rawls 2008, S. 713).

Es ist durch Videotechnik möglich geworden, auch multimodale Aspekte der Interaktion wie beispielsweise Gestik, Körperausrichtung oder Blicke und Objekte in die Analyse mit einzubeziehen (vgl. Heath/Hindmarsh/Luff 2010). Video-Daten haben den Vorteil, dass in ihnen verkörperte Praktiken des Umgangs mit digitaler Technik deutlich werden. Die Aufnahmen können für die Transkription verlangsamt und im Gegensatz zu Beobachtungen wiederholt abgespielt und anderen zugänglich gemacht werden.

Es gibt in diesem Forschungsbereich fünf Fragestellungen, die auch für die digitalisierte Soziale Arbeit relevant sind:

1. Wie wird *durch* Technologie kommuniziert (z. B. in Sozialen Medien)?
2. Wie wird *um* Technologien herum in Arbeitssettings gearbeitet und wie werden diese in die Interaktion vor Ort eingelagert?
3. Wie „interagieren“ Nutzer\*innen direkt *mit* ihren digitalen Geräten (am Interface)?
4. Wie erfolgt Interaktion *in* vollständig virtuellen Umwelten (online-Spiele oder digitale Arbeitsplattformen)?
5. Wie lässt sich das Soziale (nicht nur die Nutzer\*in, sondern auch die Sozialität der Nutzung) in die Entwicklung und Verbesserung digitaler Systeme hineinholen (Button et al. 2015)?

Insbesondere der zweite und dritte Punkt betreffen die Interaktion zwischen Professionellen und ihren Klient\*innen, in die Geräte eingebettet sind. Generell orientieren sich Teilnehmer\*innen daran, dass Geräte mit im Spiel sind und dass diese Geräte Aufmerksamkeit fordern. Das kann dazu führen, dass Klient\*innen eigene Beiträge zurückhalten (vgl. Heath 1984), wenn etwa Ärzt\*innen durch ihre Blickrichtung und Körperausrichtung anzeigen, dass ihre Aufmerksamkeit beim Gerät liegt. Die Orientierung von Professionellen an ihren Geräten unterbindet so beispielsweise Fragen oder ausführliche Redebeiträge von Klient\*innen. Außerdem moduliert die Einbindung von Geräten, denen eine gewisse Handlungsfähigkeit zugeschrieben wird (wie zum Beispiel Computern), die Situation. Es verändert sich beispielsweise der Grad der Formalität und der institutionelle Charakter des Gesprächs (vgl. Räsänen 2015; Böhringer/Wolff 2010). Entscheidend scheint aber zu sein, ob die sichtbare Seite der Digitalisierung (also die Abbildung von Inhalten auf einem Bildschirm) zum ge-

meinsamen Bezugspunkt in der Interaktion zwischen Fachkraft und Klient\*innen gemacht wird. Dann kann sie auch zur thematischen Ressource im Gespräch werden (vgl. Böhringer 2014).

## 4 Fazit

In diesem Beitrag wurde eine Verbindung zwischen qualitativer Forschungsmethodik und ihrer Anwendung im Bereich digitalisierter Sozialer Arbeit hergestellt. Es ist deutlich geworden, dass die verschiedenen Forschungszugänge unterschiedlich „nah“ an die Praktiken digitalisierter Sozialer Arbeit herankommen und für unterschiedliche Fragestellungen geeignet sind. Interviewstudien zielen eher auf Meinungen, Deutungsmuster oder Wahrnehmungen von Fachkräften und/oder Klient\*innen, während Ethnographien ein Bild von einer „Praxis oder Lebenswelt“ (Breidenstein et al. 2013, S. 189) zeichnen und vermitteln können. Ethnomethodologisch-konversationsanalytische Studien hingegen begeben sich in die Tiefen der interaktiven Details, um Arbeit als einen praktischen Vollzug sichtbar zu machen. Für alle drei Forschungsansätze stellt sich die Frage, wie sie das Digitale, nicht Materiale, in ihrer Forschung aufgreifen. In Interviewstudien wird in der Regel „über“ die digitalen Arbeitsmittel und -formen in der Sozialen Arbeit gesprochen. Ethnographische Arbeiten hingegen erforschen, je nach Forschungsfrage, auch die Teile des Feldes, die nur digital verfügbar sind, indem sie sich darin ähnlich bewegen, wie die Akteur\*innen selbst (teilnehmende Beobachtung). Auf die Problematik des Feldzugangs habe ich zu Beginn hingewiesen.

Mit Blick auf Digitalisierung setzt die konversationsanalytische Perspektive der Workplace Studies oder der CSCW Studien aber noch einmal einen eigenen Akzent. Das betrifft zum einen die Art der Daten, die dabei verwendet werden. Es handelt sich um Aufzeichnungen (meistens, aber nicht immer, Video-Aufzeichnungen) von der Arbeit mit digitalen Geräten. Die Art der Daten allein macht aber noch nicht den Unterschied. Video-Daten lassen sich auch inhaltsanalytisch kodieren. Entscheidend ist vielmehr die analytische Perspektive auf diese Daten. Ethnomethodologisch betrachtet ist die Bedeutung von Digitalisierung nämlich nicht von vornherein ausgemacht. Sie zeigt sich vielmehr in den Praktiken mittels derer Mitglieder ihre Welt mit, oder manchmal auch gegen, ihre digitalen Geräte ordnen und herstellen. Ihrem Wesen nach sind sie flüchtig, werden aber als selbstverständlich vorausgesetzt („seen but unnoticed“, Garfinkel 1984, S. 118). Durch die Aufzeichnung dieser Praktiken und die Fixierung in einem Transkript, wie sie beispielsweise in den Workplace Studies vorgenommen wird (vgl. Heath/Hindmarsh/Luff 2010), werden sie deutlicher sichtbar. An den Methoden von Mitgliedern anzusetzen, bedeutet für die Forschung im Bereich Digitalisierung einen großen Schritt nach vorne, vor allem,

wenn man an das zentrale Handlungsformat der Sozialen Arbeit – Kommunikation und Interaktion – denkt. Denn viele Entscheidungen, wie zum Beispiel im Hilfeplangespräch (vgl. Messmer/Hitzler 2011) werden kommunikativ-interaktiv hergestellt. In diesen sehr stark gesprächsförmig organisierten Arbeitskontext ragen digitalisierte Arbeitsmittel immer stärker hinein: Dokumentationssysteme, die in Besprechungen aufgerufen oder im Beisein von Klient\*innen bedient werden, Fallbesprechungen, die medial vermittelt erfolgen, Klient\*innen-Kontakt über Messenger-Dienste oder in Chat-Foren. Diese Liste lässt sich wahrscheinlich beliebig verlängern. Wenn man also davon ausgeht, dass Soziale Arbeit in weiten Teilen auf Kommunikation und Interaktion beruht (nicht nur mit Klient\*innen sondern auch mit Fördergeber\*innen, mit Verantwortungsträgern aller Art, aber auch mit Akteure\*innen aus dem Sozialraum)<sup>4</sup>, dann ist es notwendig zu prüfen, wie Digitalisierung in diese spezifische Handlungsform der Sozialen Arbeit eingebettet wird.

## Literatur

- Artnert, Lucia, Isabel Atzel, Anamaria Depner, André Heitmann-Möller und Carolin Kollwe. Hrsg. 2017. *Pflegedinge. Materialität in Pflege und Care*. Bielefeld: transcript.
- Bergmann, Jörg. 1985. Flüchtigkeit und methodische Fixierung sozialer Wirklichkeit. Aufzeichnungen als Daten der interpretativen Soziologie. In *Entzauberte Wissenschaft: Zur Relativität und Geltung soziologischer Forschung*, Hrsg. Wolfgang Bonß und Heinz Hartmann, S. 299-320. Göttingen: Schwarz.
- Bergmann, Jörg. 1999. Diskrete Exploration. Über die moralische Sinnstruktur eines psychiatrischen Frageformats. In *Kommunikative Konstruktion von Moral*. Bd. 2. Von der Moral zu den Moralien, Hrsg. Jörg Bergmann und Thomas Luckmann, S. 169-190. Wiesbaden: Springer.
- Bergmann, Jörg/Meier, Christoph. 2004. Elektronische Prozessdaten und ihre Analyse. In *Qualitative Forschung. Ein Handbuch*, Hrsg. Uwe Flick, Ernst von Kardorff und Ines Steinke, 3. Auflage, S. 429-436. Reinbek: Rowohlt.
- Bergmann, Jörg. 2006. Studies of Work. In *Qualitative Methoden der Medienforschung*, Hrsg. Ruth Ayass und Jörg Bergmann, S. 391-405. Reinbek: Rowohlt.
- Böhringer, Daniela/Wolff, Stephan. 2010. Der PC als „Partner“ im institutionellen Gespräch. In: *Zeitschrift für Soziologie* 39, H. 3, 233-251.
- Böhringer, Daniela/Karl, Ute. 2012. „Jetzt muss ich sie nochmal ganz kurz blöd ausbremsen“. In *Jugend und Arbeit. Empirische Bestandsaufnahmen und Analysen*, Hrsg. Jürgen Mansel und Karsten Speck, S. 193-212. Weinheim und Basel: Beltz Juventa.
- Böhringer, Daniela. 2014. Zur Rationalität von Themenübergängen in der Berufsberatung. In *Rationalitäten des Übergangs in Erwerbsarbeit*, Hrsg. Ute Karl, S. 99-117. Weinheim und Basel: Beltz Juventa.
- Bogner, Alexander, Beate Littig und Wolfgang Menz. 2014. *Interviews mit Experten. Eine praxisorientierte Einführung*. Wiesbaden: Springer.
- Breidenstein, Georg, Stefan Hirschauer, Herbert Kalthoff und Boris Nieswand. 2013. *Ethnografie. Die Praxis der Feldforschung*. Konstanz, München: UVK, UTB.

4 Wolff (1986) hat das Gespräch als das zentrale Handlungsinstrument in der Sozialen Arbeit bezeichnet.

- Bruni, Attila. 2005. Shadowing Software and Clinical Records: On the Ethnography of Non-Humans and Heterogeneous Contexts. In *Organization* 12, H. 3, S. 357-378.
- Bullock, Angela und Alex D. Colvin. 2015. Communication Technology Integration into Social Work Practice. In *Advances in Social Work* 16, H. 1, S. 1-14.
- Button, Graham, Andy Crabtree, Mark Rouncefield, Mark und Peter Tolmie. 2015. *Deconstructing Ethnography. Towards a Social Methodology of Ubiquitous Computing and Interactive System Design*. Heidelberg: Springer.
- Button, Graham und Wes Sharrock. 2009. *Studies of Work and the Workplace in HCI. Concepts and Techniques*. San Rafael: Morgan & Claypool Publishers.
- Dourish, Paul und Graham Button. 1998. On „Technomethodology“. Foundational Relationships between Ethnomethodology and System Design. In *Human Computer Interaction* 13, H. 4, 395-432.
- Ford, James, H., Meg Wise und Jennifer P. Wisdom. 2010. A Peek Inside the Box: How Information Flows Through Substance Abuse Treatment Agencies. In *Journal of Technology in Human Services* 28, H. 3, S. 121-143.
- Garfinkel, Harold. 1984. *Studies in Ethnomethodology*. Cambridge, Oxford und Malden: Polity Press.
- Gillingham, Philip und Timothy Graham. 2016. Big Data in Social Welfare. The Development of a Critical Perspective on Social Work's latest „Electronic Turn“. In *Australian Social Work*, S. 1-13.
- Goffman, Erving. 1989. On Fieldwork. In *Journal of Contemporary Ethnography*, 18, 2, S. 123-32.
- [Greschke, Heike Mónika. 2007. Bin ich drin? – Methodologische Reflektionen zur ethnografischen Forschung in einem plurilokalen, computervermittelten Feld \[45 Absätze\]. \*Forum Qualitative Sozialforschung / Forum: Qualitative Social Research\*, 8\(3\), Art. 32.](#)
- Greschke, Heike Mónika. 2009. Daheim in [www.cibervalle.de](#). Zusammenleben im medialen Alltag der Migration. München und Wien: De Gruyter.
- Heath, Christian/Hindmarsh, John/Luff, Paul. 2010. *Video in Qualitative Research. Analysing Social Interaction in Everyday Life*. Los Angeles, London, Neu Delhi, Singapur und Washington DC: Sage.
- Hine, Christine. 2015. *Ethnography for the Internet. Embedded, Embodied and Everyday*. London, Oxford, New York, Neu Delhi und Sydney: Bloomsbury.
- Huuskonen, Salla/Vakkari, Pertti. 2015. Selective Client's Trajectories in Case Files: Filtering Out Information in the Recording Process in Child Protection. In *British Journal of Social Work* 45, H. 3, S. 792-808.
- [Huuskonen, Salla. 2014. \*Recording and Use of Information in a Client Information System in Child Protection Work\*. Diss., University of Tampere.](#) (Abfrage: 09.10.2018).
- Jefferson, Gail. 2004. Glossary of transcript symbols with an introduction. In *Conversation Analysis. Studies from the first generation*. Amsterdam und Philadelphia, Hrsg. Gene Lerner, S. 13-34. John Benjamins Publishing Company.
- King, Lily. 2015. *Euphoria*. München: Beck.
- Knoblauch, Hubert und Christian Heath. 1999. Technologie, Interaktion und Organisation. Die Workplace Studies. In *Schweizerische Zeitschrift für Soziologie* 25, H. 2, 163-181.
- Knorr Cetina, Karin. 2009. The Synthetic Situation: Interactionism for a Global World. In *Symbolic Interaction* 32, H. 1, S. 61-87.
- Kreuger, Larry W., John Stretch und Michael J. Kelly. 2006. Is Computer-Assisted EBP Generating „Fast“ Practice? In *Journal of Evidence-based Social Work* 3, H. 3-4, S. 27-38.
- Kutscher, Nadia, Thomas Ley und Udo Seelmeyer. 2015. *Mediatisierung (in) der Sozialen Arbeit*. Baltmannsweiler: Schneider.
- [Ley, Thomas und Udo Seelmeyer. 2008. \*Professionalism and Information Technology\*. In \*Social Work & Society\* 6, H. 2, S. 338-351.](#) (Abfrage: 04.12.2018).
- Lie, Merete. 1997. Technology and Gender versus Technology and Work. Social Work and Computers. In *Acta Sociologica* 40, H. 2, S. 123-141.
- Marcus, George E. 1995. Ethnography in/of the World System: The Emergence of Multi-Sited Ethnography. In *Annual Review of Anthropology* 24, S. 95-117.
- Marotzki, Winfried. 2017. Online Ethnographie – Wege und Ergebnisse zur Forschung im Kulturraum Internet. In *Medienpädagogik. Retro: Jahrbuch Medienpädagogik* 3 (2003), S. 149-165.



- Marres, Noortje und Carlon Gerlitz. 2016. Interface Methods. Renegotiating relations between digital social research, STS and sociology. In *The Sociological Review* 64, H. 1, S. 21-46.
- Messmer, Heinz und Sarah Hitzler. 2011. Interaktion und Kommunikation in der Sozialen Arbeit. Fallstudien zum Hilfeplangespräch. In *Empirische Forschung und Soziale Arbeit*, Hrsg. Gertrud Oelerich, Gertrud und Hans-Uwe Otto, Hans-Uwe, S. 51-64. Wiesbaden: Springer VS.
- Moore, Robert J., Nicholas Duchenaut, Nicolas und Eric Nickell. 2007a. Doing Virtually Nothing: Awareness and Accountability in Massively Multiplayer Online Worlds. In *Computer Supported Cooperative Work* 16, H. 3, S. 265-305.
- Moore, Robert J. 2013. Ethnomethodology and Conversation Analysis: Empirical Approaches to the Study of Digital Technology in Action. In *The Sage Handbook of Digital Technology Research*, Hrsg. Sarah Price, Carey Jewitt und Barry Brown, S. 217-236. London, Thousand Oaks, New Delhi, Singapore: Sage.
- Rawls, Anne Warfield. 2008. Harold Garfinkel, Ethnomethodology and Workplace Studies. *Organization Studies* 29, H. 5, S. 701-732.
- Räsänen, Jenni-Mari. 2015. Emergency Social Workers Navigating between Computer and Client. In *British Journal of Social Work* 45, S. 2106-2113.
- Sacks, Harvey, Emanuel A. Schegloff und Gail Jefferson. 1974. A Simplest Systematics for the Organization of Turn-Taking for Conversation. In *Language* 50, H. 4, S. 696-735.
- Silverman, David. 2010. *Doing qualitative Research. A practical Handbook*. 3. Auflage. Los Angeles, London, New Delhi, Singapore, Washington DC: Sage.
- Suchman, Lucy A. 1985. Plans and Situated Actions. The problem of human-machine communication. PhD. Xerox Palo Alto Research Centres.
- Suchman, Lucy A. 1997. Centers of Coordination. A Case and Some Themes. In *Discourse, Tools, and Reasoning. Essays on Situated Cognition*, Hrsg. Lauren B. Resnick, Roger Säljö, Clotilde Pontecorvo und Barbara Burge, S. 41-62. Berlin: Springer.
- Ulrich, Carsten und Daniela Schiek. 2014. Gruppendiskussionen in Internetforen. Zur Methodologie eines neuen qualitativen Erhebungsinstruments. In *Kölner Zeitschrift für Soziologie und Sozialpsychologie* 66, H. 3, 459-474.
- Vom Lehn, Dirk. 2018. *Ethnomethodologische Interaktionsanalyse. Videodaten analysieren und die Organisation von Handlungen darstellen*. Weinheim, Basel: Beltz Juventa.
- [White Baldwin, Susan J. 1997. Performing Social Work. An Ethnographic Study of Talk and Text in a Metropolitan Social Services Department. Doctoral Thesis, Univ. of Salford.](#) (Abfrage: 03.12.2017)
- White, Sue, David Wastell, Karen Broadhurst und Chris Hall. 2010. When policy o'erleaps itself. The 'tragic tale' of the Integrated Children's System. In *Critical Social Policy* 30, H. 3, 405-429.
- Wolff, Stephan. 1986. Das Gespräch als Handlungsinstrument. Konversationsanalytische Aspekte sozialer Arbeit. In *Kölner Zeitschrift für Soziologie und Sozialpsychologie* 38, H. 1, 55-84.
- Wolff, Stephan. 2004. Wege ins Feld und ihre Varianten. In *Qualitative Forschung. Ein Handbuch*, Hrsg. Uwe Flick, Ernst von Kardorff und Ines Steinke S. 334-348. Reinbek bei Hamburg: Rowohlt.

# Big Data, Textanalyse und Forschung in der Sozialen Arbeit

Markus Eckl und Christian Ghanem

## 1 Einleitung

Empirische Forschung nimmt in der Sozialen Arbeit eine immer größere Rolle ein. Es wird davon gesprochen, dass seit den 1980er Jahren eine „empirische Wende“ (Rauschenbach und Züchner 2012, S. 171) konstatiert werden könne, wobei eine zunehmende empirische Wissensproduktion zu beobachten ist. Die voranschreitende Digitalisierung – so ist zu vermuten – birgt diesbezüglich das Potenzial, den bereits eingeschlagenen Weg zu einer empirischen Wissenschaft zu stärken. Die mit der Ausbreitung digitaler Informations- und Kommunikationstechnologien verbundenen gesellschaftlichen Transformationen (vgl. Brynjolfesson und McAfee 2016) haben nicht nur Auswirkungen auf die Adressat\*innen, Professionellen und Organisationen der Sozialen Arbeit (vgl. Kutscher et al. 2014, S. 87ff.), sondern gleichfalls auf die disziplinäre Soziale Arbeit, indem neue soziale Phänomene, Forschungsfragen und neue forschungsmethodische Ansätze entstehen. Auch lassen sich mit neuen Forschungsmethoden und speziell generierten Datensätzen bereits bestehende Fragestellungen adressieren und neue Erkenntnisse zu Tage fördern (vgl. Jannidis et al. 2017). Auch wenn die Auswirkungen der Digitalisierung auf eine professionelle Soziale Arbeit intensiv diskutiert werden (z. B. Gillingham 2018; Schneider und Seelmeyer 2018), finden die Auswirkungen auf die disziplinäre Soziale Arbeit bisher kaum Beachtung (vgl. Bastian und Schrödter i.d.B., für eine Auseinandersetzung von Big Data Analytics, wobei auch hier der Fokus auf die Auswirkungen auf die Profession liegt). Zu begrüßen ist daher, dass die American Academy for Social Work and Social Welfare Fragen der Verarbeitung und angemessenen Nutzung der anwachsenden digitalen Informationen als eine ‚Grand Challenge‘ der Sozialen Arbeit formuliert (vgl. Coulton et al. 2015) und damit die Aufmerksamkeit auf die Herausforderung der damit verbundenen neuartigen Aufgaben für die disziplinäre Soziale Arbeit lenkt.

In diesem Beitrag soll zunächst in die quantitative Textanalyse im Kontext von Big Data<sup>1</sup> eingeführt und ihre Relevanz für die Forschung in der Sozialen

1 Je nach Disziplin unterscheiden sich die Verständnisse von ‚Big Data‘. Wir bedienen uns eines pragmatischen Verständnisses und verweisen damit auf einen Datenumfang, der mit

Arbeit diskutiert werden (Kapitel 2). Zweitens wird ein Forschungsprojekt vorgestellt, in dem 42.001 wissenschaftliche Abstracts der internationalen Sozialen Arbeit analysiert werden (Kapitel 3). Mit der Analysemethode des ‚Topic Modeling‘ – einer spezifischen Form der quantitativen Textanalyse – werden dabei zentrale Themen innerhalb eines Corpus ermittelt und können für weitere Analysen genutzt werden. Anhand dieses Forschungsprojekts wird aufgezeigt, welchen Mehrwert die quantitative Textanalyse hat, aber auch, wo ihre Schwachstellen liegen (Kapitel 4). Darauf aufbauend wird das Potenzial der eingesetzten Forschungsmethoden diskutiert und darüber nachgedacht, inwiefern diese im Kontext der Forschung der Sozialen Arbeit sinnvoll angewandt werden können (Kapitel 5).

## **2 Quantitative Textanalyse – Relevanz für die Forschung in der Sozialen Arbeit**

Texte sind die wohl gängigste Datengrundlage für Forschungsprojekte in der Sozialen Arbeit. Auch wenn es Ansätze der quantitativen Analyse von Texten gibt (z. B. Ghanem et al. 2018), werden Texte i.d.R. anhand qualitativer Forschungsmethoden analysiert. Für die meisten Forschungsfragen, die im Kontext der Sozialen Arbeit untersucht werden, erscheint dies zielführend, um beispielsweise latente Sinnzusammenhänge des Gesagten oder Geschriebenen zu rekonstruieren. Derartige Ansätze kommen an ihre Grenzen, wenn die Beantwortung einer Forschungsfrage die Analyse von großen Datenbeständen (Big Data) erfordert. Aufgrund der rapide anwachsenden Produktion digitaler Texte (z. B. Social-Media-Daten, Blogs, Dokumentationen in Organisationen, wissenschaftliche Publikationen) ergibt sich die Möglichkeit neuer Forschungsfragen, die mit den eher klassischen Forschungsmethoden nicht mehr sinnvoll analysiert und beantwortet werden können. Selbst eine nur oberflächliche Strukturierung der Texte mit Hilfe qualitativer aber auch gängiger quantitativer Methoden ist nicht zu bewerkstelligen, wenn man beispielsweise etwas über die Themen wissen möchte, die in über 40.000 wissenschaftlichen Publikationen der Sozialen Arbeit diskutiert wurden (vgl. Kapitel 4). Dieses Beispiel macht deutlich, wann der Einsatz von quantitativer Textanalyse an Bedeutung gewinnt. Nämlich dann, wenn mit dem ‚close reading‘ – dem nahen oder schließenden Lesen – die Masse an Text nicht mehr bearbeitbar ist. Der italienische Literaturwissenschaftler Moretti hat daher den Begriff des ‚distant reading‘ (Moretti 2013) eingeführt, mit dem er genau diesen Sachverhalt beschreibt und eine Alternative anbietet. Mit diesem radikal anderen Umgang mit Texten ändern sich auch die Fragestellun-

herkömmlichen Analysemethoden nicht mehr bearbeitbar ist und Menschen für das bloße Lesen der Textmengen Jahre benötigen würden (vgl. Graham et al. 2016).

gen, mit denen man an Texte herantritt. Sinnzusammenhänge, wie sie zum Beispiel bei hermeneutischen Ansätzen ermittelt werden, lassen sich dabei nicht mehr ableiten. Vielmehr geht es darum, einen unstrukturierten Text durch computergestützte Verfahren, mit Hilfe von Algorithmen zu strukturieren (vgl. Stulpe und Lemke 2016). Es geht somit um das Ordnen, Bearbeiten, Suchen, Sortieren von Text (vgl. Hockey 2000, S. 3). Man kann danach fragen, welche Wörter besonders häufig in einem Text auftreten. Komplexer werden die Methoden, wenn auch die Zusammenhänge verschiedener Wörter und Themen berücksichtigt werden. Solche Analysen – wie sie im folgenden Kapitel beschrieben werden – sind bisher in der Sozialen Arbeit nicht vertreten, wenngleich andere Methoden zur Analyse großer Textmengen zunehmend an Beachtung finden, wie z. B. Worthäufigkeitsanalysen (z. B. Coulthard et al. 2018), die auch in diesem Sammelband zu finden sind (vgl. Helbig und Roeske i.d.B.).

### **3 Quantitative Textanalyse in der Anwendung**

In diesem Kapitel wird die Anwendung quantitativer Textanalysen am Beispiel des sog. ‚Topic Modeling‘ beschrieben. Anhand eines konkreten Forschungsprojektes zur Analyse disziplinärer Diskurse in der Sozialen Arbeit, soll veranschaulicht werden, wie sich eine quantitative Textanalyse von der Fragestellung bis hin zur Datenanalyse darstellen kann.

#### **3.1 Ausgangslage und Fragestellung**

In Kapitel 2 wurde darauf verwiesen, dass immer mehr digitale Texte in der Sozialen Arbeit erzeugt werden. So entstanden im Laufe der letzten Dekaden neue digitale Zeitschriften- und Buchformate, in denen immer mehr Publikationen in digitaler Form erscheinen (vgl. Perron et al. 2016; für Deutschland siehe Eckl 2017). Es ist mittlerweile nicht mehr möglich alle Neuerscheinungen wahrzunehmen, selbst wenn diese im eigenen Fachbereich publiziert werden. Darüber hinaus kann kaum noch bestimmt werden, welche Themen besonders häufig diskutiert werden bzw. zu welchen Themen besonders viele Publikationen erscheinen. Das folgende Forschungsprojekt setzt hier an und fragt nach der Entwicklung der Themen in Diskursen der disziplinären Sozialen Arbeit. Auf einer methodischen Ebene soll dieses Forschungsprojekt Erkenntnisse darüber liefern, wie Algorithmen genutzt werden können, um diskutierte Themen innerhalb der Sozialen Arbeit zu extrahieren und wie automatisierte Methoden u. a. aus der Disziplin der ‚Digital Humanities‘ für die Soziale Arbeit nutzbar gemacht werden können.

### 3.2 Datengrundlage

Die Datengrundlage ist der bibliographische Datensatz ‚Social Work Research Database‘ (Perron et al. 2016) und besteht aus Metadaten aus 42.001 Artikeln mit ihren Abstracts (5.466.792 Wörter), die aus Fachzeitschriften der englischsprachigen Sozialen Arbeit stammen und die zwischen 1991 und 2015 veröffentlicht wurden. Die Abstracts mit den dazugehörigen Erscheinungsjahren werden herangezogen, um Informationen darüber zu erhalten, welche Themen das Corpus enthält und wie sich die zentralsten Themen im Laufe der Zeit entwickelten.

### 3.3 Bereinigung des Textes

Bevor eine konkrete Methode herangezogen wird, mit der man Themen aus dem Corpus extrahieren kann, ist der Text in einer bestimmten Art und Weise vorzubereiten. Hierfür und auch für alle weiteren Analyseschritte wurde die Programmiersprache ‚Python‘ verwendet. In einem ersten Schritt muss der Text in zu untersuchende Einheiten zerteilt werden. Diesen Prozess nennt man ‚Tokenizing‘. Ein Token kann ein Satz, ein Wort oder mehrere Wörter sein. In der hier vorliegenden Studie besteht ein Token aus einem Wort. Als nächstes wurden Punktationen, Leerzeichen und Kommata gelöscht, da sie in der Computerlinguistik keine Bedeutung haben. Ebenfalls wurden Zahlen und Sonderzeichen gelöscht. Gelöscht wurden zudem alle Wörter, die aus weniger als drei Buchstaben bestehen. In der Regel haben diese Wörter keine relevante semantische Bedeutung (z. B. „is“, „a“). Aus dem gleichen Grund wurden einzelne Wörter definiert, sogenannte ‚stop-words‘, die ebenfalls gelöscht wurden. Stop-words sind Wörter wie „are“, „where“ oder „who“. Zudem wurden bestimmte ‚scientific-stop-words‘ gelöscht, die sehr häufig in Abstracts auftauchen, jedoch ebenfalls keinen Informationswert für die vorliegende Studie besitzen (wie z. B. „journal“, „discussed“, „focus“). Dieser Prozess der Datenbereinigung muss an die Forschungsfrage und Datengrundlage angepasst werden. So kann es Fragestellungen geben, bei denen Zahlen, sehr kurze Wörter oder Abkürzungen von Bedeutung sind.

Neben dem Erstellen von Tokens und dem Entfernen von nicht relevanten Inhalten ist ein weiterer zentraler Schritt, dass alle Tokens (Wörter) groß- oder kleingeschrieben werden, da der Computer das gleiche Wort – einmal groß- und einmal kleingeschrieben – als zwei unterschiedliche Wörter erkennen würde. Der nächste Schritt der Datenbereinigung ist die sogenannte Lemmatisierung. Dabei handelt es sich um einen Prozess in der Linguistik und Computerlinguistik, wodurch verschiedene Wendungen eines Wortes zusammengefasst werden. So wird zum Beispiel aus „walk“, „walks“, „walking“ das Wort „walk“.

### 3.4 Dokument-Term-Matrix

Hat man all diese Bereinigungen umgesetzt, werden die übrig gebliebenen Wörter eines jeden Abstracts (bzw. Dokuments) in eine Dokument-Term-Matrix überführt, bei der jedes Dokument eine eigene Zeile besitzt (s. Tab. 1). Jede Spalte beinhaltet ein Wort und in den Zellen steht die absolute Häufigkeit eines Wortes in einem Dokument. Zu Beginn wurde beschrieben, dass durch das Tokenizing die Texte in Wörter zerlegt wurden. Nun gibt es aber auch sogenannte ‚bi-grams‘ (zwei zusammenhängende Wörter, die gemeinsam eine eigene semantische Bedeutung aufweisen). Die Ergebnisse explorativer Analysen mit dem Datensatz haben ergeben, dass die interpretierbarsten Ergebnisse zustande kamen, wenn diese zusammenhängenden Wörter mindestens 20 Mal im Datencorpus auftreten. Die dadurch identifizierten ‚bi-grams‘ gingen in die Dokument-Term-Matrix als eigenständige Begriffe ein (z. B. ‚health\_care‘ oder ‚evidence\_based‘).

Tabelle 1: Dokument-Term-Matrix

<div>Dokument 1: „Ich gehe einkaufen, weil ich...“</div> <div>Dokument 1: „Ich gehe essen.“</div> <div>Dokument N: ...</div>					
	Ich	gehe	einkaufen	essen	weil
Dokument 1	2	1	1	0	1
Dokument 2	1	1	0	1	0
Dokument N	-	-	-	-	-
...	-	-	-	-	-

### 3.5 Methode – das Topic Modeling

Wie können nun Themen aus Texten mithilfe von Algorithmen ermittelt werden? Eine geeignete und vor allem in den Digital Humanities bisher häufig angewandte Methode für das Auffinden von Themen in Texten ist das Topic Modeling (vgl. McFarland et al. 2013). Insbesondere die Latent Dirichlet Allocation (LDA) von Blei et al. (2003) ist hierfür besonders geeignet, da es ein statistisches Verfahren ist, bei dem die Forschenden keine Themen subjektiv ermitteln oder vorgeben müssen. Vielmehr wird auf Basis von gemeinsam auftretenden Wörtern in den Dokumenten die Wahrscheinlichkeit bestimmter Themen ermittelt. Die LDA basiert auf einem komplexen statistischen Modell, das es erlaubt semantische Strukturen im Text zu untersuchen. Im Folgenden soll der Fokus auf der Funktionsweise und der Anwendung dieser Methode liegen und weniger auf der Darlegung der mathematischen Grundlagen.

Eine Grundannahme der LDA ist, dass ein Dokument nur eine bestimmte Anzahl an Themen (Topics) enthält. Die Themen wiederum werden bestimmt durch die im Dokument enthaltenen Wörter. Gibt es Wörter, die in zwei unterschiedlichen Dokumenten gemeinsam auftreten, werden diese zwei Dokumente als ähnlich bestimmt. Mit jedem weiteren Dokument, das betrachtet wird, wird überprüft, mit welchem Dokument das neu hinzukommende Dokument bezüglich der Wörter mehr oder weniger übereinstimmt. Bei mehreren Übereinstimmungen erhöht sich die Wahrscheinlichkeit, dass bestimmte Wörter einem Thema zugeordnet werden können. Es besteht somit eine gewisse Wahrscheinlichkeitsverteilung, dass ein Dokument aus bestimmten Themen besteht. Eine zweite Wahrscheinlichkeitsverteilung verweist auf die Wahrscheinlichkeit, dass ein Thema aus bestimmten Wörtern besteht. So kann beispielsweise das Thema ‚Systemtheorie‘ durch die Wörter ‚Luhmann‘, ‚System‘, ‚Autopoiesis‘, ‚Sinn‘ und ‚Funktion‘ ermittelt werden, wobei eine solche Eindeutigkeit in der Topic-Interpretation bzw. der erzeugten Wortliste äußerst selten ist. Für die Bestimmung eines Themas werden nur die am höchsten gewichteten Wörter herangezogen. Tritt beispielsweise ein Wort in sehr vielen Dokumenten gemeinsam mit vielen unterschiedlichen Wörtern auf, dann sinkt die Wahrscheinlichkeit, dass dieses Wort ein bestimmtes Topic gut repräsentieren kann (so z. B. bei dem Wort „und“). Hier ist dann eine schwache Kookkurrenz (geringe Gewichtung) gegeben. Tritt aber ein Wort häufiger mit immer denselben Wörtern gemeinsam auf, so erhöht sich die Wahrscheinlichkeit, dass das Wort ein bestimmtes Topic repräsentieren kann (so z. B. die Wörter ‚Luhmann‘ und ‚System‘). Hier ist dann eine starke Kookkurrenz gegeben. Damit ein Wort eine hohe Gewichtung für ein Topic erhält, muss es somit in mehreren Dokumenten mit immer den gleichen Wörtern gemeinsam auftreten.

Bei einem LDA-Modell gibt es mehrere wichtige Parameter, die entscheidend dafür sind, wie gut das Topic interpretiert werden kann. Ein solcher Pa-

parameter ist die Anzahl von Topics, die von den Forschenden bestimmt werden muss. Es gibt mehrere Möglichkeiten die Topic-Anzahl zu bestimmen. Eine Möglichkeit, die hier angewandt wurde, ist das Kohärenzmaß (vgl. Mimno et al. 2011). Auf Grundlage der Anzahl und der Gewichtung von Kookkurrenzen von Wörtern in den Dokumenten wird versucht, die Qualität der Topics zu ermitteln. In dem aktuellen Fall wurden 15 Modelle gerechnet mit einer unterschiedlichen Anzahl an Topics. Das beste Modell ergab sich für 30 Topics.<sup>2</sup> Dabei ist zu betonen, dass das ‚beste‘ Modell nicht zwangsläufig auch am einfachsten zu interpretieren ist, sprich, ein hohes Kohärenzmaß nicht immer mit einer guten menschlichen Interpretation der Topics einhergeht. Daher müssen unterschiedliche Modelle berechnet und die Interpretierbarkeit der extrahierten Topics begutachtet werden.

#### 4 Möglichkeiten und Grenzen von Topic Modeling anhand ausgewählter Ergebnisse

Da es den Rahmen dieses Beitrages sprengen würde alle 30 Topics darzustellen, wird sich im Folgenden exemplarisch auf ausgewählte Topics beschränkt, um dadurch die Möglichkeiten und Grenzen von Topic Modeling zu veranschaulichen. Für alle die sich mit den Ergebnissen näher auseinandersetzen möchten und sich auch für die Programmierung interessieren, wird auf GitHub ein IPython-Notebook zur Verfügung gestellt.<sup>3</sup>

Tabelle 2 zeigt sieben identifizierte Topics auf. Die zweite Spalte beinhaltet jeweils zehn der am höchsten gewichteten Wörter der jeweiligen Topics. Die Wortlisten haben somit eine hohe Wahrscheinlichkeit, für ein bestimmtes Thema im disziplinären Diskurs der Sozialen Arbeit zu stehen. Aufgabe der Forschenden ist es nun – im Sinne einer induktiven Kategorienbildung – einen Oberbegriff für die zusammengehörenden Begriffe zu finden. Tabelle 2 zeigt, dass die meisten Wörter eines Topic durchaus eine semantische Nähe zueinander aufweisen. Es kann auch aufgezeigt werden, welche Themen innerhalb eines Topic miteinander diskutiert werden. So zeigen die Begriffe des Topic ‚Professionalität‘, dass diese Publikationen nicht nur Themen professioneller Entscheidungsfindung („decision-making“) und evidenzbasierter Praxis („evidence-based“) beinhalten, sondern auch, dass diese Themen häufig unter ethischen Gesichtspunkten diskutiert werden („ethical“). In ähnlicher Weise zeigen die Wörter des Topic ‚Suchtprävention‘, dass hier Themen rund um Substanzmit-

2 Für eine detaillierte Darstellung siehe Link zum IPython-Notebook in Fußnote 3

3 [https://github.com/MarkusEckl/Eckl\\_Ghanem\\_Handbuch\\_Digitalisierung\\_und\\_Soziale\\_Arbeit/blob/master/Eckl%20Topic%20Modeling%20\(LDA\)%20Handbuch%20Digitalisierung%20und%20Soziale%20Arbeit.ipynb](https://github.com/MarkusEckl/Eckl_Ghanem_Handbuch_Digitalisierung_und_Soziale_Arbeit/blob/master/Eckl%20Topic%20Modeling%20(LDA)%20Handbuch%20Digitalisierung%20und%20Soziale%20Arbeit.ipynb)



telkonsum (,alcohol‘, ,drug‘) im Kinder- und Jugendalter (,adolescent‘, ,youth‘) in Bezug gesetzt werden zu Themen des präventiven Umgangs mit entsprechenden Phänomenen (,prevention‘, ,risk‘). Die Begriffe ,behavior‘ und ,abuse‘ kommen in diesen Publikationen ebenfalls häufig vor, was auf eine individualisierende Perspektive auf das Thema Sucht und Suchtprävention deuten könnte. Dies verweist gleichzeitig auf eine Limitation hinsichtlich der Interpretierbarkeit der Ergebnisse. Am Beispiel der Suchtprävention ist theoretisch vorstellbar, dass in den entsprechenden Publikationen eine individualisierende Perspektive auf Suchtthemen oder die Zunahme an präventiven Ansätzen kritisiert wird. Negationen werden vom Algorithmus nicht als solche erkannt, was bei der Interpretation berücksichtigt werden muss. Hier wäre es sinnvoll die Ergebnisse des Topic Modelings durch qualitative Analysen einer Stichprobe der entsprechenden Publikationen zu ergänzen, um mehr über die qualitative Bedeutung der identifizierten Begriffe zu erfahren. Eine Triangulation der Ergebnisse mit einer qualitativen Analyse der Daten könnte auch Hinweise darüber liefern, wie einzelne Begriffe der Topics zu interpretieren sind, die zunächst keine eindeutige semantische Verbindung zu den restlichen Begriffen aufweisen. So könnte beispielsweise untersucht werden, ob der Begriff ,system‘ im Topic Kinderschutz auf systemische Praktiken innerhalb dieses Arbeitsfeldes hinweisen. Solche konkreten Zusammenhänge sind durch die Topic Modeling Ergebnisse zunächst nicht zu erkennen.

Bei dem Topic ,Rassismus & Gender‘ fällt auf, dass der Algorithmus hier zwei Themen als ein Topic identifiziert hat. Dies könnte theoretisch ein Problem von Topic Modeling sein. Schlüssiger erscheint uns jedoch die Interpretation, dass diese Themen in den untersuchten Publikationen gemeinsam auftreten und somit ein direkter Zusammenhang hergestellt wird. Wir nehmen an, dass hier Ansätze der Kritischen Sozialen Arbeit in einem Topic identifiziert wurden, die Themen von Unterdrückung, Ausgrenzung und sozialer Ungleichheit ins Zentrum rücken. Die repräsentierenden Wörter dieses Topics ,american‘ und ,african\_american‘ verweisen auf eine Limitation, die sich durch die Datengrundlage ergibt. Wie an anderer Stelle bereits ausgeführt (vgl. Eckl et al. 2019), ist davon auszugehen, dass in der herangezogenen ,Social Work Research Data Base‘ Publikationen aus den Vereinigten Staaten überproportional häufig vertreten sind.

Tabelle 2: Ausgewählte Topics und deren repräsentierende Begriffe

Name des Topics	Repräsentierende Begriffe des Topics
Kinderschutz	child, welfare, child_welfare, protection, worker, child_protection, service, case, system, practice
Suchtprävention	youth, risk, adolescent, substance, behavior, drug, abuse, factor, prevention, alcohol

Name des Topics	Repräsentierende Begriffe des Topics
Qualitative Forschung	experience, interview, qualitative, participant, theme, life, conducted, depth, using, perspective
Quantitative Forschung	scale, assessment, factor, used, sample, instrument, validity, using, item, test
Rassismus & Gender	american, african, african_american, black, gender, white, ethnic, racial, race, male
Häusliche Gewalt	woman, violence, abuse, sexual, domestic, victim, partner, domestic_violence, physical, survivor
Professionalität	practice, worker, decision, evidence, based, making, practitioner, ethical, professional, knowledge

In einem weiteren Analyseschritt können die identifizierten Topics hinsichtlich ihrer Entwicklung dargestellt werden, um aufzuzeigen, wann welche Themen wie intensiv diskutiert wurden. Die erzeugten Grafiken zeigen auf der X-Achse den Zeitverlauf und auf der Y-Achse eine normierte Topic-Dokument Gewichtung (s. Abb. 1-3). Hierfür werden zunächst die Topic-Gewichte für jedes Dokument normalisiert. Das heißt, es werden alle Werte für jedes Thema in einem bestimmten Zeitraum aufsummiert und danach durch die Summe aller Gewichte in den jeweiligen Zeiträumen dividiert. In den normierten Daten ist die Summe aller normierten Gewichte für jeden Zeitraum gleich eins. Auf diese Weise lässt sich der Anteil der einzelnen Themen an der Gesamtgewichtung in jeder Periode (Jahr) ablesen. Wenn ein Thema in einem Corpus zunimmt, nimmt es auch einen größeren Anteil am Gesamtgewicht ein (vgl. Wieringa 2017). Diese Normalisierung der Gewichtungen wird vor allem dann verwendet, wenn man die Topics in Relation zueinander begutachten möchte.

Die Abbildungen 1 bis 3 zeigen ausgewählte Topics und deren Auftreten in den Publikationen zwischen 1989 und 2017. So vergleicht Abbildung 1 das Auftreten von Themen qualitativer und quantitativer Forschung. Die Ergebnisse zeigen, dass die normierte relative Häufigkeit von Publikationen rund um quantitative Forschung relativ gleichbleibt, wohingegen die relative Häufigkeit des Topics qualitative Forschung konstant anwächst. Seit 2007 ist ein sehr starker Anstieg von Themen der qualitativen Forschung zu erkennen. Eine ähnliche Zunahme ist bei den Topics ‚Kinderschutz‘ und ‚Suchtprävention‘ zu verzeichnen (Abb. 2). Insbesondere Themen des Kinderschutzes wurden seit der Jahrtausendwende zunehmend diskutiert. Aber auch Themen der Suchtprävention haben stetig an Bedeutung gewonnen, wobei diese meist auf Jugendliche bezogen wird (s. Tab. 2). Eine mögliche Erklärung dieser Zunahme könnte aus Forschungen abgeleitet werden, die aufzeigen, dass Themen der Sicherheitsorientierung und Risikobearbeitung und damit die Forderung nach präventiver Arbeit zunehmend die Ausrichtung der Sozialen Arbeit prägen (z. B. Dollinger 2014; Harrikari 2013; Peeters 2015).

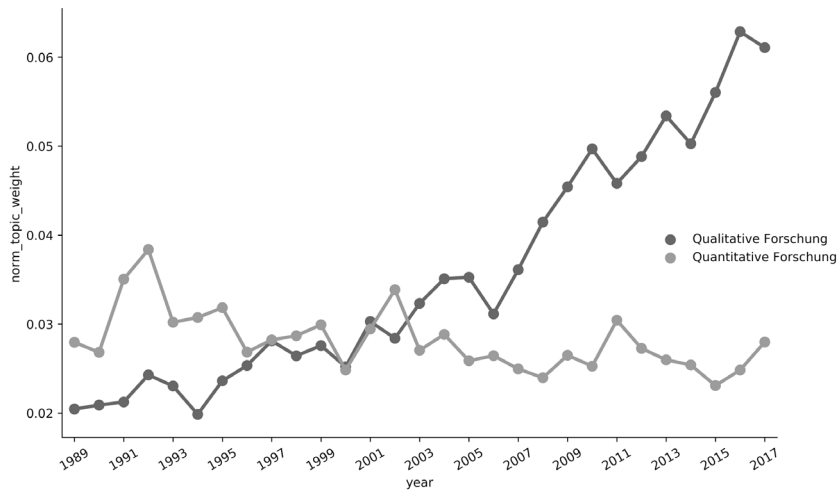


Abbildung 1: Entwicklung der Topics ‚Qualitative Forschung‘ und ‚Quantitative Forschung‘ zwischen 1989 und 2017

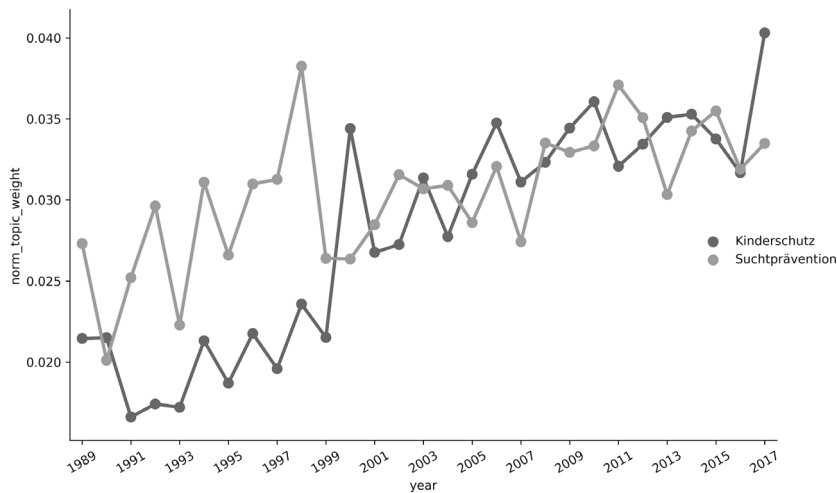


Abbildung 2: Entwicklung der Topics ‚Kinderschutz‘ und ‚Suchtprävention‘ zwischen 1989 und 2017

Abbildung 3 bildet das Auftreten des Topics ‚Professionalität‘ ab. Demnach scheinen Themen rund um die Profession der Sozialen Arbeit im Vergleich zu anderen diskutierten Themen an Bedeutung gewonnen zu haben. Interessant erscheint hierbei, dass diese Themen oft mit Evidenzbasierter Praxis in Verbindung gebracht werden (s. Tab. 2). Dies verweist auf eine Limitation die sich dadurch ergibt, dass Publikationen aus einigen Ländern, wie den USA, über-

proportional vertreten sind (vgl. Eckl et al. 2019). Somit könnte sich der Anstieg dieses Topics teilweise durch den fundamentalen Einfluss von Evidenzbasierter Praxis v. a. auf die Soziale Arbeit in den Vereinigten Staaten erklären lassen (vgl. Okpych und Yu 2014). Sollte dieses Topic den Diskurs um Evidenzbasierte Praxis repräsentieren, wäre dies im Einklang mit aktuellen Ergebnissen, die einen Anstieg dieses Diskurses um die Jahrtausendwende aufzeigen (vgl. Ghanem et al. 2017).

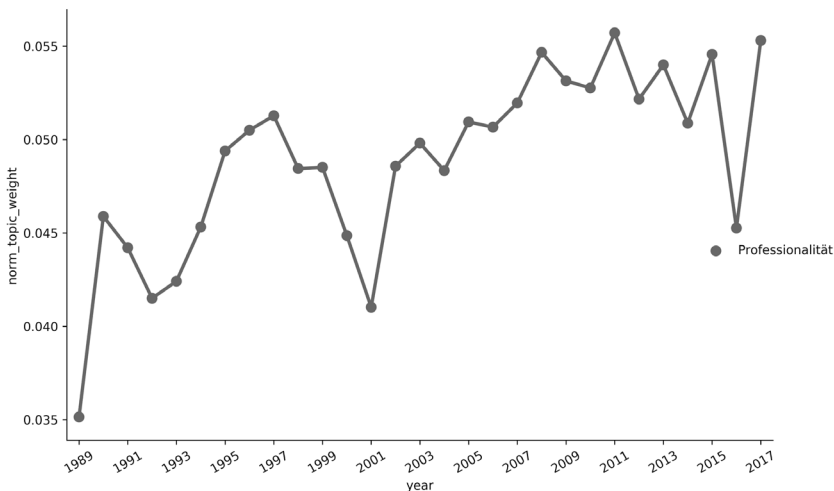


Abbildung 3: Entwicklung des Topics ‚Professionalität‘ zwischen 1989 und 2017

## 5 Diskussion über Topic Modeling als Forschungsmethode in der Sozialen Arbeit

Ley und Seelmeyer (2018) zeigen vielfältige Transformationsprozesse des Sozialen auf, sowie damit einhergehende Herausforderungen und unbeantwortete Fragen über die Zukunft der Sozialen Arbeit. Die einleitend erwähnten ‚Grand Challenges‘ (vgl. Coulton et al. 2015) betonen nicht nur diese Herausforderungen, sondern bieten konkrete Bewältigungsstrategien für die Soziale Arbeit. So wird auf disziplinärer Ebene argumentiert, dass sich die Soziale Arbeit als aktiver Akteur einer ‚computational social science‘ verstehen muss und die damit einhergehenden Aufgaben notwendigerweise interdisziplinär gelöst werden müssen. Somit sind die zunehmenden Kooperationen zwischen der Sozialen Arbeit und z. B. der Informatik zu begrüßen (exemplarisch hierfür: Forschungsschwerpunkt ‚Digitale Technologien und Soziale Dienste‘ an der Technischen Hochschule Köln oder der ‚Forschungsverbund NRW Digitale Gesellschaft‘). Dadurch können spezifische Forschungsmethoden für die Soziale

Arbeit nutzbar gemacht werden, um neuartige Phänomene im Zuge zunehmender Digitalisierung adäquat erfassen zu können. Eine mögliche Methode, um mit den unüberschaubar gewordenen Datenmengen umzugehen, wurde in diesem Beitrag exemplarisch dargestellt. Das sog. Topic Modeling kann genutzt werden, um bestimmte Muster und semantische Strukturen in großen Textmengen zu erkennen. Aufgrund des exponentiellen Zuwachses an digitalisierten Texten, kann Topic Modeling dabei unterstützen diese Datenmengen thematisch zu strukturieren. In der Praxis der Sozialen Arbeit könnte diese Methode beispielsweise dafür eingesetzt werden, um Begriffe zu identifizieren, die von Sozialarbeiter\*innen in Dokumentationssystemen genutzt werden, um Fälle zu konstruieren. So könnte danach gefragt werden, ob sich zentrale Bezugskategorien (wie ‚Risiko‘ und ‚Sicherheit‘) im Laufe der Zeit ändern, um Fälle in einer Organisation der Straffälligenhilfe zu deuten.

Neben den großen Potenzialen und neuen Möglichkeiten, die sich mit der Digitalisierung für die Forschung ergeben, gibt es ebenso große Herausforderungen. So können sehr große Datenmengen zu überzogenen Generalisierungstendenzen und Wahrheitsansprüchen führen (vgl. Schneider und Seelmeyer 2018), die jedoch aufgrund der Datengrundlage und des Entstehungskontextes der Daten methodisch nicht zulässig sind. In der vorliegenden Studie kann diesbezüglich kritisiert werden, dass die Analyse ausschließlich auf Zeitschriftenartikel bzw. -abstracts basiert und die Volltexte, sowie Printmedien und Publikationen in nicht-englischer Sprache nicht berücksichtigt. Dies führt dazu, dass Länder in denen Zeitschriftenpublikationen nicht sehr stark verbreitet sind oder vorwiegend in der (nicht-englischen) Muttersprache publiziert wird, in der Analyse deutlich unterrepräsentiert sind (vgl. Eckl et al. 2019). Dies ist ein exemplarisches Beispiel dafür, dass Daten für sich genommen keine validen Aussagen über die Wirklichkeit zulassen. Die Sinnhaftigkeit und Aussagekraft von digitalen Daten erschließt sich erst durch die Einbettung in deren soziohistorischen Kontext (vgl. Weyer et al. 2018). Ergebnisse automatisierter Analysemethoden sind also in hohem Maße vom Wissen der Forschenden über die Entstehung und generell über den Forschungsgegenstand abhängig, sodass dieser letzte Schritt der kontextsensitiven Interpretation als konstitutiver Teil des Forschungsprozesses verstanden werden kann. An den in diesem Beitrag skizzierten Ergebnissen wird der besondere Stellenwert der Daten- und Ergebnisinterpretation besonders deutlich. So sind die Ergebnisse zum Topic Professionalisierung wertlos, wenn diese nicht vor dem Hintergrund anderer Wissensressourcen gedeutet werden. Es muss ein Wissen darüber bestehen, welche Ideen mit dem Begriff der Professionalisierung in der Sozialen Arbeit in Verbindung stehen oder auch wie sich die entsprechenden Diskussionen im Laufe der Zeit inhaltlich entwickelt haben. Die vermeintliche Objektivität, die quantitative Ergebnisse auf Grundlage großer Datenmengen suggerieren, wird weiterhin durch verschiedene subjektive Entscheidungen während der Datenaufberei-

tung und -analyse eingeschränkt. So muss bei einem Einsatz von Topic Modeling entschieden werden, wie viele Topics der Algorithmus identifizieren soll. Auch wenn das Kohärenzmaß eine Entscheidungshilfe darstellt, muss berücksichtigt werden, dass diese Entscheidung die Ergebnisse beeinflusst. Zudem ist eine gründliche und notwendige Datenbereinigung (Kapitel 3.3) ab einer bestimmten Datenmenge nur eingeschränkt möglich. Auch die Entscheidung, welche Begriffe als ‚scientific stop words‘ definiert werden oder wie häufig zusammenstehende Begriffe auftauchen müssen, um als ‚bi-gram‘ zu gelten (Kapitel 3.4), beeinflussen das Ergebnis.

Dennoch eröffnen Methoden wie das Topic Modeling die Möglichkeit neue Forschungsfragen auf der Grundlage bisher nicht handhabbarer Datenmengen zu beantworten. In Zeiten zunehmender Fragmentierung und Expansion digitaler Informationen, wird sich die Soziale Arbeit mit derartigen Forschungsansätzen auseinandersetzen und sich die Frage stellen müssen, inwiefern diese für die eigenen Forschungsgegenstände sinnvoll genutzt werden können. Vor dem Hintergrund der in Kapitel 4 skizzierten Probleme bei der Interpretation automatisch generierter Ergebnisse sollten Analysemethoden wie das Topic Modeling als komplementär zu eher klassischen Forschungsansätzen verstanden werden. So kann einerseits das Topic Modeling inhaltliche Ähnlichkeiten von Dokumenten erkennen, sowie Informationen über Textinhalte generieren. Andererseits können qualitative Analysen nicht nur zu einer Validierung dieser Ergebnisse, sondern auch zu einem tiefergehenden Verständnis der Ergebnisse beitragen.

## Literatur

- David M. Blei, Andrew Y. Ng, and Michael I. Jordan. 2003. Latent dirichlet allocation. *The Journal of Machine Learning Research* 3: 993-1022.
- Brynjolfsson, Erik und McAfee Andrew. 2014. *Second Machine Age: Work, Progress, and Prosperity in a Time of Brilliant Technologies*. Norton & Company.
- Coulthard, Beth, Brian Taylor, Johna Mallett und Konstantinos Katsikopou. 2018. Natural language processing of social workers' court evidence statements. Vortrag auf der European Conference for Social Work Research, Edinburgh, Scotland.
- [Coulton, Claudia J., Robert Goerge, Emily Putnam-Hornstein und Enjamin de Haan. 2015. \*Harnessing Big Data for Social Good: A Grand Challenge for Social Work\*. \(Abruf: 23. Okt. 2018\).](#)
- Dollinger, Bernd. 2014. Soziale Arbeit als Realisierung protektiver Sicherheitspolitiken. *Zeitschrift für Sozialpädagogik* 12:296-314.
- [Eckl, Markus, Christian Ghanem und Heiko Löwenstein. 2019. \*The Evolution of Social Work from Disconnected Groups to a Scientific Community. A Social Network Analysis. The British Journal of Social Work\* 49:428-447. \(Abruf: 02. Nov. 2018\).](#)
- Ghanem, Christian, Ingo Kollar, Frank Fischer, Thomas R. Lawson und Sabine Pankofer. 2018. How do social work novices and experts solve professional problems? A micro-analysis of epistemic activities and the use of evidence. *European Journal of Social Work* 21:3-19.
- Ghanem, Christian, Thomas R. Lawson, Sabine Pankofer, Markos Maragkos und Ingo Kollar. 2017. The Diffusion of Evidence-Based Practice: Reviewing the Evidence-Based Practice Networks in

- the United States and German-Speaking Countries. *Journal of Evidence-Informed Social Work* 14:86-118.
- [Gillingham, Philip. 2018. Developments in Electronic Information Systems in Social Welfare Agencies: From Simple to Complex. \*British Journal of Social Work\*. Advance online publication. \(Abruf: 23. Okt. 2018\).](#)
- Graham, Shawn, Ian Milligan und Scott B. Weingart. 2016. Exploring big historical data. The historian's macroscope. London: Imperial College Press.
- Harrikari, Timo 2013. Securitizing Childhood – Childhood and Youth in Finnish Crime Prevention Programmes. *Youth Justice* 13:57-72.
- Hockey, Susan. 2000. *Electronic Texts in the Humanities. Principles and Practice*. Oxford. Oxford University Press.
- Jannidis, Fotis, Hubertus Kohle und Malte Rehbein. 2017. *Digital Humanities. Eine Einführung*. Stuttgart: J.B. Metzler.
- Kutscher, Nadia, Thomas Ley und Udo Seelmeyer. 2014. Mediatisierte Lebens- und Arbeitswelten. *Blätter der Wohlfahrtspflege* 3:87-90.
- Ley, Thomas, und Udo Seelmeyer. 2018. Der Wert der Sozialen Arbeit in der digitalen Gesellschaft. *Sozial Extra* 42:23-25.
- McFarland, Daniel A., Daniel Ramage, Jason Chuang, Jeffrey Heer, Christopher D. Manning und Daniel Jurafsky. 2013. Differentiating language usage through topic models. *Poetics* 41:607-625.
- Mimno, David, Hanna M. Wallach, Edmund Talley, Miriam Leenders und Andrew McCallum. 2011. Optimizing semantic coherence in topic models. In *Proceedings of the Conference on Empirical Methods in Natural Language Processing (EMNLP '11)*. Association for Computational Linguistics, Stroudsburg:262-272.
- Moretti, Franco. 2013. *Distant reading*. London, New York: Verso.
- Okpych, Nathanael J. und James L.-H. Yu. 2014. A Historical Analysis of Evidence-Based Practice in Social Work: The Unfinished Journey toward an Empirically Grounded Profession. *Social Service Review* 88:3-58.
- Perron, Brian E., Bryan G. Victor, David R. Hodge, Christopher P. Salas-Wright, Michael G. Vaughn und Robert J. Taylor. 2016. Laying the Foundations for Scientometric Research. *A Data Science Approach. Research on Social Work Practice* 27:802-812.
- Peeters, Rik. 2015. The price of prevention: The preventative turn in crime policy and its consequences for the role of the state. *Punishment & Society* 17:163-183.
- Rauschenbach, Thomas, und Ivo Züchner. 2012. Theorie der Sozialen Arbeit. In *Grundriss Soziale Arbeit*, Hrsg. Werner Thole, 151-173. Wiesbaden. Springer VS.
- Schneider, Diana und Udo Seelmeyer. 2018. Der Einfluss der Algorithmen. *Sozial Extra* 42:21-24.
- Stulpe, Alexander und Matthias Lemke. 2016. Blended Reading. In *Text Mining in den Sozialwissenschaften. Grundlagen und Anwendungen zwischen qualitativer und quantitativer Diskursanalyse*, Hrsg. Alexander Stulpe und Matthias Lemke, 17-61. Wiesbaden: Springer VS.
- Weyer, Johannes, Marc Delisle, Karolin Kappler, Marcel Kiehl, Christina Merz und Jan-Felix Schrape. 2018. Big Data in soziologischer Perspektive. In *Big Data und Gesellschaft. Eine multidisziplinäre Annäherung*, Hrsg. Barbara Kolany-Raiser, Reinhard Heil, Carsten Orwat und Thomas Hoeren, 69-149. Wiesbaden: Springer VS.
- [Wieringa, Jeri. 2017. Ways to compute topics over time. \(Abruf: 02. Nov. 2018\).](#)

# Internationale Forschung zum Einsatz digitaler Technik in der Sozialen Arbeit

Philip Gillingham, Birte Schiffhauer und Udo Seelmeyer

Die Entwicklung digitaler Technologien für die Anwendung in der Sozialen Arbeit begann in den 1980er Jahren (Schoech et al. 1985). Schon früh wurden E-Mails und Webseiten genutzt, um die interne und externe Interaktion und Kommunikation zwischen Klient\*innen, Fachkräften und Organisationen zu verbessern. Mittlerweile können solche digitalen Kommunikationsmedien als etablierter Standard gelten und werden in jüngerer Zeit zunehmend durch die Nutzung von Messengern und Social Media ergänzt. In den letzten Jahren wurden elektronische Informationssysteme zur Dokumentation der täglichen Arbeit für die Nutzung in der Sozialen Arbeit immer wichtiger und sollen deshalb den Ausgangspunkt für den Überblick zur internationalen Forschung bilden. Aktuell entwickeln sich auf der Grundlage von Big Data Analytics und Künstlicher Intelligenz neue Anwendungen in der Sozialen Arbeit, die musterbasierte Vorhersagemodelle nutzen, um Risikowahrscheinlichkeiten etwa für eine Kindeswohlgefährdung oder eine erneute Straffälligkeit zu ermitteln („Predictive Risk Modelling“ – PRM). Neue Anwendungen sollen mit diesem Wissen die Entscheidungsfindung von Fachkräften unterstützen („Decision Support Systems“ – DSS). Ein weiteres Feld, in denen digitale Technologien zunehmend angewendet werden, ist der Bereich der Assistenztechnologien für Menschen, die aufgrund von Alter, Pflegebedürftigkeit oder Behinderung Unterstützungsbedarf in unterschiedlicher Hinsicht haben, der – zumindest teilweise – durch technische Systeme gedeckt werden kann. Der Beitrag gibt somit einen Überblick über den Stand der internationalen Forschung zu 1. Informationssystemen, 2. „Predictive Risk Modelling“ (PRM) und „Decision Support Systems“ (DSS) sowie 3. Assistenztechnologien in der Sozialen Arbeit und diskutiert abschließend 4. die Rezeption internationaler Forschung im deutschsprachigen Fachdiskurs zu Sozialer Arbeit.

## 1 Informationssysteme

Während im deutschsprachigen Raum eher von Fach-Software, Fachanwendungen, Branchensoftware für die Sozialwirtschaft oder elektronischen Klienten\*innenakten die Rede ist, werden in englischsprachigen Publikationen Be-



griffe wie „Management Information Systems“ (MIS) oder „Client Management Systems“ (CMS) oder aber insbesondere „(electronic) Information Systems“ (IS) genutzt. Der Einsatz digitaler Informationssysteme ist in einzelfallbezogenen Hilfen in der Sozialen Arbeit mittlerweile zum Standard geworden und nur noch kleine Einrichtungen sind in der Lage die Planung, Dokumentation, Abrechnung und Administration von Hilfen in analoger Form oder ausschließlich über Office-Anwendungen abzuwickeln. Der Erwerb, die Implementierung und Wartung von Informationssystemen ist allerdings sehr kostenintensiv und belastet das Budget von großen Trägern teilweise mit mehreren Millionen Euro. Nicht immer haben sich die Investitionen ausgezahlt, oder es ist im Falle von Software-Neuentwicklungen zu enormen Kostensteigerungen gekommen (vgl. beispielhaft hierfür etwa die Entwicklung von JUS-IT für das Jugendamt Hamburg). Zudem konnte gezeigt werden, dass Informationssysteme nicht immer die Arbeit von Fachkräften unterstützen, sondern diese teilweise auch erschweren können. Verschiedene internationale Beiträge und Studien setzen sich kritisch mit der versprochenen Effektivität der Informationssysteme, aber auch mit ihren Implikationen für das fachliche Handeln auseinander – etwa in Australien (Gillingham 2011), Belgien (Devlieghere, Bradt, und Roose 2017), den Niederlanden (Lecluijze et al. 2015), Schweden (Skillmark und Oscarsson 2018), Finnland (Huuskonen und Vakkari 2013), Deutschland (Ley und Seelmeyer 2008) und Großbritannien (Broadhurst et al. 2010). Im Vordergrund dieser Studien steht die Sorge, dass Sozialarbeiter\*innen, welche nah am Klienten / an der Klientin arbeiten, zu viel Zeit und Mühen aufwenden müssen, um den Anforderungen der Informationssysteme gerecht zu werden. Parton (2008) und Gillingham (2009) zeigen, dass Sozialarbeiter\*innen bis zu 80% ihrer Zeit mit dem Informationssystem verbringen anstatt mit ihren Klient\*innen. Zudem ist es frustrierend für Mitarbeiter\*innen und Klienten\*innen, wenn Informationssysteme wenig bis gar keinen Nutzen für die Interaktionsarbeit haben. Komplexe administrative Aufgaben, wie etwa die differenzierte Erfassung von Leistungen oder die Erstellung entsprechender Auswertungen und Berichte, die vorher von Verwaltungsmitarbeiter\*innen erledigt wurden, werden an Sozialarbeiter\*innen übergeben, welche im Hinblick auf Themenfelder der Technik und Digitalisierung oftmals nicht ausreichend qualifiziert sind (Zorn/Seelmeyer 2017, S. 50).

Hinzu kommt, dass die Systeme selten die spezifischen und komplexen Anforderungen integrieren können, die Mitarbeiter\*innen im sozialen Bereich benötigen um ihre Arbeit professionell, menschlich und ethisch korrekt ausführen zu können. Aus technischer Perspektive arbeiten Informationssysteme nach einem strikt regelbasierten „procedural modelling“ (Hollnagel 2002), was jedoch mit der Logik der Arbeitsweise eines Sozialarbeiters bzw. einer Sozialarbeiterin konfligiert (Gillingham 2017a). Diese Diskrepanz wurde lange von Entscheidungsträger\*innen und Entwickler\*innen ignoriert, sie griffen stattdes-

sen die Ansätze *Structured Decision Making* (SDM) und *Signs of Safety* (SoS) auf und integrierten diese in die Informationssysteme (Gillingham 2018a). Bei diesen Ansätzen, die die Zuverlässigkeit von praktischem Handeln und Arbeiten verbessern sollen, muss sich der/die Nutzer\*in der Technik anpassen und nicht umgekehrt (Introna 2007). Ethnografische Studien konnten für die Anwendung von SDM in der Rechtsprechung jedoch zeigen, dass dadurch die Zuverlässigkeit nicht besser wurde (Gillingham 2009). Es gibt verschiedene Erklärungen dafür, warum solche Probleme bei der Verwendung von IS in sozialen Einrichtungen anzutreffen sind. Kling (2001) betont, dass es meistens Technikexpert\*innen sind, die bestimmen, welche Technologien für den sozialen Bereich entwickelt werden und somit auf dem Markt verfügbar sind. Dabei werden zu häufig die Bedürfnisse und Anforderungen von Sozialarbeiter\*innen und Entscheidungsträger\*innen aus dem sozialen Bereich außer Acht gelassen. Zudem greifen Informationssysteme vielfach Elemente des „New Public Management“ auf, die mit den Arbeitsweisen von Sozialarbeiter\*innen konfliktieren (Burton und van den Broek 2009). Dies ist etwa der Fall, wenn einfach messbare quantitative Leistungsindikatoren erfasst werden müssen und im Zuge dessen die Orientierung an Wirkungsdimensionen, die für Klient\*innen wirklich relevant sind, aus dem Blick gerät, oder wenn viel Zeit für Formen der Dokumentation aufgebracht werden muss, die eher legitimatorischen Zwecken dienen, anstatt den Bedarfen und Anforderungen fachlicher Praxis in der Sozialen Arbeit gerecht zu werden (Gillingham und Graham 2016). Doch auch wenn Fachkräfte Sozialer Arbeit an der Entwicklung beteiligt werden, fällt es ihnen schwer, ihre Nutzungsbedürfnisse und Anforderungen an die digitale Technologie zu spezifizieren (Senyucel 2008). Sinnvoll wäre daher eine gemeinschaftliche und partizipative Entwicklung und Realisierung der Informationssysteme im sozialen Bereich, die diesem Umstand Rechnung trägt (Burton und van den Broek 2009; Gillingham 2015) und die anstatt auf abstrakte Anforderungsdefinitionen auf eine agile Entwicklung mit schneller und iterativer Bereitstellung und Testung von Prototypen setzt. Ein solches Vorgehen liegt auch dem Prozess der menschenzentrierten Gestaltung (DIN EN ISO 9241-210:2011-01, S. 6) zu Grunde, der den Menschen in den Mittelpunkt der Technologieentwicklung stellt und ausgehend von dem Nutzungskontext sowie den Nutzungsanforderungen, Gestaltungslösungen erarbeitet und evaluiert. Solche Prozesse werden bereits in der Produktentwicklung interaktiver Systeme eingesetzt, um die Gebrauchstauglichkeit (Usability) und das Nutzungserlebnis (User Experience) zu verbessern (siehe auch Schiffhauer i.d.B.).

## 2 Systeme zur Entscheidungsunterstützung

Insbesondere in angelsächsischen Ländern wird mittlerweile die nächste Generation von Informationssystemen entwickelt und zum Teil auch schon eingeführt. Diese Informationssysteme sammeln zahlreiche Daten über die Nutzer\*innen und Klient\*innen. Es wird derzeit intensiv diskutiert, in welcher Form diese Daten Verwendung finden können oder sollen, da es möglich geworden ist, Daten aus unterschiedlichen Bereichen wie z. B. Kinderschutz, Kriminalität und dem Gesundheitswesen zusammenzuführen und zu analysieren (vgl. dazu auch Gapski zu ‚Big Data‘ i.d.B.). Zur Analyse und Kombination der Daten wurden Algorithmen entwickelt, die spezifische Muster identifizieren können und von den Daten lernen können. Sie können Prognosen bezüglich der Wahrscheinlichkeit bestimmter Ergebnisse oder Entwicklungen erstellen und diese Prognosen anpassen, wenn neue Datensätze über Klient\*innen hinzugefügt werden. Dieser Prozess der Prognose von Wahrscheinlichkeiten des Eintretens eines Ereignisses wird als „Predictive Risk Modelling“ (PRM) bezeichnet. Die dazugehörigen Instrumente werden „Decision Support Systems“ (DSS) genannt. In einigen Child Welfare Jurisdictions in den USA wurden bereits DSM implementiert (vgl. dazu auch Bastian und Schrödter i.d.B.). Darüber hinaus wird an der Weiterentwicklung von DSM gearbeitet, um sie auch in anderen Bereichen der Sozialen Arbeit einzusetzen z. B. im Kontext der Erkennung von häuslicher Gewalt (Wijenayake et al. 2018). Jedoch kam es in der Entwicklung auch zu kostenintensiven Fehlern. In Neuseeland wurde nach Jahren der Entwicklung das PRM durch die Regierung gestoppt und verboten. Daten, welche die Algorithmen trainieren sollten, waren falsch markiert und machten damit die Anwendung unbrauchbar (Gillingham 2016). Das PRM war trotz Daten aus unzähligen Quellen nicht in der Lage, die Wahrscheinlichkeit von Kindesmisshandlung angemessen abzuschätzen (Gillingham 2017b). Ein weiteres PRM mit dem gleichen Ziel wurde in Chicago von einem Softwareunternehmen entwickelt und von der Stadt implementiert. Es entwickelte jedoch Vorhersagen zur Kindersterblichkeit, die als nicht sinnvoll erschienen, und wurde wieder abgesetzt (Chicago Herald Tribune 6/12/2017).

Anhand dieses Beispiels wird die Problematik der Intransparenz von Algorithmen sichtbar, denn es gab keine Überprüfung zur Funktionsweise des Algorithmus oder zu dessen Entwicklung. Dieser Vorfall verdeutlicht, wie notwendig Debatten darüber sind, wer die Verantwortung für die Entscheidungen von Algorithmen trägt (Binns 2017; Gillingham 2019a). Mit Blick auf die unterschiedlichen Logiken von klassifizierenden und rekonstruktiv-fallverstehenden Ansätzen in der Sozialen Arbeit ist zudem zu entscheiden, auf welche Formen von Wissen sich algorithmische Systeme zur Entscheidungsunterstützung an welchen Stellen beziehen und es ist zu diskutieren, wie solche Systeme in fachliche Arbeits- und Entscheidungspraxen einzubinden sind, um Reflexivität und Quali-

tät in Hilfeprozessen zu erhöhen (Schneider und Seelmeyer 2019). Darüber hinaus stellt sich die Frage, wie Entscheidungsträger\*innen in sozialen Organisationen Klient\*innen erklären können, wie ihre Entscheidung durch die Empfehlung eines Algorithmus beeinflusst worden ist und vor allem wie der Algorithmus zu der Empfehlung gekommen ist. Besonderes Gewicht bekommen diese Fragen, wenn Klient\*innen mit den getroffenen Entscheidungen nicht einverstanden sind.

Die aktuellsten PRM besitzen eine Genauigkeit von etwa 70% in ihren Vorhersagen, z. B. beträgt die Vorhersagegenauigkeit des Neuseeland PRM 76% (CARE 2012) und ein Tool zur Berechnung des Rückfalls von häuslicher Gewalt liegt bei ca. 69% in seiner Vorhersagegenauigkeit (Wijenayake et al. 2018). Um diese Quote zu verbessern und verlässlichere Aussagen über beispielsweise Kindesmissbrauch tätigen zu können, müssen die Daten von Nutzer\*innen über einen langen Zeitraum hinweg gesammelt und analysiert werden (Gillingham 2019b). Dabei ist jeweils kritisch zu prüfen, wie repräsentativ die zum Trainieren der Algorithmen verwendeten Daten für die gesamte Bevölkerung sind. Denn die größte Herausforderung im Hinblick auf die Entwicklung von PRM und Decision Support Tools ist es, verlässliche Daten zu finden, mit denen der Algorithmus trainiert werden kann. So kann es problematisch sein, Daten für diesen Zweck zu nutzen, die eigentlich nicht für diesen Zweck erhoben wurden (Salganik 2018). Daten über Kindesmisshandlung aus einem Informationssystem einer Kinderschutzbehörde, sind beispielsweise im Vergleich zur Gesamtbevölkerung in Richtung Kindesmisshandlung verzerrt. Ein weiteres Problem, welches sich stellt ist, dass ein Großteil der Misshandlungen nicht an die Kinderschutzbehörden gemeldet und damit nicht von diesen registriert wird (Stoltenborgh et al. 2015). Somit stellen die Daten nur eine Teilmenge der Kindesmisshandlungen dar. Demzufolge sind alle Schlussfolgerungen, die aus den Daten getroffen werden, nur auf diese Untergruppe zutreffend und eignen sich nur begrenzt dazu, Vorhersagen zur Kindeswohlgefährdung in der Gesamtbevölkerung zu treffen. Bei einem kürzlich durchgeführten PRM-Projekt in den Niederlanden wurde dieses Problem vermieden, indem ein Datensatz verwendet wurde, der Informationen zu allen Kindern in einem bestimmten Zuständigkeitsbereich enthielt. Dort müssen alle Kinder von der Geburt bis zum 18. Lebensjahr mindestens sechs Termine bei einem Kinderarzt/einer Kinderärztin wahrnehmen. Mithilfe dieser Daten sowie Daten aus dem Bereich des Kindesmissbrauchs wurde ein DST für den Gesundheitssektor entwickelt. Das DST ermöglicht es mit einer 90%-Wahrscheinlichkeit zu identifizieren, welche Kinder dem Risiko einer Gefährdung ausgesetzt sind (Amrit et al. 2017). Die Implementierung ist für 2019 vorgesehen.

Zusammenfassend lässt sich sagen, dass die Einführung digitaler Technologien im sozialen Sektor nicht unproblematisch ist. Obwohl hohe Summen in Infor-

mationssysteme investiert wurden, lassen sich bislang kaum Anhaltspunkte für eine Verbesserung der Leistungen finden. Auch wurde noch nicht gezeigt, dass PRM oder DST sowohl Entscheidungen als auch das Ergebnis für die Klient\*innen verbessern. Um in der Entwicklung solcher neuen Systeme Fortschritte zu erzielen, muss es eine enge Zusammenarbeit von Sozialarbeiter\*innen aus der Praxis, den Klient\*innen, Forscher\*innen aus dem sozialen Bereich sowie Computer- und Datenspezialist\*innen geben. Die kommerzielle Ausrichtung der Software-Unternehmen, aber auch wirtschaftliche Interessen anderer Stakeholder erschweren diesen unabdingbaren Prozess der Zusammenarbeit (Gillingham 2018b). Wie auch in anderen Branchen und Anwendungsfeldern verfolgen Technologiefirmen aus dem privaten Sektor eine ganz andere Strategie, sie möchten eine hohe Stückzahl ihrer Software für einen hohen Preis verkaufen. Dass vor dem Hintergrund solcher kritischen Befunde dennoch oft positive Zuschreibungen an IT dominieren, kritisiert Wastell (2011) als irrationalen Glauben im Sinne von ‚technomagic‘ oder ‚magical thinking‘. Auch wenn eine Technologie nicht den erhofften Nutzen bringt, ist es wahrscheinlich, dass an ihrer Verwendung festgehalten wird, da oft hohe Summen für die Technologie aufgewandt wurden und mit der Einführung von Informationssystemen zumeist auch eine entsprechende Reorganisation von Prozessen einherging, so dass einmal eingeführte Systeme ein gewisses Beharrungsvermögen aufweisen.

Aus optimistischer Sicht könnte hingegen argumentiert werden, dass die Entwicklung von DST, PRM und zum Teil auch von IS noch in den Kinderschuhen steckt und durch die rasche Weiterentwicklung jetzige Hürden in der Zukunft nicht mehr vorhanden sein werden. Je stärker es gelingt, die Fachkräfte in den sozialen Arbeitsfeldern auch im Sinne einer weit verstandenen technischen Bildung zu qualifizieren, desto mehr ist ein optimistischer Blick auf die zukünftige Nutzung und Gestaltung digitaler Technologien angebracht. Wie bereits erwähnt fällt es Entscheidungsträger\*innen und Praktiker\*innen in der Sozialen Arbeit aber noch schwer, ihre Wünsche und Bedarfe bezüglich digitaler Technologien zu konkretisieren. Es besteht jedoch Grund zu der Annahme, dass zukünftige Sozialarbeiter\*innen besser wissen werden, wie digitale Technologien sie in ihrer alltäglichen Arbeit unterstützen können (Gillingham 2014). So konnte anhand einer ethnografischen Studie unter Fachkräften einer US-amerikanischen Kinderschutzbehörde bereits gezeigt werden, dass Fachkräfte für ihre Urteilsbildung Fachsoftware aktiv und in abwägender Art und Weise in einen dialogischen Entscheidungsprozess einbeziehen, „um durch Verhandlungen zu einem gemeinsamen hybriden Urteil zu gelangen“ (Bastian 2018, S. 14).

### 3 Assistenztechnologien

Neben innovativer Software hält auch neue „Hardware“ Einzug in die Anwendungsbereiche der Sozialen Arbeit, um Hilfeempfänger\*innen, aber auch die Mitarbeiter\*innen physisch und/oder psychisch zu unterstützen (Hülksen-Giesler 2015, S. 119; Rösler et al. 2018, S. 64). Technologien wie Hörgeräte erlauben es Klient\*innen, mehr Sinneseindrücke wahrzunehmen (Hagemann 2017, S. 12). Digitale Kommunikationshilfen, die auf eigens entwickelten Endgeräten oder handelsüblichen Tablets laufen und teilweise auch mit Augensteuerung zu bedienen sind, unterstützen die Partizipation von wenig oder nicht sprechenden Menschen (siehe Kollmar et al. 2018 für einen Überblick). Anthropomorphe Roboter unterstützen Kinder mit autistischen Störungen und mithilfe dieser menschenähnlichen Roboter wie KASPAR gelingt es ihnen, Emotionen anderer Menschen besser zu verstehen (Wood et al. 2017, S. 53ff.).

Mitarbeiter\*innen werden durch innovative Hebe- und Tragesysteme physisch bei der Pflegearbeit unterstützt. Zusätzlich können Sensoren und Transponder zur psychischen Entlastung beitragen, wenn sie Menschen mit Orientierungsproblemen einen Bewegungsradius einräumen, aber melden, sobald dieser verlassen wird (Johnigk et al. 2018, S. 26).

Innovative Technologien erlauben auch die psychische Unterstützung von Empfänger\*innen sozialer Dienstleistungen, so soll beispielsweise der Hausnotruf Sicherheit in den eigenen vier Wänden bieten.

Systematische Auseinandersetzungen mit assistiven Technologien in der Sozialen Arbeit sind bisher noch rar (Seelmeyer und Ley 2018, S. 656). Neben den Rehabilitations- und Pflegewissenschaften hat besonders die Sozialpsychologie wichtige Erkenntnisse generiert, die zum Verständnis der Interaktion mit assistiver Technologie in der Sozialen Arbeit beitragen kann:

Sozio-emotionale Unterstützung bieten vor allem zoomorphe Roboter, die tierähnlich sind, wie die Roboter-Robbe Paro (Klein et al. 2013). Diese kann bei Angstzuständen beruhigend wirken, das Wohlbefinden der Betroffenen steigern und die soziale Interaktion fördern (Sabanovic et al. 2013, S. 1; Scorna 2015, S. 90). Positive Effekte der Roboter-Robbe beim Einsatz bei Personen mit Demenz konnten in England, Deutschland und Dänemark gezeigt werden, jedoch gab es auch Ablehnungen gegenüber der Robbe (Klein et al. 2013). Diese waren durch Desinteresse und der Sicht auf die Robbe als Spielzeug gekennzeichnet.

Roboter können nicht die gleiche sozio-emotionale Unterstützung leisten wie Menschen und sollen es auch nicht, wie zahlreiche wichtige ethische Debatten diskutieren. Dennoch eignen sie sich zur sozio-emotionalen Unterstützung von Menschen. Verschiedene Forschungsprogramme wie „Computer als soziale Akteure“ (CASA) zeigen die Gründe: Die Forschungsergebnisse legen nahe, dass Menschen auf Roboter so reagieren wie sie auf andere Menschen reagieren

(Nass et al. 2000; Nass et al. 1996; Nass et al. 1994). So sind Menschen nicht nur Mitmenschen, sondern auch Robotern gegenüber höflich. Der Roboter iCat (als Videoanimation) konnte die soziale Reaktion der psychologischen Reaktanz bei hohem psychologischem Druck hervorrufen (Roubroeks et al. 2011). Ebenfalls konnte gezeigt werden, dass sich die Leistung einer Person bei der Bewältigung einer einfachen Aufgabe auch in Anwesenheit eines Roboters steigerte, bei der Anwesenheit einer anderen Person ist dieser Effekt als Social-Facilitation-Effekt bekannt (Riether et al. 2012). Der Effekt, dass die Leistung der Bewältigung einer komplexen Aufgabe bei Anwesenheit anderer Personen abnimmt (Social-Inhibition-Effekt), war bei der Anwesenheit eines Roboters abhängig von dessen Menschenähnlichkeit (Wechsung et al. 2014). Nur für einen menschenähnlichen Roboter fand sich dieser Effekt. Das Verhalten von Menschen gegenüber Robotern ist folglich abhängig von der Menschenähnlichkeit der Roboter. Menschenähnlichkeit von Robotern ist insofern ethisch auch ein wichtiger Faktor, als dass Robotern, die menschenähnlich sind, mehr Verantwortung und Moral zu geschrieben wird als nicht-menschenähnlichen Robotern (Gray et al. 2007). Es werden folglich Eigenschaften an Robotern attribuiert, die sie als nicht menschliche Entitäten gar nicht erfüllen können. Bei dem Einsatz von sozio-emotionalen Robotern werden ethische Bedenken diskutiert, z. B. ob die Nutzer\*innen durch die Interaktion getäuscht werden würden und falls ja, ob dies moralisch vertretbar sei (Klein et al. 2013; Schuster 2016). Diese Roboter sind alle sehr spezialisiert, sie zielen jeweils auf einen speziellen Bereich der Unterstützung ab. Generelle Serviceroboter, die sowohl physisch als auch psychisch unterstützen und demnach auch in der Lage wären, den Menschen zu ersetzen, sind bisher nicht verbreitet (Scorna 2015, S. 91). Obwohl der Einsatz von Robotern in der Pflege zurzeit nicht weit verbreitet ist, so werden sie stark in den Medien diskutiert, und ebenso wird ihnen Marktpotenzial prognostiziert (Hiel-scher 2014, S. 35). Viele dieser assistiven Technologien befinden sich zurzeit noch in der Entwicklung und Testung und haben somit noch keine Marktreife erlangt (Rösler et al. 2018, S. 19ff.). Rechtliche Hürden und fehlende Finanzierungs- bzw. Refinanzierungsmöglichkeiten erschweren zudem den Transfer der Forschung in die Praxis (Rösler et al. 2018, S. 37).

#### **4 Rezeption des internationalen Forschungsstands im deutschsprachigen Diskurs**

Der Diskurs zu Digitalisierung in der Sozialen Arbeit wird international in allen einschlägigen Journals zu Social Work geführt. Es gibt jedoch kaum thematisch spezifische Diskursorte. Zu nennen sind diesbezüglich das Journal of Technology for Human Services sowie das (virtuelle) Netzwerk husITa (human ser-

vices Information Technology association) mit eigenen Panels im Rahmen der Weltkongresse Soziale Arbeit (SWSD).

Wie gezeigt werden konnte, gibt es mittlerweile international eine vielfältige Forschung zu unterschiedlichen Aspekten des Einsatzes von Fachanwendungen resp. Fachinformationssystemen in der Sozialen Arbeit. Dieser Forschungsstand wurde bislang jedoch im deutschsprachigen Diskurs noch unzureichend rezipiert. Ähnliches kann auch konstatiert werden für die international im Kontext Sozialer Arbeit sehr viel breiter und auch forschungsbasiert geführten Debatten zu E-Learning, Blended Learning etc., die hierzulande mit unmittelbarem Bezug zur Ausbildung in der Sozialen Arbeit kaum aufgegriffen worden sind.

Stattdessen lag im deutschsprachigen Fachdiskurs lange Zeit der Fokus vorwiegend auf praktischen und konzeptionellen Aspekten des Einsatzes von Fachanwendungen. Aus Perspektive der ‚Sozialinformatik‘ wurde eher ein (noch) unzureichender oder (noch) zu unprofessioneller Einsatz von IT kritisiert und häufig eine tendenziell technikoptimistische und eher organisational-managerielle Perspektive auf den anzustrebenden Ausbau und die nötige (technische) Weiterentwicklung der Anwendungen eingenommen. Zudem gab es verschiedentlich stärker theoretisch-analytisch ausgerichtete Auseinandersetzungen mit dem Thema, aber empirisch lagen lange Zeit fast ausschließlich deskriptive Längsschnittuntersuchungen zum Entwicklungsstand der IT-Nutzung im Sinne eines ‚Monitorings‘ vor (vgl. die jährlichen ‚IT-Reports für die Sozialwirtschaft‘ der Arbeitsstelle Sozialinformatik an der KU Eichstätt). Erst in jüngerer Zeit wurden empirische Studien veröffentlicht, die sich – gleichermaßen empirisch und theoretisch ausgerichtet – tiefgreifender mit der Nutzung von Fachanwendungen befasst haben (z. B. für das Jugendamt: Büchner 2018; Ley i.E.).

Bezüglich Assistenztechnologien fand der Diskurs und die Veröffentlichung relevanter Forschungsergebnisse ebenfalls lange Zeit in internationalen Journals statt. Seit einigen Jahren werden die Ergebnisse von Forschungsprojekten auch immer häufiger auf Deutsch publiziert und ihre Anwendung im deutschen Sprachraum diskutiert (z. B. Hülsken-Giesler 2015; Scorna 2015).

Mit Blick auf die Schwerpunkte von Forschung und Entwicklung im internationalen Vergleich lässt sich bilanzierend festhalten, dass es in Deutschland bzw. im deutschsprachigen Raum – anders als insbesondere im angloamerikanischen Raum – bislang kaum größere, etwa im Rahmen der nationalen Forschungsförderung oder im Rahmen nationaler Entwicklungsinitiativen umgesetzte Forschungs- und Entwicklungsvorhaben (F&E) mit Bezug auf Informationssysteme für die Soziale Arbeit oder deren Weiterentwicklung in Richtung Risikoprädiktion (PRM) und Entscheidungsunterstützung (DSS) gegeben hat. Für den Bereich der Assistenztechnologien hingegen lässt sich seit den 2000er Jahren eine umfassende Forschungsförderung insbesondere des Bundesminis-



teriums für Bildung und Forschung (BMBF) konstatieren. Während hier zunächst im Rahmen verschiedener Forschungsförderprogramme zu ‚Ambient Assisted Living‘ (AAL) eine stark technikgetriebene Entwicklung im Vordergrund stand, wurden in den letzten Jahren zunehmend stärker auch ethische Fragen im Rahmen der sogenannten ELSI-Forschung (‚Ethical, Legal and Social Implications‘) einbezogen. Aktuell findet auch in anderen Bereichen der Forschung und Entwicklung zu digitalen Technologien hierzulande eine starke Fokussierung auf ethische Fragen statt, wie etwa im Projekt ‚Algorithmenethik‘ der Bertelsmann-Stiftung oder auch im Kontext des 2019 eingeführten deutschen Gütesiegels für ‚Künstliche Intelligenz‘, die – zumindest mit Blick auf das zuletzt genannte Gütesiegel – als besondere Schwerpunktsetzung gegenüber F&E-Initiativen in anderen Ländern herausgestellt wird.

## Literatur

- [Amrit, Christian, Tim Paauw, Robin Aly und Miha Lavric. 2017. Identifying child abuse through text mining and machine learning. Expert Systems With Applications. doi:10.1016/j.eswa.2017.06.035](#)
- Bastian, Pascal. 2018. Professionalität und Standardisierung in der Sozialen Arbeit. Ethnografische Erkundungen und theoretische Implikationen zum praktischen Vollzug professionellen Urteilens am Beispiel des US-amerikanischen Kinderschutzes. In *Doing Social Work – ethnografische Forschung als Theoriebildung. Rekonstruktive Forschung in der Sozialen Arbeit*, Band 21, Hrsg. Kathrin Aghamiri, Anja Reinecke-Terner, Rebekka Streck und Ursula Unterkofler. Opladen, Berlin, Toronto: Verlag Barbara Budrich.
- [Binns, Reuben. 2017. Algorithmic Accountability and Public Reason. Philosophy and Technology. 1-14. DOI 10.1007/s13347-017-0263-5.](#)
- Broadhurst, Karen, D. Wastell, S. White, Christopher Hall, S. Peckover, Andrew Pithouse, Kellie Thompson und D. Davey. 2010. Performing „initial assessment“: Identifying the latent conditions for error at the front-door of local authority children’s services. *The British Journal of Social Work*, 40, 2, 352-370.
- Büchner, Stefanie. 2018. *Der organisierte Fall: Zur Strukturierung von Fallbearbeitung durch Organisation*. Wiesbaden: Springer Fachmedien.
- Burton, Judith und Diane van den Broek. 2009. Accountable and countable: Information management systems and the bureaucratization of social work. *British Journal of Social Work*, 39: 1326-1342.
- [CARE. 2012. Vulnerable Children: Can Administrative Data Be Used to Identify Children at Risk of Adverse Outcomes? Centre for Applied Research in Economics, University of Auckland: Auckland, New Zealand.](#)
- [Chicago Herald Tribune. 2017. Data mining program designed to predict child abuse proves unreliable. DCFS says.](#)
- Devlieghere, Jochen, Lieve Bradt, und Rudi Roose. 2017. Governmental rationales for installing electronic information systems: A quest for responsive social work. *Social Policy & Administration* 51.7: 1488-1504.
- DIN EN ISO 9241-210. 2010. *Ergonomie der Mensch-System-Interaktion – Teil 210: Prozess zur Gestaltung gebrauchstauglicher interaktiver Systeme (ISO 9241-210: 2010)*; Deutsche Fassung EN ISO 9241-210:2010.
- [Gillingham, Philip. 2019a. Decision Support Systems, Social Justice and Algorithmic Accountability in Social Work: A New Challenge. Practice: Social Work in Action, 1-15. DOI:10.1080/09503153.2019.1575954](#)

- Gillingham, Philip. 2019b. Can Predictive Algorithms Assist Decision-Making in Social Work with Children and Families? *Child Abuse Review*, 1-13, DOI: 10.1002/car.2547
- Gillingham, Philip. 2018a. The evaluation of practice frameworks for social work with children and families: exploring the challenges. *Journal of Public Child Welfare*, 12, 2: 190-203.
- [Gillingham, Philip. 2018b. From bureaucracy to technocracy in a social welfare agency. \*Asia Pacific Journal of Social Work and Development\*, 1-15.](#)
- Gillingham, Philip. 2017a. Electronic information systems in human service organisations: using theory to inform future design. *International Social Work*, 60, 1: 100-110
- Gillingham, Philip. 2017. Predictive risk modelling to prevent child maltreatment: insights and implications from Aoteaora/New Zealand. *Journal of Public Child Welfare*, 11, 2: 150-165.
- Gillingham, Philip. 2016. Predictive risk modelling to prevent child maltreatment and other adverse outcomes for service users: inside the „black box“ of machine learning. *The British Journal of Social Work*, 46: 1044-1058.
- Gillingham, Philip. 2015. Electronic information systems and human services organisations: avoiding the pitfalls of participatory design. *The British Journal of Social Work*, 45, 2: 651-666.
- Gillingham, Philip. 2014. Electronic information systems and social work: who are we designing for? *Practice: Social Work in Action*, 26, 5: 313-326.
- Gillingham, Philip. 2011. Computer based information systems and human service organizations: Emerging problems and future possibilities. *Australian Social Work*, 64, 3: 299-312.
- [Gillingham, Philip. 2009. The use of assessment tools in child protection: An ethnomethodological study \(unpublished PhD thesis, University of Melbourne\).](#) (Abruf: 16.06.2019).
- Gillingham, Philip und Timothy Graham. 2016. Designing electronic information systems for the future: facing the challenge of New Public Management. *Critical Social Policy*, 36, 2: 187-204.
- Gray, Heather, Kurt Gray und Daniel Wegner. 2007. Dimensions of mind perception. *Science*, 315: 619.
- Hagemann, Tim. 2017. Auswirkungen der Digitalisierung auf die Gesundheit der Mitarbeitenden. In *Gestaltung des Sozial- und Gesundheitswesens im Zeitalter von Digitalisierung und technischer Assistenz*, 1. Auflage, Hrsg. Tim Hagemann. Baden-Baden: Nomos Verlagsgesellschaft mbH & Co. KG.
- Hielscher, Volker. 2014. Technikeinsatz und Arbeit in der Altenpflege. Ergebnisse einer internationalen Literaturrecherche, iso-Report. *Berichte aus Forschung und Praxis 1*, Saarbrücken: Institut für Sozialforschung und Sozialwirtschaft.
- Hollnagel, Erik. 2002. Time and Time Again. *Theoretical Issues in Ergonomics Science*, 3, 2: 143-158.
- Hülksen-Giesler, Manfred. 2015. Technische Assistenzsysteme in der Pflege in pragmatischer Perspektive der Pflegewissenschaft. Ergebnisse empirischer Erhebungen. In *Technisierung des Alltags. Beitrag für ein gutes Leben? Wissenschaftsforschung*, Band 7, Hrsg. Karsten Weber, Debra Frommelt, Arne Manzeschke, Heiner Fangerau. Stuttgart: Franz Steiner Verlag.
- Huuskonen, Salia und Pertti Vakkari. 2013. „I did it my way“: Social workers as secondary designers of a client IS. *Information Processing and Management*, 49: 380-391.
- Introna, Lucas. D. 2007. Maintaining the reversibility of foldings: Making the ethics (politics) of information technology visible. *Ethics and Information Technology*, 9: 11-25.
- Johnigk, Ulrich, Elisabeth Steiner, Anne Kyora, und Birgit Michels-Rieß. 2018. Erfahrungen mit dem Einsatz technischer Assistenz- und Sicherheitsfunktionen in der Altenhilfe. Herausgeber: v. Bodelschwingsche Stiftungen Bethel. Bethel-Verlag, Bielefeld.
- Klein, Barbara, Lone Gaedt, und Glenda Cook. 2013. „Emotional Robots.“ *GeroPsych*.
- [Kling, Rob. 2001. Social informatics, \*Encyclopedia of LIS\*, Dordrecht: Kluwer Publishing.](#) (Abruf: 16.06.2019).
- Kollmar, Anja, Christiane Hohenstein, Adriana Sabatino und Brigitte Gantschnig. 2018. Augmentative and Alternative Communication – Scoping Review. *International Journal of Health Professions* 5: 91-108.
- Lecluijze, Inge, Bart Penders, Frans J. M. Feron und Klasien Horstman. 2015. Co-production of ICT and children at risk: The introduction of the Child Index in Dutch child welfare. *Children and Youth Services Review*, 56: 161-168.

- Ley, T. 2020. Zur Informatisierung Sozialer Arbeit. Eine qualitative Analyse sozialpädagogischen Handelns im Jugendamt unter dem Einfluss von Dokumentationssystemen. Weinheim und Basel: Beltz Juventa.
- Ley, Thomas und Udo Seelmeyer. 2008. Professionalism and information technology: Positioning and mediation. *Social Work and Society*, 6: 338-351.
- Nass, Clifford, B.J. Fogg und Youngme Moon. 1996. Can computers be teammates? *International Journal of Human-Computer Studies*, 45: 669-678.
- Nass, Clifford, Katherine Isbister und Eun-Ju Lee. 2000. Truth is beauty: researching embodied conversational agents. In J. Cassell (Ed.), *Embodied conversational agents*, 374-402. Cambridge, Mass.: MIT Press.
- Nass, Clifford, Jonathan Steuer und Ellen R. Tauber. 1994. Computers are social actors. *Proceedings of the CHI conference 1994*, 72-78.
- Parton, Nigel. 2008. Changes in the form of knowledge in social work: from the ‚social‘ to the ‚informational‘? *British Journal of Social Work*, 38: 253-269.
- Riether, Nina, Frank Hegel, Britta Wrede und Gernot Horstmann. 2012. Social facilitation with social robots? In H. Yanco, A. Steinfeld, V. Evers & O. C. Jenkins (Eds.), 41. *The seventh annual ACM/IEEE international conference*.
- Rösler, Ulrike, Kristina Schmidt und Marlen Melzer. 2018. Digitalisierung in der Pflege – Wie intelligente Technologien die Arbeit professionell Pflegenden verändern. Berlin: Geschäftsstelle der Initiative Neue Qualität der Arbeit. Bundesanstalt für Arbeitsschutz und Arbeitsmedizin.
- Roubroeks, Maaike, Jaap Ham und Cees Midden. 2011. When artificial social agents try to persuade people: The role of social agency on the occurrence of psychological reactance. *International Journal of Social Robotics*, 3: 155-165.
- Sabanovic, Selma, Casey C. Bennett, Wan-Ling Chang und Lesa Huber. PARO Robot Affects Diverse Interaction Modalities in Group Sensory Therapy for Older Adults with Dementia. *IEEE International Conference on Rehabilitation Robotics (ICORR)*.
- Salganik, Matthew Jeffrey. 2018. *Bit by Bit: Social Research in the Digital Age*. Princeton University Press: Princeton.
- Schoech, Dick, Hal Jennings, Lawrence L. Schkade und Christian Hooper-Russell. 1985. Expert Systems. *Computers in Human Services*, 1,1: 81-115.
- [Schneider, Diana und Udo Seelmeyer. 2019. Challenges in Using Big Data to Develop Decision Support Systems for Social Work in Germany. \*Journal of Technology in Human Services\*, 37, doi 10.1080/15228835.2019.1614513](#)
- Schuster, Kathrin. 2016. Der Einsatz von Therapierobotern bei Demenzbetroffenen. Eine Täuschung? *Preprints and Working Papers of the Centre for Advanced Study in Bioethics* 87.
- Scorna, Ulrike. 2015. Servicerobotik in der Altenpflege. Eine empirische Untersuchung des Einsatzes der Serviceroboter in der stationären Altenpflege am Beispiel von PARO und Care-O-bot. In *Technisierung des Alltags. Beitrag für ein gutes Leben? Wissenschaftsforschung*, Band 7, Hrsg. Karsten Weber, Debora Frommeld, Arne Manzeschke, Heiner, 81-97. Stuttgart: Franz Steiner Verlag.
- Seelmeyer, Udo und Thomas Ley. 2018. Informationstechnologien in der Sozialen Arbeit. In *Handbuch Soziale Arbeit. Grundlagen der Sozialarbeit und Sozialpädagogik*. Handbuch, 6., überarbeitete Auflage, Hrsg. Hans-Uwe Otto, Hans Thiersch und Rainer Treptow, 655-664.
- Senyucel, Zorlu. 2008. Impact of ICTs on user-provider relations: Perspectives from UK local authorities. *Information Technology and People*, 21,4: 401-414.
- Skillmark, Mikael und Lars Oscarsson. 2018. Applying standardization tools in social work practice from the perspectives of social workers, managers and politicians: a Swedish case study. *European Journal of Social Work*, 1468-2664.
- Stoltenborgh, Marije, Marian J. Bakermans-Kranenburg, Alink Lenneke und Marian J. van IJzendoorn. 2015. The Prevalence of Child Maltreatment across the Globe: Review of a Series of Meta-Analyses. *Child Abuse Review*, 24: 37-50.
- Wastell, David. 2011. *Managers as designers in the public services: Beyond technomagic*. Axminster, UK: Triarchy Press.
- Wechsung, Ina, Patrick Ehrenbrink, Robert Schleicher und Sebastian Möller. 2014. Investigating the social facilitation effect in human-robot interaction. In J. Mariani, S. Rosset, M. Garnier- Rizet & L.

- Devillers (Eds.), *Natural Interaction with Robots, Knowbots and Smartphones* (pp. 167-177). New York: Springer.
- Wijenayake, Senuri, Timothy Graham und Peter Christen. 2018. A decision tree approach to predicting recidivism in domestic violence. *Big Data Analytics for Social Computing (BDASC) workshop*, held at the Pacific-Asia Conference on Knowledge Discovery and Data Mining (PAKDD'18), Melbourne, Australia.
- Wood, Luke; Abolfazl, Zaraki, Michael Walters, Ori Novanda, Ben Robins, Kerstin Dautenhahn. 2017. The Iterative Development of the Humanoid Robot Kaspar: An Assistive Robot for Children with Autism. In *Proc. The 9th International Conference on Social Robotics (ICSR 2017)*, 53-63, November 22nd to 24th, 2017, Tsukuba, Japan.
- [Zorn, Isabel; Seelmeyer, Udo. 2017. Inquiry-Based Learning about Technologies in Social Work Education. In: Journal of Technology in Human Services 35 \(1\), 49-62.](#)  
DOI: 10.1080/15228835.2017.1277913.

## Autor\*innenangaben

### **Dr. rer. nat. Cigdem Akkaya-Türkavci**

Studium der Informatik (B. Sc.) und Master of Business Administration (MBA) an der Middle East Technical University in Ankara, Studium der Wirtschaftsinformatik (Dr. rer. nat.) an der Technischen Universität München. Wissenschaftliche Mitarbeiterin und Post-Doc am Lehrstuhl für Wirtschaftsinformatik an der Technischen Universität München im Forschungskontext E-Government. Arbeitsschwerpunkte: Digitale Transformation der öffentlichen Verwaltung, Nutzung und Akzeptanz von Online-Verwaltungsdienstleistungen bei Bürgerinnen und Bürgern, Public Information Management, Nutzung von Sozialen Medien bei Behörden.

### **Ines Arendt, M.A.**

Studium der Sozialen Arbeit, Soziologie und Erziehungswissenschaft an der Hogeschool van Arnhem en Nijmegen (Niederlande), Université Jean Monnet in Saint-Etienne (Frankreich) und Universität Koblenz-Landau. Dozentin und Doktorandin an der Hochschule Koblenz, Fachbereich Sozialwissenschaften, Wissenschaftliche Referentin für die Bundeszentrale für gesundheitliche Aufklärung (BZgA), Arbeitsschwerpunkte: Gesundheitsförderung und Prävention, Suchthilfe, Suchtprävention, Sucht- und Präventionsforschung, Digitalisierung und Case Management.

### **Prof. Dr. Pascal Bastian**

Studium der Erziehungswissenschaft an den Universitäten Trier und Münster. Professur für Sozialpädagogik an der Universität Koblenz-Landau, Campus Landau, Fachbereich Erziehungswissenschaften. Arbeitsschwerpunkte: Professionelle Urteilsbildung in der Sozialen Arbeit, Prävention und Intervention bei Kindeswohlgefährdung, Theorie der Sozialpädagogik und Professionalisierung Sozialer Arbeit.

### **Prof. Dr. Angelika Beranek**

Professorin für Grundlagen der Sozialen Arbeit mit Schwerpunkt Medienbildung an der Hochschule München. Arbeitsschwerpunkte: Auswirkungen der Digitalisierung auf Theorie und Praxis der Sozialen Arbeit, Medienethik, Computerspiele, Social Media.

### **Dr. Daniela Böhringer**

Studium der Soziologie und Germanistik in Basel, Aachen und Graz. Mitarbeiterin am Institut für Sozialwissenschaften (Mikrosoziologie und Qualitative Methoden der Sozialforschung) der Universität Osnabrück. Arbeitsschwerpunkte: Konversationsanalyse, Ethnomethodologie, qualitative Methoden, soziale Dienste, Interaktion, Hochschulforschung.

### **Dipl.-Päd. Christiane Bollig**

Studium der Erziehungswissenschaft an der Eberhard Karls Universität Tübingen, Institut für Erziehungswissenschaft Referentin der Landesarbeitsgemeinschaft Mobile Jugendarbeit/Streetwork Baden-Württemberg e.V. Arbeitsschwerpunkte: Konzeptionelle Weiterentwicklung des Handlungsfeldes MJA, Fort- und Weiterbildung, Digitalisierung in der Jugend(-sozial-)arbeit, Kindes- und Jugendwohlgefährdung.

### **Jun.-Prof. Dr. Ingo Bosse**

Studium der Sonderpädagogik an der Universität Dortmund. Leitung des Fachgebiets körperliche und motorische Entwicklung an der Fakultät Rehabilitationswissenschaften der TU Dortmund, Forschungscluster Technologie, Inklusion, Partizipation. Arbeitsschwerpunkte: digitale Teilhabe, Barrierefreiheit, Unterstützte Kommunikation, partizipative Forschung und inklusive Hochschulbildung.

### **Dr. Niels Brüggem**

Studium der Kommunikations- und Medienwissenschaft (Schwerpunkt Medienpädagogik), Informatik und Erziehungswissenschaft an der Universität Leipzig und der Dublin City University. Promotion an der Universität Leipzig. Leiter der Abteilung Forschung des JFF – Institut für Medienpädagogik in Forschung und Praxis, München. Arbeitsschwerpunkte: Forschung zur Medienaneignung (insbesondere in Bezug auf digitale Medien), medienpädagogische Evaluationsforschung, Mediatisierung von Jugendarbeit, Partizipation und Medien, Ästhetik und medienpädagogische Ansätze.

### **Dr. Stefanie Büchner**

Studium der Sozialen Arbeit an den Hochschulen

HAW Hamburg, Hochschule für Soziale Arbeit in Zürich und Alice Salomon Hochschule Berlin (Diplom (FH)). Masterstudium der Soziologie an der Universität Bielefeld und Promotion an der Universität Potsdam. Juniorprofessorin für die Soziologie der Digitalisierung am Institut für Soziologie der Leibniz Universität Hannover. Arbeitsschwerpunkte: Digitalisierung, Profession und Organisation, Digitale Steuerungs- und Informationssysteme, Fallbearbeitung, qualitative Organisationsforschung.

**Salvador Campayo, M.A., staatl. anerkannter Sozialarbeiter/-pädagoge**

Studium der Sozialen Arbeit und Pädagogik und Management in der Sozialen Arbeit an der katholischen Hochschule Köln und der Technischen Hochschule Köln. Doktorand an der Universität zu Köln. Arbeitsschwerpunkte: Digitalisierung der Sozialen Arbeit, Social Media, Professionsforschung, Kinder- und Jugendhilfeforschung, (Medien-)Bildungsforschung.

**Dr. Georg Cleppien**

Studium der Pädagogik (Dipl.) an der Johannes Gutenberg-Universität Mainz Professor für Pädagogik mit sozialpädagogischem Forschungsschwerpunkt an der Philosophisch-sozialwissenschaftlichen Fakultät der Universität Augsburg. Arbeitsschwerpunkte: Medien und Soziale Arbeit, Theorie der Sozialpädagogik, Bildungstheorie.

**Markus Eckl, M.A.**

Studium der Sozialen Arbeit und Soziologie an der HS Coburg und der Universität Bamberg. Wissenschaftlicher Mitarbeiter am Lehrstuhl Digital Humanities an der Universität Passau und in der Sozialplanung am Bezirk Oberpfalz. Arbeitsschwerpunkte: Wissenschaft der Sozialen Arbeit, Sozialplanung, Soziale Netzwerkanalyse, Quantitative Textanalyse und Empirische Sozialforschung.

**Dr. Susanne Eggert**

Studium der Kommunikations- und Medienwissenschaft, Germanistik, Hispanistik und Psychologie an den Universitäten Leipzig und Trier. Wissenschaftliche Mitarbeiterin und stellvertretende Leiterin der Abteilung Forschung am JFF – Institut für Medienpädagogik in Forschung und Praxis München. Arbeitsschwerpunkte: Familie und Medien, Medien in der frühen Kindheit, Medien und Inklusion, Medienaneignung von Kindern und Jugendlichen, Internationale medienpädagogische Forschung.

**Prof. Dr. Ruth Enggruber**

Professorin für Erziehungswissenschaft im

Fachbereich Sozial- und Kulturwissenschaften der Hochschule Düsseldorf. Arbeitsschwerpunkte: Arbeitsfelder im Schnittpunkt von Berufs- und Sozialpädagogik wie die Berufsbildung junger Menschen mit Behinderungen oder Benachteiligungen und sonstige soziale Dienstleistungen für den Arbeitsmarkt. Leiterin Forschungsstelle DIFA (Düsseldorfer Integrationsförderung in Ausbildung und Arbeit) des Fachbereichs.

**Prof. Dr. Florian Eßer**

Studium der Erziehungswissenschaft mit Schwerpunkt Sozialpädagogik an der Universität Tübingen. Professor für Erziehungswissenschaft mit sozialpädagogischem Forschungsschwerpunkt an der Universität Osnabrück. Arbeitsschwerpunkte: sozialpädagogische Kindheitsforschung, Kinder- und Jugendhilfe, Geschichte der Sozialpädagogik.

**Michaela Evans**

Diplomsozialwissenschaftlerin, Studium an der Ruhr-Universität-Bochum. Leiterin des Forschungsschwerpunkts Arbeit und Wandel am Institut Arbeit und Technik (IAT) der Westfälischen Hochschule und der Ruhr-Universität Bochum (RUB). Arbeitsschwerpunkte: Arbeitsgestaltung in der Gesundheits- und Sozialwirtschaft, Digitalisierung und Arbeit, Arbeitgeber-Arbeitnehmerbeziehungen.

**Michael Fehlau, M.A.**

Wissenschaftlicher Mitarbeiter im Fachbereich Sozial- und Kulturwissenschaften der Hochschule Düsseldorf. Arbeitsschwerpunkte: Verhältnis von Digitalisierung und sozialpädagogischer Professionalität im Handlungsfeld der Jugendberufshilfe.

**Jun.-Prof. Dr. Henrike Friedrichs-Liesenkötter**

Studium der Erziehungswissenschaft und Psychologie an der Universität Bielefeld. Juniorprofessur für Bildungswissenschaften, insbesondere Bildung mit digitalen Medien an der Leuphana Universität Lüneburg. Arbeitsschwerpunkte: Medienerziehung und -bildung in formalen, non-formalen und informellen Bildungskontexten, u. a. mit Blick auf frühkindliche Bildung und Schule, Bildungsteilhabe Geflüchteter im Kontext digitalisierter Bildungsarrangements (mit Fokus auf Schule), Bedeutung von Medien für den Vertrauensaufbau geflüchteter Eltern gegenüber frühpädagogischen Angeboten, Heranwachsen mit digitalen Medien.

**Dr. Harald Gapski**

Studium der Kommunikationswissenschaft an der Universität Essen (M.A.) und Media Studies an der New School for Social Research (M.A., USA). Promotion über ein Theoriekonzept von

Medienkompetenz (2001). Leiter Forschung am Grimme-Institut in Marl und Mitarbeit an Projekten des Grimme-Forschungskollegs an der Universität zu Köln. Arbeitsschwerpunkte: Medien-, Digital- und Informationskompetenzen, Wissenstransfer und digitale Transformation, Bildungsherausforderungen in der digitalen Gesellschaft.

**Prof. Dr. Christian Ghanem**

Studium der Sozialen Arbeit an der Ostbayerischen Technischen Hochschule Regensburg. Professor für Theorien und Methoden der Sozialen Arbeit an der Katholischen Stiftungshochschule München. Arbeitsschwerpunkte: Kriminologie und Soziale Arbeit, sowie Theorien und Professionalisierung der Sozialen Arbeit.

**Dr. Philip Gillingham**

Australian Research Council Future Fellow, University of Queensland. Arbeitsschwerpunkte: Gestaltung und Nutzung digitaler Technologien in der Sozialen Arbeit.

**Dipl.-Journ. Anne Haage**

Wissenschaftliche Mitarbeiterin an der Fakultät Rehabilitationswissenschaften der TU Dortmund, Fachgebiet Körperliche und motorische Entwicklung in Rehabilitation und Pädagogik. Arbeitsschwerpunkte: Digitale Teilhabe und Inklusive Medienbildung.

**Dr. Thilo Hagendorf**

Studium der Philosophie, Deutschen Literatur sowie Literatur- und Kulturtheorie an der Universität Konstanz und Tübingen. Wissenschaftlicher Mitarbeiter am Internationalen Zentrum für Ethik in den Wissenschaften an der Universität Tübingen. Arbeitsschwerpunkte: Machine Learning, Privatheit und Virtual Reality.

**Christian Helbig, M.A.**

Studium der „Sozialen Arbeit“ (B.A.) an der HAWK Hildesheim/Holzminen/Göttingen und „Management und Pädagogik in der Sozialen Arbeit“ (M.A.) an der TH Köln. Wissenschaftlicher Mitarbeiter an der Universität zu Köln. Arbeitsschwerpunkte: Medienhandeln in der Sozialen Arbeit, Mediensozialisation, Digitale Ungleichheiten, Medienkompetenz und Medienkompetenzförderung in non-formalen Kontexten, Organisationsentwicklung im Kontext digitaler Medien.

**Dr. rer. pol. Volker Hielscher**

Studium der Sozialwissenschaft, Politikwissenschaft und Psychologie, Promotion an der Universität Bremen. Wissenschaftlicher Mitarbeiter und stellvertretender Geschäftsführer am Institut für Sozialforschung und Sozialwirtschaft (iso) e.V. in Saarbrücken. Arbeitsschwerpunkte:

Arbeitszeiten und Zeitstrukturwandel, personalpolitische Strategien in Unternehmen, Entwicklung von sozialer Dienstleistungsarbeit.

**Prof. Dr. Josef Hilbert**

Diplom-Soziologe, habilitiert in Berufsbildungsforschung und Gesundheitsökonomie, Geschäftsführender Direktor des Institut Arbeit und Technik (IAT) der Westfälischen Hochschule und der Ruhr-Universität Bochum (RUB), Honorarprofessor an den Fakultäten für Medizin und Sozialwissenschaft der RUB. Arbeitsschwerpunkte: Innovationstrends in der Sozial- und Gesundheitswirtschaft, Gesundheitsregionen, Digitalisierung und Gesundheit.

**Prof. Dr. Bernward Hoffmann**

Studium der Erziehungswissenschaft, kath. Theologie, Musikwissenschaft und Publizistik an der Universität Münster. Promotion an der Universität der Künste Berlin, Professor für Medienpädagogik an der Fachhochschule Münster, Fachbereich Sozialwesen. Arbeitsschwerpunkte: Grundlagen von Kultur- und Medienpädagogik; Praktische Medienarbeit; Lernen durch Gestalten; Jugendmedienschutz; Blended Learning.

**Jun.-Prof. Dr. Sandra Hofhues**

Bachelor- und Masterstudium „Medien und Kommunikation“ (Universität Augsburg). Professorin für Mediendidaktik/Medienpädagogik im Department Erziehungs- und Sozialwissenschaften der Humanwissenschaftlichen Fakultät der Universität zu Köln. Arbeitsschwerpunkte: Mediendidaktische Forschung zwischen Allgemeiner Didaktik, Fachdidaktik(en) und Medienpädagogik, Erziehungswissenschaftliche Medienforschung zwischen Medienkompetenz und Medienbildung, (Hoch-)Schul- und Organisationsforschung.

**Dr. Jana Hofmann**

Studium der Medien-/Kommunikationswissenschaft, Soziologie, Wirtschaftswissenschaften an der Friedrich-Schiller-Universität Jena. Wissenschaftliche Mitarbeiterin am Lehrstuhl Lernen und Neue Medien/Kindheitsforschung und Schule, Erziehungswissenschaftliche Fakultät, Universität Erfurt. Arbeitsschwerpunkte: Medienbildung im inner-, vor- und außerschulischen Kontext (und dessen Verknüpfung), empirische Medienbildungsforschung.

**Prof. Dr. Stefan Iske**

Studium der Pädagogik an der Universität Bielefeld. Professur für Pädagogik und Medienbildung am Institut I: Bildung, Beruf und Medien der Fakultät für Humanwissenschaften an der

Otto-von-Guericke-Universität Magdeburg. Arbeitsschwerpunkte: Medienbildung, Medienbiographie, Informelles Lernen, Digitale Bildung.

**Julian Keitsch, M.A.**

Studium der Soziologie an der Universität Trier und Universität Bonn. Wissenschaftlicher Mitarbeiter an der Hochschule Koblenz, Fachbereich Sozialwissenschaften, Institut für Forschung und Weiterbildung (IFW). Arbeitsschwerpunkte: Digitalisierung in der Sozialen Arbeit, politische Jugendbildung, extreme Rechte.

**Dr. David Kergel, M.A., StEx**

Lehramtsstudium (Grundschulpädagogik, Germanistik) sowie Deutsch als Fremdsprache an der Freien Universität Berlin und Humboldt Universität zu Berlin sowie Studium „Bildung und Medien: E-Education“ an der Fernuniversität. Hagen. Hochschulzentrum für Lehre und Forschung. Arbeitsschwerpunkte: Bildung und Diversität im digitalen Zeitalter, qualitative Lern- und Bildungsforschung, Sozio-Epistemologie und Internetkultur.

**Dr. rer. medic. Sabine Kirchen-Peters**

Studium der Soziologie, Sozialpsychologie, des Arbeits- und Sozialrechts. Promotion an der Charité – Universitätsmedizin Berlin. Wissenschaftliche Mitarbeiterin am Institut für Sozialforschung und Sozialwirtschaft (iso) in Saarbrücken. Arbeitsschwerpunkte: Innovative Versorgungsstrukturen sowie Arbeitsbedingungen im Gesundheits- und Sozialwesen.

**Prof.'in Dr. Alexandra Klein**

Studium der Erziehungswissenschaft und Soziologie in Mainz und Berlin und Promotion an der Universität Bielefeld. Professorin für Erziehungswissenschaft mit Schwerpunkt Heterogenität und Diversität an der Johannes-Gutenberg Universität Mainz. Arbeitsschwerpunkte: Theorie und Empirie von Heterogenität und Ungleichheiten in Kindheit und Jugend, Interventionslogiken Sozialer Arbeit, quantitative und qualitative Unterstützungsforschung.

**Univ.-Prof. Dr. Helmut Krcmar**

Studium der Betriebswirtschaftslehre (Dipl.-Kfm.) und Promotion an der Universität des Saarlandes. Assistant Professor for Information Systems an der Leonard Stern School of Business der New York University und am Baruch College der City University of New York. Inhaber des Lehrstuhls für Wirtschaftsinformatik an der Technischen Universität München. Arbeitsschwerpunkte: Digitale Transformation, Informations- und Wissensmanagement, plattformbasierte Ökosysteme, Management IT-basierter

Dienstleistungen, E-Government, Computunterstützung für die Kooperation.

**Prof. Helmut Kreidenweis**

Professor für Sozialinformatik an der Katholischen Universität Eichstätt-Ingolstadt, dort Leiter des weiterbildenden Masterstudiengangs Sozialinformatik und der Arbeitsstelle für Sozialinformatik; Gründer und ehrenamtliches Mitglied des Vorstandes im Fachverband Informationstechnologie in Sozialwirtschaft und Sozialverwaltung FINSOZ e.V.; Inhaber von KI Consult, IT-Beratung für soziale Organisationen.

**Lisa-Marie Kreß, M.A.**

Studium der Sozialen Arbeit an der Dualen Hochschule Baden-Württemberg Stuttgart, University of Sunderland und Universität Vechta. Wissenschaftliche Mitarbeiterin an der Dualen Hochschule Baden-Württemberg Stuttgart, Fakultät Sozialwesen. Arbeitsschwerpunkte: Flucht, Migration, Mediatisierung der Sozialen Arbeit.

**Prof. em. Dr. habil Friedrich Krotz**

Studium der Mathematik, Physik, Wirtschaftsmathematik und mathematische Logik an der Universität Karlsruhe (TU), Studium der Soziologie und Sozialpsychologie mit Abschluss als Dipl. Soz. an der Universität Hamburg. Emeritierter Professor an der Universität Bremen. Arbeitsschwerpunkte: Mediatisierungsforschung und Soziale Kommunikation mit den Schwerpunkten Theorie, Methoden und empirische Kommunikationsforschung.

**Univ.-Prof. Dr. phil. Nadia Kutscher**

Studium der Sozialen Arbeit an der Katholischen Stiftungsfachhochschule München und der Pädagogik an der Universität Bielefeld. InhaberIn des Lehrstuhls für Erziehungshilfe und Soziale Arbeit am Department Heilpädagogik und Rehabilitation an der Humanwissenschaftlichen Fakultät der Universität zu Köln. Arbeitsschwerpunkte: Digitalisierung im Kontext der Sozialen Arbeit, digitale Medien in Kindheit, Jugend und Familie, Kinder- und Jugendhilfeforschung, ethische Fragen der Sozialen Arbeit, Bildung und soziale Ungleichheit.

**Dr. Nikolaus Lehner**

Studium der Politikwissenschaft und Soziologie an der Universität Wien. Promotion im Fach Soziologie. Seit 2014 Lehraufträge am Institut für Soziologie in Wien sowie seit 2017 am Institut für Soziologie in Innsbruck. Arbeitsschwerpunkte: Mediensoziologie, Kultursociologie, politische Theorie.



**Dr. phil., Dipl.-Päd., Dipl.-Soz.päd (FH) Thomas Ley**

Studium der Sozialen Arbeit an der Katholischen Hochschule Mainz, Studium der Erziehungswissenschaft an der Universität Bielefeld, Promotion an der Universität Bielefeld. Wissenschaftlicher Mitarbeiter und stellvertretender Leiter des Kompetenzzentrums Soziale Dienste am Institut für Innovationstransfer der Universität Bielefeld. Arbeitsschwerpunkte: Soziale Arbeit und Digitalisierung, Jugendhilfeforschung, Hilfen zur Erziehung, Übergang Schule-Beruf, Organisations- und Professionstheorien Sozialer Arbeit, (Digitale) Dokumentation pädagogischer Prozesse, Methoden qualitativer Sozialforschung, Akten- und Dokumentenanalyse.

**Léonard Loew, M.A., M.A.**

Studium der Geschichte, Philosophie und Erziehungswissenschaft an den Universitäten Saarbrücken und Trier. Lehrkraft für besondere Aufgaben am Lehrstuhl für Didaktik des Sachunterrichts an der Universität des Saarlandes. Arbeitsschwerpunkte: Ideengeschichtliche Grundlagen der Pädagogik, Erziehungs- und Bildungsphilosophie, Mediale Subjektbildung, Empathische Professionalisierung, Theorien des Sachunterrichts.

**Prof. Dr. Lukas Nock**

Studium der Sozialen Arbeit an der Hochschule Heidelberg. Professor für Sozialforschung, Soziologie und Jugendhilfe an der Hochschule Fresenius in Frankfurt am Main. Arbeitsschwerpunkte: Organisation und Wandel Sozialer Dienstleistungsarbeit (insb. Jugendhilfe und Pflege), Interprofessionalität.

**Dr. Thomas Pudelko**

Studium der Sozialen Arbeit an der (heutigen) Alice Salomon Hochschule Berlin. Datenschützer sowie Lehrbeauftragter an der Katholischen sowie Evangelischen Hochschule Berlin in den Bereichen Forschungsmethoden, Qualitätsmanagement und Digitalisierung. Arbeitsschwerpunkte: Datenschutz, Übergänge in Bildungsbiografien, Schulsozialarbeit, Digitalisierung.

**Caroline Pulver, M.Sc. Soziale Arbeit**

Wissenschaftliche Mitarbeiterin an der Berner Fachhochschule, Soziale Arbeit. Lehrtätigkeit: Beratung und Methodisches Handeln in der Sozialen Arbeit. Forschungsschwerpunkte: Digitale Ungleichheit und Mediatisierung professionellen Handelns.

**Dr. phil. Ute Reichmann**

Studium der Germanistik, Philosophie, Kunst, Erziehungswissenschaft an der Universität

Siegen, der Julius-Maximilians-Universität Würzburg, der Georg-August-Universität Göttingen und der Hochschule für bildende Künste Braunschweig. Leiterin des Fachbereichs Bildung, Sport und Kultur des Landkreises Göttingen. Arbeitsschwerpunkte: Dokumentation und Praxisforschung in der Sozialen Arbeit, insbes. in der Jugendhilfe.

**Dr. Claus Richter**

Studium der Rechtswissenschaften an den Universitäten Bayreuth und Lausanne. Professor für Sozialrecht an der Fakultät für Angewandte Sozialwissenschaften der TH Köln. Lehrgebiete: Sozialrecht (insbes. Grundsicherungsrecht), Arbeits- u. öffentl. Dienstrecht, Ver- und Überschuldung, Sozialdatenschutz, Berufsrecht der Sozialen Arbeit. Arbeitsschwerpunkte: Sozialdatenschutz, Verbraucherinsolvenzrecht, Zwangsvollstreckungsrecht und Schuldnerschutz, Menschenrechte und ihr internationaler Schutz.

**Adrian Roeske, M.A.**

Studium „Soziale Arbeit“ (B.A.) an der Evangelischen Hochschule R-W-L und „Praxisforschung in Sozialer Arbeit und Pädagogik“ (M.A.) an der Alice-Salomon-Hochschule Berlin. Wissenschaftlicher Mitarbeiter am Institut für Informationsmanagement Bremen. Arbeitsschwerpunkte: berufliche Medienkompetenz und Medienbildung/Mediatisierung, Digitalisierung und Datafizierung in fachlichen Zusammenhängen Sozialer Arbeit, digitalisierte Lebenswelten, partizipative Forschungsmethoden, insb. Co-Creation.

**Prof. Dr. Franz Josef Röhl**

Studium der Soziologie und der Pädagogik (außerschulische Bildung und Erwachsenenbildung) an der Goethe Universität Frankfurt. Bildungsreferent beim Institut für Medienpädagogik und Kommunikation, 1999-2014 Professur an der Hochschule Darmstadt. Arbeitsschwerpunkte: Veränderung von Wahrnehmung, Lernen und Handeln durch die jeweils aktuellen Medien.

**Prof. Dr. Sascha Schierz**

Studium der Diplom-Sozialwissenschaften (Schwerpunkt Soziologie sozialer Kontrolle, sozialer Probleme) an der Bergischen Universität Wuppertal. Professor für Jugendsoziologie und soziale Kontrolle an der Hochschule Niederrhein. Arbeitsschwerpunkte Cultural Studies/Cultural Criminology, Qualitative Sozialforschung und Wissenschaftstheorie, Soziologie des Nachtlebens, Soziale Arbeit und soziale Kontrolle.

**Dr. rer. nat. Birte Schiffhauer**

Studium der Sozialwissenschaften und Psychologie (Bachelor) und Systems Biology of Brain and Behavior (Master), sowie Promotion in Psychologie und Intelligente Systeme an der Universität Bielefeld. Lehrkraft für besondere Aufgaben für das Lehrgebiet „Sozialwissenschaften mit dem Schwerpunkt Digitalisierung“ an der Fachhochschule Bielefeld, FB Sozialwesen. Arbeitsschwerpunkte: psychologische Aspekte der Mensch-Technik-Interaktion individuelle und gesellschaftliche Auswirkungen von Sozialen Medien und innovativen Technologien Gestaltung von Digitalisierungsprozessen im Sozialwesen Usability und UX assistiver Technologien.

**Prof. Dr. Martin Schmid**

Studium der Soziologie an der Universität Frankfurt am Main. Hochschule Koblenz, Fachbereich Sozialwissenschaften. Arbeitsschwerpunkte: Sozialwissenschaftliche Grundlagen der Sozialen Arbeit, Soziologie des Lebenslaufs, Soziologie sozialer Probleme, Sucht- und Drogenforschung, Case Management. Leiter des Instituts für Forschung und Weiterbildung (IFW).

**Prof. Dr. Mark Schrödter**

Studium der Erziehungswissenschaft an der Universität Bielefeld. Professor für Sozialpädagogik des Kindes- und Jugendalters an der Universität Kassel, Institut für Sozialwesen, Fachbereich Humanwissenschaften der Universität Kassel. Arbeitsschwerpunkte: Theorie der Sozialpädagogik und Professionalisierung Sozialer Arbeit, Autonomisierungsprozesse bei Kindern und Jugendlichen, Kindeswohl und Kindeswohlgefährdung, Interkulturelle/Rassismuskritische Soziale Arbeit.

**Prof. Dr. Udo Seelmeyer**

Studium der Erziehungswissenschaft (Schwerpunkt Soziale Arbeit) an den Universitäten Osnabrück und Bielefeld. Professur für Sozialarbeitswissenschaft an der FH Bielefeld. Arbeitsschwerpunkte: Digitalisierung in der Sozialen Arbeit; Assistive Technologien; Integrierte Technikentwicklung; Ethische und soziale Implikationen digitaler Technik.

**Scarlet Siebert, M.Sc.**

Studium der Gesellschafts- und Wirtschaftskommunikation an der UdK Berlin (B.A.) und der Markt- und Medienforschung an der TH Köln (M.Sc.). Wissenschaftliche Mitarbeiterin am Institut für Medienforschung und Medienpädagogik der TH Köln und Doktorandin am Graduiertenkolleg NRW „Digitale Gesellschaft“. Arbeitsschwerpunkte: Entwicklung von Sozialen Robotern für pädagogische Kontexte.

**Dr. phil. Friederike Siller**

Studium der Erziehungswissenschaft und Germanistik an den Universitäten Freiburg und Hamburg, Promotion an der Universität Mainz. Professorin am Institut für Medienforschung und Medienpädagogik (IMM) der Technischen Hochschule Köln. Arbeitsschwerpunkte: Forschung zu Medienkompetenz; medienpädagogische Evaluationsforschung; Kinder, Familien und Digitalisierung; Digitale Teilhabe.

**Prof. Dr. Phil. Dieter Spanhel**

Studium der Pädagogik und Soziologie an der Universität Erlangen-Nürnberg. Im Ruhestand. Bis 2005 Lehrstuhl für Allgemeine Pädagogik an der Erziehungswissenschaftlichen Fakultät der Universität Erlangen-Nürnberg. Arbeitsschwerpunkte: Grundlagen der Medienpädagogik, Medienerziehung, Medienbildung.

**Prof. Dr. Olivier Steiner**

Studium der Soziologie an der Universität Basel, Schweiz. Hochschule für Soziale Arbeit FHNW/Dozent. Arbeitsschwerpunkte: Digitale Transformation, Medienpädagogik, Gesellschaftstheorie, Demokratietheorie, quantitative und qualitative Methoden der Sozialforschung.

**Susanne Studeny, B.A.**

Studium der Sozialen Arbeit an der FH Campus Wien. Projektleitung SaiNetz – Soziale Arbeit im Netz, Nebenberuflich Lehrende an der FH Campus Wien, Kontaktstelle für Alleinerziehende. Arbeitsschwerpunkte: Digitalisierung in der Sozialen Arbeit, Wohnungslosigkeit, Frauen und digitalisierte Gewalt.

**Prof. Brian Taylor**

Ulster University, School of Applied Social and Policy Sciences, Institute for Research in Social Sciences/Professor of Social Work. Arbeitsschwerpunkte: professional judgement, decision making, assessment tools and processes, risk (assessment, communication and management) and use of knowledge to inform practice.

**Prof. Dr. Angela Tillmann**

Studium der Erziehungswissenschaften an der Universität Bielefeld, Professorin für Kultur- und Medienpädagogik an der TH Köln. Arbeitsschwerpunkte: Kinder- und Jugendmedienforschung, Mediensozialisationsforschung, Soziale Arbeit und Digitalisierung, Aushandlung von Geschlecht in Medien.

**Philipp Waag, M.A.**

Studium der Politikwissenschaft an der Universität Bielefeld (B.A.), Studium der Europäischen Studien an der Universität Osnabrück (M.A.),

Studium der Pädagogik der Kindheit an der Fachhochschule Bielefeld (B.A.). Wissenschaftlicher Mitarbeiter und Lehrbeauftragter an der Fachhochschule Bielefeld. Arbeitsschwerpunkte: Soziologische Systemtheorie, Digitalisierung und Gesellschaftstheorie, Theorie und Praxis Sozialer Arbeit im Kontext von Digitalisierung, Social Media und Demokratie.

**Dipl.-Päd. Marc Witzel**

Studium der Erziehungswissenschaft an der Technischen Universität Dortmund. TU Dortmund/Akademischer Rat a.Z. Arbeitsschwerpunkte: verbandliche Jugendarbeit, Hilfen zur Erziehung, Partizipation, Digitalisierung.

**Robert Zepic, M.A.**

Studium der Politikwissenschaft und Öffentliches Recht an der Universität Trier (B.A.) und Staatswissenschaften an der Universität Erfurt (M.A.). Wissenschaftlicher Mitarbeiter und Doktorand am Lehrstuhl für Wirtschaftsinformatik an der Technischen Universität München im Forschungskontext E-Government. Arbeitsschwerpunkte: Digitale Transformation der öffentlichen Verwaltung, Open Government mit Schwerpunkt digitale politische Partizipation, Implikationen der Digitalisierung auf Mensch und Gesellschaft.

**Prof. Dr. Isabel Zorn**

Studium Erziehungswissenschaften an der Universität Jena. Professorin für Medienpädagogik am Institut für Medienforschung und Medienpädagogik an der TH Köln. Leiterin des Forschungsschwerpunkt ‚Digitale Technologien und Soziale Dienste‘ (DiTeS) und Mitglied im Forschungsschwerpunkt ‚Medienwelten‘.