

Alexandra Krause

## Soziale Arbeit im Zeichen der Digitalisierung

Teil 1: Kompetenzanforderungen in einem digitalisierten Alltag

Die Digitalisierung gewinnt in allen Lebensbereichen an Fahrt. Gut ist, dass sie unseren Alltag erleichtert. Ungewiss bleibt, wie sie die Gesellschaft langfristig verändern wird. Viele von uns sorgen sich um den Schutz ihrer persönlichen Daten und haben Angst vor Cyberkriminalität. Zahlreiche weitere Entwicklungen bereiten uns Unbehagen. Nur selten wissen wir, ob sie überhaupt legal sind oder nicht: In Foren begegnen wir heute Chatbots, glaubend, wir hätten es mit menschlichen Diskutanten zu tun; Online-Händler werten unser Suchverhalten im Netz aus und bieten uns, je nach vermutetem Kaufinteresse, dynamische Preise an. Unternehmen, Regierungen und andere Interessengruppen nutzen die Möglichkeiten der Online-Medien, um unser Verhalten zu steuern. Werden diese oder ähnliche Entwicklungen bekannt, können wir uns bewusst damit auseinandersetzen – aber eben auch erst dann. Da es in einer globalisierten Welt keine einheitlichen rechtlichen und ethischen Gebrauchsstandards für technologische Innovationen gibt, bleiben digitale Neuerungen also immer ein Stückweit ambivalent: sinnvoll eingesetzt, können sie sehr vielen Menschen helfen. Durch Missbrauch richten sie ebenso großen Schaden an.

Vor diesem Hintergrund hat der Medienberater und Autor Patrick Breitenbach davor gewarnt, dem digitalen Leben eine radikale Absage zu erteilen, noch bevor wir uns überhaupt jene(n) Fragen gestellt haben, die uns beunruhigen.<sup>1</sup> Abgesehen davon: Unser Alltag ist bereits digitalisiert. Der vorliegende Beitrag greift daher Breitenbachs Vorschlag auf, all diese Fragen einfach mal zu stellen, und geht dabei zwei Fragen nach, die im Kontext der Sozialen Arbeit immer wieder gestellt werden:

1. Wie haben sich unsere sozialen Beziehungen durch die digitale Kommunikation verändert?
2. Welche digitalen Kompetenzen brauchen wir, um uns souverän online zu bewegen?

Wenngleich beide Fragen bereits seit einigen Jahren im Bewusstsein der medialen Öffentlichkeit sind, scheint eine zufriedenstellende Antwort aus zwei Gründen allerdings nur in kleinen Schritten erreichbar: Zum einen müssen wir Befunde aus zahlreichen Forschungsdisziplinen, u.a. Kommunikations-, Sprach- und Rechtswissenschaften, zusammentragen, um uns einen Überblick zu verschaffen; zum anderen kommen immer neue Trends hinzu. Die folgenden Ausführungen verstehen sich daher als Einstieg in die Thematik und stellen nicht nur zentrale Fakten und Debatten vor, sondern geben auch zahlreiche Hinweise auf Informationsquellen, die bei der Auseinandersetzung mit diesen beiden Fragen weiterhelfen können.



Alexandra Krause

### 1. Interaktionen zwischen „realem“ Leben und Netzkulturen

In den letzten fünf Jahren haben sich die sozialen Beziehungen in Deutschland flächendeckend digitalisiert. Wichtiger Motor der Digitalisierung sind die mobilen Medien geworden. Smartphones haben unsere digitale Kommunikation nicht nur intensiviert, sondern treiben auch ihren Wandel voran: Durch die digitalen sozialen Netzwerke und mobile Apps erreichen neue Anwendungen viel schneller als früher ein breites Spektrum von Nutzer/innen. Will man sich ein genaueres Bild dieses Wandels verschaffen, kann man zunächst fragen, was Online-Kommunikation eigentlich auszeichnet. Grundsätzlich gilt, dass Online-Kommu-

<sup>1)</sup> Vgl. Breitenbach, P.: „Replik 3: Enzensberger und Schirmacher wider die selbstbestimmte Medienkompetenz“, Digitaler Wandel, Heft 1/2014, S. 37.

**Dr. Alexandra Krause** ist wissenschaftliche Referentin im Arbeitsfeld II „Kindheit, Jugend, Familie, Soziale Berufe“ des Deutschen Vereins für öffentliche und private Fürsorge e.V., Berlin.

nikation eher schriftlich erfolgt und vielfach Symbole verwendet. Sie unterscheidet sich auch durch eine höhere Frequenz und ein schnelleres Tempo von der klassischen schriftlichen Kommunikation per Brief. Im Unterschied zum Telefonat wiederum sind Online-Chats kürzer, häufig zugleich aber auch emotionaler und persönlicher als Telefongespräche.<sup>2</sup> Durch die Schriftlichkeit ihrer Kommunikation haben Onliner/innen mehr Kontrolle über den Kommunikationsprozess und nehmen weniger Handlungsdruck wahr als in der persönlichen Begegnung.<sup>3</sup> Dieser kursorische Überblick zeigt bereits, dass ein direkter Rückschluss von der Digitalisierung unserer Beziehungen darauf, wie dieser Wandel die Qualität unserer Beziehungen beeinflusst, nicht möglich ist.<sup>4</sup>

Europaweit sind immer mehr Menschen mobil im Netz. Im Jahr 2015 waren in Deutschland 60 % der Bevölkerung (EU-weit 61 %) auch über ihr Smartphone und 35 % (EU-weit 30 %) auch über ein Touchscreen Tablet online. Zum Vergleich: beim Smartphone war die Bevölkerung Spaniens Spitzenreiter mit 85 %, beim Touchscreen Tablet die Bevölkerung der Niederlande mit 57 %. Inforecherche, Emails, soziale Netzwerke, Online-Shopping – in Deutschland werden viele Online-Angebote genutzt, und die Nutzungshäufigkeit liegt meist im europäischen Durchschnitt.

In Sachen Souveränität bescheinigt die „Initiative D 21“ Onliner/innen in Deutschland klare Defizite. Zwar können 72 % der Bevölkerung erläutern, was ein „soziales Netzwerk“ ist, beim Stichwort „digitale Verwaltung“ reduziert sich ihr Anteil aber bereits auf 34 % und bei den „Big Data“ verbleiben nur noch 8 %. Die wenigsten Onliner/innen sind dazu in der Lage, selbst Webanwendungen zu gestalten.

Wie in vielen anderen gesellschaftspolitischen Fragen auch, sorgen sich Nutzer/innen in Deutschland stärker als andernorts über die Auswirkungen der Digitalisierung. Wir schauen nach wie vor am liebsten Fernsehnachrichten und halten diese für unsere zuverlässigste Informationsquelle. 58 % der Bevölkerung sorgen sich um die Gefahren von Cyberkriminalität (EU-weit 43 %). Wenn es um konkrete digitale Angebote geht, z.B. das heikle Thema der Online-Bezahlung, sind die Sorgen der Onliner/innen in Deutschland dann allerdings wieder unterdurchschnittlich.

#### Infokasten 1 – Netzgewohnheiten in Deutschland

Quellen: European Commission (2015): Cyber Security, Special Eurobarometer 423, Brussels; Initiative D21 (2015): D21-Digital-Index 2015, Berlin; Reuters Institute (2015): Reuters Institute Digital News Report 2015, Oxford: University of Oxford.

Unsere sozialen Beziehungen sind heute durch vielfältige Interaktionen zwischen realem Leben und Netzkulturen geprägt, und Jugendkulturen sind inzwischen immer auch digitale Kulturen.<sup>5</sup> Onliner/innen kennen die meisten ihrer

Freunde und Followers im Netz auch offline. Sie agieren in der Regel unter Pseudonymen, teilen in ihren Profilen aber Vieles über sich selbst und ihr soziales Umfeld mit. Die Qualität der sich daraus ergebenden Beziehungen hängt wesentlich von den Unterschieden in der individuellen und kollektiven Aneignungsweise der digitalen Medien ab.<sup>6</sup> Im öffentlichen Diskurs über die Digitalisierung wird häufig davon ausgegangen, dass Menschen, die viel online sind, im realen Leben vereinsamen. Eine soziale Vereinsamung durch intensive Internetnutzung kann die Forschung in dieser Allgemeinheit jedoch nicht nachweisen. Zwar wirkt sich intensive Internetnutzung dann negativ auf das individuelle Wohlbefinden aus, wenn sie persönliche Offline-Kontakte verdrängt; dieser Effekt tritt aber überwiegend bei Nutzer/innen mit bereits nachgewiesener psychologischer Störung auf, die sich als Teil ihrer dysfunktionalen Bewältigungsstrategien viel in Online Communities bewegen.<sup>7</sup> Umgekehrt nutzen Onliner/innen digitale Medien auch intensiv, um z.B. krankheitsbedingte Defizite in ihrer Außenkommunikation auszugleichen. In diesem Fall wird ihr individuelles Wohlbefinden durch die intensive Online-Kommunikation gesteigert und nicht beeinträchtigt.<sup>8</sup>

Vor dem Hintergrund der allgemeinen Auseinandersetzung mit dem Wandel unserer Kommunikationsprozesse und sozialen Beziehungen durch die Online-Medien haben sich zahlreiche spezifische Debatten entwickelt. In diesem Abschnitt können lediglich zwei der Themen, die im Kontext der Sozialen Arbeit relevant sind, noch genauer in den Blick genommen werden: die Identitätsentwicklung von Kindern und Jugendlichen im Zeitalter der Digitalisierung und das Thema digitale Inklusion.

Mit der Digitalisierung hat sich die Identitätsentwicklung von Kindern und Jugendlichen zweifellos verändert. Die digitalen Medien bieten Menschen viele Möglichkeiten, Identitäten zu „zelebrieren“.<sup>9</sup> In den seltensten Fällen präsentieren Nutzer/innen ihren Online-Kontakten bewusst Schein-Identitäten, aber tatsächlich gibt es eine Tendenz dahin, dass es sich bei den online präsentierten Identitäten um „polierte“ Identitäten handelt. Allein dadurch, dass

2) Vgl. Holtgraves, T./Paul, K.: Texting versus talking: An exploration in telecommunication language, *Telematics and Informatics* 30/2013, S. 289–295.

3) Vgl. Döring, N.: Sozialkontakte online: Identitäten, Beziehungen, Gemeinschaften, in: Schweiger, W./Beck, K. (Hrsg.): *Handbuch Online-Kommunikation*, Wiesbaden 2010, S. 159–183.

4) Weitergehende Informationen finden sich u.a. im *Handbuch Online-Kommunikation* (Schweiger, W./Beck, K. (Hrsg.), Wiesbaden); *Online Communication and Collaboration: A Reader* (Donelan, H./Kear, K./Ramage, M. (Hrsg.), Abingdon, UK, New York und Milton Keynes, UK: Routledge und Open University); eine Bandbreite an Themen werden z.B. in folgenden Zeitschriften abgehandelt: *New Media & Society* (Thousand Oaks, Sage Publications) und *Information, Communication & Society* (Milton Park, Taylor & Francis).

5) Einen Überblick über die sozialen Beziehungen Jugendlicher im Netz gibt z.B. Boyd, D.: *It's complicated. The social lives of networked teens*, New Haven/London 2014. Für Deutschland vgl. Hugger, K.-U. (Hrsg.): *Digitale Jugendkulturen*, 2. Aufl., Wiesbaden 2014.

6) Vgl. Fußn. 3; mit Blick auf Jugendliche siehe z.B. Best, P./Manktelow, R./Taylor, B.: *Online communication, social media and adolescent wellbeing: a systematic narrative review*, *Children and Youth Services Review* 41/2014, S. 27–36.

7) Vgl. Döring, N.: *Psychische Folgen der Internetnutzung*, in: Landeszentrale für Politische Bildung Baden-Württemberg: *Der Bürger im Staat*, 4-2014: Politik und Internet, S. 261–267.

8) Ebd.

9) Vgl. Hartmann, M./Krotz, F.: *Online-Kommunikation als Kultur*, in: Schweiger, W./Beck, K. (Hrsg.): *Handbuch Online-Kommunikation*, Wiesbaden 2010, S. 241.

Nutzer/innen seltener negative Erfahrungen (mit-)teilen, sind die im Netz.präsentierten Identitäten durch Auslassungen ein Stück weit verzerrt.<sup>10</sup> Einerseits können sich insbesondere Jugendliche dadurch unter Druck gesetzt fühlen.<sup>11</sup> Andererseits kennen Kinder und Jugendliche den Unterschied zwischen Online- und Offline-Identitäten. Kinder- und Jugendstudien weisen auch eine relativ hohe Konsistenz zwischen Online- und Offline-Identitäten nach.<sup>12</sup> International ziehen viele Studien letztlich ein positives Fazit, da das Internet neben Familie und Schule einen weiteren Erfahrungsraum bereitstellt, in dem bereits Kinder leichter als im realen Leben Identitäten ausprobieren und zusätzliche individuelle und kollektive Lernerfahrungen machen können.<sup>13</sup>

Weniger wissen wir bislang über den Zusammenhang zwischen den Online-Medien und gesellschaftlichen Inklusionsdynamiken. Grundsätzlich ist das Internet frei von physischen Barrieren und hat u.a. durch inklusive Kommunikationsformen – dazu können Lehrfilme, Symbole und spielerische Interaktionen zur Aneignung neuer Informationen gehören – großes Potenzial für eine barrierearme Ausgestaltung. Zudem können digitale Medien vielfältig eingesetzt werden, um Handicaps, z.B. Seh- oder Hörbeeinträchtigungen, auszugleichen.<sup>14</sup> Wie dieses Potenzial gegenwärtig genutzt wird, wer sich digitale Kommunikations- oder sonstige Alltagshilfen letztlich leisten kann und sie dann auch zu gebrauchen vermag, steht allerdings auf einem anderen Blatt.<sup>15</sup> Eine zweite Dimension digitaler Inklusion ist die Teilhabe an der digitalen Kommunikation in unserer Gesellschaft. Während z.B. Frauen und ältere Menschen im Gebrauch digitaler Medien aufgeholt haben, sind Menschen mit geringer formaler Bildung durch fehlende digitale Kompetenzen nach wie vor benachteiligt.<sup>16</sup> Und herkunftabhängige Nutzungsweisen können dazu beitragen, bestehende Ungleichheiten sogar noch zu verstärken.<sup>17</sup>

Eine weitere Dimension mit wachsender Bedeutung ist die Frage nach ethischen Standards für die Beziehungen, die wir auch oder ausschließlich online führen. Da sich User im Netz nur virtuell begegnen, treten häufiger als im persönlichen Gespräch Grenzüberschreitungen auf, aber auch Unsicherheit darüber, wie die Reaktionen des Gegenübers zu interpretieren sind. Insbesondere für den Gebrauch der sozialen Medien haben viele Institutionen, von der Schule bis zum Wohlfahrtsverband, inzwischen verbindliche Verhaltenskodizes eingeführt.<sup>18</sup> Auf einer anderen Ebene bewegen sich ethische Konflikte wie die Frage nach den Grenzen der Macht, die kommerzielle Anbieter digitaler Kommunikationsplattformen generell über die persönlichen Daten ihrer Nutzer/innen, aber auch deren Informationssuche haben sollten. In den letzten Jahren haben netzpolitisch Aktive daher versucht, eine größere Öffentlichkeit für diese und ähnliche, letztlich gesellschaftspolitischen Fragen zu schaffen.<sup>19</sup>

Thema	Nützliche Links
Digitale Gesellschaft	Initiative D 21: <a href="http://www.initiaved21.de">www.initiaved21.de</a> Plattform Netzpolitik: <a href="https://netzpolitik.org/">https://netzpolitik.org/</a> Bundesamt für Sicherheit in der Informationstechnik: <a href="https://www.bsi.bund.de/DE/Themen/Cyber-Sicherheit/">https://www.bsi.bund.de/DE/Themen/Cyber-Sicherheit/</a> LSE – Media Policy Project: <a href="https://blogs.lse.ac.uk/mediapolicyproject/">blogs.lse.ac.uk/mediapolicyproject/</a>
Kindheit und Jugend digital	JFF – Institut für Medienpädagogik: <a href="http://www.jff.de">www.jff.de</a> EU kids online: <a href="http://www.lse.ac.uk/media@lse/research/EUKidsOnline">http://www.lse.ac.uk/media@lse/research/EUKidsOnline</a>
Digitale Inklusion	Projekt der Aktion Mensch: <a href="https://www.einfach-fuer-alle.de/">https://www.einfach-fuer-alle.de/</a> Projekt „Digital Inclusion Champions in Europe“: <a href="http://dice-project.eu/">http://dice-project.eu/</a>

Tabelle 1 – Weiterführende Informationen

Die Links in Tabelle 1 können, selbstverständlich ohne Anspruch auf Vollständigkeit, bei der Suche nach weitergehenden Informationen und Kontakten helfen.

## 2. Souveränität im Netz – welche digitalen Kompetenzen brauchen wir?

Viele assoziieren mit digitaler Kompetenz vor allem Wissen über Datenschutz und Datensicherheit. Es gehört aber auch Wissen dazu, auf Grundlage dessen wir den Gebrauchswert der mittlerweile verfügbaren digitalen Alltags-tools überhaupt erst wirklich ausschöpfen können. Dazu benötigen wir nicht nur reines Anwendungswissen, sondern z.B. auch Wissen über den Aufbau und die Funktionsweise von Netzwerkarchitekturen, Kenntnisse im Coden oder auch Data Mining.<sup>20</sup> Für alle Dimensionen digitaler Kompetenz gilt, dass wir sie kontinuierlich aktualisieren müssen. Die Ausführungen in diesem Teil sind notwendigerweise äußerst selektiv. Sie beschränken sich auf die Zielgruppe der Kinder und Jugendlichen und konzentrieren sich auf das Thema Datenschutz. An diesem Beispiel

10) Vgl. Gardner, H./Davies, K.: The App Generation, New Haven + London 2013, S. 63.

11) „Overall, life in an app-suffused society yields not only small features of a person's identity but also a push toward an overall packaged sense of self – as it were, an omnibus app.“ (Ebd., S. 61).

12) Vgl. Di Cesare, D. M./Harwood, D./Rowell, J.: It Is Real Colouring? Mapping Children's Im/Material Thinking In a Digital World, in: Lesley, M./Guzzetti, B. (Hrsg.): Handbook of Research on the Societal Impact of Digital Media, Hershey PA, USA, 2016, S. 71 ff.

13) Vgl. Fußn. 12, S. 75 f.

14) Vgl. Pelka, B.: Digitale Inklusion, Digitale Exklusion – wie Medien Inklusion befördern können, Vortrag zur Werkstatt der Bundeszentrale für politische Bildung am 26. November 2015 in Kassel.

15) Ebd. Mobile Apps, die bei Handicaps helfen, werden u.a. hier vorgestellt: <https://www.handysektor.de/apps-upps/detailansicht/article/handy-apps-fuer-handicaps.html>.

16) Ebd.

17) Vgl. Fußn. 7. Wenngleich Alter ein wichtiger Prädiktor der digitalen Mediennutzung ist, weisen Simeon J. Yates und Kollegen für Großbritannien z.B. einen eigenständigen Effekt der sozialen Herkunft auf die digitale Inklusion nach (vgl. Yates, S. J./Kirby, J./Lockley, E.: Social Media Use: Differences and Inequalities in Relation to Class and Age, Sociological Research Online, 11/2015, S. 20[4]).

18) Unter [www.medien-knigge.de](http://www.medien-knigge.de) können auch Kinder und Jugendliche die Netz-Etikette aktiv mitgestalten (letzter Zugriff am 6. Juni 2016).

19) U.a. [www.netzpolitik.org](http://www.netzpolitik.org) (letzter Zugriff am 6. Juni 2016).

20) Einen ersten Eindruck der Bandbreite und des Nutzens digitaler Kompetenzen jenseits von Datensicherheit und Datenschutz vermittelt z.B. die Übersicht der Schulprojekte der Initiative „Digitale Bildung neu denken“ ([i-dband.de/project/](http://i-dband.de/project/)).

soll die Bedeutung souveräner Nutzungsroutinen illustriert werden. Für andere Zielgruppen, z.B. ältere Menschen oder Menschen mit Behinderungen, sind selbstverständlich weitergehende Überlegungen erforderlich.

Im Gebrauch der vielfältigen Funktionen digitaler Medien sind Kinder und Jugendliche heute oft souveräner als ihre Eltern; die Tragweite von Unbedachtsamkeit oder Unkenntnis in ihrer Online-Kommunikation erkennen sie vielfach aber noch nicht. Ihre Eltern und die Schule müssen ihnen also vermitteln, wie sie ihre Beziehungen im Netz möglichst selbstbestimmt führen und dabei den Missbrauch ihrer Daten verhindern können.<sup>21</sup> Um Eltern darin zu unterstützen, bieten z.B. Schulen und Familienzentren vermehrt auch mediépädagogische Informationsabende an. Insgesamt bleiben Eltern häufig aber auf ihre Eigeninitiative zurückgeworfen. Folgt man dem „digitalen Erste-Hilfe-Kasten“ auf [www.handysektor.de](http://www.handysektor.de), sollten sich Online/innen grundsätzlich mit folgenden Gefahrenquellen vertraut machen und Routinen zum Schutz dagegen entwickeln:

Da sich die Risiken zum Teil rasant verändern, müssen diese Routinen immer neu angepasst werden. Da inzwischen fast alle Kinder und Jugendlichen Zugang zu Online-Medi-

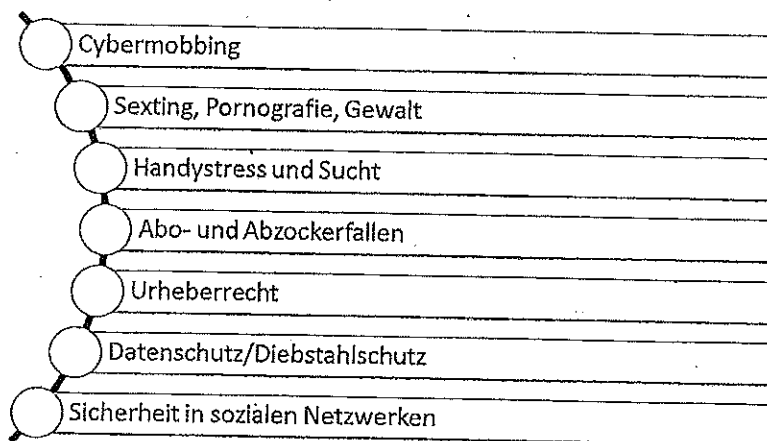


Abbildung 2 – Risiken im Netz

Quelle: [www.handysektor.de](http://www.handysektor.de), „digitaler Erste-Hilfe-Kasten“, eigene Darstellung.

en haben, häufig auch mobil, hat die Fachwelt großes Interesse daran, mehr über das Suchtpotenzial der Online-Medien in dieser Zielgruppe zu wissen.<sup>22</sup> Der geschätzte Anteil der „internetsüchtigen“ Jugendlichen schwankt erheblich – international reichen die Schätzungen von 0,8 % bis 26,7 %.<sup>23</sup> Gerade im Hinblick auf Jugendliche wird nicht nur die Frage nach dem Anteil suchtfährdeter und süchtiger Nutzer/innen, z.B. von Online-Spielen, gestellt, sondern auch die Frage, inwiefern es sich dabei um einen zeitstabil oder lediglich phasenspezifisch exzessiven Gebrauch der Online-Medien handelt.<sup>24</sup> Während die Forschung mit Blick auf „klassisches“ Nutzungsverhalten im Netz noch dieser Frage nachgeht, hat sich bereits ein neues Nutzungsfeld mit Suchtpotenzial herausgebildet: Wie eine im Rahmen des Stakeholder-Panels TA durchge-

führte Online-Befragung aus dem Jahr 2015 ergab, maßen 36,3 % der Befragten der Nutzung digitaler sozialer Netze ein hohes und 41,0 % immerhin ein eher hohes Suchtpotenzial bei. Damit lagen diese beiden Anteilswerte nur geringfügig unter den hohen Anteilswerten für Online-spiele.<sup>25</sup>

Wie eine Routine für den kompetenten Umgang mit den in Abbildung 2 dargestellten Risiken aussehen kann, soll abschließend am Beispiel des Datenschutzes aufgezeigt werden. Wir müssen uns stets bewusst machen, wem wir personenbezogene Daten preisgeben, wenn wir online sind. Persönliche Informationen über andere dürfen wir nur mit deren Erlaubnis in den sozialen Netzwerken teilen. Wir müssen uns vergegenwärtigen, welche Datenspur wir mit unseren Netzaktivitäten hinterlassen und welches Datenprofil über uns dadurch rekonstruierbar wird. Auch für private Chats nutzen wir überwiegend die Dienste kommerzieller Anbieter mit einem eigenen ökonomischen Interesse am Gebrauch und Verkauf unserer personenbezogenen Daten. Wir kommen nicht umhin, die Allgemeinen Geschäftsbedingungen zu lesen, um herauszufinden, welchen Zugriff auf unsere Daten wir dem Anbieter einer App in den AGBs gestatten. Dies gilt vor der Installation einer neuen App, aber auch bei Updates. Hinzu kommt die Pass-

wortsicherheit. Bereits entwickelte App-Checks und Handytips erleichtern es, eine geeignete Routine zu entwickeln.<sup>26</sup>

Auch dann, wenn wir lediglich das Nutzungspotenzial bereits vorhandener digitaler Anwendungen im Alltag ausschöpfen, sparen wir nicht nur Zeit, sondern können Dinge tun, die uns ohne digitale Tools nicht möglich wären. Die kompetente Verknüpfung von Online- und Offline-Welten erweitert unsere Möglichkeitsräume im Alltag erheblich. Auch Kinder sind dazu imstande, sich eigene digitale Kommunikationsräume zu schaffen. Sie können früh den Gebrauch von Tools erlernen, die unsere kognitiven Fähigkeiten übersteigen und sinnvoll

ergänzen.<sup>27</sup> Vielfältige mobile Anwendungen unterstützen sie, um kreativen Interessen nachzugehen, z.B. selbst Musik zu arrangieren.<sup>28</sup> Wenn es gelingt, diese Kompetenzen

21) Vgl. dazu ein Video-Interview mit Prof. Nadia Kutscher; <http://www.agif-sachsen.de/mediopaedagogische-fachtagung.html> (letzter Zugriff: 6. Juni 2016).

22) Für einen Überblick vgl. BT Drucks. 18/8604: Bericht des Ausschusses für Bildung, Forschung und Technikfolgenabschätzung (18. Ausschuss) gemäß § 56a der Geschäftsordnung: „Technikfolgenabschätzung (TA) – Neue elektronische Medien und Suchtverhalten“, Berlin 2016, S. 95 ff.

23) Vgl. Kuss, D. J./Griffiths, M. D./Karila, L./Billieux, J.; Internet addiction: a systematic review of epidemiological research for the last decade, in: *Current Pharmaceutical Design* 20(25)/2014, S. 4026–4052 (zitiert nach Evers-Wölk, M./Opieika, M. 2016, vgl. Fußn. 20).

24) Vgl. Fußn. 20.

25) Ebd., S. 109. Weitere Informationen über das Stakeholder Panel TA und die Onlinebefragung finden sich auf S. 105 ff.

26) Vgl. u.a. [www.handysektor.de](http://www.handysektor.de) oder [www.klicksafe.de](http://www.klicksafe.de) (letzter Zugriff jeweils am 6. Juni 2016).

In Deutschland besaßen im Jahr 2015 drei Viertel der 12- bis 19-Jährigen einen Computer oder Laptop und über 90 % ein eigenes Smartphone. Ebenfalls etwa 90 % konnten im eigenen Zimmer oder mobil ins Netz gehen und fanden diesen Zugang auch wichtig oder sogar sehr wichtig. 80 % der Jugendlichen verbrachten täglich Zeit im Netz: 12- bis 13-jährige Jugendliche knapp 2,5 Stunden, 18- bis 19-jährige Jugendliche fast 4,5 Stunden pro Tag.

Im Jahr 2015 griffen in Deutschland zwei Drittel der Jugendlichen auf der Suche nach Lösungen für ein persönliches Problem auf das Netz zu. Dabei nutzten sie vor allem Google, aber auch YouTube-Videos. Im Durchschnitt verbrachten Jugendliche in Deutschland 2015 etwa 40 % der Online-Zeit mit Chatten und ca. 15 % mit Informationsrecherchen. Generell nutzten Mädchen und Jungen ihre Online-Zeit unterschiedlich: Mädchen verbrachten 47 % der Zeit mit Kommunikation, Jungen nur 34 %. Dafür spielten Jungen viel häufiger Online-Spiele als Mädchen.

Im europäischen Durchschnitt kontrollierten im Jahr 2014 22 % der Haushalte das Netzverhalten ihrer Kinder. In Deutschland lag der Anteil bei 16 %, in Frankreich war er mit 33 % EU-weit am höchsten. In Europa passten im Jahr 2014 nur 13 % der Haushalte mit Kindern unter 16 Jahren die Internetbrowser der im Haushalt verfügbaren Endgeräte für den spezifischen Gebrauch durch Kinder und Jugendliche an, und in Deutschland waren es lediglich 10 % der Haushalte, in denen Kinder unter 16 Jahren lebten.

Im Hinblick auf Datensicherheit und Jugendschutz gibt es einige bekannte Problemfelder: a) in Deutschland fühlten sich im Jahr 2015 mehr als die Hälfte der Mädchen und Jungen in ihren Online-Communities weniger oder gar nicht sicher – eine Sensibilität für Cyber Security, die mit dem Alter deutlich zunimmt; b) zwar spielten mehr Jungen als Mädchen nach ihrer eigenen Auffassung brutale bzw. gewalttätige Spiele; die Nutzung war aber auch insgesamt hoch: 43 % der Jugendlichen gaben an, diese selbst zu spielen, und 71 % hatten Freunde, die sie spielten; c) unter den 16- bis 19-jährigen Jugendlichen gaben mehr als 30 % der Mädchen und Jungen an, in ihrem Bekanntenkreis sei bereits erotisches Film- oder Fotomaterial verschickt worden. Bildungsbedingte Unterschiede spielen für das Nutzungsverhalten eine geringe Rolle.

Nützliche Links:

<http://www.schau-hin.info/> (letzter Zugriff: 6. Juni 2016)

<http://www.handysektor.de/> (letzter Zugriff: 6. Juni 2016)

in der frühkindlichen Bildung und in der Schule gemeinsam zu erlernen, haben digitale Medien tatsächlich auch ein nicht unerhebliches Potenzial, herkunftsbedingte Bildungsnachteile auszugleichen.<sup>29</sup> In der digitalen Ungleichheit liegt zugleich aber auch eine große Hürde.

### 3. Fazit

Dieser Beitrag hat sich zwei Fragen vorgelegt: Wie haben sich unsere sozialen Beziehungen durch die Online-Medien verändert? Welche digitalen Kompetenzen brauchen wir, um uns souverän im Netz zu bewegen? Die Ausführungen können keinen Anspruch auf Vollständigkeit erheben. Dies gilt insbesondere auch für die thematisierten allgemeinen digitalen Kompetenzen sowie die besonderen Bedarfe einzelner Zielgruppen für eine gleichberechtigte Teilhabe am digitalen Zusammenleben. Die Aufmerksamkeit, die der Digitalisierung in der Praxis der Sozialen Arbeit, aber auch in den Fachverbänden und zuständigen Gremien der Kommunalverwaltung bislang gewidmet wird, variiert erheblich zwischen den Feldern der Sozialen Arbeit, sie ist definitiv generationenabhängig und häufig noch sehr selektiv auf den eigenen Fachbereich fokussiert. Wir brauchen Anstöße für eine offene Debatte über die Auswirkungen des digitalen Wandels auf unsere Gesellschaft zu geben. Da es mitunter großes Unbehagen gegenüber den beabsichtigten und unbeabsichtigten Folgen der Digitalisierung für unser Zusammenleben gibt, sollten die Möglichkeiten der souveränen Mitgestaltung des digitalen Wandels auch übergreifend diskutiert werden. Ein weiterer Beitrag wird thematisieren, welche Auswirkungen die Digitalisierung in der Sozialen Arbeit und in der Kommunalverwaltung bereits hat und welche Herausforderungen damit nicht zuletzt auch in der Zusammenarbeit von öffentlicher und freier Seite der Wohlfahrtspflege verbunden sind. ■

28) Vgl. Fußn. 9, 78f.

28) Vgl. z.B. [www.klick-tipps.net](http://www.klick-tipps.net) und [www.handysektor.de](http://www.handysektor.de) (letzter Zugriff jeweils: 6. Juni 2016).

29) Im Hinblick auf die erforderlichen Rahmenbedingungen scheinen die im Zweiten Zwischenbericht der Enquete-Kommission „Internet und digitale Gesellschaft“ genannten Punkte noch immer aktuell.

#### Infokasten 2 – Jugendliche im Netz

Quellen: mpfs (2015): JIM-Studie 2015. Jugend, Information, (Multi-)Media, Stuttgart; European Commission (2015): Cyber Security, Special Eurobarometer 423, Brussels.

Alexandra Krause

## Soziale Arbeit im Zeichen der Digitalisierung

Teil 2: Anforderungen an Fachkräfte, Träger und Kooperationsbeziehungen

*„Und mehr noch als in allen vorherigen Transformationen gilt bei der Digitalisierung: Die Schnellen besiegen die Langsamen. Gewinnen wird, wer frühzeitig neue Märkte erschließt und schnell eigene Standards setzt.“ (Bundesministerium für Wirtschaft und Energie: Digitale Strategie 2025, Berlin 2016, S. 8)*

### Wirtschaft und Gesellschaft nach der „Vierten Industriellen Revolution“

Die Digitalisierung wird maßgeblich beeinflussen, wie wir in Zukunft wirtschaften und arbeiten. Aufgrund des Tempos, mit dem sich dieser Umbruch vollzieht, sieht die Bundesregierung dringenden Handlungsbedarf. Die Breitbandversorgung ist dabei nur eine von zahlreichen Aufgaben, die politische Entscheider/innen umsetzen müssen.<sup>1</sup>

Im globalen Wettbewerb bieten IT-getriebene Innovationen Unternehmen durch enorme Effizienzsteigerungen neue Wachstumspotenziale. Sinnbild dafür ist die „Smart Factory“ im industriellen Sektor.<sup>2</sup> Perspektivisch rentiert sich in immer neuen Anwendungsfeldern der Einsatz von Robotern, die komplexe motorische Aufgaben und Denkaufgaben ausführen und daher auch menschliche Entscheidungen ersetzen können. Zudem verzeichnet die Entwicklung von Anwendungen künstlicher Intelligenz rasante Fortschritte. In der Kommunikation werden die Vorteile von Chatbots gegenüber Apps bereits ausgelotet. Dabei geht es längst nicht mehr nur um Standardsituationen der Kundenberatung im Callcenter, sondern auch um komplexere Kommunikationen, z.B. in der Anlageberatung der Banken.<sup>3</sup> 2014 hat das Investmentunternehmen Deep Knowledge Ventures Schlagzeilen gemacht, weil es den Algorithmus VITAL (Validating Investment Tool for Advancing Life Sciences) mit eigenem Stimmrecht in den Vorstand berufen hat, um die menschlichen Kollegen bei Investitionsentscheidungen zu unterstützen.<sup>4</sup>

Was bedeutet das für den deutschen Arbeitsmarkt? Das IW Köln prognostiziert einen fortgesetzten Trend der Höherqualifizierung. In Deutschland werde die Digitalisierung wahrscheinlich mehr neue Jobs für Höherqualifizierte schaffen als sie insgesamt vernichte.<sup>5</sup> Das gefürchtete Crowdworking, bei dem Erwerbstätige ihr Einkommen aus

einer Vielzahl kleiner Werkverträge beziehen, die ihnen Online-Plattformen vermitteln, fällt hierzulande bisher kaum ins Gewicht.<sup>6</sup> Der Furcht vor einer weiteren Erosion des Normalarbeitsverhältnisses steht die Hoffnung auf eine Demokratisierung des Kapitalmarktes gegenüber: In Zukunft könnte es mehr Menschen gelingen, innovative Ideen nicht nur zu entwickeln, sondern auch selbst umzusetzen.<sup>7</sup> Zweifellos aber werden Erwerbstätige, wie schon heute, auch weiterhin steigende und immer wieder neue Anforderungen an ihre (digitalen) Kompetenzen erleben.

Welche Herausforderungen ergeben sich mit der Industrie 4.0 an einen Sozialstaat 4.0, und welche Bedeutung hat die Digitalisierung für dessen Ausgestaltung? Eine breite öffentliche Debatte darüber findet bisher kaum statt. Sie würde längst nicht nur die Reform der sozialen Sicherungssysteme angesichts neuer, hybrider Arbeitsformen einschließen,<sup>8</sup> sondern u.a.



Alexandra Krause

neuer, hybrider Arbeitsformen einschließen,<sup>8</sup> sondern u.a.

- 1) Vgl. BMWi: Digitale Strategie 2025, Berlin 2016.
- 2) Vgl. das Lünendonk-Whitepaper „Smart Factory“, in Zusammenarbeit mit T Systems und Produktion, Mindelheim: Lünendonk GmbH 2016, Autor: Mario Zillmann.
- 3) Vgl. Schultz, S.: Die Jobfresser kommen, Spiegel Online, Ausgabe vom 2. August 2016.
- 4) Vgl. <http://www.businessinsider.com/vital-named-to-board-2014-571R=T> (letzter Zugriff: 16. August 2016).
- 5) Vgl. Hammermann, A./Stettes, O.: „Beschäftigungseffekte der Digitalisierung. Erste Eindrücke aus dem IW-Personalpanel“, IW-Trends 3.2015, Köln: IW Köln.
- 6) Vgl. Bertschek, I./Ohnemus, J./Viete, S.: Befragung zum sozioökonomischen Hintergrund und zu den Motiven von Crowdworkern, Mannheim 2016.
- 7) Vgl. Catalini, C./Fazio, C./Murray, E.: Can Equity Crowdfunding Democratize Access to Capital and Investment Opportunities? MIT Innovation Initiative Lab for Innovation Science and Policy Report, Massachusetts Institute of Technology 2016.
- 8) Rürup, B.: Industrie 4.0 braucht einen Sozialstaat 4.0, Handelsblatt, Ausgabe vom 5. Februar 2016; Rürup, B.: Die wahren und falschen Freunde der Marktwirtschaft, Handelsblatt, Ausgabe vom 1. Mai 2016.

Dr. Alexandra Krause ist wissenschaftliche Referentin im Arbeitsfeld II „Kindheit, Jugend, Familie, Soziale Berufe“ des Deutschen Vereins für öffentliche und private Fürsorge e.V., Berlin.

auch die Weiterentwicklung des Bildungssystems und des Rechts, insbesondere des Datenschutzes und geistigen Eigentums.<sup>9</sup>

Schließlich werden die freien Träger der Wohlfahrtspflege und Kommunalverwaltungen auch im Sozialstaat 4.0 zentrale Säulen sein. Ihre Organisationsstrukturen und Angebote haben sich im Zuge der Digitalisierung längst gewandelt. Zwar haben die wenigsten Akteure bisher eigene „Digitale Agenden“ entwickelt; gleichwohl haben sich Fachverbände und -gremien in den letzten Monaten in Stellungnahmen und Positionspapieren zur Digitalisierung geäußert. Welche Chancen und Risiken der Digitalisierung für die Praxis der Sozialen Arbeit sind angesichts dieser Entwicklungen bereits erkennbar? Und wie können sie souverän gestaltet werden?

### Soziale Arbeit digital

Die Aufmerksamkeit, die dem Thema Digitalisierung in der Praxis der Sozialen Arbeit und den Fachverbänden bisher zuteil wird, variiert stark zwischen den Feldern der Sozialen Arbeit, ist definitiv generationenabhängig und in der Regel auf die besonderen Bedarfe der je eigenen Adressat/innen fokussiert. Dort, wo eine breitere Debatte angestoßen wurde, gilt die Förderung gesellschaftlicher Teilhabe als große Chance der Digitalisierung.<sup>10</sup> Dieses Potenzial wird im Folgenden für Social Media und weitere digitale Angebote ausgelotet. Umgekehrt werden Risiken für Datenschutz und Datensicherheit sowie neue digitale Ungleichheiten als Herausforderungen benannt.<sup>11</sup> Auch diese werden im Folgenden thematisiert, fokussiert werden darüber hinaus aber auch die Veränderungen in der Arbeitsweise der Träger und die mit der Digitalisierung verbundenen Anforderungen an die Fachkräfte selbst.

#### 1. Kommunikation 4.0

Online-Netzwerke sind eine Antwort auf die Frage, wie Digitalisierung gesellschaftliche Teilhabe fördern kann: (Mobile) Digitale Medien haben unsere Kommunikation zeitlich und räumlich im positiven Sinne entgrenzt und neue Dimensionen der Vernetzung, Interaktivität und Informationsgewinnung eröffnet. Immer mehr Menschen nutzen diese Möglichkeiten über Online-Netzwerke. In der Sozialarbeit werden Social Media mit steigender Tendenz in unterschiedlichen Funktionen eingesetzt: von der Kommunikation mit den Adressat/innen über die Informationsarbeit einschließlich Krisenkommunikation bis hin zu Beteiligungsformaten bei der Entwicklung von Leitbildern oder Zielen der eigenen Arbeit.

##### 1.1 Social Media professionell nutzen ...

Größere Einrichtungen, Träger und Verbände setzen Social Media inzwischen regelmäßig ein. Dazu gehören das Geschäftsprofil bei Facebook, ein Kanal bei Twitter oder auch Youtube. Häufigste Funktionen sind die Informationsweitergabe und Imagepflege. Werden Social Media als Kommunikationsplattform verwendet, erweitern sich die Nutzungsmöglichkeiten, auch für die Öffentlichkeitsarbeit,

noch einmal erheblich.<sup>12</sup> Relevante Online Communities können bewusst angesprochen werden, was den Radius potenzieller Adressat/innen vergrößert. Direktes Feedback ermöglicht eine kontinuierliche Anpassung des eigenen Angebotes an die sich verändernden Nutzungsbedarfe.<sup>13</sup> Vor allem in Gruppenzusammenhängen kann sich die Kommunikation stark vereinfachen. Social Media können durch spezielle Apps in Zukunft z.B. auch für die Interaktion zwischen Präsenzterminen eingesetzt werden.<sup>14</sup> Wichtige Impulse kann hier die Kinder- und Jugendhilfe geben, weil sie bereits umfangreiche Erfahrungen mit Social Media hat.<sup>15</sup>

Ein eigenes Kommunikationskonzept, in dem Einrichtungen und Verbände die wichtigsten Ziele und Nutzungskriterien für Social-Media-Anwendungen festlegen, schafft unter den Mitarbeitenden Handlungssicherheit.<sup>16</sup> Zu den arbeitsorganisatorischen Erfordernissen zählt u.a. zu vereinbaren, wer mit welchem Stundenumfang für die Umsetzung welcher Ziele – im Idealfall ein/e Beauftragte/r für das Social-Media-Management – verantwortlich ist. Zu den Aufgaben gehört u.a., die für das jeweilige Kommunikationsziel am besten geeigneten Social-Media-Angebote auszuwählen, deren Nutzung zu beobachten und auszuwerten und auf Feedback der Nutzer/innen einzugehen. Dafür gibt es zahlreiche kostenfreie Instrumente – für die Beobachtung kann z.B. Social Mention oder BoardTracker genutzt werden.

Für Social Media, in denen interaktiv kommuniziert wird, gilt aber vor allem: Die gewünschten Zielgruppen werden das Netzwerk nur dann regelmäßig aufsuchen, wenn sie zeitnahe Antworten auf Ihre Beiträge erhalten. Dafür sollte eine trägerinterne Arbeitsteilung vereinbart werden, die alle Fachbereiche einbezieht und es den Verantwortlichen ermöglicht, fachspezifische Antworten und Aktualisierungen zeitnah einzupflegen.

##### 1.2 ... heißt Datenschutz, Datensicherheit und eine angemessene Kommunikation zu gewährleisten

Die Themen Datenschutz und Datensicherheit wie auch die Netiquette sollten in jedem Kommunikationskonzept einen zentralen Stellenwert haben. Ein eigenes Konzept für den Datenschutz und die Datensicherheit kann durch-

9) Vgl. z.B. die Online-Beteiligung „Digitaler Neustart“ des Landesportals NRW 4.0. Abrufbar unter: <https://www.digitaler-neustart.de/justiz/de/home/Informieren> (letzter Zugriff: 17. August 2016).

10) Vgl. FINSOZ e.V.: Positionspapier Digitalisierung der Sozialwirtschaft, Berlin, April 2016; Bundesjugendkuratorium (BJK): Stellungnahme Digitale Medien. Ambivalente Entwicklungen und neue Herausforderungen in der Kinder- und Jugendhilfe, Berlin, Juni 2016.

11) Ebd.

12) FINSOZ weist darauf hin, dass Social Media in der Öffentlichkeitsarbeit genutzt werden müssen, um die wichtigsten Stakeholder in Zukunft noch zu erreichen (vgl. Fußn. 10, FINSOZ 2016, S. 4).

13) Vgl. BITKOM: Government 2.0 – Web 2.0 für die öffentliche Verwaltung – Grundzüge, Chance, Beispiele und Handlungsvorschläge, Berlin 2008.

14) Vgl. Fußn. 10, FINSOZ 2016, S. 4.

15) Vgl. z.B. die unter SozPad. Soziale Medien für Organisationen und Fachkräfte in der Kinder- und Jugendhilfe abrufbaren Informationen auf dem Fachkräfteportal der Kinder- und Jugendhilfe, abrufbar unter: [https://www.ljap.de/uploads/tx\\_ttproducts/datasheet/fkp-brosch-social-media-130219.pdf](https://www.ljap.de/uploads/tx_ttproducts/datasheet/fkp-brosch-social-media-130219.pdf) (letzter Zugriff: 17. August 2016).

16) Siehe z.B. die Social Media Guidelines des Deutschen Caritasverbandes, die unter dem Motto „Das Soziale ins Netz bringen“ entwickelt wurden.

aus sinnvoll sein. Insbesondere in der Kommunikation mit den Adressat/innen müssen alle wissen, worüber sie unter Erfüllung welcher Datenschutzerfordernissen kommunizieren dürfen. Das Bundesjugendkuratorium weist darauf hin, dass kommerzielle Angebote sozialer Netzwerke die Datenschutzerfordernisse der Onlineberatung nicht erfüllen, in der Praxis aber dennoch zwischen Fachkräften und Adressat/innen verwendet werden. Damit wird das grundlegende Prinzip des Adressatendatenschutzes verletzt.<sup>17</sup> Hier gilt es dringend zu prüfen, welche Alternativen zu den kommerziellen Diensten bereits verfügbar sind oder neu entwickelt werden müssen. Darüber hinaus haben die verantwortlichen Fachkräfte zu gewährleisten, dass auch die Beiträge der Nutzer/innen diesen Anforderungen entsprechen und dem Kommunikationskontext angemessen sind.

Welche digitalen Kompetenzen sind dafür erforderlich? Die Fachkräfte der Angebotsträger müssen mit den Besonderheiten der Kommunikation in den digitalen sozialen Netzwerken, wie z.B. der informellen Sprache, umzugehen wissen.<sup>18</sup> Zu den Besonderheiten zählt auch, ein angemessenes Verhältnis von Öffentlichkeit und Privatheit, sowohl der User untereinander als auch zwischen Fachkräften und Adressat/innen, im jeweiligen digitalen Netzwerk zu gewährleisten und angemessene Grenzen der eigenen Verfügbarkeit zu ziehen – ein ganz zentraler Punkt, um der Entgrenzung und Verdichtung der eigenen Arbeit entgegenzusteuern. Die Fachkräfte der Angebotsträger der Kinder- und Jugendhilfe sind zudem wichtige Multiplikator/innen in der Präventionsarbeit über Cybermobbing, Sexting u.ä.<sup>19</sup>

## 2. Neue Exklusionsrisiken – neue Teilhabechancen

In dem Maße, wie digitale Medien zur Voraussetzung von Kommunikation und sozialer Teilhabe werden, müssen auch das Risiko, durch die Digitalisierung a) neue digitale Ungleichheiten zu schaffen und b) bestehende Ungleichheiten zu reproduzieren oder noch zu verstärken, reflektiert werden. Als neues digitales Ungleichheitsrisiko bereits nachgewiesen ist die Abhängigkeit digitaler Nutzungsgewohnheiten und Kompetenzen von den individuellen Bildungsressourcen.<sup>20</sup>

Im Bereich der Kinder- und Jugendhilfe z.B. hat sich das seit zehn Jahren bestehende Onlineberatungsangebot der Bundeskonferenz für Erziehungsberatung e.V. bewährt und konnte im Jahr 2014 in Kooperation mit bundesweit 83 Erziehungsberatungsstellen fast 6.000 Adressat/innen erreichen, darunter erstmals mehr als die Hälfte Jugendliche.<sup>21</sup> Das Bundesjugendkuratorium weist allerdings darauf hin, dass ressourcenbenachteiligte Zielgruppen auch in der Onlineberatung unterrepräsentiert sind.<sup>22</sup> Gerade dann, wenn Träger virtuelle Angebote, z.B. der Onlineberatung, einsetzen wollen, um trotz Spardiktat ein flächendeckendes Angebot sicherzustellen, sollten sie dieses Risiko also unbedingt im Blick haben.

Ganz in diesem Sinne loten Träger der Sozialen Arbeit in unterschiedlichen Feldern aus, wie digitale Lernorte genutzt werden müssen, um gerade bildungsbenachteiligte (Gruppen von) Adressat/innen besser erreichen und begleiten zu können. Schlüsselinstrument sind mobile Apps.<sup>23</sup> Digitale Lernräume werden aktuell auch in der Integrationsarbeit genutzt, u.a. zur Überwindung sprachlicher und kultureller Barrieren. Mobile Apps und Infoportale vermitteln die wichtigsten Informationen über Deutschland, Initiativen haben auf Facebook Plattformen geschaffen, die Menschen aus demselben Herkunftsland zusammenbringen, und Beratungsstellen setzen Übersetzungs-Apps ein, um sich bei sprachlichen Barrieren trotzdem mit Ratsuchenden verständigen zu können.<sup>24</sup>

Digitale Angebote können auch eine wichtige Rolle spielen, um die Position der Adressat/innen gegenüber den Angebotsträgern zu stärken. Dazu zählen Ombuds- und Beschwerdestellen im Netz, aber auch themenbezogene Informationsportale, die Informationsasymmetrien zwischen Anbietern und Adressat/innen der Dienstleistungen verringern. Insgesamt stellt die Digitalisierung aber alle vor die Herausforderung, teils anspruchsvolle digitale Kompetenzen erwerben zu müssen, um mit dieser Entwicklung Schritt halten und die neuen digitalen Teilhabechancen auch nutzen zu können.

Aufgrund der vielfältigen Anwendungsfelder und Zielgruppen ist es nicht einfach, sich ein fundiertes Bild davon zu machen, welche Teilhabechancen und Exklusionsrisiken neue digitale Entwicklungen ganz konkret beinhalten.<sup>25</sup> Für den Bereich der Kinder- und Jugendhilfe hat das Bundesjugendkuratorium mit seiner Stellungnahme diesen Versuch unternommen. Für viele der genannten Herausforderungen sind das Erfahrungswissen und die wissenschaftliche Begleitforschung aber noch gering.

Einige allgemeine Einschätzungen sind gleichwohl möglich. Für Menschen mit eingeschränkter Mobilität bieten allein Social Media mehr soziale Teilhabemöglichkeiten. Und über die Umsetzung von Barrierefreiheit im Netz können ungleich mehr Menschen an offenen Daten und Informationen teilhaben als in der Vergangenheit. Digitale Angebote haben auch das Potenzial, regionale Disparitäten

17) Vgl. Fußn. 10, BJK 2016, S. 11.

18) Vgl. DPWW Gesamtverband, Bundeskoordination Jugendsozialarbeit: Jugendsozialarbeit goes Social Media. Paritätische Arbeitshilfe 11, Berlin 2011, insbesondere Kapitel 5 und 6.

19) Vgl. Stückmann, G.: Cybermobbing, Sexting & Co. – Aufklärung für Schüler, Eltern, Lehrer als wichtige Präventionsmaßnahme, Freie Bildung und Erziehung, 2016, S. 21f.

20) Vgl. Döring, N.: Psychische Folgen der Internetnutzung, in: Landeszentrale für Politische Bildung Baden-Württemberg: Der Bürger im Staat 4-2014: Politik und Internet, S. 266.

21) Vgl. Bundeskonferenz für Erziehungsberatung e.V.: Erziehungs- und Familienberatung. Bericht 2014, Fürth 2014.

22) Vgl. Fußn. 10, BJK 2016, S. 20.

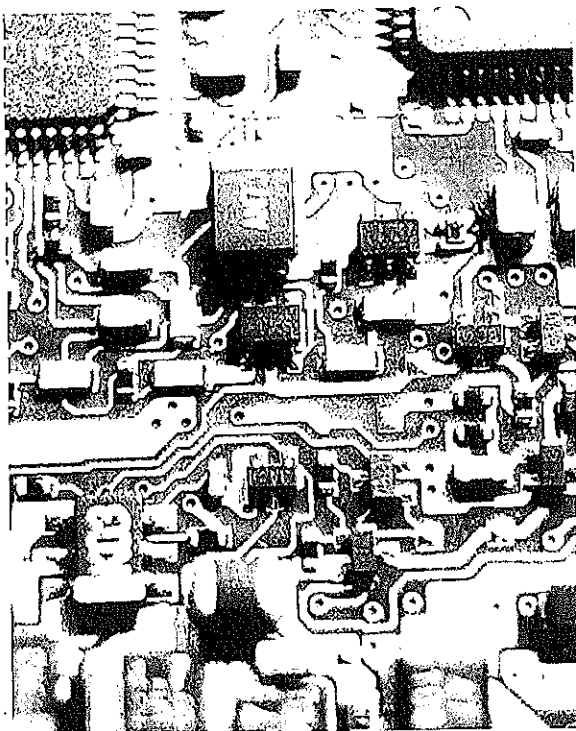
23) Vgl. z.B. die mobile App „Gesundes Neukölln“ des Bezirksamtes Neukölln in Berlin.

24) Vgl. Bundeszentrale für politische Bildung: Digitale Bildung & Geflüchtete, Dokumentation einer Werkstatt am 8./9. April 2016 in Berlin, abrufbar unter: <https://www.bpb.de/lernen/digitale-bildung/werkstatt/> (letzter Zugriff: 6. Juni 2016).

25) Für einen allgemeinen Überblick vgl. Cosner Berzin, S./Singer, J./Chan, C.: Practice Innovation through Technology in the Digital Age: A Grand Challenge for Social Work, Grand Challenges for Social Work Initiative Working Paper No. 12, Cleveland, OH: American Academy of Social Work and Social Welfare, 2015.



zu überwinden. Im demografischen Wandel werden institutionell vorgesehene Mindestzahlen für Infrastrukturangebote, zu denen es auch keine lohnende kommerzielle Alternative gibt, im ländlichen Raum häufig nicht mehr erreicht – dies gilt für Jung und Alt gleichermaßen. Hier können Webportale und Social Media wichtige virtuelle Angebote schaffen.



© Erich Werner/PIXELIO

Schließlich können digitale Medien kombiniert mit Sensortechnik Menschen darin unterstützen, in einem größeren Radius mobil zu sein und trotz Einschränkungen selbstständig zu wohnen. Das Projekt „Ambient Assisted Living-Modelle zur Verbesserung der gesellschaftlichen Teilhabe von Menschen mit Behinderung“ der Caritas z.B. gibt dafür wichtige Praxisimpulse. Die Umsetzung erfordert auf Seiten der Träger allerdings ein Umdenken: Vor allem kleine Angebotsträger sind für die Umsetzung innovativer Ideen auf die Kooperation mit Unternehmen angewiesen, müssen in ihren Angebotsstrukturen die erforderlichen technischen und IT-bezogenen Infrastrukturen entwickeln und sind für die Zusammenarbeit mit ihren Adressat/innen auf deren Bereitschaft angewiesen, die erforderlichen digitalen Kompetenzen zu lernen.<sup>26</sup>

### 3. Soziale Arbeit 4.0 – Chancen und Risiken für Arbeits-, IT- und Organisationsstrukturen

FINSOZ, Fachverband für die Sozialwirtschaft, geht davon aus, dass soziale Unternehmen die Auswirkungen der Digitalisierung auf ihre Arbeits-, IT- und Organisationsstrukturen unterschätzen. Aufgrund der Finanzsituation und des Konkurrenzdrucks durch privat-gewerbliche Anbieter,

die auf Basis innovativer Anwendungen digitaler Technologien bereits heute kostengünstigere Dienstleistungen anbieten würden, werde sich der Wettbewerb weiter verschärfen. Soziale Unternehmen stünden daher in vielen Bereichen unter Handlungsdruck. In ihren Innovationstätigkeiten müsse sich die Sozialwirtschaft an die Bedingungen einer stark vernetzten Unternehmenswelt 4.0 anpassen. Virtuelle Netzwerke würden auch in der Leistungserbringung wichtiger, um lückenlose Versorgungsketten von Patienten in Zukunft überhaupt sicherstellen zu können. Die dafür erforderliche IT-Infrastruktur müsse nicht nur aufgebaut, sondern auch kontinuierlich aktualisiert werden. Soziale Unternehmen sollten Digitalisierung als strategisches Führungsthema verankern und bei der Entwicklung von Angeboten und Geschäftsprozessen auch rein digitale oder hybride Dienstleistungen berücksichtigen.<sup>27</sup>

Die Entwicklung birgt aber auch Risiken für die Fachkräfte der Sozialen Arbeit. Allgemeiner Kostendruck und steigende Anforderungen an die Leistungserbringung haben ihre Arbeit bereits verdichtet.<sup>28</sup> Digitale Technologien verstärken diese Entwicklung. Die zunehmende digitale Vernetzung der Trägereinrichtungen nach innen, innerhalb ihrer Trägerstruktur und mit der öffentlichen Seite stellen neue Anforderungen an das eigene Zeit-, Wissens- und Informationsmanagement. Die beruflichen Anforderungsprofile der Zukunft, in denen Fachkräfte gleichermaßen über Fachwissen, Prozesswissen und IT-Kenntnisse verfügen, werden hoch sein.<sup>29</sup> Hinzu kommen Rationalisierungen durch Automatisierungstechniken, die in naher Zukunft auch im Bereich der sozialen Dienstleistungen in immer mehr Handlungsfeldern eingesetzt werden könnten.

Das Bundesjugendkuratorium weist in seiner Stellungnahme darauf hin, dass die Fallarbeit und Gefährdungseinschätzungen inzwischen in vielen Institutionen IT-gestützt durch den Einsatz entsprechender Fachsoftware erfolgen, die damit verknüpften Risiken aber kaum beachtet würden. Die Digitalisierung bewirke eine Standardisierung, die je nach Funktion, also Dokumentation, Absicherung von Entscheidungen oder Controlling, unterschiedliche Auswirkungen auf die Qualität der Fallarbeit habe. Digitale Entscheidungshilfen z.B. haben in anderen Kontexten bereits eine Eigendynamik mit unerwünschten Nebenfolgen entwickelt.<sup>30</sup>

Schließlich ist der Ausbau der Metadatenproduktion auf politischer Ebene zwar bereits beschlossen;<sup>31</sup> wie ihre privat-gewerbliche Nutzung und der Gebrauch für politische

26) Vgl. die Dokumentation des AAL-Forums der Caritas Behindertenhilfe und Psychiatrie, das am 7. Oktober 2015 in Frankfurt am Main stattgefunden hat. Abrufbar unter (letzter Zugriff: 17. August 2016): [http://www.cbp.caritas.de/aspe\\_shared/form/download.asp?form\\_typ=370&ag\\_id=1123&nr=423627](http://www.cbp.caritas.de/aspe_shared/form/download.asp?form_typ=370&ag_id=1123&nr=423627).

27) Vgl. Fußn. 10, FINSOZ 2016, S. 5.

28) Vgl. Hielscher, V./Nock, L./Kirchen-Peters, S./Blass, K.: Zwischen Kosten, Zeit und Anspruch. Das alltägliche Dilemma sozialer Dienstleistungsarbeit, Wiesbaden 2013.

29) Vgl. Fußn. 10, FINSOZ 2016, S. 6.

30) Vgl. Fußn. 10, BJK 2016, S. 11 ff. Ein Beispiel ist die Eigendynamik der algorithmus-basierten Gefährlichkeitsbewertung von Häftlingen im US-amerikanischen Strafvollzugssystem (Barry Krisberg im taz-Interview mit Johannes Gernert, Sonntag, Ausgabe vom 23. Oktober 2015).

31) Vgl. Bitkom: Germany – Excellence in Big Data, Berlin 2016.

Steuerungszwecke aus Sicht der Bevölkerung eigentlich zu bewerten ist, bleibt den meisten Bürger/innen nach wie vor unklar. Hier geht es sowohl um den Datenschutz und die Datensicherheit der gesammelten persönlichen Datenprofile als auch um grenzwertige Nutzungspraktiken von Onlinehändlern, Versicherungsinstituten, aber auch Regierungen, die das Verhalten der Bürger/innen im Graubereich zur Manipulation zu steuern versuchen.<sup>32</sup> Ebenfalls überfällig ist eine Auseinandersetzung mit den Auswirkungen der Big-Data-Nutzung im Kontext der Praxis der Sozialen Arbeit. Die damit verbundenen fachlichen Fragen sind durchaus brisant: Sind die Standards der Anonymisierung wirklich hoch genug, um den Schutz der persönlichen Daten überhaupt gewährleisten zu können? Wie kann eine informierte Zustimmung der Adressat/innen zur Verwendung ihrer Daten im Rahmen von Metadatenanalysen erfolgen, und welche Aufklärung müsste sie umfassen? Wie können die betroffenen Adressat/innen kontrollieren, wozu ihre Datenprofile dann wirklich genutzt werden?<sup>33</sup>

### Ausblick: Kooperation zwischen freien Trägern und Kommunen

Wie weit kann und sollte eine trägerübergreifende digitale Vernetzung gehen? Müssen dafür neue Formen der Kooperation mit einem neuen Leitbild entwickelt werden, da die Digitalisierung neue Risiken und Zielkonflikte birgt? Welche Anforderungen sollte eine tragfähige digitale Zusammenarbeit zwischen öffentlichen und freien Trägern der Wohlfahrtspflege erfüllen? Wenn es den Akteuren der Sozialen Arbeit gelingt, eine eigene digitale Agenda zu entwickeln, können sie den Prozess der Digitalisierung nicht nur besser steuern, sondern auch wichtige fachliche Impulse in die Digitalisierung der kommunalen Verwaltungsstrukturen einbringen.

Die Zusammenarbeit der Kommunen mit den Trägern der Sozialen Arbeit ist seit jeher durch intensive Netzwerkarbeit gekennzeichnet. Erfahrungen der Kommunalverwaltung mit verwaltungsinternen digitalen Werkzeugen für den ressortübergreifenden Wissensaustausch und die ressortübergreifende Zusammenarbeit können genutzt werden, um die Potenziale digitaler Netzwerke in der trägerübergreifenden Zusammenarbeit konsequent zu erschließen. Die Vermittlungsplattform für Kinderbetreuungsplätze „Little Bird“ ist nur ein Beispiel dafür, wie die Kommune, Trägereinrichtungen und die Adressat/innen der Leistung, in diesem Falle die Eltern, bereits gemeinsam eine interaktive Datenbank für die Vermittlung von Dienstleistungen mit entsprechendem Informations- und Buchungs-

angebot nutzen.<sup>34</sup> Auf diese Weise können Doppelstrukturen vermieden und digital vernetzte trägerübergreifende Arbeitsstrukturen aufgebaut werden.

Eine gemeinsame Strategie zu entwickeln, ist kein einfacher Prozess. Kommunale Netzwerke sollten als Plattform genutzt werden, um zunächst überhaupt gemeinsame Ziele und dabei auftretende Interessens- und Zielkonflikte zu eruieren. Nur auf dieser Basis können tragfähige Kooperationsansätze gefunden werden. Die Initiative „Kommune 2.0“ erarbeitet seit einigen Jahren Impulse für einen gelungenen digitalen Wandel in der Kommunalverwaltung. Schlüssel ist eine projektorientierte Zusammenarbeit über Ressortgrenzen hinweg und – soweit möglich – auch über Trärgrenzen hinweg.<sup>35</sup> Dabei sucht sie u.a. auch auf dem Feld der Bildung nach Strategien, wie Kommunen in der Zusammenarbeit mit Trägern für die Aufrechterhaltung kommunaler Bildungslandschaften digitale Lösungen zur Bewältigung des demografischen Wandels, der Zuwanderung und Inklusion entwickeln können.<sup>36</sup>

Auch für den Deutschen Verein ist die Digitalisierung ein Schwerpunkt der Befassung geworden. Ein wichtiges Thema sind dabei sicherlich die Kooperationsbeziehungen zwischen Kommunalverwaltungen auf der einen und Einrichtungen und Trägern der freien Wohlfahrtspflege auf der anderen Seite. Eine Herausforderung wird sein, den Prozess der Digitalisierung so zu steuern, dass die Anforderungen an eine zukunftsgewandte Kommunalverwaltung und an eine hohe Fachlichkeit der Sozialen Arbeit gleichermaßen gewährleistet bleiben. Es gibt bereits gute Beispiele gelungener Praxis, und der Deutsche Verein wird den Dialog der beteiligten Akteure darüber fördern. Ebenfalls fördern wird er den Dialog innerhalb der verschiedenen Praxisfelder der Sozialen Arbeit, um gemeinsam mit den beteiligten Akteuren der öffentlichen und freien Seite über prioritäre Handlungsfelder für die (Weiter-)Entwicklung digitaler Kompetenzen und erfolgversprechende Umsetzungsstrategien digitaler Angebote ins Gespräch zu kommen. ■

32) Vgl. Helbing, D./Frey, B. S./Gigerenzer, G./Hafen, E./Hagner, M./Hofstetter, Y./van den Hoven, J./Zicari, R. V./Zwitter, A.: Digitale Demokratie statt Datendiktatur, Spektrum der Wissenschaft, Sonderausgabe Das Digital Manifest, Heidelberg 2015, S. 5–19.

33) Vgl. Barocas, S./Nissenbaum, H.: Bis Data's End Run around Anonymity and Consent, in: Lane, J./Stodden, V./Bender, S./Nissenbaum, H.: Privacy, Big Data, and the Public Good, Cambridge, UK: Cambridge University Press 2014, S. 44–75.

34) Vgl. <https://portal.little-bird.de/> (letzter Zugriff am 17. August 2016)

35) Kommune 2.0: Die digitale Zukunft der Kommune. Was erwartet die „digitale Generation“? Wer sind die treibenden Kräfte vor Ort? Wie halten Kommunen Schritt?, Berlin 2013.

36) Ebd.

Bitte besuchen Sie uns auch im Internet:  
**[www.deutscher-verein.de](http://www.deutscher-verein.de)**