

# Digitalisierung@Soziale Arbeit

## Ein Publikationsüberblick mit gestalterischen Impulsen

### MICHAEL GARKISCH

Michael Garkisch begleitet Innovations- und Veränderungsprozesse und promoviert berufsbegleitend am Lehrstuhl für Corporate Sustainability Management der Universität Erlangen-Nürnberg im Themenbereich »Nachhaltiges Unternehmertum«. Er lehrt an mehreren Hochschulen zu den Themen Innovation, Entrepreneurship und Strategieentwicklung.  
michael.garkisch@fau.de

**Das Thema der Digitalisierung gewinnt in der Sozialen Arbeit zunehmend an Beachtung, was sich auch an den dazu veröffentlichten Beiträgen in Wissenschaftsjournalen und Fachzeitschriften nachweisen lässt.**

Geänderte Rahmenbedingungen zwingen auch Soziale Arbeit und Sozialwirtschaft zum zunehmenden Umdenken, um Herausforderungen bestmöglich zu bewältigen (Steinke 2016). Dabei gerät immer mehr die Digitalisierung in den Mittelpunkt (Wenzel 2014b; Zorn und Seelmeyer 2015; Krause 2016; Epe 2017b).

Sowohl Arbeitswelten (Krause 2016; Puls 2016; Naleppa 2016; Kutscher 2014) als auch Lebenswelten der Adressaten ändern sich durch die Digitalisierung (Hajok 2015; Hamburger 2010). Zur Verdeutlichung lässt sich hier beispielsweise die Studie »Jugend, Information und (Multi-)Media (JIMi)« ([www.mpf.s.de](http://www.mpf.s.de)) anführen, welche Informationen zur Mediennutzung von Jugendlichen erhebt: 98 % der Mädchen besitzen heute ein Smartphone oder Handy und 93 % der Jungen verfügen über einen Internetzugang (MPVS 2016).

Das Themenfeld »Digitalisierung in der Sozialen Arbeit« muss daher zunehmend in den Fokus geraten und Beachtung in der praktischen Arbeit geschenkt werden (Epe 2017a). Für eine zukunftsfähige Gestaltung der Sozialen Arbeit und sozialer Organisationen ist die Erhöhung der Innovationskraft und das Erkennen neuer Themenfelder wie Digitalisierung und technischer Wandel von Bedeutung (Brandl 2013).

### Was unter Digitalisierung in der Sozialen Arbeit verstehen kann

»Digitalisierung bezeichnet einen durch technische Innovationen und Technik-Durchdringung getriebenen Wandel aller gesellschaftlicher Bereiche von der Arbeitswelt über die Freizeit bis hin zu sozialen Beziehungen. Sie ist Antwort

und Treiber zugleich für verschiedene Prozesse der Individualisierung.« (FINS-OZ e.V. 2016, S. 2)

Um ein Forschungsfeld ganzheitlich zu beschreiben, sowie Auswirkungen für eine Profession aufzuzeigen, eignen sich Literaturüberblicksartikel (Garkisch 2016). Methodisch orientiert sich dieser Beitrag daher an bereits erschienenen wirtschaftswissenschaftlichen Überblicksartikeln (Maier et al. 2016; Denyer und Tranfield 2011; Tranfield et al. 2003; Garkisch 2016; Garkisch et al. 2017).

Dieser Beitrag versucht diese Methodik im Kontext der Sozialen Arbeit zu adaptieren. Für den Suchprozess ergeben sich themenbezogene – beispielsweise Digitalisierung, Mediatisierung, neue Medien und Internet – und professionsbezogene – beispielsweise Soziale Arbeit und Sozialpädagogik – Suchwörter, welche in Suchwortserien miteinander verbunden werden. Mit diesen werden dann in einer Datenbank nach Publikationen gesucht.

Um weitergehende Einblicke zu bekommen, sollten weitere Datenbanken mit in weitere Suchprozesse mit einbezogen werden. Im vorliegenden Fall waren das sowiport – Das Portal für die Sozialwissenschaften (<http://sowiport.gesis.org>) und das Fachportal Pädagogik ([www.fachportal-paedagogik.de](http://fachportal-paedagogik.de)). Während des Suchvorgangs werden die Publikationen kurz mit vorher festgelegten Einbezugs- und Ausbezugskriterien manuell gescannt.

Die Ergebnisse dieser Vorgehensweise werden dann quantitativ (z. B. Anzahl Publikationen über Zeitverlauf; verwendete Methode; Überblick über Zeitschriften) und qualitativ (Titel- und/oder Inhaltsanalyse beispielsweise mit MAXQDA) ausgewertet. →

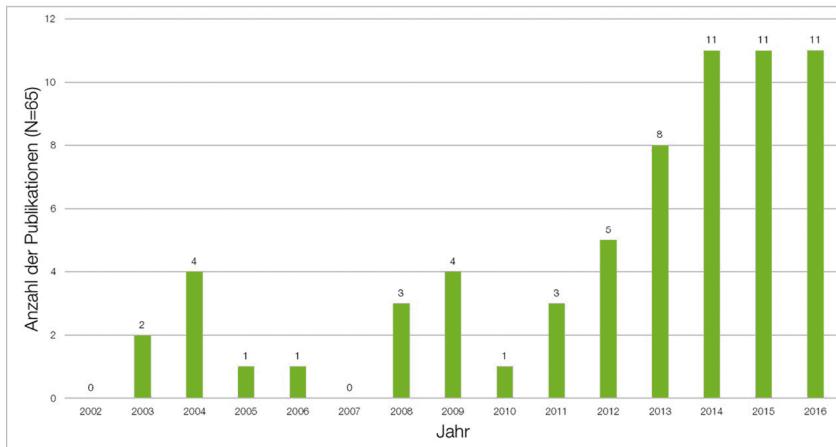


Abb. 1: Die Anzahl der Publikationen zum Thema Digitalisierung und Soziale Arbeit ist steigend. Soziale Arbeit hat den Anspruch lebensweltorientierte Zusammenhänge der Adressaten zu berücksichtigen. Digitale Medien sind ein unverzichtbares und ergänzendes Kommunikationsmittel zwischen Adressaten und Professionellen (Kutscher 2014; Kutscher et al. 2014; Wenzel 2014a). Den Exklusionsrisiken auf Adressaten-Ebene gilt es mit neuen Angeboten zu begegnen um Partizipationschancen zu ermöglichen (Eugster und Ingold 2012). Ebenfalls gilt es neue Beratungsangebote für neue Herausforderungen wie Cyber-Mobbing oder Cyberstalking zu entwickeln (Beringer 2012). Wichtig ist auf Seiten des Adressaten sowie beim Berater professionelle Digital- und Medienkompetenz auszubauen (Luginbühl 2013).

Für diesen Überblick wurden sowohl wissenschaftliche als auch praxisbezogene Zeitschriftenaufsätze mit einbezogen. Limitation dieser Methodik ist, dass beispielsweise nur in Magazinen und Journals gesucht wird, was Buchbeiträge beispielsweise ausschließt. Auch bildet dieser Beitrag nur deutschsprachige Publikationen ab.

## Publikationen zur Digitalisierung in der Sozialen Arbeit

Der quantitative Überblick der Publikationen über den Zeitverlauf zeigt, dass das Thema »Digitalisierung« und »Soziale Arbeit« – insbesondere zwischen den Jahren 2011 und 2016 – deutlich an Bedeutung gewonnen hat (vgl. Abb. 1). Im Suchzeitraum zwischen 2002 und 2016 konnten insgesamt 56 Publikationen in insgesamt 24 Magazinen und Zeitschriften ausgemacht werden.

Mit Hinblick auf die Forschungsmethodik lässt sich im Wesentlichen erkennen, dass es sich um theoretisch, beschreibende Artikel oder praktische Beiträge handelt. Artikel mit eigenständigen empirischen Anteil sind eher gering.

Ausgehend aus einer ersten qualitativen Analyse aus den 56 Publikationen lässt sich eine breite Themenvielfalt ableiten (vgl. Abb. 2). Trotz der Vielfalt werden nach der Analyse drei thematische Schwerpunkt deutlich, welche im Folgenden knapp dargestellt werden sollen.

## Soziale Netzwerke & Social Media

Soziale Netzwerke eröffnen Möglichkeiten und Chancen der niedrigschwelligeren, lebensweltlichen Kommunikation und des Kontakts sowie für zielgruppenspezifische Öffentlichkeitsarbeit (Bader 2012; Alfert und Engelbracht 2014; Beringer 2012; Benke 2005; Klein 2015; Wenzel 2015). Ob und welche Möglichkeiten sich dadurch ergeben, hängt nicht zuletzt aber auch mit dem jeweiligen Arbeitsfeld zusammen (Beringer 2012). Besonders relevante Arbeitsfelder sind hier Jugendarbeit; Sozialpädagogik; Sozialberatung; sozialraumorientierte Soziale Arbeit sowie Fundraising und Spendensammlung (Eugster und Ingold 2012).

Doch stehen Einrichtungen mit Social Media oftmals noch am Anfang (Kutscher 2014). Routinen, Reglements und Arbeitsabläufe müssen erweitert oder angepasst werden (Alfert und Engelbracht 2014). Für eine erfolgreiche Positionierung braucht es daher die Entwicklung von Konzeptionen.

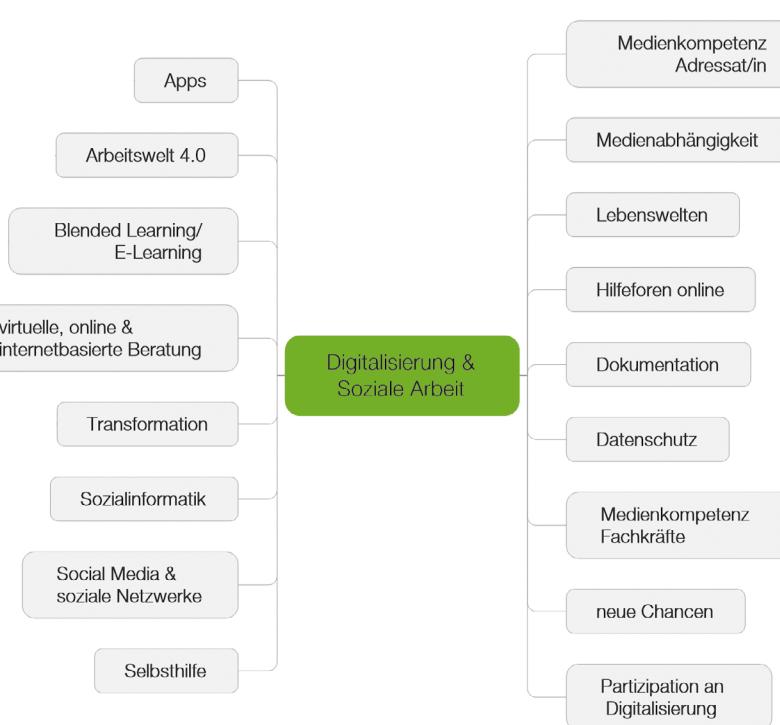


Abb. 2: Die Literaturrecherche zeigt die Themenvielfalt in den gefundenen Publikationen. Soziale Arbeit hat den Auftrag, Entwicklungen – worunter auch das Thema Digitalisierung fällt – professionell im Fokus zu haben. Relevant ist auch die Frage, wie sich »Qualität« sozialpädagogischer Dienstleistungen verändern könnte (Alfert und Engelbracht 2014), aber auch wie Digitalisierung in Hochschulaus- und Weiterbildung näher gebracht werden kann (Alfert und Engelbracht 2014). Einen intensiven, fachlich konstruktiven Diskurs gilt es zu vertiefen und anwendungsorientierte Praxisforschung mit Trägern zu initiieren (Wenzel 2015).

Zugleich aber braucht es ebenfalls ein Bewusstmachen von Herausforderungen und Risiken der Anwendung (Beringer 2012). Auch ethische Fragestellungen sind zu beachten: Beispielsweise sollten die Professionellen nicht über Adressaten in sozialen Netzwerk nachforschen (Beringer 2012).

Dabei bleibt aber auch zu beachten, dass die Kommunikation nur mit erhöhten Aufwand erreicht werden kann. Kommunikation ist keine Sackgasse, sondern ein direkter Dialog mit Adressaten ohne Umwege (Bader 2012).

Darüber hinaus bieten soziale Netzwerke auch die Möglichkeit der intensiven Vernetzung von Professionellen untereinander um beispielsweise Stellen, (Forschungs-) Ergebnisse oder Aufrufe (»Call for Papers«) auszutauschen (Bader 2012; Beringer 2012; Kutscher 2014).

Ein Beispiel dafür ist die Mailingliste »Junge Wissenschaft Soziale Arbeit« (JuWiSozA). Sie richtet sich an Wissenschaftlerinnen und Wissenschaftler in der Qualifizierungsphase, die zur Sozialen Arbeit und zu Sozialpädagogik forschen. Diese erhalten so wertvolle Hinweise auf Tagungen, Call for Papers, aktuelle Forschungsergebnisse und Stellenangebote (<https://sympa.cms.hu-berlin.de/sympa/subscribe/jungewissenschaftsozialearbeit>).

## Virtuelle, online und internetbasierte Beratung & Seelsorge

Beratung kann im realen Raum (Face-to-face in Beratungsstelle) oder ebenfalls im virtuellen Raum (online, keyboard-to-keyboard) stattfinden (Benke 2005). Beispiele sind hierbei Mail-, Chat-, Forenberatung (Wenzel 2013).

Für neue Online-Services gibt es eine Reihe von Beispielen: SMS-Beratung der Pro Juventute, Online-Beratungen von Pro Infirmis, Tschau.ch (Eugster und Ingold 2012). Nach Eugster und Ingold 2012 lassen sich zwei Ansätze von Online-Beratung unterscheiden: »Sie wird eingesetzt, um neue Zielgruppen zu erschließen oder um die Vorphase zum Face-to-Face-Kontakt zu optimieren.« (a. a. O., S. 13).

Möglichkeiten ergeben sich aber ebenfalls über die Mischformen von digitaler und Face-to-face-Beratung. Trotz des Online-Settings gilt es stets zu beachten, dass in der Virtualität gegenüber noch eine reale Person mit Lebensraumgefühlen steht (Benke 2005).

Durch eine zunehmende Datenproduktion (Bollig 2015) ist es essentiell, an

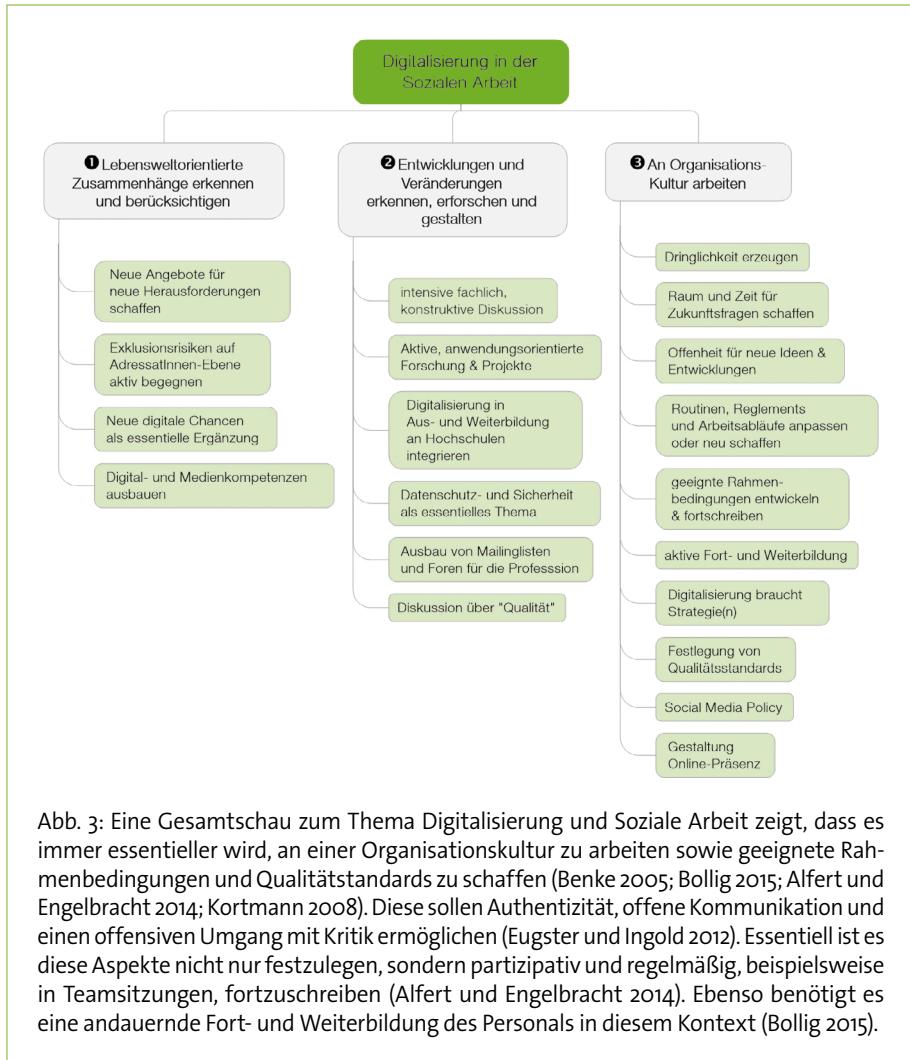


Abb. 3: Eine Gesamtschau zum Thema Digitalisierung und Soziale Arbeit zeigt, dass es immer essentieller wird, an einer Organisationskultur zu arbeiten sowie geeignete Rahmenbedingungen und Qualitätstandards zu schaffen (Benke 2005; Bollig 2015; Alfert und Engelbracht 2014; Kortmann 2008). Diese sollen Authentizität, offene Kommunikation und einen offensiven Umgang mit Kritik ermöglichen (Eugster und Ingold 2012). Essentiell ist es diese Aspekte nicht nur festzulegen, sondern partizipativ und regelmäßig, beispielsweise in Teamsitzungen, fortzuschreiben (Alfert und Engelbracht 2014). Ebenso benötigt es eine andauernde Fort- und Weiterbildung des Personals in diesem Kontext (Bollig 2015).

die Sicherstellung des Datenschutzes und der Sicherheit (Klein 2015) zu denken. Auch ist es bedeutend, eine nachhaltige Finanzierung dieser neuen Angebote im Fokus zu haben (Wenzel 2015).

## Möglichkeiten durch Digitalisierung & technischen Wandel

Auf organisatorischer und Professions-ebene bewirkt die zunehmende Digitalisierung weitreichende Veränderungen. Die pädagogische und praktische Arbeit ändert sich in vielen Fällen durch Digitalisierung (Alfert und Engelbracht 2014).

Sozialarbeiterinnen und Sozialarbeiter sind gefordert, sich mit neuen gesellschaftlichen und digitalen Herausforderungen intensiv auseinanderzusetzen sowie die Nutzung mitunter auch kritisch zu hinterfragen. Zugleich sind Fachkräfte selbst gefragt, ihre Medien- und Digitalisierungskompetenz auszubauen (Luginbühl 2013), um reflektiert mit neuen Medien aller Art umgehen zu können (Alfert und Engelbracht 2014).

Doch auch die Träger sind gefordert, neue Angebote auf neue Herausforderungen wie Cyber-Mobbing oder Cyberstalking zu entwickeln (Beringer 2012). Der Einsatz einer Online-Präsenz bedarf einer Festschreibung in einer Strategie (Alfert und Engelbracht 2014). Zugleich gilt es »Regeln« (Social Media Policy) innerhalb der Organisation aufzustellen und zu beachten (Beringer 2012).

Ferner etablieren sich bereits neue Möglichkeiten »der intra- und interorganisatorischen Kommunikation und Dokumentation« (Kutscher 2014, S. 87), welche zu einer digitalen Fallführung beitragen können (Wenzel 2013). Datenschutz und Datensicherheit sind hierbei natürlich zwingend erforderlich (Alfert und Engelbracht 2014; Beringer 2012; Kutscher et al. 2014; Kutscher 2014).

## Ein fachliches und ein persönliches Resümee

Die professionelle und direkte Gesprächsarbeit mit Adressaten wird auch

weiterhin Bestand haben und zugleich »das wichtigste Werkzeug der Sozialen Arbeit bleiben« (Beringer 2012). Eine kritisch-reflektierte Auseinandersetzung ist aber dennoch essentiell (Bollig 2015), wie eine Gesamtschau zeigt (vgl. Abb. 3).

Wir haben als Soziale Arbeit den Auftrag, lebensweltorientiert zu beraten. Aus meiner Sicht ist es daher essentiell, Wandel (sozial, gesellschaftlich, technologisch) zu erkennen. Dafür braucht es – neben erstklassiger, adressatenorientierter Beratung – Rahmenbedingungen und Diskurse für Mut, Kraft und Freiräume zu schaffen sich zum »Übermorgendenker« zu entwickeln. Mir ist bewusst, dass das Zeit braucht, die wir viel zu selten haben. Fangen wir doch einfach klein an: Besser heute als morgen. ■

## Literatur



**Alfert, Nicole; Engelbracht, Mischa (2014):** Soziale Arbeit auf Facebook? In: Thema Jugend (2), S. 11–13.

**Bader, Roland (2012):** Soziale Netzwerke – Soziale Arbeit. Erweiterte Informations – und Kommunikationsmöglichkeiten. In: Sozial extra Jg. 36, 2012, Nr. 9-10, S. 32–35.

**Benke, Karlheinz (2005):** Virtualität als Lebensraum(gefühl). Einsamkeit, Gemeinschaft und Hilfe im virtuellen Raum. In: e-beratungsjournal.net 1 (1), S. 19.

**Beringer, Barbara (2012):** Der Nutzen von Facebook und Twitter für die Sozialarbeit. Was Professionelle der Sozialen Arbeit im Umgang mit Social Media beachten sollten. In: Sozial Aktuell Jg. 44, 2012, Nr. 9, S. 14–17.

**Bollig, Christiane (2015):** Sozialarbeiter/ in online. Virtuell-aufsuchende Arbeit in der Mobilen Jugendarbeit. In: Archiv für Wissenschaft und Praxis der sozialen Arbeit Jg. 46 (Nr. 2), S. 46–55.

**Denyer, David; Tranfield, David (2011):** Producing a Systematic Review. In: David A. Buchanan und Alan Bryman (Hg.): The Sage handbook of organizational research methods. Thousand Oaks, CA: Sage Publications Inc, S. 671–689.

**Epe, Hendrik (2017a):** Das gallische Dorf, oder: Digitale Kompetenz in der Sozialen Arbeit. IdeeQuadrat – Die Zukunft sozialer Organisationen. Online verfügbar unter <https://ideequadrat.org/digitale-kompetenz-soziale-arbeit/>, zuletzt geprüft am 30.06.2017.

**Epe, Hendrik (2017b):** Neues Arbeiten konkret: Drei Wege zu (mehr) New Work! IdeeQuadrat – Die Zukunft sozialer Organisationen. Online verfügbar unter <https://ideequadrat.org/neues-arbeiten-konkret-drei-wege-zu-mehr-new-work/>, zuletzt geprüft am 30.06.2017.

**Eugster, Reto; Ingold, Selina (2012):** Braucht die Soziale Arbeit Freunde oder »Freunde«? Social Media in der Sozialen Arbeit – ein Zwischenstand. In: Sozial Aktuell Jg. 44, 2012, Nr. 9, S. 10–13.

**FINSOZ e.V. (2016):** Positionspapier Digitalisierung der Sozialwirtschaft. Hg. v. Fachverband Informationstechnologie in Sozialwirtschaft und Sozialverwaltung. Berlin. Online verfügbar unter [www.finsoz.de/sites/default/files/bilder/2016/WEB\\_FINSOZeV\\_Bro\\_Positionspapier-Digitalisierung-2016%20-%28003%29.pdf](http://www.finsoz.de/sites/default/files/bilder/2016/WEB_FINSOZeV_Bro_Positionspapier-Digitalisierung-2016%20-%28003%29.pdf).

**Garkisch, Michael (2016):** Was wir alleine nicht schaffen – NPO in der Kollaboration. In: Fachzeitschrift für Verbands- und Nonprofit-Management (VM) 42 (3), S. 6–11.

**Garkisch, Michael; Heidingsfelder, Jens;**

**Beckmann, Markus (2017):** Third Sector organizations and migration. A Systematic Literature Review on the contribution of Third Sector organizations in view of flight, migration and refugee crises. In: VOLUNTAS: International Journal of Voluntary and Nonprofit Organizations (Online First).

**Hajok, Daniel (2015):** Veränderte Medienwelten – veränderte Ansprüche an die Soziale Arbeit mit Kindern, Jugendlichen und Familien. In: Jugendhilfe 53 (3), S. 208–220.

**Hamburger, Franz (2010):** Medialisierung der Alltagswelt. Konkurrenz oder Chance für die Soziale Arbeit? In: Sozialmagazin Jg. 35 (H. 7/8), S. 21–25.

**Klein, Alexandra (2015):** Online-Beratung in der Kinder- und Jugendhilfe. Zugänglichkeit und Qualität. In: Archiv für Wissenschaft und Praxis der sozialen Arbeit Jg. 46 (Nr. 2), S. 35–43.

**Kortmann, Matthias (2008):** Web 2.0 – ein Thema für die Soziale Medienarbeit. In: Medien + Erziehung 52 (3), S. 43–49.

**Krause, Alexandra (2016):** Soziale Arbeit im Zeichen der Digitalisierung. Teil 1:

Kompetenzanforderungen in einem digitalisierten Alltag. In: Nachrichtendienst des Deutschen Vereins (NDV) (August 2016), S. 372–376.

**Kutscher, Nadia (2014):** Apps, Facebook, Onlineberatung ... Soziale Arbeit goes digital. In: Sozial extra Jg. 38, 2014, Nr. 4, S. 39–41.

**Kutscher, Nadia; Ley, Thomas; Seelmeyer,**

**Udo (2014):** Mediatisierte Lebens- und Arbeitswelten. Herausforderungen der Sozialen Arbeit durch die Digitalisierung. In: Blätter der Wohlfahrtspflege Jg. 161, 2014, Nr. 3, S. 87–90.

**Luginbühl, Monika (2013):** Medienkompetenz als Schlüssel zur Partizipation?! Der sozialkompetente Umgang mit digitalen Medien ist kein Jugendproblem, sondern eine gesamtgesellschaftliche Herausforderung. In: Sozial Aktuell Jg. 45 (11), S. 28–29.

**Maier, F.; Meyer, M.; Steinbereithner, M. (2016):** Nonprofit Organizations Becoming Business-Like. A Systematic Review. In: Nonprofit and Voluntary Sector Quarterly 45 (1), S. 64–86.

**MPVS (2016):** JIM-Studie 2016. Basisstudie zum Medienumgang 12-bis 19-Jähriger in Deutschland. Stuttgart. Online verfügbar unter [www.mfps.de/fileadmin/files/Studien/JIM/2016/JIM\\_Studie\\_2016.pdf](http://www.mfps.de/fileadmin/files/Studien/JIM/2016/JIM_Studie_2016.pdf), zuletzt geprüft am 30.06.2017.

**Naleppa, Matthias (2016):** Soziale Arbeit und »Volunteering« in den USA. Von gemeinsamen ländlichen Scheunenbau zum Freiwilligen-Matching via App. In: Sozial Aktuell Jg. 48, 2016, Nr. 9, S. 26–27.

**Puls, Jennifer (2016):** Auf dem Weg in die digitale Zukunft. In: SW Sozialwirtschaft 26 (1), S. 10–12.

**Steinke, Joß (2016):** Standpunkte. Vom »Hype« zum »Change«? Ansätze einer Neufokussierung der Innovationsdebatte. In: Sozialer Fortschritt 65 (1-2), S. 31–37.

**Tranfield, David; Denyer, David; Smart,**

**Palminder (2003):** Towards a Methodology for Developing Evidence-Informed Management Knowledge by Means of Systematic Review. In: British Journal of Management 14 (3), S. 207–222.

**Wenzel, Joachim (2013):** Neue Medien verändern die Beratungslandschaft nachhaltig. In: Zeitschrift für systemische Therapie und Beratung 31 (3), S. 105–110.

**Wenzel, Joachim (2014a):** Technischen Wandel aktiv mitgestalten. Dimensionen des Einsatzes neuer Medien in der Sozialen Arbeit. In: Forum sozialarbeit + gesundheit (2), S. 6–9. Online verfügbar unter [www.dvsg.org/fileadmin/dateien/Interner\\_Mitgliederbereich/Forumbeitraege\\_ab\\_2004/Forum2014-2/FORUM 2014-2Wenzel.pdf](http://www.dvsg.org/fileadmin/dateien/Interner_Mitgliederbereich/Forumbeitraege_ab_2004/Forum2014-2/FORUM 2014-2Wenzel.pdf).

**Wenzel, Joachim (2014b):** Wandel der Beratung durch neue Medien. Ergebnisse und mögliche Konsequenzen aus einer Studie. In: Blätter der Wohlfahrtspflege (3), S. 91–93.

**Wenzel, Joachim (2015):** Mythos Unmittelbarkeit im Face-to-Face-Kontakt. In: e-beratungsjournal.net 11 (1), S. 36–54.

**Zorn, Isabell; Seelmeyer, Udo (2015):** Digitale Technologien in der Sozialen Arbeit – zur Notwendigkeit einer technischen Reflexivität. In: Der pädagogische Blick 23 (3), S. 134–146.