

Digitalisierung im Bereich sozialer Dienstleistungen – Stand der wissenschaftlichen Debatte und offene Fragen

Tanja Klenk

AUF EINEN BLICK

- Nicht nur bei der Digitalisierung, sondern auch bei der Digitalisierungsforschung liegt Deutschland zurück.
 - Die Potentiale für eine empirisch fundierte, theoretisch und methodologisch plurale Digitalisierungsforschung werden noch nicht ausgeschöpft.
 - Mehr empirisches Wissen ist notwendig, um Umfang, Intensität und Wirkungen der Digitalisierung sozialer Dienste kritisch zu reflektieren.
 - Empirisches Wissen ist zudem Voraussetzung zur Gestaltung der digitalen Transformation entlang der Leitlinien der im Feld tätigen Professionen.
-

EINLEITUNG

Die Sozialarbeitsforschung in Deutschland, so stellen Seelmeyer und Kutscher ¹ (S. 26) in einer jüngeren Publikation fest, stecke, was die Forschung zur digitalen Transformation ihres Feldes betrifft, noch in den Kinderschuhen. In der Tat: die Soziale Arbeit als wissenschaftliche Disziplin, die forscht und lehrt, hat sich gegenüber dem durch die Digitalisierung erzeugten Veränderungsdruck bislang stärker abschirmen können als die Sozialarbeitspraxis ² (S. 238). Auch die Ergebnisse einer systematischen Literaturstudie zeigen, dass sich die Forschung zur Digitalisierung sozialer Dienste in Deutschland erst langsam entwickelt, insbesondere im Vergleich zum internationalen Forschungsstand (Klenk 2022) ³.

DIGITALE TRANSFORMATION: IST DIE PRAXIS WEITER ALS DIE FORSCHUNG?

Der ganz unmittelbare Austausch zwischen Nutzer*innen und professionellen Akteuren, bei dem Dienstleistungen ko-produziert werden, stellt ein konstitutives Merkmal

sozialer Dienste dar. Da dieser unmittelbare Austausch meist als ein physischer Austausch gedacht wird, gilt das Feld der sozialen Dienste oftmals als wenig digitalisierungsaffin. Auch Datenschutzerfordernisse – gerade für die Nutzer*innen sozialer Dienste ein sehr wichtiger Aspekt – bremsen mögliche disruptive technologische Entwicklungen.

Dieses Pauschalurteil trifft aber bei weitem nicht auf alle Felder und Bereiche der sozialen Dienste zu. So ist die Sozialberatung eines der Handlungsfelder der Sozialarbeit, indem Online-Formate bereits seit gut zwei Dekaden als institutionalisiert gelten können.

In anderen Feldern der sozialen Dienste werden digitale Technologien oft informell genutzt. Die Interaktion mit Hilfesuchenden findet über Social Media und Messenger-Dienste statt, oft wird dabei das eigene Smartphone verwendet – auch wenn den professionellen Ratgeber*innen und Hilfesteller*innen bewusst ist, dass sie damit Datenschutzvorgaben missachten. Sie nutzen informelle Wege, weil sie sich aufgrund der vielfältigen finanziellen und zeitlichen Restriktionen in ihrer Arbeit ansonsten nicht in der Lage sehen, ihren Erziehungs- und Schutzauftrag zu erfüllen.

Die digitale Transformation verändert zudem soziale Problemlagen und damit die Bedarfe und Bedürfnisse von Nutzer*innen und Adressat*innen. Die klassischen Helfethemen der sozialen Arbeit – Sucht, Ängste und Depression, Unterstützung bei (Selbst-)Misshandlung oder Belästigung – sind auch im digitalen Raum von Bedeutung. Aber die sozialen Probleme nehmen hier eine andere Form an (, Cybermobbing, Hassreden, Abhängigkeit von sozialen Medien, fehlende e-literacy und Medienkompetenz). Neu ist auch das Problem der digitalen Exklusion, das neben die soziale Exklusion aufgrund von Armut, fehlender Bildung, Alter, Geschlecht, sexueller Orientierung oder ethnischem Hintergrund tritt. Wenn zudem die digitale Teilhabe mehr und mehr als Voraussetzung für die gesellschaftliche Teilhabe verstanden wird, so bleiben die Angebote der sozialen Arbeit für Beratung, Betreuung, Bildung, Erziehung, Quasi-Therapie, Gruppen- und Gemeinwesenarbeit davon nicht unberührt. Tradierte Interventionsstrategien sind kritisch zu reflektieren.

Kurzum: die Praxis verändert sich und es gibt viele Anlässe, um sich in wissenschaftlicher Weise mit der digitalen Transformation sozialer Dienste auseinanderzusetzen. Noch ist aber das empirische Wissen über Verlauf und Auswirkungen der Digitalisierung in diesem Bereich begrenzt. Zwar zeigen die Ergebnisse einer systematischen Literaturstudie (Klenk 2022) ⁴, dass die Zahl der Publikationen gerade in den letzten beiden Jahren deutlich angestiegen ist (Grafik 1), dies gilt aber vor allem für den englischsprachigen Forschungsraum (Grafik 2).

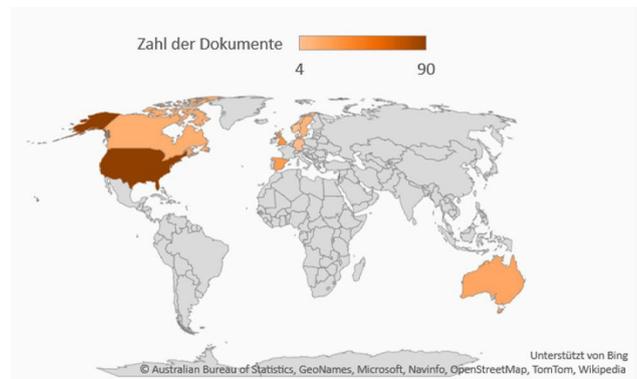
Grafik 1: Anzahl der Publikationen zum Thema Digitalisierung und Soziale Arbeit (internationale Literatur)



Die Forschung zur Digitalisierung sozialer Dienste in Deutschland ist demgegenüber noch überschaubar, wengleich erkennbar ist, dass sich die Disziplin dem Thema öffnet und es als zunehmend wichtig erachtet. Die von Kreidenweis (2018) ⁵, Kutscher et al. (2020) ⁶ und Wunder (2021) ⁷ jüngst herausgegebenen Sammelbände bilden den Stand der Forschung in Deutschland sehr gut ab.

Die im Vergleich zur internationalen Literatur verzögerte Entwicklung der Digitalisierungsforschung kann in Teilen sicherlich auch mit der verzögerten Entwicklung der Digitalisierung der Praxis erklärt werden: Deutschland gilt, gerade was die Digitalisierung des öffentlichen Sektors betrifft, als ‚late adopter‘. Dessen ungeachtet fällt im Vergleich mit der internationalen Literatur auf, dass im deutschsprachigen Forschungsraum die empirische – qualitative oder quantitative – Vermessung des Felds fehlt. Empirisch-analytische Studien, die helfen, den Stand der Digitalisierung der sozialen Dienste in Deutschland und die (intendierten und nicht-intendierten) Effekte adäquat zu beurteilen, sind rar.

Grafik 2: Digitalisierung und Soziale Arbeit – Publikationsgeschehen nach Ländern



Die Diskussion über die Digitalisierung sozialer Dienste wird zudem höchst kontrovers geführt. Während die einen Deprofessionalisierung, Substitution von Arbeit und ein eingeschränktes Verständnis von sozialen Problemlagen aufgrund fehlender persönlicher Interaktion befürchten, sehen andere die digitale Transformation (auch) als eine Chance. Digitale Technologien schaffen Optionen, um mit altbekannten sozialen Problemlagen neu umzugehen und soziale Entwicklung zu ermöglichen, wenn es etwa um hilfebedürftige Personengruppen geht, die mit klassischen Formen der Intervention nur bedingt zu erreichen sind.

Die wissenschaftliche Debatte über die Digitalisierung sozialer Dienstleistungen scheint in eine Sackgasse geraten zu sein, in der die Hoffnung der Digitalisierungsbefürworter und die Sorgen der Kritiker einer digitalen Gesellschaft aufeinanderprallen, ohne zu einem fruchtbaren Austausch zu gelangen. Auch aus diesem Grund ist es wichtig, die empirische Forschung weiter voranzutreiben, um auf Basis wissenschaftlich gesicherter Erkenntnisse Veränderungsprozesse zu reflektieren.

FORSCHUNG ZUR DIGITALISIERUNG SOZIALER DIENSTE: EMPIRISCH FUNDIERT, THEORETISCH UND METHODOLOGISCH PLURAL

Wie sieht eine Digitalisierungsforschung aus, die die Schwarz-Weiß-Malerei der Dystopien und Utopien der Digitalisierung hinter sich lässt und zu differenzierten Einschätzungen gelangt? Teilt man die Einschätzung, dass Soziale Arbeit eine Wissenschaft ist, die das Ziel eines integrierten Pluralismus verfolgt und die Differenzierung von Theorien und Methoden ernst nimmt, so zeigt der Blick auf den aktuellen Forschungsstand, dass der selbstgestellte Anspruch noch nicht vollständig eingelöst wird.

Deutlich wird dies beispielsweise beim Vergleich von Forschungsdesigns. So wird in der deutschsprachigen Forschung zur Digitalisierung sozialer Dienste das Methodenspektrum der Sozialwissenschaften bei weitem nicht ausgeschöpft. Im Vergleich zum englischsprachigen Forschungsraum fällt auf, dass z.B. quantitative Arbeiten mit einem großen Sample, die verallgemeinerbare Aussagen zulassen, fehlen. Es mangelt darüber hinaus an – international und/oder nach Handlungsfeldern – vergleichenden Arbeiten. In den vorhandenen international vergleichenden Studien ist Deutschland zudem als Vergleichsland fast nie inbegriffen. Auch dies macht deutlich, dass sich der wissenschaftliche Diskurs über die Digitalisierung sozialer Dienste in Deutschland abgetrennt von der internationalen Diskussion entwickelt. Der fehlende Wissensaustausch ist insofern problematisch, weil sich die Disziplin dadurch die Chance vergibt, von den Erfahrungen in anderen Ländern, in denen die Digitalisierung – und auch die Digitalisierungsforschung! – vielfach weiter vorangeschritten ist, zu lernen.

Schlussendlich fehlt es auch an einer systematischen und umfassenden Weiterentwicklung der qualitativen Ansätze der Sozialarbeitsforschung, insbesondere was die Nutzung digitaler Technologien zum Zwecke der Datenerhebung und -auswertung betrifft. Beispiele für solche Methoden, die das ‚klassische‘ Set der qualitativen Methoden – Interviews, Fokusgruppen, Dokumentenanalysen und teilnehmende Beobachtung – ergänzen können, sind zum Beispiel *Cultural Probes*, *Critical Design* oder *Data Journeys*. *Cultural Probes*, also Sammlungen von Materialien und Artefakten, die an Proband*innen ausgehändigt werden, die wiederum ihr Nutzungsverhalten durch Selbstbeobachtung und Selbstreflexion dokumentieren, können Forscher*innen unterstützen, Mensch-Computer-Interaktionen in konkreten Kontexten zu studieren. *Critical design* und

Co-creation als Methoden der partizipativen Aktionsforschung helfen, die gewonnenen Erkenntnisse in die Gestaltung von digitalen Technologien einfließen zu lassen. *Data Journeys* schließlich sind Werkzeuge der Organisationsforschung, mit denen Datafizierung im Kontext von sozialen Organisationen erforscht werden kann, um nachzuvollziehen, wie Evaluations-, Entwicklungs- und Leistungsdaten zur Steuerung der sozialen Dienstleistungserbringung genutzt werden. Dies sind nur drei von vielen weiteren Möglichkeiten, digitale Technologien gezielt für Innovationen bei der Datenerhebung und -auswertung zu nutzen.

FAZIT

Die Ruf nach einer empirischen und methodisch vielfältigen Forschung zur digitalen Transformation sozialer Dienste ist kein Selbstzweck und dient nicht nur der Selbstvergewisserung der in diesem Bereich Forschenden. Auch die Praxis bedarf der empirischen Ergebnisse zum Umfang und zur Intensität des digitalen Wandels und zu den Wirkungen der Digitalisierung sozialer Dienste, um die Polarisierung zwischen kritischer Technikablehnung und affirmativer Digitalisierungsbejahung, die den Diskurs in diesem Bereich immer noch bestimmt, zu überwinden. Eine Gestaltung – im Unterschied zur Beobachtung und Erduldung – braucht (auch) empirisches Wissen, gerade um ethische und machtpolitische Aspekte der digitalen Transformation entlang der Leitlinien der in diesem Bereich tätigen Professionen zu bearbeiten.

Literatur

- 1 Seelmeyer, Udo und Nadia Kutscher. 2021. Zum Digitalisierungsdiskurs in der Sozialen Arbeit. Befunde – Fragen – Perspektiven. In Digitalisierung und Soziale Arbeit. Transformationen und Herausforderungen, Hrsg. Maik Wunder, 17–30, Bad Heilbrunn: Julius Klinkhardt.
- 2 Beranek, Angelika, Burkhard Hill und Juliane Beate Sagebiel. 2019. Digitalisierung und Soziale Arbeit – ein Diskursüberblick. Soziale Passagen 11: 225–242.
- 3 Klenk, Tanja. 2022. Digitalisierung im Bereich sozialer Dienstleistungen – Eine Literaturstudie. Duisburg/Bremen: DIFIS..
- 4 Ebd.
- 5 Kreidenweis, Helmut (Hrsg.). 2018. Digitaler Wandel in der Sozialwirtschaft. Grundlagen – Strategien – Praxis. Baden-Baden: Nomos.
- 6 Kutscher, Nadia, Thomas Ley, Udo Seelmeyer, Friederike Siller, Angela Tillmann und Isabel Zorn. Hrsg. 2020. Handbuch Soziale Arbeit und Digitalisierung. Weinheim Basel: Beltz Juventa.
- 7 Wunder, Maik. 2021. Digitalisierung und Soziale Arbeit. Transformationen und Herausforderungen. Bad Heilbrunn: Julius Klinkhardt, Doi: 10.35468/5911.

Über die Autorin

Prof. Dr. Tanja Klenk ist Professorin für Verwaltungswissenschaft an der Helmut-Schmidt-Universität Hamburg. Im Zentrum ihrer Forschung steht der organisationale und institutionelle Wandel im öffentlichen Sektor. Aktuell befasst sie sich insbesondere mit der Digitalisierung in Staat und Verwaltung.

Für die Inhalte der vorliegenden Publikation ist ausschließlich die Verfasserin verantwortlich.

Impressum

DIFIS - Deutsches Institut für Interdisziplinäre Sozialpolitikforschung
 Direktorin: Prof. Dr. Ute Klammer (Universität Duisburg-Essen)
 Stellv. Direktor: Prof. Dr. Frank Nullmeier (Universität Bremen)
 Standort Duisburg: Institut Arbeit und Qualifikation (IAQ),
 Forsthausweg 2, 47057 Duisburg
 Standort Bremen: SOCIUM Forschungszentrum Ungleichheit und
 Sozialpolitik, Mary-Somerville-Straße 5, 28359 Bremen
 Homepage: www.difis.org

Erscheinungsort und -datum: Duisburg/Bremen, April 2023

Inhaltliche Betreuung: Prof. Dr. Frank Nullmeier

Betreuung der Publikationsreihe: Dr. Miruna Bacali

Gestaltung: Simon Rickel

ISSN: 2748-680X