

Tanja Klenk

## Digitalisierung im Bereich sozialer Dienstleistungen – eine Literaturstudie

### AUF EINEN BLICK

---

- Im Kontext der Digitalisierung sozialer Dienstleistungen entwickelt sich ein neues Forschungsfeld
- Der Fokus dieser Digitalisierungsforschung richtet sich auf die Bereiche Aus- und Fortbildung, Kinder und Jugendliche sowie Beratung; andere Felder der sozialen Dienstleistungserbringung, wie z. B. Behinderung, Migration/Flucht oder psychische Gesundheit, erfahren (noch) deutlich weniger Aufmerksamkeit
- Aktuelle Themen des allgemeinen Digitalisierungsdiskurses wie algorithmische Entscheidungsfindung, datengetriebene Verwaltung, Plattform-Ökonomie und die Frage nach einer nachhaltigen Gestaltung der Digitalisierung werden in der Forschung zur Digitalisierung sozialer Dienste erst in Ansätzen aufgegriffen
- Die wissenschaftliche Debatte zur Digitalisierung sozialer Dienste in Deutschland verläuft zum Teil abgekoppelt vom internationalen Diskurs

## ZUSAMMENFASSUNG

Die Digitalisierung der sozialen Dienstleistungen schreitet nicht nur in der Praxis immer weiter voran. Auch in der Forschung gewinnt diese Frage an Bedeutung und es zeichnen sich mehr und mehr die Konturen eines eigenständigen Forschungsfeldes ab. Das systematische Literaturreview diskutiert den Stand der Forschung für ausgewählte Bereiche der sozialen Dienste und vergleicht die Debatte in Deutschland mit dem internationalen Diskurs. Dabei wird deutlich, dass die Potenziale für eine empirisch fundierte, theoretisch und methodologisch plurale Digitalisierungsforschung noch nicht ausgeschöpft werden. Die Studie richtet sich an Wissenschaftler\*innen sowie an forschungsorientierte Praktiker\*innen und will die Diskussion über die Weiterentwicklung von adäquaten Theorien und Methoden der Digitalisierungsforschung anregen.

## ABSTRACT

Extant literature has furthered our understanding of the digital transformation in social service provision and its intended and unintended consequences. Based on a sample of 193 articles, this systematic literature review explores the breadth and depth of the existing body of literature. Comparing the international literature with the German debate shows that the potential for methodologically and theoretically pluralistic digitalization research is not yet fully realized. The overall aim of this study is to initiate a debate between academia and practice to identify relevant research questions and to develop appropriate theories and methods for the study of the digital transformation of social service provision.

# Inhalt

1	Digitalisierung im Bereich sozialer Dienstleistungen – Stand der Debatte und offene Fragen .....	4
2	Methodik .....	6
2.1.	Definition des Untersuchungsfeldes .....	6
2.2.	Recherchestrategie .....	7
3	Überblick über das Publikationsgeschehen .....	9
3.1.	Quantitative Entwicklung .....	9
3.2.	Forschungsstand im Überblick: Themen und Methoden .....	11
4	Forschungsstand in einzelnen Feldern der Sozialen Arbeit .....	15
4.1.	Online-Beratung .....	15
4.2.	Jugendarbeit, Jugendamt, Kinderschutz .....	16
4.3.	Alter .....	18
4.4.	Personal .....	18
4.5.	Einstellungen von professionellen Fachkräften zur digitalen Transformation .....	19
4.6.	Qualifikationsprofile und Digitalkompetenz des Personals .....	19
4.7.	Digitale Anwendungen in der Aus- und Weiterbildung .....	20
4.8.	Profession.....	21
4.9.	Organisation .....	22
5	Welche Themen fehlen in der wissenschaftlichen Diskussion über die Digitalisierung sozialer Dienste.....	23
5.1.	Algorithmische Entscheidungsfindung und datengetriebene Verwaltung.....	23
5.2.	Plattform-Ökonomie.....	23
5.3.	Blockchain .....	24
5.4.	Nachhaltige Gestaltung von Digitalisierung .....	25
6	Ausblick: Auf dem Weg zu einer empirisch fundierten Digitalisierungsforschung?.....	26
	Literaturverzeichnis.....	27

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

Digitale Technologien sind allgegenwärtig und durchdringen unsere verschiedenen Lebensbereiche: die Wirtschaft ebenso wie den öffentlichen Raum von Staat und Verwaltung, die Zivilgesellschaft und das private Leben. Das gilt nach zwei Jahren Coronapandemie mehr denn je, ist doch durch die Erfordernis der sozialen Distanzierung die digital vermittelte Kommunikation und Interaktion vielfach an die Stelle der unmittelbaren Begegnung im analogen Raum getreten.

Die digitale Transformation betrifft auch den Bereich der Sozialen Arbeit, für deren professionelles Selbstverständnis personenbezogene soziale Dienstleistung und direkte menschliche Interaktion zentral sind. Durch Digitalisierung verändern sich soziale Problemlagen und damit die Bedarfe und Bedürfnisse von Nutzer\*innen und Adressat\*innen. Die klassischen Hilfetemen 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 oftmals eine andere Form an (Cyberbullying, 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, aufgrund von 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 und tradierte Interventionsstrategien sind kritisch zu reflektieren. Die digitale Transformation beeinflusst zudem den institutionellen und organisationalen Kontext, in dem Fachkräfte ihre Arbeit erbringen, so wie sich auch die private Lebenswelt der professionellen Ratgeber\*innen und Unterstützungsleistenden grundlegend wandelt. Kurzum: Der digitale Wandel verändert sowohl die Anlässe, die Formen als auch die politischen und organisationalen Rahmenbedingungen für die Erbringung sozialer Dienstleistungen (Kutscher 2019, S. 43).

Die Digitalisierung sozialer Dienste wird in der Sozialen Arbeit höchst kontrovers diskutiert. 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: „ICTs provide new options to deal with old human inequalities and achieve social development“ (López Peláez und Marcuello-Servós 2018). 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. Positive Aspekte werden auch darin gesehen, redundante, ermüdende Tätigkeiten Algorithmen und/oder der Robotik zu überlassen, um mehr Zeit für die im eigentlichen Sinne ‚professionellen‘ personenbezogenen Tätigkeiten zu haben.

Ziel der vorliegenden Literaturstudie ist es, systematisch den Stand der Forschung zur Digitalisierung sozialer Dienste zu dokumentieren, um damit jenseits einer polarisierenden

Diskussion über die Utopien und Dystopien einer digitalen Gesellschaft den Blick auf wissenschaftlich gesicherte Erkenntnisse über die tatsächlichen Veränderungsprozesse zu eröffnen (hierzu auch: Ley und Seelmeyer 2018). Die Literaturstudie führt damit einen Forschungsstrang fort, der an anderer Stelle begonnen wurde (Becka et al. 2017; Garkisch 2017). Die in diese Studie einbezogene Literatur wurde entlang der folgenden Erkenntnisinteressen ausgewertet:

- Wie ist der aktuelle Forschungsstand einzuschätzen? Gibt es eine ausgebaute, hinreichende, lückenhafte oder nur rudimentäre Forschung zum gesamten Themenfeld oder zu einzelnen Teilbereichen?
- Fehlt es insbesondere in einzelnen Feldern sozialer Dienste an entsprechender Forschung?
- Wie entwickelt sich die Forschung zum Digitalisierungsstand sozialer Dienste in Deutschland in Relation zum internationalen Forschungsstand?
- Welche Themenstellungen werden vorrangig beforscht und gibt es Engführungen in den Fragestellungen, die die Forschung anleiten?
- Werden bestimmte soziotechnische Entwicklungsmöglichkeiten nicht oder noch nicht berücksichtigt?

Im Folgenden wird zunächst die methodische Vorgehensweise der Literaturstudie erläutert (Kapitel 2), bevor in Kapitel 3 ein Überblick über die Entwicklung des Publikationsgeschehens (quantitativ: Zahl der Publikationen, qualitativ: Themen und Forschungsdesigns) gegeben wird. Kapitel 4 stellt die Diskussion zur Digitalisierung sozialer Dienstleistungen in ausgewählten Themenfeldern vor. Ausgangspunkt ist hierbei der Forschungsstand in der internationalen Literatur, mit der die Diskussion in Deutschland kontrastiert wird. Kapitel 5 fragt nach Themen, die nicht oder allenfalls am Rand diskutiert werden, Kapitel 6 fasst die Ergebnisse zusammen und benennt zukünftige Forschungsbedarfe.

## 2 Methodik

### 2.1. DEFINITION DES UNTERSUCHUNGSFELDES

Die vorliegende Literaturstudie fragt nach dem Stand der Forschung im Bereich der Digitalisierung der Sozialen Arbeit. Soziale Arbeit wird dabei in Anlehnung an Thole (2012, S. 21; siehe auch Kessler et al. 2019) als ein Praxisfeld verstanden, das sich historisch in den letzten einhundertfünfzig Jahren entwickelt hat. Es ist ein Handlungs- und Arbeitsfeld, dessen Fundament eine spezifische Ausbildungs- und Qualifizierungslandschaft bildet und das in einer eigenständigen wissenschaftlichen Debatte mit spezifischen Theorien reflektiert wird. Konkret kann Soziale Arbeit als eine Praxis verstanden werden, die sich mit solchen Problemen der Lebensführung von Einzelnen, Familien und sozialen Gruppen befasst, die gesellschaftlich als Anlass für soziale Hilfe betrachtet werden, die durch Sozialverwaltungen sowie pädagogische und sozialarbeiterische Formen der Beratung, Betreuung, Bildung, Erziehung, Gruppenarbeit, Quasi-Therapie usw. erbracht werden (Scherr 2019, S. 34).

Diese Definition wird genutzt, um das Untersuchungsfeld für die Recherche zu definieren und relevante Literatur zu identifizieren. Ebenfalls mit Scherr (2019, S. 34) wird konzediert, dass die Soziale Arbeit keine Allzuständigkeit für jegliche Ausprägungen von Hilfsbedürftigkeit reklamieren kann. Sie ist einer von einer Reihe von helfenden Berufen und tritt neben Berufe aus den Bereichen Rechtspflege, Psychotherapie und Gesundheitsfürsorge, wobei die Abgrenzungen zwischen verschiedenen Feldern der helfenden Berufe oftmals nur durch spezifische historische Entwicklungen zu verstehen sind. Für die Literaturstudie bedeutet dies, dass bestimmte Hilfethemen und personenbezogene Dienstleistungen nicht mit in die Recherche miteinbezogen werden. Weitgehend ausgeklammert wurden Digitalisierungsprozesse in den Handlungsfeldern Gesundheit und Pflege (und damit Felder, in denen die Digitalisierung viel weiter vorangeschritten ist und zudem auch intensiver beforscht wird als in den Kernfeldern der Sozialen Arbeit. Siehe hierzu auch Becka et al. 2017).

Digitalisierung wiederum wird definiert als ein Entwicklungsprozess, in dem gesellschaftliche Vorgänge auf digitale Kommunikation, Interaktion und Informationsvermittlung umgestellt werden und dadurch zunehmend automatisiert und autonomisiert erfolgen. Der Begriff Digitalisierung umfasst dabei nicht nur die Nutzung digitaler Technologien, sondern auch die dadurch ausgelösten (intendierten und nicht-intendierten) Effekte in Politik und Verwaltung, Wirtschaft und Zivilgesellschaft.

Der digitale Wandel wird in dieser Literaturstudie als ein Prozess verstanden, der sich in unterschiedlichen Intensitätsstufen von basalen bis hin zu grundlegenden Formen der Digitalisierung vollziehen kann (Klenk et al. 2019, S. 4): Basale Formen der Digitalisierung unterstützen analoge Prozesse nur, ohne diese jedoch einschneidend zu transformieren. Beispiele für basale Formen der Digitalisierung liegen vor, wenn fest programmierte Algorithmen die Buchhaltung eines Trägers in der Sozialwirtschaft unterstützen, wenn Textverarbeitungsprogramme zur Unterstützung der Falldokumentation eingesetzt werden oder wenn Einladungen für persönliche Treffen mit Nutzer\*innen oder Klient\*innen nicht mehr mit der klassischen Post, sondern per E-Mail versandt werden. Grundlegende Formen der Digitalisierung liegen hingegen vor, wenn digitale Technologien analoge Prozesse nicht mehr nur unterstützen, sondern diese fundamental verändern. Ein solch grundlegender Wandel wird vor allem durch die Kombination mehrerer Technologien und Klassen von Anwendungssystemen möglich. So haben Tablets, Smartphones und -watches den Zugriff auf das Internet mobil gemacht und erlauben (im Prinzip) ortsunabhängige Kommunikation und Interaktion. Big Data und ‚advanced analytics‘ ermöglichen die Analyse großer Mengen an unstrukturierten Daten, die wiederum die Voraussetzung für eine softwaregesteuerte Individualisierung von Inhalten ist. Entwicklungen im Bereich der künstlichen Intelligenz und Robotik schließlich wiederum bereiten den Weg für automatisierte und autonomisierte Prozesse (Kreidenweis 2018b, S. 13).

## 2.2. RECHERCHESTRATEGIE

Um den Forschungsstand zur Digitalisierung im Bereich sozialer Dienstleistungen fundiert einschätzen zu können, wurde eine strukturierte Literaturanalyse durchgeführt. Dabei wurde wie folgt vorgegangen: Zunächst wurden grundlegende Werke zum Thema durchgesehen, um von dort nach dem Schneeballprinzip wichtige Autor\*innen, Publikationsorte und Stichworte für die Recherche zu erschließen. Für den Forschungsstand zur Digitalisierung sozialer Dienste in Deutschland war dabei insbesondere das unlängst erschienene Handbuch zu ‚Soziale Arbeit und Digitalisierung‘ (Kutscher et al. 2020) sowie neuere Sammelbände (Kreidenweis 2018b; Freier et al. 2021; Wunder 2021) von Relevanz. Für den englischsprachigen Forschungsraum wiederum war vor allem das special issue der Zeitschrift *European Journal of Social Work* 21(6), das sich ganz der Digitalisierung sozialer Dienste widmet, ein wichtiger Ausgangspunkt.

Um relevante Literatur zur Bewertung des Stands der englischsprachigen Debatte zu identifizieren, wurden folgende Strategien genutzt:

- In zwei großen wissenschaftlichen Datenbanken (Scopus und Web of Sciences) wurde eine stichwortbasierte Recherche durchgeführt. Folgende Stichworte (mit den entsprechenden Trunkierungen) kamen hierbei zum Einsatz: ‚social work‘, ‚social services‘, ‚professional‘ in Kombination mit ‚digital‘, ‚technology‘ etc. Stichworte wie ‚youth‘ oder ‚elderly‘, ‚e-literacy‘, ‚digital skills‘ etc. wurden darüber hinaus genutzt, um gezielt Artikel für spezifische Felder der Sozialen Arbeit bzw. Themenbereiche (z. B. Qualifikation der Fachkräfte) zu identifizieren.
- Ergänzend wurde eine gezielte Recherche in internationalen Zeitschriften der Sozialarbeitsforschung mit ‚peer review‘ und hohem Impact-Faktor (Scimagojr 2020 Subject Category Social Work, Q1 und Q2) durchgeführt.
- Schließlich wurde auch in Zeitschriften recherchiert, die sich explizit mit dem Themenfeld ‚Digitalisierung und soziale Dienstleistungen‘ auseinandersetzen (z. B. *The Journal of Technology in Human Services*).

Für die Recherche des deutschsprachigen Forschungsstands wurde insbesondere auf das Portal für die Sozialwissenschaften (<http://sowiport.gesis.org>) und das Fachportal Pädagogik ([www.fachportal-paedagogik.de](http://www.fachportal-paedagogik.de)) zurückgegriffen.

In die Recherche einbezogen wurden Publikationen aus den Jahren 2014–2021. Um aktuelle Forschungstrends zu identifizieren, wurde jedoch ein besonderes Augenmerk auf Publikationen aus den Jahren 2020 und 2021 gelegt. Auf die Verwendung der Zahl der Zitationen als ein Kriterium für die Relevanz eines Beitrags wurde bewusst verzichtet, da insbesondere die Publikationen aus den vergangenen beiden Jahrgängen zum Teil noch kaum Zitationen erzielen konnten.

Die identifizierten Texte wurden mit Software für die qualitative Textanalyse (MAXQDA) codiert und ausgewertet. Hierbei interessierte insbesondere, mit welchem Handlungsfeld der Sozialen Arbeit sich der Text auseinandersetzt, ob es sich um konzeptionelle, normative oder aber empirische Arbeiten handelt, mit welchem Forschungsdesign bei empirischen Analysen gearbeitet wurde (quantitative oder qualitative Analyse, ‚mixed methods‘ oder Praxisforschung?) und aus welchem Jahr die Publikation stammt.

Ergänzend zur strukturierten Literaturstudie wurden fünf Experteninterviews mit Akteur\*innen aus der Sozialverwaltung und aus dem Wissenschaftssektor durchgeführt, die gebeten wurden, den Stand der Digitalisierung im Bereich sozialer Dienstleistungen zu beurteilen. Dabei wurde unter anderem um eine Einschätzung des Grads der Digitalisierung in verschiedenen Feldern der Sozialen Arbeit gebeten, sowie um eine Einschätzung des Digitalisierungsstands in Deutschland im Vergleich zu anderen europäischen Wohlfahrtsstaaten und der durch die Coronapandemie ausgelösten Veränderungen.

Die vorliegende Literaturstudie erhebt keinen Anspruch auf Vollständigkeit oder Repräsentativität. Wie vorangegangene Studien kann sie nur einen „kleinen, grobkörnigen Ausschnitt des Digitalisierungsgeschehens“ (Becka et al. 2017, S. 3) im Bereich der sozialen Dienstleistungen beleuchten. Ziel ist es, durch eine breite Recherche die Forschung zur Digitalisierung sozialer Dienste in Deutschland ins Verhältnis zur internationalen Debatte zu stellen, Forschungsbedarfe zu identifizieren und die Diskussion in Deutschland weiter voranzutreiben.



## 3 Überblick über das Publikationsgeschehen

### 3.1. QUANTITATIVE ENTWICKLUNG

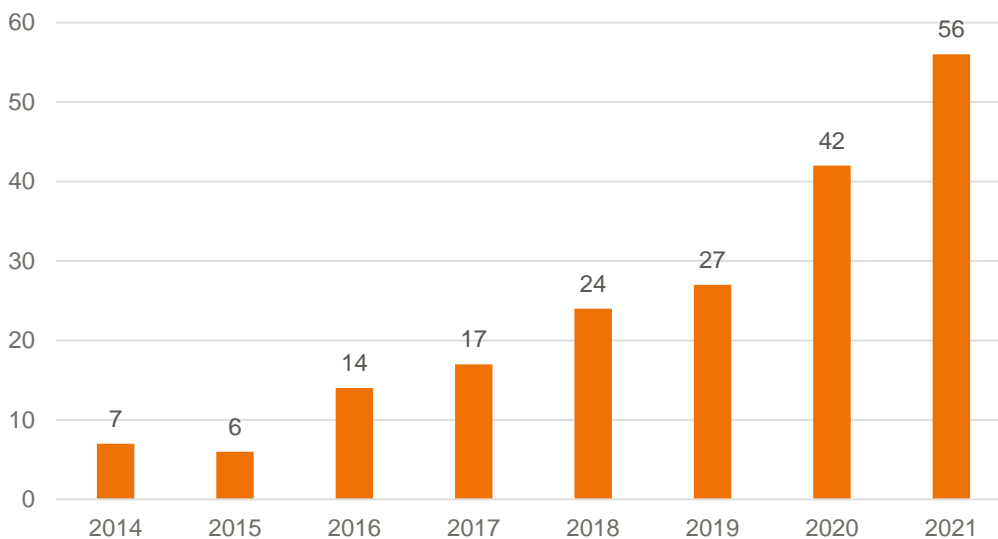
In Deutschland nimmt die Forschung zu Digitalisierung im Bereich der Sozialen Arbeit nur einen sehr kleinen, allerdings wachsenden Bereich in der Sozialarbeitsforschung ein. Dies wird im Vergleich mit den Ergebnissen vorangegangener Literaturstudien deutlich. So untersuchten Becka et al. (2017, S. 10) in ihrer Literaturstudie, die Publikationen im Zeitraum 2013–2017 berücksichtigte, den nationalen Forschungsstand anhand von 16 Beiträgen. Garkisch (2017) wiederum hatte für den Suchzeitraum 2002–2016 insgesamt 56 Publikationen in 24 Magazinen und Zeitschriften identifiziert, die sich mit Fragen der Digitalisierung im Bereich der Sozialen Arbeit befassten. Darunter waren sowohl wissenschaftliche als auch praxisbezogene Beiträge. Garkisch (2017) nahm für seine Analyse allerdings nur Publikationen in Zeitschriften in den Blick; Beiträge in Sammelbänden und Monografien blieben unberücksichtigt. Die Recherche in den beiden Datenbanken ‚Sowiport‘ und ‚Fachportal Pädagogik‘ für den Untersuchungszeitraum 2014–2021, die dieser Literaturstudie zugrunde liegt, ergibt 65 Treffer für Monografien, Sammelbände und Beiträge in Sammelbänden sowie Zeitschriftenbeiträge. Der Anteil der Zeitschriftenbeiträge beträgt 35.

Die Literaturstudien von Becka et al. (2017) und Garkisch (2017) sowie die Recherche für diese Studie zeigen, dass die Publikationslandschaft im deutschsprachigen Forschungsraum im Vergleich zur englischsprachigen Publikationslandschaft ungleich fragmentierter ist. So dürfte gerade die Literaturstudie von Garkisch (2017) den Forschungsstand in Deutschland nur in Teilen abbilden, da Publikationen in Sammelbänden und Monografien für den wissenschaftlichen Austausch in Deutschland immer noch eine sehr wichtige Rolle spielen. Gerade in jüngster Zeit sind mit Wunder (2021), Kutscher et al. (2020), Kreidenweis (2018a) und Freier et al. (2021) vier Sammelbände publiziert worden, die eine Vielzahl von Autor\*innen zusammenführen und damit den Stand der Forschung in Deutschland zur Digitalisierung in der Sozialen Arbeit gut abbilden. Während die Publikationen in den genannten Sammelbänden den Stand der Digitalisierung in einzelnen Handlungsfelder der Sozialen Arbeit nachzeichnen, stehen Studien, die die Profession und ihren Grad der Digitalisierung in ihrer Gesamtheit in den Blick nehmen, allerdings erst am Anfang (Matthies et al. 2021). Für die Sozialarbeitsforschung wichtige Themen werden oft auch in der sogenannten ‚grauen Literatur‘ verhandelt, die nicht immer in Literaturdatenbanken aufgeführt werden (z. B. in Positionspapieren von Verbänden und/oder Ministerien, wie beispielsweise in dem gemeinsamen Positionspapier des Bundesministeriums für Familie, Senioren, Frauen und Jugend (BMFSFJ) und der Bundesarbeitsgemeinschaft Freie Wohlfahrtspflege (BAG FW) 2020; siehe auch Becka et al. 2017, S. 11).

Die quantitative Auswertung des Forschungsstands im folgenden Abschnitt konzentriert sich daher vor allem auf den englischsprachigen Forschungsraum und hier wiederum auf eine Publikationsart – Artikel in Zeitschriften mit Qualitätssicherung („peer review“) –, um den Texttypus konstant zu halten. Die Recherche in Datenbanken für internationale Zeitschriften mit peer review (wie z. B. Scopus oder web of science) zeigt, dass auch international die Forschung zur Digitalisierung sozialer Dienstleistungen in den vergangenen drei Jahren sprunghaft angestiegen ist. Die Scopus-Recherche für die Stichworte ‚social work‘ und ‚digital\*‘ für den Zeitraum 2014–2021 ohne Länderbegrenzung wirft über 12.000 Treffer aus. Ein Blick auf die Vergabe von Keywords zeigt jedoch, dass eine Vielzahl der Publikationen sich mit dem Bereich Gesundheit und Pflege befasst und einen medizinischen, pflegerischen oder psychologischen Bezug hat und daher für diese Literaturstudie nicht von Relevanz ist.

Begrenzt man die Recherche eng auf Artikel, die in Titel, in den Abstracts oder Keywords die Suchwörter verwenden, um so die Kernpublikationen zu identifizieren, kommt man auf ein Sample von 230 Artikeln, wovon mehr als die Hälfte erst in den vergangenen drei Jahren publiziert wurde (siehe Grafik 1). In der Datenbank web of science wurde mit den gleichen Stichwörtern eine Kontrollrecherche durchgeführt, die zu einer ähnlichen Trefferzahl führte. Ein Abgleich der beiden Ergebnislisten in dem Literaturverwaltungsprogramm Zotero ergab viele Dubletten – Ergebnis-Listen der beiden Datenbankrecherchen stimmten also in weiten Teilen überein. Bei der Durchsicht der Abstracts der Artikel wurden 37 Artikel als irrelevant eingestuft, sodass ein Sample von insgesamt 193 Artikeln verblieb.

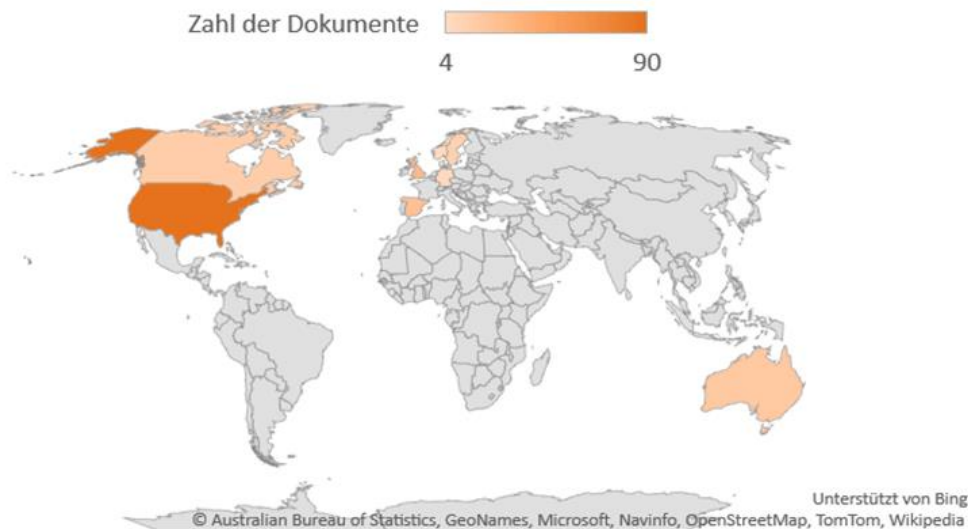
**Grafik 1: Anzahl der Publikationen zum Thema ‚Digitalisierung und Soziale Arbeit‘ (internationale Literatur)**



Identifiziert man über die Scopus Tags ‚country/territory‘, ‚language‘ und ‚affiliation‘ den räumlichen Bezug der Artikel, so zeigt sich, dass über die Hälfte der Artikel im Sample einen Bezug zu den USA bzw. zum UK hat (Grafik 2). Nur sechs Artikel im Sample haben einen Deutschland-Bezug. Alle der dort verzeichneten sechs Artikel mit Deutschland-Bezug wurden 2016 und später publiziert (Heller et al. 2016; Kontopodis et al. 2017; Zorn und Seelmeyer 2017; Kutscher und Kreß 2018; Spensberger 2019; Misamer et al. 2021). Eine Recherche für die früheren Jahre konnte keine Artikel identifizieren. Überraschend ist die starke Repräsentanz von Spanien (mehr als 30 Artikel), wo es – wie die detaillierte Auswertung weiter unten zeigen wird – eine intensive Auseinandersetzung mit dem Wandel von Sozialer Arbeit und sozialer Dienstleistungserbringung durch Digitalisierung gibt.

Diese kurzen Schlaglichter auf die Publikationsentwicklung zum Themenfeld ‚Soziale Dienstleistungen und Digitalisierung‘ zeigen, dass die Sozialarbeitsforschung in Deutschland begonnen hat, sich verstärkt mit diesem Themenfeld auseinanderzusetzen. Dennoch ist zu konstatieren, dass das Gros der Forschung zur Digitalisierung sozialer Dienstleistungen im angelsächsischen Raum (USA, UK, Australien und Kanada) stattfindet. Die Forschung in Deutschland steht für sich und wird nur bedingt in die internationale Wissenschaftsdebatte eingespeist.

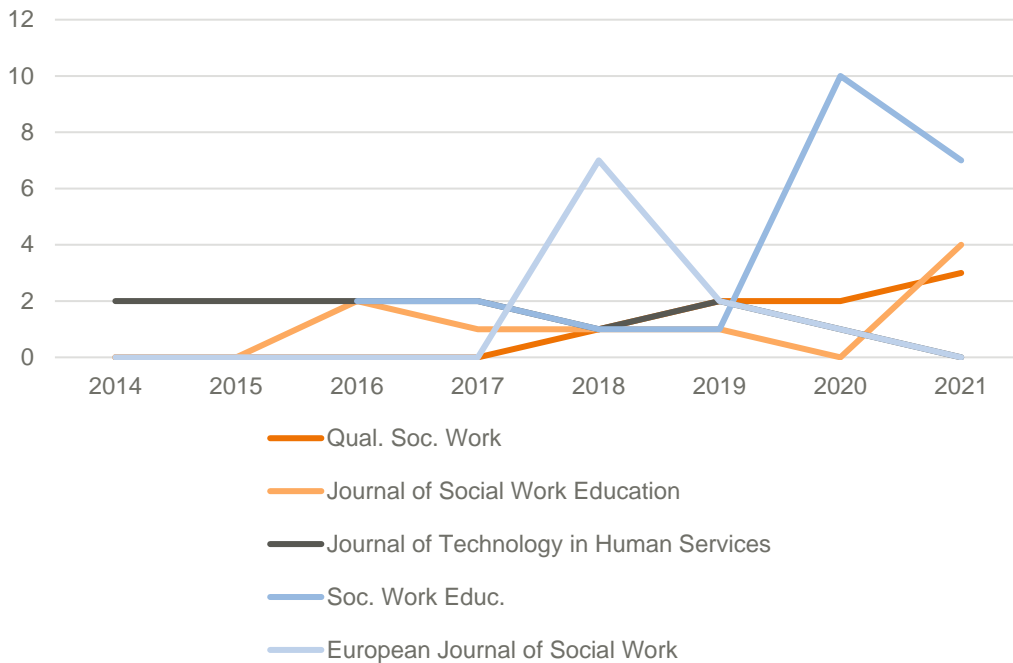
## Grafik 2: Digitalisierung und Soziale Arbeit – Publikationsgeschehen nach Ländern



### 3.2. FORSCHUNGSSTAND IM ÜBERBLICK: THEMEN UND METHODEN

Der Forschungsstand zur Digitalisierung von sozialen Dienstleistungen gestaltet sich in den verschiedenen Feldern der Sozialen Arbeit sehr unterschiedlich (Kutscher und Siller 2020). Für die internationale Literatur zeigen Sinna und Larrison (2021) auf der Basis der Analyse der Publikationen der vergangenen 30 Jahre in der ausgewählten Zeitschrift *The Journal of Technology in Human Services* – einem für das hier interessierende Themenfeld zentralen Publikationsort – dass sich digitalisierungsbezogene Publikationen vor allem mit dem Feld der psychosozialen Gesundheit befassen, mit der Ausbildung von Fachkräften (insbesondere der Distanz- und Online-Lehre) sowie mit digitalen Tools zur Organisation Sozialer Arbeit und zur Steuerung von Leistungsanbietern. Das Forschungsinteresse konzentriert sich zudem auf spezifische Technologien und Bereiche der Digitalisierung: Es werden insbesondere digitale Managementinformationssysteme und Prozesse der internen Digitalisierung diskutiert (siehe auch: Breit et al. 2021, S. 835). Sexueller Missbrauch/Gewalt, Schulsozialarbeit, Chancengleichheit der Geschlechter/LGBTQ, aber auch die Herausforderungen einer alternden Gesellschaft hingegen sind Felder, die nicht oder nur wenig thematisiert werden. Sinna und Larrison (2021) lassen in ihrer Literaturstudie offen, ob in diesen Bereichen keine oder nur wenig Digitalisierung stattfindet – oder ob mögliche Digitalisierungsprozesse schlicht nicht im Fokus des wissenschaftlichen Interesses stehen.

Die Auswertung des Sample der Scopus-Recherche bestätigt diesen Befund in Teilen. Die Datenbankrecherche hat Treffer in insgesamt 113 Zeitschriften ergeben, wobei sich aber fast die Hälfte der Publikationen auf zehn Zeitschriften konzentriert. Grafik 3 zeigt die fünf wichtigsten Zeitschriften, unter denen sich auch die Zeitschriften *Social Work Education* und das *Journal of Social Work Education* befinden. Die hohe Konzentration der Publikationen in diesen beiden Periodika zeigen, dass Fragen von Digitalisierung und Sozialer Arbeit offenbar tatsächlich relativ häufig in Bezug auf die Ausbildung von Sozialarbeiter\*innen diskutiert werden.

**Grafik 3: Publikationen nach Jahr nach Journal**

Wertet man die einzelnen Artikel jedoch inhaltlich aus und ordnet sie einschlägigen Handlungsfeldern der Sozialen Arbeit zu, so verändert sich das Bild: Zwar befasst sich tatsächlich knapp ein Viertel der Artikel des Samples mit Fragen der Aus- und Fortbildung (siehe Tabelle 1). Im Unterschied zu dem von Sinna und Larrison (2021) untersuchten Sample gibt es aber auch eine beträchtliche Anzahl von Artikeln, die Fragen der Digitalisierung in den Handlungsfeldern ‚Kinder und Jugendliche‘, ‚Alter‘ und ‚Online-Beratung‘ (für unterschiedliche Adressatengruppen) diskutieren. Wichtig sind darüber hinaus auch Fragen des Personals und dessen Kompetenzen und Einstellungen, beispielsweise zu Social Media (siehe Tabelle 1). So stellen die Autor\*innen von 16 Artikeln die Frage nach den Digitalkompetenzen von Fachkräften in der Sozialen Arbeit in den Mittelpunkt ihrer Publikation.

16 Artikel thematisieren zudem den Zusammenhang zwischen der Coronapandemie und der Digitalisierung sozialer Dienstleistungen. Allerdings wird die Coronapandemie dabei meist nur als lockerer Bezugsrahmen in der Einleitung verwendet, ohne explizit der Frage nachzugehen, ob und inwieweit Corona als ‚Digitalisierungsbeschleuniger‘ gewirkt hat oder die Pandemie als eigenständiges Handlungsfeld zu begreifen (weshalb beim induktiven Codieren hierfür kein eigenständiger Code vergeben wurde).

**Tabelle 1: Artikel nach Handlungsfeldern der Sozialen Arbeit**

	<b>Handlungsfelder der Sozialen Arbeit</b>	<b>Zahl der Dokumente</b>
1.	Aus- und Fortbildung	46
2.	Kinder und Jugendliche	20
3.	Digitalkompetenz	16
4.	Online-Beratung	11
5.	Profession	10
6.	Alter	9
7.	Social Media	10
8.	Gender, Queer und Diversity	9
9.	Digital Story Telling	7
10.	KI/Algorithmen für die Diagnostik und Risikoanalyse	7
11.	Gemeinwesenarbeit	5
12.	Case Management	4
13.	Einstellungen	4
14.	Ethische Aspekte	4
15.	Soziale Ungleichheit/Armut	4
16.	Neue Interventionsmethoden	4
17.	Organisation	3
18.	Sozialanwaltschaft	3
19.	Behinderung	2
20.	Migration/Flucht	2
21.	Nutzer*innen-Orientierung	2
22.	Psychische Gesundheit	2
23.	Sucht	2
24.	Technikentwicklung und -design	2
25.	Arbeitsmarkt/Integration	1
26.	Bewährungshilfe/Resozialisierung	1
27.	Forschungsdesiderate	1
28.	Palliativpflege/Sterbebegleitung	1
29.	Wohnen/Wohnungslosigkeit/Obdachlosigkeit	1

In Bezug auf das Forschungsdesign dominieren qualitative Ansätze, meist als Einzelfallstudien konzipiert. Empirisches Material wird vorwiegend durch Experteninterviews, teilnehmende Beobachtung und/oder Dokumentenanalysen erhoben und entlang der Kriterien der qualitativen Inhaltsanalyse ausgewertet. Es gibt aber auch eine ganze Reihe von Studien mit großem N und quantitativen Auswertungsmethoden. Politikfeld- und internationale vergleichende Designs hingegen sind weniger präsent (siehe aber: Mishna et al. 2021).

**Tabelle 2: Forschungsdesigns**

Forschungsdesign	Anzahl an Dokumenten
Empirische Arbeiten, darunter	
• Qualitatives Design	90
• Quantitatives Design	41
• Systematische Literaturstudie	9
• ‚mixed methods‘	7
• Praxis-/Aktionsforschung	5
Nicht-empirische (konzeptionelle und/oder normative) Arbeiten	41

Neun Beiträge können als Methoden-Artikel klassifiziert werden, die neue Methoden der Datenerhebung und Datenauswertung, die auf digitalen Technologien basieren, reflektieren. So diskutiert beispielsweise Teixeira (2018) das Potenzial von Geodaten für die Sozialarbeitsforschung. Geodaten als möglicher empirischer Zugang zum Feld finden in der Sozialarbeitsforschung bislang kaum Berücksichtigung. Geodaten können zum einen im Rahmen von quantitativen Forschungsdesigns verarbeitet werden, bei denen eine große Menge an Geodaten gesammelt und visualisiert wird, um so mögliche Cluster von sozialen Problemlagen in einem Sozialraum zu identifizieren. Als Alternative zu diesen quantitativen Ansätzen schlägt Teixeira für die Sozialarbeitsforschung insbesondere auch qualitative und partizipative ‚Bottom-up‘-Ansätze vor. Bei diesen ‚Bottom-up‘-Ansätzen, die – so Teixeira – dem Diktum der Sozialarbeitsforschung nach Nutzerorientierung und Praxisforschung besser entsprechen, werden sowohl Sozialarbeiter\*innen und als auch Nutzer\*innen in die Datenerhebung und -auswertung mit einbezogen. Weitere Methodeninnovationen betreffen die Nutzung von digitalen Interviews als empirisches Material (Thunberg und Arnell 2021) und die Rekrutierung von Forschungsteilnehmer\*innen über soziale Medien. Während der letztgenannte Ansatz sowohl in der quantitativen als auch in der qualitativen Forschung immer mehr Verbreitung findet, wird er in der Sozialarbeitsforschung noch nicht genutzt. Waling et al. (2020) diskutieren den Ansatz als eine Möglichkeit, Forschungsteilnehmer\*innen aus stigmatisierten Bevölkerungsgruppen (in diesem Fall ältere Personen aus der LGBTI-Community) zu gewinnen (siehe hierzu auch McInroy 2016).

## 4 Forschungsstand in einzelnen Feldern der sozialen Arbeit

Im Folgenden wird der Forschungsstand in ausgewählten Handlungsfeldern der Sozialen Arbeit vorgestellt. Eine der Leitfragen dieser Literaturstudie ist die Frage nach der Entwicklung der Forschung zur Digitalisierung sozialer Dienste in Deutschland in Relation zum internationalen Forschungsstand. Die Auswahl der im Folgenden diskutierten Themenfelder orientiert sich daher an den Auswertungsergebnissen des Samples der internationalen Literatur. Vorgestellt werden die Themenfelder, denen mindestens zehn Artikel aus dem Sample der internationalen Literatur zugeordnet werden konnten (siehe Tabelle 1).

### 4.1. ONLINE-BERATUNG

Die Sozialberatung ist eines der Handlungsfelder der Sozialarbeit, in denen die personenbezogene soziale Dienstleistung schon seit Längerem nicht nur im unmittelbaren physischen Austausch mit Nutzer\*innen koproduziert wird, sondern zeitlich und räumlich entzerrt wird. Bereits seit den frühen 1990er-Jahren kann die Online-Sozialberatung als institutionalisiert gelten (Klein u. Pulver 2020, 193). In diesem Handlungsfeld der Sozialen Arbeit wurde die digitale Leistungserbringung sowohl von professionellen Ratgeber\*innen als auch von Klient\*innen deutlich schneller akzeptiert als in anderen Bereichen.

In der Literatur wird die vergleichsweise hohe Akzeptanz der Online-Beratung mit den Vorteilen dieses Beratungssettings erklärt (Mishna et al. 2015; Fang et al. 2018; Lauri Goldkind und Wolf 2020; L. Goldkind und Wolf 2020). Ein wichtiger Vorteil der Online-Beratung im Vergleich zu Beratungsformaten mit direktem physischem Austausch ist die bessere Zugänglichkeit. Da zeitliche und räumliche Restriktionen wegfallen, kann auf Online-Beratungsangebote im Prinzip rund um die Uhr, nahezu unabhängig vom Ort zugegriffen werden. Online-Beratung ist zudem ein niedrigschwelliges Angebot, das vergleichsweise unbeobachtet von anderen in Anspruch genommen werden kann, womit mögliche Stigmatisierungseffekte entfallen.

Für Leistungsanbieter und Finanzierungsträger wiederum ist Online-Beratung deutlich kostengünstiger als Beratungsgespräche vor Ort. Mit der Einführung von Online-Beratungsangeboten wurde zudem vonseiten politischer Verantwortlicher zunächst auch die Hoffnung verbunden, soziale Ungleichheit bei der Inanspruchnahme von Sozialberatung zu reduzieren. Diese Hoffnungen haben sich allerdings nicht erfüllt: Die Forschung zeigt vielmehr, dass Online-Beratung soziale Ungleichheiten in der Inanspruchnahme von Leistungen nicht abbaut, aber auch nicht verschärft. Vielmehr ist es der Fall, dass digitale Angebote die bestehenden sozialen Ungleichheitsstrukturen der analogen Beratungslandschaft reproduzieren (Klein 2015). Zwar verbessert die Online-Beratung für Ratsuchende den Zugang zu Angeboten außerhalb der Öffnungszeiten von Beratungsstellen und in dünn besiedelten Räumen. Es hängt aber vor allem von den Fähigkeiten der Ratsuchenden und deren (technischen und sozialen) Ressourcen ab, ob sie wirklich passende und als hilfreich erlebte digitale Angebote finden. Ressourcenschwachen Ratsuchenden fällt der Zugang zu digitalen Angeboten häufig genauso schwer wie der Zugang zu den Beratungsstellen in der physischen Welt.

Gerade für den deutschen Fall gilt aber auch, dass die Reproduktion von Strukturen sozialer Ungleichheit durch die spezifische Art und Weise der Implementation von Online-Beratungsangeboten begünstigt wird. Die auf Pluralität und Subsidiarität ausgerichtete Trägerstruktur schafft zwar ein vielfältiges Angebot, sodass im Prinzip eine 24/7-Erreichbarkeit gewährleistet ist. Die Angebotsstruktur ist aber höchst fragmentiert und es fehlen integrierende Plattformen oder Portale, die einen einheitlichen und einfachen Zugang für Ratsuchende ermöglichen (Zauter und Lehmann 2021, S. 132–133).

Ein Großteil der Forschung bezieht sich auf Formen der textbasierten Online-Beratung (Beratung via E-Mail oder Chat). Online-Beratung über Video- und Audio-Kanäle ist noch

nicht fest institutionalisiert bzw. hat erst im Kontext der Coronapandemie eine größere Verbreitung gefunden. Dies spiegelt sich auch in der Literatur: Auch die Forschung zur videobasierten Beratung steht erst am Anfang. Zwar wurde bereits vor der Coronapandemie kritisch diskutiert, ob spezifische Gruppen unter den Ratsuchenden, wie z. B. suizidale Jugendliche, überhaupt noch per textbasierter Beratung erreichbar sind (Oswald 2018). Es fehlen aber entsprechende Studien, die die Wirkung verschiedener Varianten der Online-Beratung auf verschiedene Nutzergruppen systematisch vergleichen.

Die aktuelle Literatur nimmt vor allem digitale Beratung unter Coronabedingungen in den Blick. Hierunter finden sich zum einen stärker praxisorientierte Beiträge, die sich an die professionellen Ratgeber\*innen richten, die sich aufgrund der Pandemie zum ersten Mal vor der Herausforderung sehen, online zu beraten (Kühne und Hintenberger 2020; Wenzel et al. 2020). Zum anderen gibt es aber auch forschungsorientierte Beiträge, die sich unter anderem mit der informellen Nutzung von IuK-Technologien (z. B. private Smartphones) während der Pandemie auseinandersetzen, um ihre Beratungsleistungen trotz Lockdown fortsetzen zu können (Mishna et al. 2021).

Die Corona-Forschung zur Online-Beratung macht auf praktische Implementationsprobleme aufmerksam (z. B. fehlende Regeln für den Umgang mit sensiblen Daten bei der Nutzung privater Geräte), verweist aber auch auf grundsätzliche Forschungsbedarfe (z. B. Coping-Strategien der professionellen Ratgeber\*innen beim ‚Grenzmanagement‘ zwischen privater und beruflicher Nutzung digitaler Geräte) (Reamer 2015, 2017). Ganz unabhängig vom Pandemie-Kontext zeigt die Forschung darüber hinaus, dass effektive Online-Beratungsangebote auch eine entsprechende Qualifizierung der professionellen Mitarbeiter\*innen voraussetzt. Erst wenn die wahrgenommene Nützlichkeit und die wahrgenommene Bedienungsfreundlichkeit durch die Mitarbeiter\*innen hoch ist, nutzen diese das Potenzial der Online-Beratung voll aus (Lazuras und Dokou 2016).

Schlussendlich werden bei der Durchsicht des Forschungsstands auch wichtige Lücken deutlich: So konzentriert sich die Forschung zur Online-Beratung vor allem auf Beratungsangebote für Erwachsene bzw. vernachlässigt die Frage des Alters der Nutzer\*innen und kann deshalb Besonderheiten in der Beratung von Kindern und Jugendlichen nicht systematisch erfassen. Die Frage des Alters der Nutzer\*innen dürfte aber bei einer ganzen Reihe von Aspekten für die Gestaltung von Online-Beratung relevant sein. Etwa bei der grundsätzlichen Frage, ob Online-Beratung überhaupt das geeignete Beratungsformat ist, aber auch bei der Frage der Identitätsfeststellung (die vor allem in Fällen von Missbrauch wichtig wird) (siehe hierzu auch: McVeigh und Heward-Belle 2020).

## 4.2. JUGENDARBEIT, JUGENDAMT, KINDERSCHUTZ

Während die Sozialberatung zu den Feldern gehört, in denen digitale Formate zur Interaktion mit Nutzer\*innen vergleichsweise fest etabliert sind, stellen die Handlungsfelder Kinder- und Jugendschutz, Kinder- und Jugend(sozial)arbeit sowie Beratungs- und Unterstützungsangebote für Familien in besonderen Lebenssituationen Bereiche dar, die – zumindest in Deutschland – als vergleichsweise wenig digitalisiert gelten (Spensberger 2019, S. 1577). Für viele Träger in der Kinder- und Jugendhilfe gilt immer noch, was Hasenfeld (1983) vor 40 Jahren konstatierte: Die zentralen Technologien dieser Einrichtungen sind die direkte Kommunikation und die direkte zwischenmenschliche Interaktion. Die Jugendämter und Ämter für soziale Dienste, die verwaltungsseitig für diese Aufgaben verantwortlich sind bzw. als Kostenträger die Erbringung dieser Aufgaben durch private Organisationen organisieren, wiederum setzen digitale Technologien vor allem für Abrechnungs-, Dokumentations-, Steuerungs- und interne Vernetzungsfunktionen ein. Sie lassen damit die Potenziale der Digitalisierung ungenutzt. Weder findet eine interaktive Einbindung der Adressat\*innen der Leistungen statt, um etwa Bedarfe und Bedürfnisse zu identifizieren, noch werden die Möglichkeiten der automatisierten Initiierung von Hilfeprozessen genutzt (Ley 2020, S. 509). Selbst basale Formen der Digitalisierung, etwa die digitale Bereitstellung von Informationen über zentrale Portale, finden nur zögerlich statt. Zum geringen Digitalisierungsstand der Kostenträger in diesem Handlungsfeld der Sozialen Arbeit passt, dass auch die Vermessung der digitalen Infrastruktur in diesem Feld nur wenig entwickelt ist. Empirische Daten zum



Stand der organisationsbezogenen Digitalisierung im Bereich der Jugendämter/Ämter für allgemeine soziale Dienste liegen kaum vor bzw. sind veraltet (Gadow et al. 2013; Ley 2020, S. 511).

Für die Jugendämter stellten die durch die Coronapandemie erforderlichen Kontaktbeschränkungen daher eine große Herausforderung dar. Viele Jugendämter äußerten große Unsicherheit und Sorge, ob sie in Anbetracht der Regeln zur sozialen Distanzierung und zur Kontaktbeschränkung in der Lage sind, Hilfebedarfe zu erkennen und entsprechend zu priorisieren. Mit Beginn der Coronapandemie hat der Bereich der Kinder- und Jugendhilfe daher auch einen bis dato nicht gekannten Digitalisierungsschub erfahren, der auch in der Literatur intensiv diskutiert wird (Cook und Zschomler 2020; Driscoll et al. 2020; Mairhofer et al. 2020; Pink et al. 2020, 2021; Voigts 2020; Jentsch und Gerber 2022). In einigen von der Coronapandemie stark betroffenen Ländern hat die Pandemie zu weitreichenden Veränderungen der organisatorischen Abläufe geführt. So wurden im Vereinigten Königreich beispielsweise Hausbesuche bei Familien virtuell durchgeführt. Wie die Begleitforschung (Cook und Zschomler 2020) konstatiert, können Sozialarbeiter den virtuellen Hausbesuchen durchaus positive Aspekte abgewinnen: Die digitalen Treffen erlauben mehr Flexibilität bei der Terminvereinbarung, da keine Fahrtzeiten mehr anfallen; das digitale Setting macht es zudem möglich, dass langfristig vorab vereinbarte Termine durch mehrere, aber kürzere Termine ersetzt werden. Die Sozialarbeiter\*innen wertschätzen diesen ‚little and often approach‘ als eine Möglichkeit, responsiver gegenüber ihren Klient\*innen zu sein. Allerdings überwiegen in der Gesamtbewertung die Nachteile: Da Körpersprache und Mimik am Bildschirm schwerer einzuschätzen sind als bei physischen Treffen, und dies in noch viel größerem Maße auch für die Einschätzung der Haushaltsführung, der Körperhygiene etc. zutrifft, hat ein Großteil der Sozialarbeiter\*innen Sorge, dass ihre bei virtuellen Hausbesuchen getroffenen Einschätzungen nicht ‚robust‘ sind und einer erneuten Prüfung nicht standhalten. Eine weitere Sorge ist, dass die Sozialverwaltung die virtuellen Hausbesuche zum ‚neuen Normal‘ erklärt, da sie deutlich kostengünstiger sind als ‚reale‘ Besuche.

Für den deutschen Fall sind solche virtuellen Inaugenscheinnahmen nicht dokumentiert. Ein kleiner Teil (1 %) der während der ersten Corona-Welle befragten Jugendämter nutzt die Antwortkategorie ‚Inaugenscheinnahmen wurden ausgesetzt‘. Die Mehrzahl der Jugendämter berichtet jedoch, dass auch unter Pandemiebedingungen ‚reale‘ Hausbesuche fortgesetzt wurden (Mairhofer et al. 2020, 33–39) – ob dies an der im Vergleich zum UK geringeren Belastung durch die Pandemie oder aber an einer digitalisierungskritischeren Haltung liegt, kann an dieser Stelle nicht beantwortet werden. Die befragten Ämter gaben darüber hinaus an, dass angesichts der Kontaktbeschränkungen auch Formen der medienvermittelten Kommunikation genutzt werden. Allerdings wurde dabei vor allem auf die etablierten Kommunikationsmedien wie Telefon, Brief, E-Mail oder Chat zurückgegriffen. Neuere digitale Kommunikationsformen wie Messengerdienste oder Kommunikation über soziale Medien kamen vor allem in den ambulanten Hilfen und in der offenen Kinder- und Jugendarbeit zum Einsatz (ISM 2020, S. 6; Voigts 2020). Dies überrascht nicht, denn professionelle Fachkräfte haben in diesem Bereich bereits vor der Coronapandemie digitale Medien in der Interaktion mit Adressat\*innen genutzt. Allerdings wurden vor der Coronapandemie Messengerdienste und soziale Medien meist als informelle Ressourcen genutzt, die nicht durch formale Regeln in die Alltagspraxis eingebundenen waren (Mishna et al. 2017).

In der Literatur findet eine sehr intensive Auseinandersetzung mit der Nutzung von sozialen Medien in der Arbeit mit Klient\*innen statt: Dürfen – oder sollen gar – Sozialarbeiter\*innen mit Klient\*innen in sozialen Medien ‚Freundschaften‘ pflegen? Und wie ist es zu beurteilen, wenn professionelle Fachkräfte die Aktivitäten ihrer Klient\*innen in sozialen Netzwerken verfolgen und beobachten? Fakt ist, dass viele Sozialarbeiter\*innen just dies machen: Sie nutzen Facebook, Instagram und andere soziale Netzwerke, um weitere Informationen über ihre Klient\*innen zu erhalten und beispielsweise Familien- und Freundschaftskonstellationen besser zu verstehen, Hinweise auf möglichen Drogenkonsum zu entdecken oder um vermisste Jugendliche zu suchen (Sage und Sage 2016; Grammenos und Warner 2021). Eine Studie konstatiert in diesem Kontext auch, dass

Sozialarbeiter\*innen in der Kinder- und Jugendhilfe offener für die Nutzung von Social Media sind als Sozialarbeiter\*innen in anderen Handlungsfeldern (Ryan und Garrett 2018).

In der Profession wird der Einsatz von sozialen Netzwerken und Messengerdiensten in Interaktion mit Adressat\*innen sehr kontrovers beurteilt. Für die einen folgt aus dem Diktum der Sozialen Arbeit, dass die lebensweltlichen Zusammenhänge der Adressat\*innen zu berücksichtigen sind, dass in einer digitalisierten Gesellschaft auch digitale Netzwerke in der praktischen Arbeit mit Klient\*innen genutzt werden sollten (Castillo de Mesa et al. 2020; Pink et al. 2021). Andere betonen wiederum die damit verbundenen ethischen Dilemmata. Ist die Lektüre von Facebook- oder Twitterposts eine Form der verdeckten Überwachung? Wie kann in diesen Settings eine vertrauensvolle Zusammenarbeit mit Adressat\*innen aufgebaut werden (Chan 2016; Reamer 2017)? Die Literatur zeigt, dass es in diesem Bereich mehr offene Fragen als Antworten gibt. Mehr Forschung müsste es beispielsweise zu den Motivationen von Sozialarbeiter\*innen zur Nutzung von Social Media in ihrer Arbeit geben. Jüngere Studienergebnisse deuten darauf hin, dass Social Media als informelle Ressource auch deswegen genutzt werden, weil Professionelle sich aufgrund der vielfältigen finanziellen und zeitlichen Restriktionen in ihrer Arbeit ansonsten gar nicht in der Lage sähen, ihren Erziehungs- und Schutzauftrag zu erfüllen.

### 4.3. ALTER

Neun Artikel im Sample der internationalen Literatur befassen sich mit der Nutzung digitaler Technologien in der Sozialen Arbeit für und mit älteren Menschen. Darunter gibt es Artikel, die einen technologiezentrierten Fokus haben, wie Costa et al. (2017), die sich mit Smart TVs als Assistenzsystem für ältere Menschen auseinandersetzen. Die meisten Artikel widmen sich jedoch der Frage der digitalen Spaltung bzw. dem (drohenden) Ausschluss älterer Menschen aus der digitalisierten Gesellschaft und diskutieren Strategien und Methoden, um diesem Problem entgegenzuwirken (Wong et al. 2014; Eito Mateo et al. 2018; de la Fuente Robles und Martín Cano 2019; Wang et al. 2021). So stellen beispielsweise Breck et al. (2018) das ‚reverse mentoring‘ als eine Interventionsmethode vor, um sowohl den intergenerationellen Austausch zu stärken als auch der digitalen Exklusion älterer Menschen entgegenzuwirken. Bei diesem ‚umgedrehten‘ Mentoring-Konzept helfen junge Erwachsene älteren Menschen, sich digitale Technologien anzueignen und ihre Digitalkompetenzen weiterzuentwickeln. Mois und Fortuna (2020) fragen, wie sich die Ausbildung für Sozialarbeiter\*innen verändern muss, damit zukünftige Fachkräfte kompetent mit Fragen der digitalen Exklusion von älteren Menschen umgehen können.

Mit Blick auf die Forschungslandschaft in Deutschland konstatiert Schiffauer (2020, S. 266), dass Forschung zu Assistenzsystemen aus der Perspektive der Sozialen Arbeit immer noch fehlt – das Forschungsfeld wird meist den technologieorientierten Wissenschaftsdisziplinen überlassen. Die Folge ist, dass Themen der Technikgestaltung und Techniknutzung, die aus der Perspektive der Sozialen Arbeit höchst relevant wären, wie etwa eine an den Bedürfnissen der Adressat\*innen orientierte Technikentwicklung, in der Literatur unterrepräsentiert sind.

### 4.4. PERSONAL

Wie im vorangegangenen Kapitel schon deutlich wurde, ist für die Digitalisierung personenbezogener sozialer Dienstleistung die Frage des Personals und dessen Haltung zu digitalen Technologien zentral. In der Literatur werden in diesem Kontext vor allem die folgenden Fragen diskutiert: Welche Kompetenzen benötigen Fachkräfte zukünftig und wie verändern sich Anforderungsprofile? Wie ist die digitale Alphabetisierung (digital literacy) von Professionellen zu beurteilen und über welche digitalen Kompetenzen verfügen sie? Und was wissen wir über die Einstellungen der Fachkräfte zur Digitalisierung?

## 4.5. EINSTELLUNGEN VON PROFESSIONELLEN FACHKRÄFTEN ZUR DIGITALEN TRANSFORMATION

Geht man mit Seelmeyer (2019, S. 25) davon aus, dass professionellen Fachkräften ‚Normalität‘ als Orientierung für anzustrebende Praxen der Lebensführung aufseiten der Nutzer\*innen vorschwebt und dass auf der konzeptionellen Ebene das Prinzip der ‚Normalisierung‘ der Realisierung alltags- und lebensweltnaher Hilfesettings dient, dann ist es wichtig zu wissen, was Fachkräfte der Sozialen Arbeit im Kontext der Digitalisierung als ‚normal‘ betrachten. Ist Digitalisierung für sie ein inhärentes Element der gegenwärtigen Gesellschaft, sodass auch die Interaktion mit Nutzer\*innen und Klient\*innen nicht mehr ohne eine digitale Dimension zu denken ist?

Frühere Publikationen berichten oftmals von einem kritisch-distanzierten Verhältnis von Professionellen gegenüber der digitalen Transformation, da die Nutzung von digitalen Technologien bei der Erbringung sozialer Dienstleistungen als eine weitere Quelle von Stress erlebt wird (Tummers und Rocco 2015) und professionelle Standards (z. B. für die digitale Kommunikation) fehlen (Kirwan und Mc Guckin 2014). Aktuelle Publikationen (Chiner et al. 2020; Breit et al. 2021) bestätigen und verallgemeinern jedoch den oben für Beschäftigte in der Kinder- und Jugendhilfe beschriebenen Befund einer zunehmend offeneren und positiveren Haltung der Profession gegenüber der Digitalisierung. Chiner, Gómez-Puerta und Villegas (2022) beispielsweise haben Studierende der Sozialen Arbeit befragt, inwieweit sie die digitale Inklusion von Personen mit Einschränkungen als wichtig erachten und sie daher als ein Handlungsfeld der Sozialen Arbeit begreifen. Die Autoren zeigen, dass die Befragten mehrheitlich die Chancen der Digitalisierung für eine verbesserte gesellschaftliche Teilhabe von Personen mit Einschränkungen sehen. Die Autoren betonen aber auch, dass die Analyse einen starken Zusammenhang zwischen der Häufigkeit der Nutzung digitaler Technologien, der Häufigkeit der Interaktion mit Personen mit Einschränkungen und der jeweiligen Haltung der befragten Personen nahelegt: Je öfter digitale Technologien genutzt werden und je öfter Kontakt mit Personen mit Einschränkungen besteht, als umso wichtiger wird auch die digitale Inklusion dieser Personengruppe erachtet.

Breit et al. (2021) wiederum untersuchen den Umgang von Professionellen mit dem Programm ‚Modia‘, eine digitale Schnittstelle zur Interaktion mit Nutzer\*innen, die in der norwegischen Arbeitsverwaltung (NAV) eingeführt wurde, und kommen zu einem ähnlichen Befund. Für den deutschen Fall wiederum stellen Hoose et al. (2021) auf der Grundlage einer Befragung von 1.064 Beschäftigten, Auszubildenden und Studierenden in sozialen Berufen fest, dass Professionelle – entgegen der weitverbreiteten Annahme – nicht prinzipiell digitalisierungsskeptisch sind. Digitale Technologien werden jedoch vor allem im Bereich der Administration (z. B. bei der Interaktion mit Finanzierungsträgern) und der Organisation (z. B. zur Kommunikation im Team) akzeptiert, nicht unbedingt aber in der Interaktion mit Klient\*innen und Nutzer\*innen. Allerdings sind alle drei Studien als Fallstudien zu je spezifischen Feldern der Sozialen Arbeit konzipiert – ob und inwieweit dieser Befund zu verallgemeinern ist, ist erst noch zu prüfen. Breit et al. (2021) benennen die Analyse von Einstellungen und Haltungen von Professionellen gegenüber der Digitalisierung und vor allem die konkreten Praktiken von Professionellen bei der Nutzung digitaler Tools (‚coping‘) daher auch als ein klares Forschungsdesiderat.

## 4.6. QUALIFIKATIONSPROFILE UND DIGITALKOMPETENZ DES PERSONALS

Dem Befund einer langsam steigenden Akzeptanz digitaler Technologien in beruflichen Kontexten entspricht, dass es in der Literatur weitgehend Konsens zu sein scheint, dass sich die Anforderungsprofile von Professionellen vor dem Hintergrund der digitalen Transformation verändert haben bzw. noch weiter verändern müssen (Brady et al. 2016; Wolf und Goldkind 2016; Taylor 2017; Degenhardt 2018; für den deutschen Fall Beranek et al. 2019; García-Castilla et al. 2019; Castillo de Mesa und Gómez Jacinto 2020; Rennstich 2021). Digital kompetente Mitarbeiter\*innen verfügen demnach über IT-Grundkompetenz und Medienkompetenz, sie sind fähig, mit Geschwindigkeit und Komplexität umzugehen, sind

offen für Veränderungen und haben zudem ein Gespür für ethische Fragen (wenn es beispielsweise um den Schutz persönlicher Daten in der digitalen Welt oder den Umgang mit Cyberbullying geht).

In der internationalen Literatur werden nicht nur veränderte Anforderungsprofile beschrieben; es wird auch empirisch untersucht, wie (angehende) Fachkräften der Sozialen Arbeit mit dem veränderten Anforderungsprofil umgehen bzw. inwieweit sie dem veränderten Anforderungsprofil bereits entsprechen (Mishna et al. 2014; Di Rosa et al. 2018; Blakemore und Agllias 2020; Castillo de Mesa und Gómez Jacinto 2020). So haben beispielsweise Goldkind et al. (2016) für ein Sample von 371 Sozialarbeiter\*innen im Großraum New York, USA, untersucht, wie sich Sozialarbeiter\*innen Wissen und Fähigkeiten zu digitalen Technologien aneignen. Die Autor\*innen zeigen, dass Fachkräfte digitale Informations- und Kommunikationstechnologien nutzen – im privaten Bereich ebenso wie im beruflichen. Sozialarbeiter\*innen gehören allerdings zu den ‚late adoptern‘, d. h., sie fangen an, neue Technologien zu nutzen, wenn diese bereits breit gesellschaftlich etabliert sind. Die Autoren zeigen auch, dass die Intensität der Nutzung von IT-Technologien im beruflichen Bereich und die Motivation der Fachkräfte, ihre digitalen Kompetenzen weiterzuentwickeln, stark vom organisationalen Kontext abhängt. Ohne Anreize auf organisationaler Ebene, z. B. durch Führungskräfte, die Wert auf Digitalisierung legen, bleibt die Nutzung digitaler Technologien gering.

Zu dem Ergebnis, dass Fachkräfte im Bereich der Sozialen Arbeit zwar als ‚late adopter‘, aber nicht als grundsätzliche Digitalisierungsverweigerer gelten können, passen auch Resultate von international vergleichenden Studien: Mishna et al. (2021) stellen für die vier Länder USA, Kanada, UK und Israel fest, dass die Nutzungsraten von digitalen Technologien in der Interaktion mit Klient\*innen bzw. Nutzer\*innen exponentiell gewachsen sind, was sie zum einen darauf zurückführen, dass die wahrgenommene Nützlichkeit und Bedienerfreundlichkeit der Technologien sowohl aufseiten der Fachkräfte als auch aufseiten ihrer Klient\*innen signifikant gestiegen ist.

Für die Sozialwirtschaft in Deutschland fehlen – soweit ersichtlich – entsprechende Studien noch bzw. wurden gerade erst auf den Weg gebracht (siehe hierzu Matthies et al. 2021). Noch ist das empirische Wissen darüber, ob die Qualifikation der Fachkräfte diesen veränderten Anforderungen entsprechen, wie also die Digitalkompetenz des Personals zu beurteilen ist, rudimentär. Es bleibt meist bei Empfehlungen, wie das Qualifikationsprofil zu verändern wäre, ohne dass das Vorhandensein der geforderten Qualifikationen tatsächlich untersucht wird.

## 4.7. DIGITALE ANWENDUNGEN IN DER AUS- UND WEITERBILDUNG

Die digitale Transformation erfordert nicht nur ein verändertes Qualifikationsprofil der Fachkräfte. Auch die Organisation von Aus- und Weiterbildung verändert sich durch den Einsatz digitaler Anwendungen. In der internationalen Literatur wird in diesem Kontext vor allem über digitale Ausbildungsformate und digitalisierungsbezogene Inhalte in der Lehre diskutiert (Calloway-Graham et al. 2016; Wilke et al. 2016; Berger et al. 2017; Young 2018; Campbell et al. 2019). Das Interesse, die Aus- und Fortbildung von Fachkräften der Sozialen Arbeit unter einem digitalisierungsbezogenen Aspekt zu untersuchen, ist dabei keineswegs ein ‚Corona-Effekt‘. Viele Studien wurden erstellt, bevor die Coronapandemie die Verbreitung der digitalen Lehre forciert hat.

Ein noch recht neues Themenfeld ist zudem der Einsatz sogenannter immersiver Technologien in der Aus- und Weiterbildung von Fachkräften der Sozialen Arbeit (McDonald et al. 2021). Immersive Technologien, wie z. B. ‚Virtual Reality‘ (VR) oder ‚Augmented Reality‘ (AR), erlauben das (vollständige oder teilweise) ‚Eintauchen‘ (von engl. ‚immersion‘) in computergenerierte, virtuelle, interaktive Scheinwelten, die über Datenbrillen, -handschuhe oder -helme wahrgenommen werden. In der Aus- und Weiterbildung von Fachkräften der sozialen Dienstleistungserbringung kommen solche Technologien zum Einsatz, um z. B. familiäre Krisensituationen möglichst realitätsgerecht nachzubilden und auf diese Weise mit angehenden Fachkräften das Erkennen von Krisensituationen und adäquate Reaktions-

muster zu trainieren. Eine in den USA durchgeführte Fallstudie kommt zum Ergebnis, dass die Nutzung immersiver Technologien Fachkräften tatsächlich hilft, ihre Kompetenzen und Fähigkeiten weiterzuentwickeln. Allerdings ist die Konzeption der Lerneinheiten voraussetzungsreich: Es ist nicht ausreichend, den Teilnehmenden einfach nur das Eintauchen in die virtuelle Welt anzubieten; Lernerfolg stellt sich vor allem dann ein, wenn immersive Technologien mit reflexiven Lernmethoden verknüpft werden.

*In other words, merely using VR does not ensure learning. In addition, attention must be given to effective learning elements, particularly effective feedback combined with the use of multimedia to provide the necessary practice environments that facilitate expert-level performance* (Huttar und BrintzenhofeSzoc 2020; McDonald et al. 2021, S. 4).

Im Vergleich zur in den internationalen Zeitschriften geführten Diskussion, in der digitale Lehre und digitalisierungsbezogene Lehrinhalte bereits vor der Coronapandemie eine ganz dominante, wichtige Rolle gespielt haben, fällt für die deutschsprachige Debatte auf, dass der Wandel des Aus- und Weiterbildungssystems vor dem Hintergrund der digitalen Transformation vergleichsweise wenig diskutiert wird. Es fehlt empirisches Wissen darüber, inwieweit die Inhalte des Aus- und Weiterbildungssystems an den digitalen Wandel angepasst wurden und inwieweit die Vermittlung von Digitalkompetenz bereits fest in den Lehrplänen von Aus- und Weiterbildungseinrichtungen verankert ist. Zwar haben Christian Helbig und Adrian Roeske (2020) für den deutschen Fall unlängst die Modulhandbücher für 48 Bachelor- und 35 konsekutive Masterstudiengänge der Sozialen Arbeit sowie zwölf Weiterbildungskataloge untersucht. Dabei kommen sie zum Ergebnis, dass zwar durchaus medienpädagogische Inhalte in den Modulhandbüchern verankert sind, diese aber nicht notwendigerweise in Beziehung zur digitalen Transformation und den daraus resultierenden Herausforderungen für die Soziale Arbeit stehen. Zudem finden sich medienpädagogische und digitalisierungsbezogene Themen vor allem in den BA-Studiengängen und auch hier nur mit einer unausgewogenen Themenwahl. So werden beispielsweise mediatisierte Kommunikationspraktiken zwischen Professionellen, Adressat\*innen und Organisationen (also genau die Themen, die im hier untersuchten Sample der internationalen Literatur sehr intensiv diskutiert wurden!) nur wenig thematisiert (Helbig und Roeske 2020, S. 344). Insgesamt bestätigen die Autoren, dass das Wissen über digitalisierungsbezogene Aspekte in der Aus- und Weiterbildung von Fachkräften der Sozialarbeit begrenzt ist. Auch ihre eigene Erhebung schließt diese Lücke nur teilweise, kann doch aus den Texten der Modulhandbücher nur bedingt auf tatsächliche Lehrinhalte geschlossen werden.

## 4.8. PROFESSION

Einige Artikel aus dem Sample befassen sich mit der Frage, wie Organisationen der Profession (Verbände, Vereine) jenseits des formalisierten Systems der Aus- und Weiterbildung zur Entwicklung und Aufrechterhaltung von ethischen Standards und Kompetenzprofilen in digitalisierten sozialen Dienstleistungen beitragen. Reamer (2019) präsentiert beispielsweise die Standards im Umgang mit Fragen der Digitalisierung, auf die sich die zentralen Verbände für die Interessenvertretung der Sozialen Arbeit in den USA (Council on Social Work Education, National Association of Social Workers, Association of Social Work Boards, and Clinical Social Work Association) geeinigt haben.

Interessant sind in diesem Kontext vor allem auch die Beiträge, die untersuchen, wie digitale Technologien Interaktions- und Kommunikationsprozesse innerhalb der Profession verändern. Adedoyin (2016) und Sage et al. (2021) analysieren ‚virtual communities of practice‘ (VCoP) bzw. virtuelle ‚professional collaboration networks‘ (PCNs), also virtuelle Gemeinschaften, in denen Praktiker\*innen sich zum Austausch von Wissen und ‚Best Practices‘ treffen, um so Qualitätsstandards zu entwickeln bzw. aufrechtzuerhalten. Aguilar-Idañez et al. (2020) diskutieren Blogs als Instrument der professionsbezogenen Sozialisation und untersuchen die Entwicklung der Sozialarbeits-Blog-Szene in vier Ländern (Frankreich, Italien, Portugal, Spanien).

## 4.9. ORGANISATION

Obwohl die Forschung zu den Einstellungen und Kompetenzen professioneller Fachkräfte recht klar die Bedeutung der Organisation als vermittelnder Rahmen zwischen den politischen und gesellschaftlichen Transformationen auf der Makro-Ebene und den Überzeugungen und dem Verhalten von einzelnen Akteuren auf der Mikro-Ebene herausgearbeitet hat (Goldkind et al. 2016), gibt es im Sample interessanterweise vergleichsweise wenig Artikel, die sich explizit mit Digitalisierungsfragen auf Ebene der Organisation befassen. Insbesondere Fragen der Führung und von ‚digital leadership‘ in Organisationen der Sozialwirtschaft werden nur wenig diskutiert (Kreidenweis 2020). Nadav et al. (2021) befassen sich mit den Erfolgsfaktoren der Implementation von digitalen Technologien in Organisationen der Sozialwirtschaft. Jeyasingham (2020) und Jungtäubl (2021) wiederum untersuchen agile Arbeitsmethoden. Interessant ist der Vorschlag von Komalsingh Rambaree und Nessica Nässén (2021), die Software atlas.ti als digitales Instrument zur kritischen Reflexion von Digitalisierungsprozessen in der Supervision und kollegialen Beratung für soziale Berufe einzusetzen. Weitere Artikel analysieren die Gestaltung von Case-Management-Systemen, insbesondere, was die Nutzung dieser Systeme für Wissensmanagement, organisationales Lernen und Rechenschaftslegung betrifft (Gillingham 2014; Lagsten und Andersson 2018; Yigitbasioglu et al. 2021).

Für die Sozialwirtschaft in Deutschland wird insgesamt ein sehr niedriges Digitalisierungsniveau konstatiert. Der jüngste IT-Report für die Sozialwirtschaft (Kreidenweis und Wolff 2021) stellt fest, dass – trotz oder wegen? – der Coronapandemie die Digitalisierung der Sozialwirtschaft nur punktuell vorankommt. Diese Einschätzung wird bestätigt durch eine Studie, die sich mit der Frage auseinandersetzt, welche Fachkräfte in Organisationen der Sozialwirtschaft gesucht werden. Schroll-Decker und Schneider (2019) haben hierfür die Anforderungsprofile einschlägiger Stellenanzeigen von Organisationen der Sozialwirtschaft untersucht und festgestellt, dass die in der Literatur umfänglich beschriebenen veränderten Anforderungsprofile von Fachkräften der Sozialen Arbeit in der Praxis kaum eine Rolle spielen. Zwar werden von Bewerber\*innen Kompetenzen im Bereich Software/PC erwartet – jenseits dieses engen Verständnisses von Digitalisierung spielen digitale Kompetenzen in den Stellenausschreibungen jedoch keine Rolle. Schroll-Decker und Schneider (2019, S. 154) lassen in ihrem Beitrag diplomatisch offen, ob digitale Fähigkeiten von Bewerber\*innen erst gar nicht erwartet werden, oder als Querschnittskompetenz implizit angenommen und den Digital Natives quasi unterstellt werden.

## 5 Welche Themen fehlen in der wissenschaftlichen Diskussion über die Digitalisierung sozialer Dienste?

Vergleicht man die allgemeine Diskussion über die Digitalisierung von Staat und Verwaltung mit der spezifischen Diskussion über die Digitalisierung sozialer Dienste, so fällt auf, dass einige Themen, die die allgemeine Diskussion gegenwärtig sehr stark prägen, in der Debatte über die Digitalisierung sozialer Dienste nicht präsent sind. Dies sind zum Beispiel die Themen ‚algorithmische Entscheidungsfindung und datengetriebene Verwaltung‘, ‚Plattform-Ökonomie‘, ‚Blockchain‘ sowie die Frage nach einer nachhaltigen Gestaltung der Digitalisierung.

### 5.1. ALGORITHMISCHE ENTSCHEIDUNGSFINDUNG UND DATENGETRIEBENE VERWALTUNG

Die datengetriebene Verwaltung, die ihre Entscheidungsprozesse auf ‚Big-Data-Analytics‘, also die digitale Zusammenführung und Auswertung großer Datenmengen aus unterschiedlichen Quellen stützt (Thapa 2020), ist längst auch in der Sozialverwaltung Realität. Besonders viel Aufmerksamkeit hat in der öffentlichen Debatte ein im Sommer 2016 gestartetes Algorithmen-Experiment in Australien erhalten, bei dem mit einer neu eingeführten Software überprüft werden sollte, ob Bürger\*innen zu viele Sozialleistungen erhalten haben. Das Experiment missglückte und führte zu vielen Fehlentscheidungen, die rückwirkend durch menschliche Sachbearbeiter\*innen korrigiert werden mussten (Draeger und Müller-Eiselt 2019; James und Whelan 2022). Im Sample der internationalen Literatur (Gillingham 2016; Barfoed 2019; Coulthard et al. 2020; Ranerup und Henriksen 2020; Comulada et al. 2021) ebenso wie in der deutschsprachigen Literatur (Iske und Kutscher 2020; Roeske 2021) finden sich Beiträge, die sich mit KI, algorithmischer Entscheidungsfindung und datengetriebener Administration in Handlungsfeldern der Sozialen Arbeit auseinandersetzen – es sind aber insgesamt nur wenig Beiträge und die Publikationen sind allesamt noch jüngeren Datums, was deutlich macht, dass die Sozialarbeitsforschung sich erst langsam diesen Fragen öffnet.

### 5.2. PLATTFORM-ÖKONOMIE

Im Sample war kein Artikel, der Plattformen als Organisationsmodell für soziale Dienstleistungen diskutierte – dabei gelten Plattformen als der Inbegriff des Geschäftsmodells der GAFAM, der ‚Big Five‘ der digitalen Ökonomie. Plattformen können als digitale Marktplätze verstanden werden, die es ermöglichen, dass Anbieter von Gütern und Leistungen mit potenziellen Nutzer\*innen (Kund\*innen, Klient\*innen, Patient\*innen) in Interaktion treten (Srnicek 2017). Die Plattformökonomie geht einher mit dem Aufstieg eines neuen Unternehmenstypus: Die Betreiber digitaler Plattformen haben sich auf die Organisation von Marktplätzen (im Unterschied zur Herstellung und zum Vertrieb von Produkten und Dienstleistungen) spezialisiert und verfolgen als Intermediäre zwischen Anbieter\*innen und Nutzer\*innen das Ziel der Monopolisierung des Zugangs zum Marktplatz – und zwar sowohl für potenzielle Anbieter\*innen von Produkten und Dienstleistungen also auch für potenzielle Nutzer\*innen. Auch in der Sozialwirtschaft haben sich die ersten Plattformbetreiber etabliert, insbesondere im Bereich der pflege- und gesundheitsbezogenen Dienstleistungen. Hier sind vor allem privatgewinnorientierte Unternehmen aktiv, wie z. B. <https://www.care.com>, <https://www.pflegix.de> oder <https://www.betreut.de>. Organisationen der Gemeinwirtschaft erobern sich als Nachzügler schrittweise das Feld. Ein Beispiel hierfür ist die Plattform <https://mitpflegeleben.de/>, die Beratung und Dienstleistungen zum Themenfeld Pflege, Wohnen, Pflegehilfsmittel anbietet, und die von unmittelbar oder mittelbar gemeinnützigen Investor\*innen betrieben wird (u. a. Johanniter-Unfall-Hilfe e. V., Diako Thüringen gGmbH, Verband für Digitalisierung in der Sozial-

wirtschaft e. V., siehe hierzu auch: Röper und Schröder 2020). In Wissenschaft und Praxis der Sozialen Arbeit wird diese grundlegende Veränderung der Branchenstruktur aber nur vereinzelt diskutiert (Welskop-Deffaa 2019). Das Ausblenden grundlegender Veränderungen ist, wie Kreidenweis (2018b, S. 17) kritisch feststellt, symptomatisch für die Sozialwirtschaft:

*Genau wie dies schon in vielen anderen Branchen der Fall war, werden diese disruptiven Entwicklungen aus Unwissenheit oder Geringschätzung so lange ignoriert, bis sich monopolartige Strukturen herausgebildet haben, die den direkten Kundenzugang in weiten Bereichen abschnüren und kaum noch Spielraum für Gegenreaktionen lassen.*

### 5.3. BLOCKCHAIN

Blockchain gilt als eine der Schlüsseltechnologien der Digitalisierung. Sie erfährt viel öffentliche Aufmerksamkeit, weil sie die technologische Grundlage für die Kryptowährung Bitcoin darstellt, wird aber auch im Kontext der digitalen Modernisierung von Staat und öffentlicher Verwaltung breit diskutiert (Bressemer und Heuermann 2020; Rehfeld 2020).

Eine Blockchain ist eine verteilte, öffentliche Datenbank. Sie besteht aus einer Datenstruktur, die ihre Datensätze, die Blöcke („blocks“), in einer kontinuierlichen Liste („chain“) speichert. Eine digitale Zeichenfolge bildet eindeutige Eigentumsrechte ab. Diese Rechte wiederum können digital übertragen und einem neuen Besitzer zugeordnet werden (Rehfeld 2020, S. 64–65). Mit der Blockchain-Technologie gelingt es, die Einzigartigkeit von Daten zu gewährleisten. Dies ist in einer digitalen Welt, in der das Kopieren und Mehrfachverwenden, das Verändern oder Löschen von Daten alltägliche Handgriffe sind, von zentraler Relevanz. Mit Blockchain können eindeutig Identitäten festgestellt, Rechte gewährt und übertragen und Veränderungen an Rechten dokumentiert werden. Genau diese Fähigkeiten machen Blockchain für den Einsatz in der öffentlichen Verwaltung interessant, gehören doch das Ausstellen von Identitätsnachweisen, von Beglaubigungen oder Nachweisen, der Umgang mit sensiblen Daten wie auch Finanztransfers zu den Kernaufgaben der öffentlichen Verwaltung. Mit Blick auf die Sozialverwaltung wird darüber nachgedacht, Blockchain zur Verwaltung von persönlichen Fallakten, zur Organisation elektronischer Gutscheinsysteme oder zum Transfer von Unterstützungsleistungen an Adressat\*innen ohne festen Wohnsitz, ohne Bank- oder Postverbindung, aber mit Smartphone und Internetzugang zu nutzen (Zimmermann und Weingärtner 2021, S. 145–146).

Die Potenziale von Blockchain in der (Sozial-)Verwaltung werden im Augenblick aber noch durch die vergleichsweise hohen Entwicklungs- und Einführungskosten begrenzt (Kossow 2019). Problematisch ist zudem, dass die Nutzung von Blockchain die Abhängigkeit der öffentlichen Verwaltung von einigen wenigen Technologieanbietern stärkt und zudem eine hohe Technikkompetenz aufseiten der Nutzer\*innen (in der öffentlichen Verwaltung, aber auch aufseiten der Bürger\*innen) verlangt. Auch wenn gegenwärtig der Einsatz von Blockchain in der Sozialverwaltung allenfalls in kleinen begrenzten Fallstudien durchgeführt wird (z. B. in der Schweiz im Kanton Zug, siehe Zimmermann und Weingärtner 2021, S. 146), so sollte die Entwicklung der Technologie dennoch durch eine interdisziplinäre, sozialwissenschaftliche Forschung begleitet werden, um Entwicklungen, die sich ausschließlich am ‚technisch Machbaren‘ orientieren, zu vermeiden (siehe auch Bressemer und Heuermann 2020, S. 17).

Die Nutzung der Blockchain-Technologie wird von vielen Autoren auch deswegen kritisch diskutiert, weil sie mit einem hohen Ressourcen-Verbrauch verbunden ist (relativierend hierzu: Ramesohl et al. 2021). Eine Kritik, die geradewegs zum nächsten Themenfeld führt, nämlich zur Frage nach der nachhaltigen Gestaltung der Digitalisierung.



## 5.4. NACHHALTIGE GESTALTUNG VON DIGITALISIERUNG

Ein neu sich entwickelndes Forschungsfeld ist die Frage der ökologisch nachhaltigen Gestaltung der Digitalisierung. Wie bei vielen Aspekten der digitalen Transformation ist auch die Frage der Effekte der Digitalisierung auf das Klima umstritten: Der Energieverbrauch und die Emissionen der digitalen Infrastruktur werden aus der Perspektive der ökologischen Nachhaltigkeit sehr kritisch diskutiert. Einige argumentieren jedoch auch, dass mit intelligenten IuK-Technologien Energieeinsparungen realisiert werden können, die helfen, den ökologischen Fußabdruck zu reduzieren (Kröhling 2021).

Ganz unabhängig davon, wie die Beurteilung der ökologischen Nachhaltigkeit des digitalen Wandels schlussendlich ausfällt, ist an dieser Stelle zu konstatieren, dass die gedankliche Zusammenführung von möglichen Klimafolgen und digitaler Transformation in der Digitalisierungsdiskussion der Sozialarbeitsforschung (noch) nicht angekommen ist. Im Sample, das dieser Literaturstudie zugrunde liegt, gibt es zwar Artikel, die die **soziale** Nachhaltigkeit der Digitalisierung diskutieren und den Fokus auf Probleme der digitalen Spaltung oder gar der digitalen Exklusion richten (Alcaraz et al. 2020; Iske und Kutscher 2020; Hatef et al. 2021). Die Frage der **ökologisch** nachhaltigen Gestaltung von Digitalisierung hingegen wurde nicht thematisiert und auch eine händische Nachrecherche in Scopus ergab hierzu keine Treffer. Dabei gibt es viele Möglichkeiten, die Frage der ökologischen Nachhaltigkeit der Digitalisierung in die Forschung (und auch Praxis!) der Sozialen Arbeit zu integrieren: sei es in der Arbeit mit Kindern und Jugendlichen (und der entsprechenden Forschung hierzu), in der Gemeinwesenarbeit, wenn es um die Gestaltung sozialer Infrastrukturen geht, oder in der Aus- und Weiterbildung von Sozialarbeiter\*innen. Für eine Soziale Arbeit, die sich in ihrem professionellen Selbstverständnis auch als eine gesellschaftsgestaltende Kraft versteht, gäbe es hier die Chance, sich bei der Entwicklung und Etablierung eines neuen Forschungs- und Praxisfelds als ‚Innovator‘ und ‚Early Adopter‘ pro-aktiv einzubringen.

## 6 Ausblick: Auf dem Weg zu einer empirisch fundierten Digitalisierungsforschung?

Die Sozialarbeitsforschung in Deutschland, so stellen Seelmeyer und Kutscher (2021, S. 26) in einer jüngeren Publikation fest, steckt, 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 (Beranek et al. 2019, S. 238). Auch diese Literaturstudie bestätigt den Befund, dass die Forschung zur Digitalisierung sozialer Dienste in der deutschen Sozialarbeitsforschung noch am Anfang steht. Zwar ist die Zahl der Publikationen gerade in den letzten beiden Jahren gestiegen, was deutlich macht, dass die Disziplin sich dem Thema öffnet und es als zunehmend wichtig erachtet. Was aber im Vergleich zur Forschung im englischsprachigen Forschungsraum fehlt, ist die empirische – qualitative oder quantitative – Vermessung des Felds. Empirische Studien, die helfen, den Stand der Digitalisierung der sozialen Dienste in Deutschland und die (intendierten und nicht-intendierten) Effekte adäquat zu beurteilen, sind rar.

Im Vergleich zum englischsprachigen Forschungsraum fällt zudem auf, dass das Methodenspektrum der Sozialwissenschaften nicht voll ausgeschöpft wird. Es fehlt an quantitativen Arbeiten mit einem großen Sample, die in einem größeren Maße verallgemeinerbare Aussagen zulassen. Es mangelt darüber hinaus an – international und/oder nach Handlungsfeldern – vergleichenden Arbeiten. In den vergleichenden Studien, die im internationalen Sample enthalten sind, ist Deutschland als Vergleichsland 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, als 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 (Bettinger 2020), insbesondere was die Nutzung digitaler Technologien zum Zwecke der Datenerhebung und -auswertung betrifft.

Der Ruf nach einer empirischen und methodisch vielfältigen Sozialarbeitswissenschaft ist dabei kein Selbstzweck und dient nicht nur der Selbstvergewisserung der Sozialarbeit als wissenschaftlicher Disziplin. Auch die Sozialarbeitspraxis bedarf der empirischen Ergebnisse zum Umfang und zur Intensität des digitalen Wandels in ihrem Feld und zu den Wirkungen der Digitalisierung, um die Polarisierung zwischen kritischer Technikablehnung und affirmativer Digitalisierungsbejahung, die den Diskurs in diesem Bereich immer noch bestimmt, zu überwinden. „Future research should go beyond the pros and cons of digitalisation and should use various theoretical approaches to challenge data, illuminate client perspectives, and pose additional questions“ (Nordesjö et al. 2021, S. 1). 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 Profession zu bearbeiten. In diesem Sinne gilt Helbigs (2018, S. 10) Plädoyer für eine aktive Auseinandersetzung mit der Digitalisierung auch und gerade für die Soziale Arbeit als wissenschaftliche Disziplin.

## Literaturverzeichnis

- Adedoyin, A. Christson. 2016. Deploying virtual communities of practice as a digital tool in social work: a rapid review and critique of the literature. *Social Work Education* 35/3: 357–370.
- Aguilar-Idañez, Maria-Jose, Neus Caparrós-Civera und Sagrario Anaut-Bravo. 2020. E-social work: an empirical analysis of the professional blogosphere in Spain, Portugal, France and Italy. *European Journal of Social Work* 23/1: 80–92.
- Alcaraz, Kassandra I., Rhyann N. Vereen und Donna Burnham. 2020. Use of telephone and digital channels to engage socioeconomically disadvantaged adults in health disparities research within a social service setting: Cross-sectional study. *Journal of Medical Internet Research* 22/4: e16680, DOI: 10.2196/16680.
- Barfoed, Elizabeth M. 2019. Digital clients: An example of people production in social work. *Social Inclusion* 7/1: 196–206.
- Becka, Denise, Michaela Evans und Josef Hilbert. 2017. *Digitalisierung in der sozialen Dienstleistungsarbeit: Stand, Perspektiven, Herausforderungen, Gestaltungsansätze. FGW-Studie Digitalisierung von Arbeit, 5*. Düsseldorf: Forschungsinstitut für gesellschaftliche Weiterentwicklung e. V. (FGW).
- Beranek, Angelika, Burkhard Hill und Juliane Beate Sagebiel. 2019. Digitalisierung und Soziale Arbeit – ein Diskursüberblick. *Soziale Passagen* 11/2: 225–242.
- Berger, Sika, Pamela Skinner und Mary Lou Bouley. 2017. The SSW Master's Thesis and the Smith College Libraries: From Collecting to Collaborating to Cutting-Edge Experimentation. *Smith College Studies in Social Work* 87/4: 328–331.
- Bettinger, Patrick. 2020. Materialität und digitale Medialität in der erziehungswissenschaftlichen Medienforschung: Ein praxeologisch-diskursanalytisch perspektivierter Vermittlungsversuch. *MedienPädagogik: Zeitschrift für Theorie und Praxis der Medienbildung* (Jahrbuch Medienpädagogik 15), 53–77, DOI: 10.21240/mpaed/jb15/2020.03.04.X.
- Blakemore, Tamara und Kylie Agllias. 2020. Social media, empathy and interpersonal skills: social work students' reflections in the digital era. *Social Work Education* 39/2: 200–213.
- BMFSFJ – Bundesministerium für Familie, Senioren, Frauen und Jugend und Bundesarbeitsgemeinschaft Freie Wohlfahrtspflege BAG FW. 2020. Digitale Transformation und gesellschaftlicher Zusammenhalt – Gemeinsame Erklärung von BMFSFJ und BAGFW zur Wohlfahrtspflege in der Digitalen Gesellschaft.
- Brady, Shane R., Jason M. Sawyer und Samara Crawford Herrera. 2016. Preparing Social Work Students to Practice in Diverse Communities through Difficult Digital Dialogues. *Journal of Technology in Human Services* 34/4: 376–393.
- Breck, Bethany M., Cory B. Dennis und Skye N. Leedah. 2018. Implementing reverse mentoring to address social isolation among older adults. *Journal of Gerontological Social Work* 61/5: 513–525.
- Breit, Eric, Cathrine Egeland, Ida B. Løberg und Maria T. Røhnebæk. 2021. Digital coping: How frontline workers cope with digital service encounters. *Social Policy and Administration* 55/5: 833–847.
- Bressem, Christian und Roland Heuermann. 2020. Positionspapier Blockchain – Nationales E-Government Kompetenzzentrum e. V. <https://negz.org/wp-content/uploads/2021/05/NEGZ-Positionspapier-Blockchain-2021.pdf>. Zugriffen: 30. Dezember 2021.

- Calloway-Graham, Diane, Carl J. Sorenson, Jennifer Roark und Jessica Lucero. 2016. Technology-Enhanced Practice Courses and Collaborative Learning in Distance Education. *Journal of Technology in Human Services* 34/3: 285–299.
- Campbell, Michael, Maridelys Detres und Robert Lucio. 2019. Can a digital whiteboard foster student engagement? *Social Work Education* 38/6: 735–752.
- Castillo de Mesa, Joaquín und Luis Gómez Jacinto. 2020. Facebook groups as social intervention tools for improving digital skills. *Social Work Education* 39/1: 71–84.
- Castillo de Mesa, Joaquín, Luis Gómez-Jacinto, Antonio López Peláez und Amaya Erro-Garcés. 2020. Social Networking Sites and Youth Transition: The Use of Facebook and Personal Well-Being of Social Work Young Graduates. *Frontiers in Psychology* 11, article 230, DOI: 10.3389/fpsyg.2020.00230.
- Chan, Chitat. 2016. A Scoping Review of Social Media Use in Social Work Practice. *Journal of Evidence-Informed Social Work* 13/3: 263–276.
- Chiner, Esther, Marcos Gómez-Puerta und Esther Villegas. 2022. Education and social work students' perceptions of Internet use by people with and without intellectual disability. *International Journal of Developmental Disabilities* 68/3: 365–373, DOI: 10.1080/20473869.2020.1791680.
- Comulada, W. Scott, Cameron Goldbeck, Ellen Almirol, Heather J. Gunn, Manuel A. Ocasio, M. Isabel Fernández, Elizabeth Mayfield Arnold, Adriana Romero-Espinoza, Stacey Urauchi, Wilson Ramos, Mary Jane Rotheram-Borus, Jeffrey D. Klausner und Dallas Swendeman, Adolescent Medicine Trials Network (ATN) CARES Team. 2021. Using Machine Learning to Predict Young People's Internet Health and Social Service Information Seeking. *Prevention Science* 22/8: 1173–1184.
- Cook, Laura L. und Danny Zschomler. 2020. Virtual Home Visits during the COVID-19 Pandemic: Social Workers' Perspectives. *Practice* 32/5: 401–408.
- Costa, Carlos Rivas, Luis E. Anido-Rifon und Manuel J. Fernandez-Iglesias. 2017. An Open Architecture to Support Social and Health Services in a Smart TV Environment. *IEEE Journal of Biomedical and Health Informatics* 21/2: 549–560.
- Coulthard, Beth, John Mallett und Brian Taylor. 2020. Better decisions for children with "big data": Can algorithms promote fairness, transparency and parental engagement? *Societies* 10, DOI:10.3390/soc10040097.
- Degenhardt, Silke. 2018. Kompetenzen für eine digitalisierte Arbeitswelt – Anforderungen an Aus- und Weiterbildung. In *Digitaler Wandel in der Sozialwirtschaft*, Hrsg. Helmut Kreidenweis, 259–272, Baden-Baden: Nomos.
- Di Rosa, Roberta Teresa, Gaspare Musso, Marilena Dellavalle und Gaetano Gucciardo. 2018. Social work online: a recognition of experiences and practices in Italy. *European Journal of Social Work* 21/6: 889–901.
- Dräger, Jörg und Ralph Müller-Eiselt. 2019. *Wir und die intelligenten Maschinen. Wie Algorithmen unser Leben bestimmen und wir sie für uns nutzen können*. München: Deutsche Verlags-Anstalt.
- Driscoll, Jennifer, Ann Lorek, Elise Kinnear und Aisha Hutchinson. 2020. Multi-agency safeguarding arrangements: overcoming the challenges of Covid-19 measures. *Journal of Children's Services* 15/4: 267–274.
- Eito Mateo, Antonio, M. José Gómez Poyato und Chaime Marcuello Servós. 2018. e-Social work in practice: a case study. *European Journal of Social Work* 21/6: 930–941.
- Fang, Lin, Sarah Tarshis, Lauren McInroy und Faye Mishna. 2018. Undergraduate student experiences with text-based online counselling. *British Journal of Social Work* 48/6: 1774–1790.

- Freier, Carolin, Joachim König, Arne Manzeschke und Barbara Städtler-Mach. 2021. *Gegenwart und Zukunft sozialer Dienstleistungsarbeit. Chancen und Risiken der Digitalisierung in der Sozialwirtschaft (= Perspektiven Sozialwirtschaft und Sozialmanagement)*. Wiesbaden: Springer, DOI: 10.1007/978-3-658-32556-5.
- de la Fuente Robles, Yolanda María und María del Carmen Martín Cano. 2019. E-social work and at-risk populations: technology and robotics in social intervention with elders. The case of Spain. *European Journal of Social Work* 22/4: 623–633.
- 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: Beltz Juventa.
- García-Castilla, Francisco Javier, Ángel De-Juanas Oliva, Eloy Vírseda-Sanz und Javier Páez Gallego. 2019. Educational potential of e-social work: social work training in Spain. *European Journal of Social Work* 22/6: 897–907.
- Garkisch, Michael. 2017. Digitalisierung Soziale Arbeit: Ein Publikationsüberblick mit gestalterischen Impulsen. *Blätter der Wohlfahrtspflege* 164/5: 177–180.
- Gillingham, Philip. 2014. Electronic Information Systems and Social Work: Who are We Designing For? *Practice* 26/5: 313–326.
- 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.
- Goldkind, Lauri und Lea Wolf. 2020. Selling Your Soul on the Information Superhighway: Consenting to Services in Direct-to-Consumer Tele-Mental Health. *Families in Society* 101/1: 6–20.
- Goldkind, Lauri, Lea Wolf und Jamie Jones. 2016. Late Adapters? How Social Workers Acquire Knowledge and Skills About Technology Tools. *Journal of Technology in Human Services* 34/4: 338–358.
- Grammenos, Sofia, und Nell Warner. 2021. Social Media: Social Workers' Views on Its Applications, Benefits and Drawbacks for Professional Practice. *Practice* 34/2, DOI: 10.1080/09503153.2021.1972092.
- Hatef, Elham, Xiaomeng Ma, Yahya Shaikh, Hadi Kharrazi, Jonathan P. Weiner und Darrell J. Gaskin. 2021. Internet Access, Social Risk Factors, and Web-Based Social Support Seeking Behavior: Assessing Correlates of the "Digital Divide" Across Neighborhoods in The State of Maryland. *Journal of Medical Systems* 45, Article number: 94, DOI: 10.1007/s10916-021-01769-w.
- Helbig, Christian. 2018. Legitimationsdruck in einer Kultur der Digitalität. Eine organisationssoziologische Perspektive auf Praxis und digitale Technologien in der Sozialen Arbeit. *Sozial extra* 42/3: 8–11.
- Helbig, Christian und Adrian Roeske. 2020. Digitalisierung in Studium und Weiterbildung der Sozialen Arbeit. In *Handbuch Soziale Arbeit und Digitalisierung*, Hrsg. Nadia Kutscher, Thomas Ley, Udo Seelmeyer, Friederike Siller, Angela Tillmann und Isabel Zorn, 333–346, Weinheim Basel: Beltz.
- Heller, Florian, Johannes Schöning, Lel F. Meleyal, Sevasti-Melissa Nolas, Lena Zeisner und Antje Rauers. 2016. Who are the people in my life? towards tangible eco-maps. In *Proceedings of the 2016 ACM International Joint Conference on Pervasive and Ubiquitous Computing: Adjunct, UbiComp '16*, 81–84, New York, USA: Association for Computing Machinery. DOI: 10.1145/2968219.2971456.
- Hoose, Fabian, Katrin Schneiders und Anna-Lena Schönauer. 2021. Von Robotern und Smartphones. Stand und Akzeptanz der Digitalisierung im Sozialektor. In *Digitalisierung und Soziale Arbeit. Transformationen und Herausforderungen*, Hrsg. Maik Wunder, 97–109, Bad Heilbrunn: Verlag Julius Klinkhardt.

- Huttar, Carol M. und Karlynn BrintzenhofeSzoc. 2020. Virtual Reality and Computer Simulation in Social Work Education: A Systematic Review. *Journal of Social Work Education* 56/1: 131–141.
- Iske, Stefan und Nadia Kutscher. 2020. Digitale Ungleichheiten im Kontext Sozialer Arbeit. In *Handbuch Soziale Arbeit und Digitalisierung*, Hrsg. Nadia Kutscher, Thomas Ley, Udo Seelmeyer, Friederike Siller, Angela Tillmann und Isabel Zorn, 115–128, Weinheim Basel: Beltz Juventa.
- ISM, Institut für Sozialpädagogische Forschung Mainz gGmbH Servicestelle Kinder und Jugend. 2020. Statusbericht (mobile) Jugendarbeit und (aufsuchende) Jugendsozialarbeit in Rheinland-Pfalz in Zeiten von Corona 2020.
- James, Alexandra und Andrew Whelan. 2022. 'Ethical' artificial intelligence in the welfare state: Discourse and discrepancy in Australian social services. *Critical Social Policy* 42/1: 22–42.
- Jentsch, Birgit und Christine Gerber. 2022. Child protection plans in the COVID-19 pandemic in Germany: Maintained, adjusted, or suspended? *Child Abuse & Neglect* 123: 105384.
- Jeyasingham, Dharman. 2020. Entanglements with offices, information systems, laptops and phones: How agile working is influencing social workers' interactions with each other and with families. *Qualitative Social Work* 19/3: 337–358.
- Jungtäubl, Marc. 2021. Gestaltung von Interaktionsarbeit und professionellem Handeln bei personenbezogener Dienstleistungsarbeit zwischen (digitalisierter) Formalisierung und Selbstorganisation. In *Gegenwart und Zukunft sozialer Dienstleistungsarbeit, Perspektiven Sozialwirtschaft und Sozialmanagement*, Hrsg. Carolin Freier, Joachim König, Arne Manzeschke und Barbara Städtler-Mach, 29–48, Wiesbaden: Springer.
- Kessl, Fabian, Elke Kurse, Sabine Stövesand und Werner Thole. 2019. *Soziale Arbeit – Kernthemen und Problemfelder*. Verlag Barbara Budrich.
- Kirwan, Gloria und Conor Mc Guckin. 2014. Digital Natives or Digitally Naïve? E-professionalism and Ethical Dilemmas Among Newly Graduated Teachers and Social Workers in Ireland. *Journal of Technology in Human Services* 32/1-2: 119–132.
- Klein, Alexandra. 2015. Online-Beratung in der Kinder und Jugendhilfe: Zugänglichkeit und Qualität. *Archiv für Wissenschaft und Praxis der Sozialen Arbeit* 46/2: 35–43.
- Klein, Alexandra und Carolin Pulver. 2020. Online-Beratung. In *Handbuch Soziale Arbeit und Digitalisierung*, Hrsg. Nadia Kutscher, Thomas Ley, Udo Seelmeyer, Friederike Siller, Angela Tillmann und Isabel Zorn, 190–200, Weinheim Basel: Beltz Juventa
- Klenk, Tanja, Frank Nullmeier und Götrik Wewer. 2019. Auf dem Weg zum Digitalen Staat? Stand und Perspektiven der Digitalisierung in Staat und Verwaltung. In *Handbuch Digitalisierung in Staat und Verwaltung*, Hrsg. Tanja Klenk, Frank Nullmeier und Götrik Wewer, 1–22, Wiesbaden: Springer.
- Kontopodis, Michalis, Christos Varvantakis und Christoph Wulf. 2017. *Global youth in digital trajectories*. London: Routledge.
- Kossow, Niklas. 2019. Blockchain: viel Potential, begrenzte Umsetzbarkeit. *Digitalisierung und Teilhabe: Mitmachen, mitdenken, mitgestalten!*, Hrsg. Sabine Skutta und Joß Steinke, 97–111, Baden-Baden: Nomos.
- Kreidenweis, Helmut. 2018a. *Digitaler Wandel in der Sozialwirtschaft: Grundlagen – Strategien – Praxis*. Baden-Baden: Nomos.
- Kreidenweis, Helmut. 2018b. Sozialwirtschaft im digitalen Wandel. In *Digitaler Wandel in der Sozialwirtschaft: Grundlagen – Strategien – Praxis*, Hrsg. Helmut Kreidenweis, 11–26, Baden-Baden: Nomos.

- Kreidenweis, Helmut. 2020. Digitalisierung der Sozialwirtschaft – Herausforderungen für das Management sozialer Organisationen. In *Handbuch Soziale Arbeit und Digitalisierung*, Hrsg. Nadia Kutscher, Thomas Ley, Udo Seelmeyer, Friederike Siller, Angela Tillmann und Isabel Zorn, 390–401, Weinheim Basel: Beltz Juventa.
- Kreidenweis, Helmut und Dietmar Wolff. 2021. IT-Report für die Sozialwirtschaft 2021.
- Kröhling, Andreas. 2021. Digitalisierung – Technik für eine nachhaltige Gesellschaft? In *CSR und Digitalisierung, Management-Reihe Corporate Social Responsibility*, Hrsg. Alexandra Hildebrandt und Werner Landhäußer, 31–64, Berlin, Heidelberg: Springer.
- Kühne, Stefan und Gerhard Hintenberger. 2020. Onlineberatung und -therapie in Zeiten der Krise. Ein Überblick. *e-beratungsjournal.net – Fachzeitschrift für Onlineberatung und computervermittelte Kommunikation*.
- Kutscher, Nadia und Lisa-Marie Kreß. 2018. The Ambivalent Potentials of Social Media Use by Unaccompanied Minor Refugees. *Social Media and Society* 4/1: 1–10, DOI: 10.1177/2056305118764438.2
- Kutscher, Nadia. 2019. Digitalisierung der Sozialen Arbeit. In *Beratung und Digitalisierung*, Bd. 15, *Soziale Arbeit als Wohlfahrtsproduktion*, Hrsg. Stephan Rietmann, Maik Sawatzki und Mathias Berg, 41–56, Wiesbaden: Springer.
- Kutscher, Nadia und Friederike Siller. 2020. Digitalisierung in verschiedenen Handlungsfeldern Sozialer Arbeit. In *Handbuch Soziale Arbeit und Digitalisierung*, Hrsg. Nadia Kutscher, Thomas Ley, Udo Seelmeyer, Friederike Siller, Angela Tillmann und Isabel Zorn, 440–441, Weinheim Basel: Beltz Juventa.
- Kutscher, Nadia, Thomas Ley, Udo Seelmeyer, Friederike Siller, Angela Tillmann und Isabel Zorn. 2020. *Handbuch Soziale Arbeit und Digitalisierung*. Weinheim Basel: Beltz Juventa.
- Lagsten, Jenny und Annika Andersson. 2018. Use of information systems in social work – challenges and an agenda for future research. *European Journal of Social Work* 21/6: 850–862.
- Lazuras, Lambros und Anna Dokou. 2016. Mental health professionals' acceptance of online counseling. *Technology in Society* 44/c: 10–14.
- Ley, Thomas. 2020. Digitalisierung im Jugendamt und im Allgemeinen Sozialen Dienst. In *Handbuch Soziale Arbeit und Digitalisierung*, Hrsg. Nadia Kutscher, Thomas Ley, Udo Seelmeyer, Friederike Siller, Angela Tillmann und Isabel Zorn, 507–517, Weinheim 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“. *Sozial Extra* 42/4: 23–25.
- López Peláez, Antonio und Chaime Marcuello-Servós. 2018. e-Social work and digital society: re-conceptualizing approaches, practices and technologies. *European Journal of Social Work* 21/6: 801–803.
- Mairhofer, Andreas, Christian Peucker, Liane Pluto, Eric van Santen und Mike Seckinger. 2020. *Kinder- und Jugendhilfe in Zeiten der Corona-Pandemie. DJI-Jugendhilfeb@rometer bei Jugendämtern*. München: DJI.
- Matthies, Annemarie, Jakob Tetens und Juliane Wahren. 2021. Erste Ergebnisse der DIGITASA Pulsbefragung zum Stand der Digitalisierung in der Sozialen Arbeit. IU Internationale Hochschule. www.digitasa.de. Zugegriffen: 30. Dezember 2021.
- McDonald, Chad, Kristine A. Campbell, Cole Benson, Matthew J. Davis und Caren J. Frost. 2021. Workforce Development and Multiagency Collaborations: A Presentation of Two Case Studies in Child Welfare. *Sustainability* 13/18: 10190.

- McInroy, Lauren B. 2016. Pitfalls, potentials, and ethics of online survey research: LGBTQ and other marginalized and hard-to-access youths. *Social Work Research* 40/2: 83–93.
- McVeigh, Mary Jo und Susan Heward-Belle. 2020. Necessary and good: A literature review exploring ethical issues for online counselling with children and young people who have experienced maltreatment. *Children Australia* 45/4: 266–278.
- Misamer, Melanie, Jörg Signerski-Krieger, Claudia Bartels und Michael Belz. 2021. Internal Locus of Control and Sense of Coherence Decrease During the COVID-19 Pandemic: A Survey of Students and Professionals in Social Work. *Frontiers in Sociology* 6, article 705809, DOI: 10.3389.
- Mishna, Faye, Marion Bogo, Jennifer Root und Sophia Fantus. 2014. Here to stay: Cyber communication as a complement in social work practice. *Families in Society* 95/3: 179–186.
- Mishna, Faye, Marion Bogo und Jami-Leigh Sawyer. 2015. Cyber Counseling: Illuminating Benefits and Challenges. *Clinical Social Work Journal* 43/2: 169–178.
- Mishna, Faye, Betsy Milne, Jane Sanders und Andrea Greenblatt. 2021. Social Work Practice During COVID-19: Client Needs and Boundary Challenges. *Global Social Welfare, online first*, DOI: 10.1007/s40609-021-00219-2.
- Mishna, Faye, Sophia Fantus und Lauren B. McInroy. 2017. Informal Use of Information and Communication Technology: Adjunct to Traditional Face-to-Face Social Work Practice. *Clinical Social Work Journal* 45: 49–55.
- Mois, George und Karen L. Fortuna. 2020. Visioning the Future of Gerontological Digital Social Work. *Journal of Gerontological Social Work* 63/5: 412–427.
- Nadav, Janna, Anu-Marja Kaihlanen, Sari Kujala, Elina Laukka, Pirjo Hilama, Juha Koivisto, Ilmo Keskimäki und Tarja Heponiemi. 2021. How to Implement Digital Services in a Way That They Integrate into Routine Work: Qualitative Interview Study among Health and Social Care Professionals. *Journal of Medical Internet Research* 23/12:e31668, DOI: 10.2196/31668.
- Nordesjö, Kjetil, Gabriella Scaramuzzino und Rickard Ulmestig. 2021. The social worker-client relationship in the digital era: a configurative literature review. *European Journal of Social Work* 25/2: 303–315, DOI: 10.1080/13691457.2021.1964445.
- 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.
- Pink, Sarah, Harry Ferguson und Laura Kelly. 2020. Child Protection Social Work in COVID-19. Reflections on Home Visits and Digital Intimacy. *Anthropology in Action* 27/3: 27–30, DOI: 10.3167/aia.2020.270306.
- Pink, Sarah, Harry Ferguson und Laura Kelly. 2021. Digital social work: Conceptualising a hybrid anticipatory practice. *Qualitative Social Work* 21/2: 413–430, DOI: 10.1177/14733250211003647.
- Rambaree, Komalsingh und Nessica Nässén. 2021. Digitalization of critical reflection with atlas.Ti software in social work supervision. *Social Sciences* 10/3, 95, DOI: 10.3390/socsci10030095.
- Ramesohl, Stephan, Julian Lauten-Weiss und Georg Kobiela. 2021. *Blockchains nachhaltig gestalten. Vorschlag von nachhaltigkeitsorientierten Entscheidungskriterien und eines Verfahrenskonzepts für die Umsetzung staatlich geförderter oder initiiertes Projekte im Bereich Blockchain*. Kurzstudie im Rahmen des Vorhabens „Umwelt und Digitalisierung“ des Bundesministeriums für Umwelt, Naturschutz und nukleare Sicherheit (BMU) (= Wuppertal Report 21), DOI: 10.48506/opus-7815.



- Ranerup, Agneta und Hella Zinner Henriksen. 2020. Digital Discretion: Unpacking Human and Technological Agency in Automated Decision Making in Sweden's Social Services. *Social Science Computer Review* 40/2: 445–461, DOI: 10.1177/0894439320980434.
- Reamer, Frederic G. 2015. Clinical Social Work in a Digital Environment: Ethical and Risk-Management Challenges. *Clinical Social Work Journal* 43/2: 120–132.
- Reamer, Frederic G. 2017. Evolving Ethical Standards in the Digital Age. *Australian Social Work* 70/2: 148–159.
- Reamer, Frederic G. 2019. Social Work Education in a Digital World: Technology Standards for Education and Practice. *Journal of Social Work Education* 55/3: 420–432.
- Rehfeld, Dieter. 2020. Blockchain in der öffentlichen Verwaltung. In *Handbuch Digitalisierung in Staat und Verwaltung*, Hrsg. Tanja Klenk, Frank Nullmeier und Göttrik Wewer, 63–73, Wiesbaden: Springer Fachmedien Wiesbaden.
- Rennstich, Joachim K. 2021. Neue Tricks für alte Hunde? Digitalisierung als Herausforderung in Lehrvermittlung und Forschung. In *Digitalisierung und Soziale Arbeit. Transformationen und Herausforderungen*, Hrsg. Maik Wunder, 201–214, Bad Heilbrunn: Verlag Julius Klinkhardt.
- Roeske, Adrian. 2021. Datafizierung, Daten(quellen) und die (Re)produktion digitaler Ungleichheiten in Schule und Schulsozialarbeit. In *Gegenwart und Zukunft sozialer Dienstleistungsarbeit, Perspektiven Sozialwirtschaft und Sozialmanagement*, Hrsg. Carolin Freier, Joachim König, Arne Manzeschke und Barbara Städtler-Mach, 333–346, Wiesbaden: Springer.
- Röper, Cornelia und Jan Schröder. 2020. Digitale Plattformen in der Pflege. *Nachrichtendienst des Deutschen Vereins* 12: 568–573. [https://www.contec.de/wp-content/uploads/2021/01/Roeper\\_Schroeder\\_NDV-12-2020.pdf](https://www.contec.de/wp-content/uploads/2021/01/Roeper_Schroeder_NDV-12-2020.pdf). Zugegriffen: 30. Dezember 2021.
- Ryan, Denise und Paul Michael Garrett. 2018. Social work 'logged on': contemporary dilemmas in an evolving 'techno-habitat'. *European Journal of Social Work* 21/1: 32–44.
- Sage, Melanie, Laurel Iverson Hitchcock, Louanne Bakk, Jimmy Young, Dorlee Michaeli, Annette Semanchin Jones und Nancy J. Smyth. 2021. Professional Collaboration Networks as a Social Work Research Practice Innovation: Preparing DSW Students for Knowledge Dissemination Roles in a Digital Society. *Research on Social Work Practice* 31/1: 42–52.
- Sage, Todd Edward und Melanie Sage. 2016. Social Media Use in Child Welfare Practice. *Advances in Social Work* 17/1: 93–112.
- Scherr, Albert. 2019. Integration und Ausgrenzung – Inklusion und Exklusion. In *Soziale Arbeit – Kernthemen und Problemfelder*, Hrsg. Fabian Kessl, Elke Kurse, Sabine Stövesand und Werner Thole, 34–42, Opladen: Barbara Budrich.
- Schiffauer, Birte. 2020. Assistive Technologien in der Sozialen Arbeit. In *Handbuch Soziale Arbeit und Digitalisierung*, Hrsg. Nadia Kutscher, Thomas Ley, Udo Seelmeyer, Friederike Siller, Angela Tillmann und Isabel Zorn, 265–275, Weinheim Basel: Beltz Juventa.
- Schroll-Decker, Irmgard und Andreas Schneider. 2019. Digitale Kompetenzen von sozialpädagogischen Fachkräften: Benötigt – aber auch gesucht? *Blätter der Wohlfahrtspflege* 166/4: 151–155.
- Seelmeyer, Udo. 2019. Normalität und Normalisierung. In *Soziale Arbeit – Kernthemen und Problemfelder*, Hrsg. Fabian Kessl, Elke Kruse, Sabine Stövesand und Werner Thole, 25–33, Opladen: Barbara Budrich.

- 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: Verlag Julius Klinkhardt.
- Sinha, Gaurav R. und Christopher R. Larrison. 2021. Social work and technology: Text mining three decades of scholarly literature (1985–2018). *Journal of Social Work* 21/4: 891–912.
- Spensberger, Florian. 2019. The digitalization of a social work theory: Experiences of a German child welfare social worker. *International Social Work* 62/6: 1575–1579.
- Srnicek, Nick. 2017. The challenges of platform capitalism: Understanding the logic of a new business model. *Juncture* 23/4: 254–257.
- Taylor, Amanda. 2017. Social work and digitalisation: bridging the knowledge gaps. *Social Work Education* 36/8: 869–879.
- Teixeira, Samantha. 2018. Qualitative geographic information systems (GIS): An untapped research approach for social work. *Qualitative Social Work* 17/1: 9–23.
- Thapa, Basanta E. P. 2020. Die datengesteuerte Verwaltung. In *Handbuch Digitalisierung in Staat und Verwaltung*, Hrsg. Tanja Klenk, Frank Nullmeier und Göttrik Wewer, 1–10, Wiesbaden: Springer.
- Thole, Werner. 2012. *Grundriss soziale Arbeit: ein einführendes Handbuch*. Wiesbaden: VS Verlag für Sozialwissenschaften.
- Thunberg, Sara und Linda Arnell. 2021. Pioneering the use of technologies in qualitative research—A research review of the use of digital interviews. *International Journal of Social Research Methodology, online first*, DOI: 10.1080/13645579.2021.1935565.
- Tummers, Lars und Philip Rocco. 2015. Serving Clients When the Server Crashes: How Frontline Workers Cope with E-Government Challenges. *Public Administration Review* 75/6: 817–827.
- Voigts, Gunda. 2020. *Gestalten in Krisenzeiten: „Der Lockdown ist kein Knock-Down!“*. Erste Ergebnisse einer empirischen Befragung von Einrichtungen der Offenen Kinder- und Jugendarbeit in Hamburg in geschlossenen Zeiten. Hamburg: HAW Hamburg.
- Waling, Andrea, Anthony Lyons, Beatrice Alba, Victor Minichiello, Catherine Barrett, Mark Hughes und Karen Fredriksen-Goldsen. 2020. Recruiting stigmatised populations and managing negative commentary via social media: a case study of recruiting older LGBTI research participants in Australia. *International Journal of Social Research Methodology* 25/2: 157–170, DOI: 10.1080/13645579.2020.1863545.
- Wang, Jie, Ilan Katz, Jiajun Li, Qiang Wu und Chunqing Dai. 2021. Mobile digital divide and older people's access to 'Internet plus social work': implications from the COVID-19 help-seeking cases. *Asia Pacific Journal of Social Work and Development* 31/1-2: 52–58.
- Welskop-Deffaa, Eva Maria. 2019. Freie Wohlfahrtspflege in der Plattformökonomie: Seismografen, Solidaritätsstifterin, strategische Herausforderungen. *ARCHIV für Wissenschaft und Praxis der sozialen Arbeit* 50/2: 22–31.
- Wenzel, Joachim, Stephanie Jaschke und Emily Engelhardt. 2020. Krisenberatung am Telefon und per Video in Zeiten von Corona. *e-beratungsjournal.net – Fachzeitschrift für Onlineberatung und computervermittelte Kommunikation* 16/1, Artikel 4, [https://www.e-beratungsjournal.net/wp-content/uploads/2020/04/wenzel\\_et\\_al.pdf](https://www.e-beratungsjournal.net/wp-content/uploads/2020/04/wenzel_et_al.pdf), Zugriffen: 30. Dezember 2021.

- Wilke, Dina J., Erin King, Margaret Ashmore und Craig Stanley. 2016. Can Clinical Skills Be Taught Online? Comparing Skill Development Between Online and F2F Students Using a Blinded Review. *Journal of Social Work Education* 52/4: 484–492.
- Wolf, Lea und Lauri Goldkind. 2016. Digital Native Meet Friendly Visitor: A Flexner-Inspired Call to Digital Action. *Journal of Social Work Education* 52/sup 1: 99–109.
- Wong, Yu-Cheung, Honglin Chen, Vincent W. P. Lee, John Y. C. Fung und Chi-kwong Law. 2014. Empowerment of Senior Citizens via the Learning of Information and Communication Technology. *Ageing International* 39/2: 144–162.
- Wunder, Maik. 2021. *Digitalisierung und Soziale Arbeit. Transformationen und Herausforderungen*. Bad Heilbrunn: Verlag Julius Klinkhardt, DOI: 10.35468/5911.
- Yigitbasioglu, Ogan, Craig Furneaux und Sari Rossi. 2021. Case management systems and new routines in community organisations. *Financial Accountability and Management*, online first, DOI: 10.1111/faam.12297.
- Young, Jimmy A. 2018. Equipping Future Nonprofit Professionals With Digital Literacies for the 21st Century. *Journal of Nonprofit Education and Leadership* 8/1: 4–15.
- Zauter, Sigrid und Robert Lehmann. 2021. Schwer auffindbare Beratungsangebote in der psychosozialen Onlineberatung. In *Gegenwart und Zukunft sozialer Dienstleistungsarbeit, Perspektiven Sozialwirtschaft und Sozialmanagement*, Hrsg. Carolin Freier, Joachim König, Arne Manzeschke und Barbara Städtler-Mach, 129–140, Wiesbaden: Springer.
- Zimmermann, Marc E. und Tim Weingärtner. 2021. Digitale Transaktionen in der sozialen Dienstleistungsarbeit – Potential und Herausforderungen der Blockchain-Technologie für das Sozialwesen. In *Gegenwart und Zukunft sozialer Dienstleistungsarbeit, Perspektiven Sozialwirtschaft und Sozialmanagement*, Hrsg. Carolin Freier, Joachim König, Arne Manzeschke und Barbara Städtler-Mach, 141–156, Wiesbaden: Springer.
- Zorn, Isabel und Udo Seelmeyer. 2017. Inquiry-Based Learning about Technologies in Social Work Education. *Journal of Technology in Human Services* 35/1: 49–62.

### Über die Autorin

**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](http://www.difis.org)

**Erscheinungsort und -datum:** Duisburg/Bremen, Oktober 2022

**Inhaltliche Betreuung:** Prof. Dr. Frank Nullmeier

**Betreuung der Publikationsreihe:** Dr. Miruna Bacali

**Satz:** Simon Rickel

**ISSN:** 2748-7199