

Perspektiven Sozialwirtschaft und Sozialmanagement

Carolin Freier · Joachim König
Arne Manzeschke ·
Barbara Städtler-Mach *Hrsg.*

Gegenwart und Zukunft sozialer Dienstleistungsarbeit

Chancen und Risiken der Digitalisierung
in der Sozialwirtschaft



Springer VS

Perspektiven Sozialwirtschaft und Sozialmanagement

Reihe herausgegeben von

Klaus Grunwald, Fakultät Sozialwesen, Duale Hochschule BW Stuttgart, Stuttgart, Baden-Württemberg, Deutschland

Ludger Kolhoff, Fakultät Soziale Arbeit, Ostfalia Hochschule für angewandte Wissenschaften, Hochschule Braunschweig/Wolfenbüttel, Wolfenbüttel, Niedersachsen, Deutschland

Beiratsmitglieder

Holger Backhaus-Maul, Philosophische Fakultät III, Universität Halle-Wittenberg, Halle (Saale), Sachsen-Anhalt, Deutschland

Waltraud Grillitsch, Fachhochschule Kärnten, Feldkirchen, Österreich

Marlies Fröse, Evangelische Hochschule Dresden, Dresden, Sachsen, Deutschland

Michael Herzka, Berner Fachhochschule, Bern, Schweiz

Andreas Langer, Department Soziale Arbeit, HAW Hamburg, Hamburg, Deutschland

Wolf-Rainer Wendt, Stuttgart, Baden-Württemberg, Deutschland

Peter Zängl, Beratung, Coaching und Sozialmanagement, FHNW, Hochschule für Soziale Arbeit, Olten, Schweiz

Die Buchreihe „Perspektiven Sozialwirtschaft und Sozialmanagement“ widmet sich der Darstellung und kritischen Diskussion von theoretischen Konzepten und Fragestellungen aus Wissenschaft, Forschung und Praxis der Sozialwirtschaft und des Sozialmanagements. Monographien und Sammelbände thematisieren aktuelle Diskurse und Forschungen aus relevanten wissenschaftlichen (Teil-) Disziplinen (wie z.B. Soziale Arbeit, Sozialwirtschaftslehre, Sozialmanagement, Organisationssoziologie und -psychologie, Ethik, Betriebswirtschaftslehre, Volkswirtschaftslehre,). Bearbeitet werden weiterhin methodische Fragen sowie Herausforderungen der Sozialwirtschaft im Allgemeinen und sozialwirtschaftlicher Unternehmen im Besonderen. Die Bände richten sich an Lehrende und Teilnehmer_innen von Masterstudiengängen der Sozialwirtschaft und des Sozialmanagements sowie an Fach- und Führungskräfte.

Weitere Bände in der Reihe <http://www.springer.com/series/15474>

Carolin Freier · Joachim König ·
Arne Manzeschke · Barbara Städtler-Mach
(Hrsg.)

Gegenwart und Zukunft sozialer Dienstleistungsarbeit

Chancen und Risiken der
Digitalisierung in der
Sozialwirtschaft

 Springer VS

Hrsg.

Carolin Freier
Evangelische Hochschule Nürnberg
Nürnberg, Deutschland

Joachim König
Evangelische Hochschule Nürnberg
Nürnberg, Deutschland

Arne Manzeschke
Evangelische Hochschule Nürnberg
Nürnberg, Deutschland

Barbara Städtler-Mach
Evangelische Hochschule Nürnberg
Nürnberg, Deutschland

ISSN 2569-2127

ISSN 2569-2135 (electronic)

Perspektiven Sozialwirtschaft und Sozialmanagement

ISBN 978-3-658-32555-8

ISBN 978-3-658-32556-5 (eBook)

<https://doi.org/10.1007/978-3-658-32556-5>

Die Deutsche Nationalbibliothek verzeichnet diese Publikation in der Deutschen Nationalbibliografie; detaillierte bibliografische Daten sind im Internet über <http://dnb.d-nb.de> abrufbar.

© Der/die Herausgeber bzw. der/die Autor(en), exklusiv lizenziert durch Springer Fachmedien Wiesbaden GmbH, ein Teil von Springer Nature 2021, korrigierte Publikation 2021

Das Werk einschließlich aller seiner Teile ist urheberrechtlich geschützt. Jede Verwertung, die nicht ausdrücklich vom Urheberrechtsgesetz zugelassen ist, bedarf der vorherigen Zustimmung der Verlage. Das gilt insbesondere für Vervielfältigungen, Bearbeitungen, Übersetzungen, Mikroverfilmungen und die Einspeicherung und Verarbeitung in elektronischen Systemen.

Die Wiedergabe von allgemein beschreibenden Bezeichnungen, Marken, Unternehmensnamen etc. in diesem Werk bedeutet nicht, dass diese frei durch jedermann benutzt werden dürfen. Die Berechtigung zur Benutzung unterliegt, auch ohne gesonderten Hinweis hierzu, den Regeln des Markenrechts. Die Rechte des jeweiligen Zeicheninhabers sind zu beachten.

Der Verlag, die Autoren und die Herausgeber gehen davon aus, dass die Angaben und Informationen in diesem Werk zum Zeitpunkt der Veröffentlichung vollständig und korrekt sind. Weder der Verlag, noch die Autoren oder die Herausgeber übernehmen, ausdrücklich oder implizit, Gewähr für den Inhalt des Werkes, etwaige Fehler oder Äußerungen. Der Verlag bleibt im Hinblick auf geografische Zuordnungen und Gebietsbezeichnungen in veröffentlichten Karten und Institutionsadressen neutral.

Planung/Lektorat: Stefanie Laux

Springer VS ist ein Imprint der eingetragenen Gesellschaft Springer Fachmedien Wiesbaden GmbH und ist ein Teil von Springer Nature.

Die Anschrift der Gesellschaft ist: Abraham-Lincoln-Str. 46, 65189 Wiesbaden, Germany

Danksagung

Dieses Buch ist ein Produkt der geistigen und mitunter handwerklich-anmutenden Arbeit vieler Personen. Ein großer Dank gilt den Autorinnen und Autoren aus Wissenschaft und Praxis in Deutschland, Österreich, Schweiz und Japan, die ihre Erfahrungen in diesem Band festhalten. Erst ihre interdisziplinären und internationalen Perspektiven ermöglichen einen so vielschichtigen und zugleich weiten Blick auf die Auswirkungen des digitalen Wandels auf Soziale Arbeit sowie Gesundheit und Pflege.

Dass die Idee in ein gesetztes Buch überführt werden konnte, ist der Chefredakteurin Stefanie Laux von Springer VS sowie den Herausgebern der Buchreihe „Perspektiven Sozialwirtschaft und Sozialmanagement“ zu verdanken, insbesondere Prof. Dr. rer. soc. Klaus Grunwald. Nicht allein die Tatsache, dass das Buchkonzept bei ihnen auf hohen Zuspruch stieß, sondern auch ihre hilfreichen Hinweise, haben zum Gelingen dieses Buchprojekts beigetragen. Ferner danken wir Daniel Hawig und den weiteren verlagsseitig Mitwirkenden für die Begleitung und Herstellung dieses Buches.

Besonderer Dank gilt Franziska Berthold, Sonja Schultheis, Ina von Seckendorff und Martina Pistor, die die Herausgeberinnen und Herausgeber mit umfangreichen redaktionellen Tätigkeiten unterstützten und dabei nicht nur formale Aspekte im Blick behielten, sondern von deren wertvollen Anmerkungen das Buch insgesamt profitierte.

Carolin Freier
Joachim König
Arne Manzeschke
Barbara Städtler-Mach

Inhaltsverzeichnis

Den digitalen Wandel in der Sozialwirtschaft gestalten	1
Carolin Freier	
Arbeitswelt sozialer Dienstleistungen im Wandel	
Gestaltung von Interaktionsarbeit und professionellem Handeln bei personenbezogener Dienstleistungsarbeit zwischen (digitalisierter) Formalisierung und Selbstorganisation	29
Marc Jungtäubl	
Akzeptanz und Nutzung digitaler Technologien in der Sozialen Arbeit	49
Anna-Lena Schönauer, Katrin Schneiders und Fabian Hoose	
Divergierende Perspektiven: Disziplinäre Deutungsmuster in der digitalen Gestaltung für Handlungsfelder der Sozialen Arbeit	61
Annemarie Matthies	
Vermessene Expert*innen. Nebenwirkungen staatlicher Steuerung im Bildungs- und Sozialbereich	73
Kathrin Jehle, Marc E. Zimmermann, Karin Büchel und Barbara Bonhage	
Soziale Arbeit	
Digitalisierung im Studium der Sozialen Arbeit: Bildung in der digitalen Transformation	91
Martin Nügel	

Wie ist Soziale Arbeit als Ermöglichungsprofession zu verstehen und wie wird insbesondere Psychosoziale Beratung durch virtuelle Lehre vermittelbar?	101
Jan V. Wirth	
Onlineberatung – Herausforderung an fachliche Kompetenzen und Organisationsstrukturen	117
Richard Reindl und Emily Engelhardt	
Schwer auffindbare Beratungsangebote in der psychosozialen Onlineberatung	129
Sigrid Zauter und Robert Lehmann	
Digitale Transaktionen in der sozialen Dienstleistungsarbeit – Potential und Herausforderungen der Blockchain-Technologie für das Sozialwesen	141
Marc E. Zimmermann und Tim Weingärtner	
Wie kann die Digitalisierung die Wirkungsorientierung in der Sozialen Arbeit voranbringen?	157
Sebastian Ottmann	
Die Computerunterstützte Analyse Sozialwissenschaftlicher Texte – Ergebnisse des Forschungsprojekts „Casotex“	167
Robert Lehmann, Jens Albrecht und Sigrid Zauter	
(Sozial-)Pädagogische Methoden und digitale Medien	
„Schreib’ ich da eigentlich wirklich mit jemandem...?“ Chancen und Grenzen von Online-Trainings mit Jugendlichen	183
Daniel Speer und Andreas Prokop	
Online-Beratung Jugendlicher in Japan	197
K.-Ulrike Nennstiel	
Spielerisch Motivation verstärken – Gamification in Handlungsfeldern der Sozialen Arbeit	215
Benjamin Löhner	
Politische Sozialisation online: Wie gehen Jugendliche mit rechtsextremen Social-Media-Inhalten um?	227
André Dörfer	

Retweeten genügt? Queer_Feministische Interventionen Sozialer Arbeit auf Twitter	243
Anna Kasten	
Gesundheit und Pflege	
Triolog im Netz – Aufbau einer bundesweiten Online-Beratungsplattform: Chancen für Vernetzung und Verbreitung rund um das Thema Genesungsbegleitung	259
Christel Baatz-Kolbe und Sigrid Zauter	
Implementierung eines sensorbasierten Sicherheitssystems im häuslichen Umfeld – Barrieren, Chancen und Risiken	273
Barbara Weber-Fiori, Johannes Steinle, Lilli Bauer und Maik H.-J. Winter	
(Innovatives) Digitales berührungsloses (Bedside-)Monitoring in der stationären Pflegeversorgung – empirische Ergebnisse zunächst aus pflegewissenschaftlicher Perspektive am Beispiel des GUARDIAN-Projektes	287
Christian Heidl, Julia Maria Hofmann, Regina Prenzel, Christine Fiedler und Jürgen Zerth	
Digitale Technik in der Pflege als Generallösung? Neue Perspektiven auf altersgerechte Assistenzsysteme	301
Ulrike Scorna, Debora Frommeld, Sonja Haug und Karsten Weber	
Technik, Pflege und prozessorientierte Organisationsentwicklung: Nachhaltige Implementierung durch gezielte Bildungsmaßnahmen	315
Thomas Prescher, Sebastian Müller, Peter Jaensch, Michael Schneider und Jürgen Zerth	
Soziale Teilhabe und Autonomie	
Datafizierung, Daten(quellen) und die (Re)produktion digitaler Ungleichheiten in Schule und Schulsozialarbeit	333
Adrian Roeske	
Homeless in Cyberspace? Über die digitale Ungleichheit wohnungsloser Menschen	347
Benedikt Rösch, Frieda Heinzlmann und Frank Sowa	

Herzenssache.net – digitale Teilhabe als Chance zum Aufbau analoger sozialer Beziehungen	361
Christel Baatz-Kolbe, Stephanie Stoll und Sarah Bauer	
Teilhabechancen von Akademikerinnen und Akademikern mit Schwerbehinderung im Forschungsbetrieb. Empirische Befunde und betriebliche Erfahrungen	377
Stefan Zapfel, Bartholomäus Zielinski und Bernhard Schrauth	
Soziale Teilhabe im Alter technikgestützt fördern – Einblicke in die nutzer*innenintegrierte Entwicklung einer intuitiven Informations- und Kommunikationsapplikation	391
Johannes Steinle, Barbara Weber-Fiori und Maik H.-J. Winter	
Chancen und Grenzen einer digitalen Informationsplattform für Menschen mit Behinderungen	407
Miriam Spieß	
Ethische Implikationen	
Virtuelle Lernumgebungen – ethische und anthropologische Überlegungen zu einem sozio-technischen Arrangement	423
Galia Assadi und Arne Manzeschke	
Soziale Arbeit in der Perspektive von trans- und posthumanistischen Diskursen	435
Alexander Brunner	
Digitalisierung, Flaschensammeln und das Repräsentationsdefizit in der Sozialen Arbeit	449
Florian Engel und Gunnar Plettenberg	
Erratum zu: Digitale Technik in der Pflege als Generallösung? Neue Perspektiven auf altersgerechte Assistenzsysteme	E1
Ulrike Scorna, Debora Frommeld, Sonja Haug und Karsten Weber	
Zu den Autor*innen und Herausgeber*innen	463



Den digitalen Wandel in der Sozialwirtschaft gestalten

Carolin Freier

Zusammenfassung

Beschäftigte der Sozialen Arbeit, Gesundheit und Pflege stehen vor Chancen und gleichzeitig Risiken des digitalen Wandels. Technologien in diesen personenbezogenen sozialen Dienstleistungen bringen spezielle Spannungsfelder mit sich, wie etwa soziale Teilhabe und auch Spaltung. Um die Chancen für die Sozialwirtschaft fruchtbar zu machen, sollten daher Beschäftigte wie Adressat*innen systematisch in die Technik-Entwicklungen einbezogen werden, um sowohl Professionskriterien als auch ethischen Implikationen den nötigen Stellenwert zu geben. Diesen Ideen widmet sich der Beitrag und führt inhaltlich in den vorliegenden Band ein.

Schlüsselwörter

Personenbezogene soziale Dienstleistungen • Digitale Transformation • Arbeitsbedingungen • Chancen und Risiken • Soziale Arbeit

1 Wie gestaltet sich der digitale Wandel in der Arbeit für und mit Menschen?

Der digitale Wandel prägt entscheidend die Arbeits- und Lebenswelten der Menschen. Technologien machen uns mobil, allzeit erreichbar und beschleunigen

C. Freier (✉)

Evangelische Hochschule Nürnberg, Nürnberg, Deutschland

E-Mail: carolin.freier@evhn.de

© Der/die Autor(en), exklusiv lizenziert durch Springer Fachmedien

1

Wiesbaden GmbH, ein Teil von Springer Nature 2021

C. Freier et al. (Hrsg.), *Gegenwart und Zukunft sozialer Dienstleistungsarbeit*,

Perspektiven Sozialwirtschaft und Sozialmanagement,

https://doi.org/10.1007/978-3-658-32556-5_1

zahlreiche Arbeitsabläufe. Digitale Alltagshilfen navigieren uns zum Ziel, tracken unsere Gesundheit und bieten unendliche Unterhaltungsmöglichkeiten. Dass der Einsatz von Technologien den Alltag erheblich verändern kann, wurde spürbar, als sich Menschen aufgrund der weltweiten COVID-19-Pandemie voneinander zum Schutz der Gesundheit sozial distanzieren mussten. Plötzlich führten Großeltern mit ihren Enkelkindern vermehrt Videotelefonate. Messenger-Dienste (Whatsapp, Threema, etc.) sowie soziale Medien (Instagram, Twitter, etc.) wurden von Internetnutzenden intensiver eingesetzt, um mit der Familie und Bekannten in Kontakt zu bleiben, sich zum aktuellen Geschehen zu informieren sowie sich zu zerstreuen (Lange 2020). Die Kontaktbeschränkungen waren jedoch nicht allein im Privatbereich bedeutsam. Sie beeinflussten insbesondere auch die Arbeitsfelder, in denen in direkten Kontakten von Angesicht zu Angesicht *für* und *mit Menschen* gearbeitet wird. Das sind beispielsweise Felder der Sozialen Arbeit, etwa in der Alten-, Jugend-, Behinderten- und Gesundheitshilfe sowie die Kranken- und Altenpflege. Sie werden typischerweise der *Sozialwirtschaft* zugeordnet. Obwohl in diesen Bereichen die Arbeit mit den Klient*innen auch während des Lockdowns im direkten Kontakt weitergeführt wurde, weisen auch hier erste Studien auf eine zunehmende Kommunikation via Telefon, Videokonferenz und Chats hin (z. B. für die Soziale Arbeit Buschle und Meyer 2020, S. 163 f.). Beschäftigte der Sozialwirtschaft waren somit gezwungen, kurzfristig neue Kommunikationswege und Arbeitsabläufe zu entwickeln und bestehende digitale Prozesse zu intensivieren. Wie im Brennglas zeigt sich hier, dass der digitale Wandel die Beschäftigten, wie auch die Organisationen der Sozialwirtschaft vor herausfordernde Entscheidungen stellt.

Die COVID-19-Pandemie hat die Digitalisierung insbesondere in der Kommunikation befördert. Die Gesellschaft und auch die sozialwirtschaftlichen Wirk- und Arbeitsfelder (Becka et al. 2017; Kreidenweis 2017, 2018) wurden jedoch schon früher durch den digitalen Wandel geprägt. Mithilfe der Analyse aktueller Entwicklungen in der Sozialen Arbeit, Gesundheit und Pflege zeigt der vorliegende Band, dass sich mit der fortschreitenden digitalen Entwicklung nicht nur digitale Produkte oder Formen des Wirtschaftens und Wertschöpfens neu strukturieren. Auch Arbeitsweisen und Rahmenbedingungen in der Sozialwirtschaft ändern sich bereits jetzt und werden zukünftig einen weiteren Wandel erfahren. Dazu nehmen die Buchbeiträge die Verwendung digitaler Technologien in sozialwirtschaftlichen Berufen in den Blick und reflektieren den Einfluss des digitalen Wandels auf die Berufspraxis, die Profession sowie die Arbeit mit Klient*innen. Forschung sollte dazu beitragen, die Gegenwart zu verstehen und die Zukunft gestalten zu können. Dafür betrachtet der vorliegende Band sozialwirtschaftliche Handlungsfelder im

ökonomischen Kontext genauso, wie die sich hier ergebenden ethischen Implikationen. Zudem werden Einflüsse der Digitalisierung auf die soziale Teilhabe und Autonomie der Klient*innen beleuchtet.

Die zentrale Frage dieses Textes lautet, inwiefern der digitale Wandel die Sozialwirtschaft aktuell gestaltet und was wir aus den bisherigen Erkenntnissen für die Zukunft lernen können. Dafür werden in einem ersten Schritt grundsätzliche Veränderungslinien in der Arbeitswelt der Sozialen Arbeit, Gesundheit und Pflege aufgezeigt, die auf den digitalen Wandel zurückzuführen sind. Die Arbeit mit und für Menschen wird hier als personenbezogene soziale Dienstleistung gefasst. Darauf aufbauend werden in einem zweiten Schritt Spannungsfelder des digitalen Wandels diskutiert, um abschließend die aktuellen Erfahrungen aus Wissenschaft und Praxis kurz vorzustellen, die Sie in diesem Buch erwarten.

2 Wie die Digitalisierung sozialwirtschaftliche Arbeitswelten prägt

Begriffe wie „Digitalisierung“ oder „digitale Transformation“ verweisen auf grundlegende Veränderungen der Arbeits- und Lebenswelt von Menschen durch den technologischen Fortschritt. Der Begriff der „digitalen Revolution“ bezeichnet die dritte von vier industriellen Entwicklungsphasen.¹ Diese begann in den 1960er Jahren, als mit der Entwicklung von Halbleitern, Großrechnern, Personal Computern und dem Internet, Elektronik und Informationstechnologien eingesetzt und zur weiteren Automatisierung der Produktion genutzt wurden (Schwab 2016, S. 16). Als Fortsetzung dieser Entwicklung, lässt sich die aktuelle vierte industrielle Revolution verstehen. Mittlerweile sind Milliarden Menschen über Smartphones miteinander verbunden, ein enormer Wissensumfang steht über das Internet zur Verfügung und Innovationen in den Technologien bieten nicht nur verbesserte Rechen- und Speicherkapazitäten bewährter Anwendungen, sondern auch große Innovationen: im sogenannten „Internet der Dinge“ sind Gegenstände untereinander vernetzt (das „Smarthome“ ist nur eines von vielen Beispielen), Cyber-physische Systeme kommunizieren miteinander und die Funktionen und Einsatzformen der Robotik und Künstlicher Intelligenz (KI) sind zwar teilweise noch beschränkt, werden jedoch stetig weiterentwickelt (Schwab 2016, S. 9).

¹Im 18. Jahrhundert tritt die erste industrielle Revolution ein, als Erfindungen eine Mechanisierung in der Produktion einleiten, etwa durch die Dampfmaschine. Die zweite industrielle Revolution folgte dann im späten 19. Jahrhundert, als die technischen Entwicklungen eine Massenfertigung, z. B. durch das elektrische Fließband ermöglichten.

Für die Sozialwirtschaft scheinen derartige Innovationen (wie z. B. Cyberphysische Systeme) von untergeordneter Relevanz zu sein. Denn wenn Sozialarbeiter*innen ihre Klient*innen beraten oder Pflegekräfte Ältere bei alltäglichen Hygieroutinen unterstützen, arbeiten sie *für* und *mit* Menschen. Sozialarbeiter*innen oder Pflegekräfte interagieren mit ihrem Gegenüber. Die Adressat*innen sind nicht nur Objekt, sondern Subjekt als Koproduzenten (Grunwald 2001, S. 124) des Beratungs- oder Pflegeprozesses. In sozialarbeitswissenschaftlichen Konzeptionen sollen soziale Dienstleistungen dementsprechend „klientengesteuert“ und „klientenintensiv“ (Badura und Gross 1976, S. 268) angelegt sein und auch durch Partizipation die Klient*innen-Autonomie fördern (Olk 2011). Andreas Schaarschuch konzipiert die Subjekte sogar als Produzent*innen und Professionelle als Ko-Produzent*innen (1996, S. 90). Im Anschluss an Michael Winkler kann Soziale Arbeit darüber hinaus als Instanz verstanden werden, die den Klient*innen dazu verhilft, den „Modus der Aneignung“ (Geisen et al. 2013, S. 13) eines mündigen Subjektes einzunehmen und somit Adressat*innen zu demokratischen Teilhabemöglichkeiten zu befähigen. Der sozialarbeitswissenschaftliche Diskurs um soziale Dienstleistungen zeigt so einerseits Potenziale einer stärkeren Subjektorientierung und Professionalisierung Sozialer Arbeit auf (für einen Überblick siehe Langer 2018; Oechler 2018). Andererseits bestehen jedoch Machtasymmetrien zwischen Klient*innen und Sozialarbeiter*innen, die die Ausübung der Produzent*innen-Rolle erschweren können, etwa da Sozialarbeiter*innen nicht allein ein Mandat gegenüber den Klient*innen besitzen, sondern auch gegenüber dem Staat und ihrer Profession (Staub-Bernasconi 2007). Vielmehr kann die Zuweisung von Hilfebedürftigkeit als Bedingung für die Erbringung sozialer Dienstleistungen dazu führen, die Adressat*innen nicht zu befähigen, sondern sie „unfähiger“ (Baecker 1997, S. 43) zu machen. Darüber hinaus werden vor dem Hintergrund der Transformation zum Sozialinvestitionsstaat ökonomisch-unternehmerische Kriterien in der Erbringung öffentlicher Leistungen im Zuge des New Public Managements als Kehrseiten des Dienstleistungsbegriffes hin zu einer Neoliberalisierung und Ökonomisierung Sozialer Arbeit notwendigerweise kritisiert (z. B. Dahme und Wohlfahrt 2015; Galuske 2005). In diesem Beitrag werden personenbezogene soziale Dienstleistungen aus einer arbeitssoziologischen Perspektive heraus als Sammelbegriff für die Interaktionsarbeit von Beschäftigten in der Sozialen Arbeit und Pflege für und mit deren Adressat*innen als Erwerbstätigkeit in der Dienstleistungsgesellschaft verwendet (Baethge 2011).

Verglichen mit der industriellen Produktion und anderen stärker automatisierten und computerisierten Berufsbranchen, haben digitale Systeme die alltägliche

Arbeitspraxis personenbezogener sozialer Dienstleistungen noch nicht vollständig durchdrungen (Baierlein 2017; Weiß et al. 2017, S. 15). Nichtsdestotrotz sind jedoch digitale Technologien als Arbeitsmittel auch hier ein fester Bestandteil: elektronische Kommunikation gehört für 72 % der Beschäftigten im Gesundheitswesen sowie 51 % der Beschäftigten im Sozialwesen zum Berufsalltag (laut der Beschäftigtenumfrage des DGB-Index Gute Arbeit, Holler 2017, S. 15). Daneben sind softwaregestützte Arbeitsabläufe durchaus üblich (im Gesundheitswesen für 54 % und im Sozialwesen für 30 %) und in allen Bereichen gibt es Beschäftigte, die angeben, in der internetgestützten Zusammenarbeit sowie der Arbeit mit computergesteuerten Maschinen, Robotern und unterstützenden elektronischen Geräten erfahren zu sein (Holler 2017, S. 15; zu aktuellen Befunden in der Sozialen Arbeit siehe Schönauer et al. in diesem Band).

Sowohl in der stationären als auch in der ambulanten Pflege werden digitale Systeme genutzt (Weiß et al. 2017). In der Pflege eingesetzte Sensoren registrieren beispielsweise Stürze oder monitoren die Patient*innen berührungslos im Pflegebett (siehe Heidl et al. in diesem Band). Sprachgesteuerte Dokumentationssysteme und fahrerlose Transportsysteme sind bereits in Betrieb (siehe auch Scorna et al. sowie Prescher et al. in diesem Band). Es existieren digital-unterstützte Angebote zur kognitiven Aktivierung (Eichenseer und Gräbel 2011), Videochats für Bewohner*innen in Pflegeeinrichtungen und auch Robotik (für einen Überblick siehe Rösler et al. 2018). Im Gesundheitsbereich werden Telemonitoring- und Telecare-Systeme eingesetzt, um insbesondere die medizinische Versorgung auf dem Lande zu gewährleisten. Das Ambient Assisted Living zielt darauf Krankenhausaufenthalte kürzer und Heimeinweisungen seltener zu machen (siehe auch Weber-Fiori et al. in diesem Band).

Auch in der Sozialen Arbeit findet das Thema Digitalisierung zunehmend wissenschaftliche Beachtung (Becka et al. 2017; Garkisch 2017; Hammerschmidt et al. 2018) und erste Lehrbücher entstehen (Kutscher et al. 2020; Stüwe und Ermel 2019b). Ebenfalls mit der virtuellen Lehre verbundene Implikationen für die Profession Sozialer Arbeit gilt es zu berücksichtigen (siehe Nugel und Wirth in diesem Band). Erprobt und auf ihre Chancen und Risiken hin diskutiert werden soziale und digitale Medien, Online-Beratung, Mobiles Lernen, digitale Spiele und Geocaching in der Arbeit mit Klient*innen (Alfert 2015; Hammerschmidt et al. 2018; Mitgutsch und Robinson 2018; Steiner und Goldoni 2013). Einen Blick auf die digitale Welt wirft beispielsweise die Jugendarbeit. Digitale Medien werden insbesondere von jungen Menschen in der Phase der Identitätsbildung als selbstverständlich vorhandene Technik genutzt, ohne Bewusstsein für die dahinterstehenden kommerziellen und gesellschaftspolitischen Interessen. Gerade daher sind jugendpädagogische Konzepte und Angebote notwendig, um gemeinsam mit

den jungen Menschen einerseits Inhalte digitaler Medien hinsichtlich ihrer Risiken der Gewalt, Hetze und Hass zu untersuchen und damit einen Beitrag zur politischen Sozialisation zum Beispiel im Sinne der Demokratiebildung zu leisten (siehe Dörfer in diesem Band). Andererseits ermöglicht solche Jugendarbeit die jungen Menschen medienpädagogisch zu befähigen, mit den digitalen Medien umzugehen. Vor diesem Hintergrund sind bereits Projekte zu digitaler Streetwork (Dinar und Heyken 2017), Online-Trainings zum Abbau von Hass und Gewalt (Speer und Prokop in diesem Band) sowie virtuell aufsuchender Sozialer Arbeit (Bollig und Keppeler 2015) entstanden. Medienpädagogische Konzepte, die auf die digitale Gesellschaft vorbereiten und/oder digitale Medien nutzen, um Wissen zu vermitteln, finden von der Kindertagesstätte bis zur Kinder- und Jugendhilfe bereits Verwendung. In diesem Kontext setzt die *Makrosozialarbeit* an, die es sich auch mithilfe digitaler Medien zum Ziel macht, gesellschaftliche Werte und Hegemonien zu hinterfragen und zu dekonstruieren (siehe Kasten in diesem Band).

Digitale Technologien werden aktuell vor allem als Dokumentations- und Abrechnungssysteme genutzt. Um diese zu professionalisieren und effizienter zu gestalten, werden bereits in anderen Bereichen eingesetzte Technologien auf deren Nutzen für die Sozialwirtschaft untersucht, wie etwa elektronische Gutscheinsysteme oder die Führung digitaler Klient*innendossiers mittels Blockchain-Technologien (siehe Zimmermann und Weingärtner in diesem Band). Doch sind auch weit über Dokumentationsaufgaben hinausgehende Nutzungen digitaler Technologien zukünftig denkbar. Mit zunehmender Datenerfassung in klassischen Handlungsfeldern der Sozialen Arbeit, wie etwa der Schule, entstehen Potenziale diese hinsichtlich einer besseren Unterstützung von Lernprozessen durch Learning Analytics auszuwerten. Diese beinhalten jedoch gleichzeitig erhebliche Risiken der Ungleichbehandlung aufgrund der den Algorithmen eingeschriebenen Vorannahmen (siehe Roeske in diesem Band). Weiter wird Big Data bereits für die Risikofolgenabschätzung der Kindeswohlgefährdung in den USA und Australien eingesetzt (Bastian und Schrödter 2015; Schrödter et al. 2018) und in einigen Bundesländern werden Programme zur Täter- und Risikoprognose im Bereich der Bewährungshilfe verwendet (Schierz 2015). Bereits entwickelt sind Therapieroboter, die, als unterstützende oder autonome Maschinen, mit Gelähmten Übungen machen und Demente und Autisten mit Fragen herausfordern (Bendel 2018, S. 202 f.): Ein bekanntes Beispiel ist der robbenförmige Paro, der etwa von Dementen gestreichelt wird, ihren Namen versteht und ihre Gefühle durch Geräusche und Bewegungen ausdrückt. Verbunden mit dem Einsatz von solchen digitalen Systemen sind jedoch Fragen des Datenschutzes, staatsbürgerliche Rechte und die informationelle Selbstbestimmung. Denn intelligente Systeme

wie Therapieroboter und Informationstechnologien sammeln personenbezogene Daten, die Hard- und Softwarekonzerne zu Personenprofilen zusammenfassen, ohne die Daten- und Berechnungsgrundlagen (Algorithmen) offen zu legen.

Bereits etablierte oder bevorstehende technologische Entwicklungen können die Praktiken der personenbezogenen sozialen Dienstleistungen verändern, Entscheidungshilfen oder Richtwerte generieren sowie auch Beratungssituationen prägen. Ferner entstehen durch den digitalen Wandel neue soziale Problemlagen, die mit der Weiterentwicklung bereits etablierter Handlungsfelder der Sozialen Arbeit bearbeitet werden können. Beispiele sind die Computer- und Online-Spielsucht im Handlungsfeld der Sozialen Arbeit mit Suchterkrankten, Verschuldung durch In-App-Käufe im Handlungsfeld der Schuldnerberatung, Cybermobbing oder diskriminierende und diffamierende Netzphänomene wie ‚Hate Speech‘, ‚Shaming‘ und ‚Trolle‘ (Stüwe und Ermel 2019b, S. 154 ff.) im Handlungsfeld der psychosozialen (Online-) Beratung oder der Medienpädagogik. Zudem wirft die Digitalisierung beispielsweise im Kontext trans- und posthumanistischer Diskurse konzeptionell-theoretische Fragen für die Soziale Arbeit auf (siehe Brunner in diesem Band).

3 Spannungsfelder des digitalen Wandels – Chancen und Risiken für Beschäftigte wie Adressat*innen der Sozialwirtschaft

Informations- und Kommunikationstechnologien und insbesondere die digitalen Medien bringen zahlreiche Kommunikationsmöglichkeiten mit sich, durch die wir raum-zeitliche Grenzen überwinden, um mit Menschen in Kontakt zu treten. Text- und Sprachnachrichten können zu jeder Zeit über Messenger-Dienste in Echtzeit um die Welt gesendet werden. Daher bieten digitale Medien Chancen für die Kommunikation mit den Adressat*innen. Gerade junge Menschen kommunizieren und informieren sich insbesondere über das Internet und digitale Medien (Albert et al. 2020, S. 30; Medienpädagogischer Forschungsverbund Südwest 2020, S. 12). So können digitale Angebote wie das Online-Training gegen Hass und Gewalt (siehe Speer und Prokop in diesem Band) bundesweit junge Menschen erreichen. Die mögliche Anonymität der Kommunikation im virtuellen Netz kann Hemmschwellen der Klient*innen reduzieren, die aufgrund von Scham und Ängsten entstehen. Auch Online-Beratungsangebote wie die Schwangerschafts- und Suchtberatung der Deutschen Caritas profitieren von den offenen Zugangsmöglichkeiten des Internets (siehe auch Reindl, Engelhardt sowie Nennstiel in diesem Band). Dies gilt nicht allein für Angebote, die auf Jüngere zielen. Digitale

Angebote, etwa Informations- und Austauschplattformen erfahren auch von Menschen in hohem und höherem Alter, mit Behinderungen oder mit Erkrankungen Zuspruch (siehe Baatz-Kolbe, Zauter; Steinle et al. und Spieß in diesem Band). Die schnellen Informationsmöglichkeiten sowie der erleichterte Zugang zu Unterstützung machen digitale Angebote also niederschwellig für jene Adressat*innen, die sich im Internet und in digitalen Medien bewegen und für die sprachliche und textliche Ausdrucksformen wie die Chat-Beratung keine Hürde ist. Kommunikationsbarrieren wie Sehbeeinträchtigungen oder -behinderungen können durch technologische Alltagshilfen sogar nivelliert werden. Damit beinhalten Kommunikations- und Informationstechnologien die Chance *soziale Teilhabe* für vulnerable Menschen zu ermöglichen (vgl. zu Wohnungslosen Rösch et al. und zur Partnervermittlung von Menschen mit Behinderungen Baatz-Kolbe et al. in diesem Band). Auch digitale Innovationen können diese Zielrichtung besitzen, etwa wenn sie pfandgebende und -nehmende Menschen via Internet unkompliziert zusammenführen möchten (siehe Engel und Plattner in diesem Band). Auf der anderen Seite erschweren solche digitalen Angebote jedoch denjenigen Menschen den Zugang zu notwendigen Hilfen, denen der Austausch von Angesicht zu Angesicht für die Schilderung ihrer Problemlagen und eine Vertrauensbeziehung notwendig ist. Problematisch wird dies insbesondere, wenn sich das Angebotspektrum auf digitale Angebote reduziert. Menschen, für die das Internet oder die Computer-/Smartphonennutzung an sich eine Hürde darstellt, könnten darüber hinaus von diesen Angeboten gänzlich *ausgeschlossen* werden. Denn in der Nutzung digitaler Technologien zeichnet sich auch eine soziale Spaltung ab: Höher gebildete Menschen nutzen das Internet intensiv (immerhin 97 %). Menschen mit niedriger formaler Bildung (64 %) und ältere Menschen ab 70 Jahren (52 %) dagegen nutzen das Internet weniger intensiv (Initiative D21 2020, S. 12 ff.). Weiter gibt es ein Stadt-Land-Gefälle in der Internetnutzung und darüber hinaus besitzen neun Millionen Menschen in Deutschland überhaupt keinen Internetzugang (Initiative D21 2020). Damit liegt ein *Spannungsfeld zwischen sozialer Teilhabe und sozialem Ausschluss*.

Weiter birgt digital offen verfügbares Wissen Chancen und Risiken: einerseits kann virtuell-verfügbares Wissen dazu beitragen, die Adressat*innen der Sozialwirtschaft durch Aufklärung und Informiertheit zu *befähigen (empowerment)* und in ihrer *Autonomie* zu stärken. In der Informationsvielfalt kann es jedoch insbesondere die vulnerablen Adressat*innen der Sozialen Arbeit, Gesundheit und Pflege *heraus- oder überfordern*, professionelle Angebote sowie gesicherte Informationen zu finden und zu wählen. So sind in der digitalen Welt Medienkompetenzen zentrale Ressourcen, um in intransparenten Kommunikationsprozessen

sowie unsichtbaren Abhängigkeiten Entscheidungen treffen zu können und handlungsfähig zu bleiben (Beranek et al. 2019, S. 232). Daher machen es sich sozialwirtschaftliche Organisationen bereits zur Aufgabe, diese Kompetenzen zu stärken. Darüber hinaus sollten professionelle Angebote besser sichtbar und von anderen klarer unterscheidbar werden (siehe Zauter, Lehmann in diesem Band). So existiert ein weiteres Spannungsfeld in dem technologischen Potenzial der *Befähigung jedoch auch Heraus- oder Überforderung der Adressat*innen*.

Da die von wertschöpfenden Unternehmen entwickelten Technologien, etwa Kommunikationstools wie Whatsapp, Facebook, Instagram, jedoch Daten ihrer Nutzer*innen erfassen und *datenschutzrechtlich* bedenklich sind, sprechen *Professionskriterien* einerseits gegen ihren Einsatz in Sozialer Arbeit und Pflege (Beranek 2018; Schicha 2018). Bei jeglichen Internetanwendungen wie Einkäufen, Recherchen oder Zeitunglesen hinterlassen die Internetnutzenden digitale Spuren, die nicht nur dazu führen, dass *kommerzielle Unternehmen* ihr Handeln erfassen, sondern auch, dass Algorithmen ihnen vermeintlich maßgeschneiderte Informationsergebnisse präsentieren und Menschen von anderen Informationen ausgeschlossen in Filterblasen leben. Technologien sind nicht wertfrei, sondern beinhalten als *Produkte ökonomischen Wirtschaftens* Risiken und ethische Implikationen für Beschäftigte wie Nutzer*innen (siehe auch Assadi, Manzeschke in diesem Band). Die zentrale Stellung der digitalen Kommunikation wird deutlich, wenn Beschäftigte in Streetwork, Kinder- und Jugendarbeit sowie Schulsozialarbeit digitale Medien nutzen (Stüwe und Ermel 2019b, S. 55), trotz ethischer und gesellschaftskritischer Vorbehalte – vermehrt im Lockdown – um ihre Klient*innen *überhaupt erreichen* zu können (Buschle und Meyer 2020, S. 163 f.). Die Professionellen wägen dann Bedenken der Mediennutzung und dem Anspruch, einen *niederschweligen und lebensweltorientierten Zugang* zu den Adressat*innen zu haben (Tillmann 2020), gegeneinander ab. Dabei kommt es auch zu besonderen Anforderungen an das professionelle Handeln der Fachkräfte, weil die Art und Weise der Kommunikation in digitalen Medien mitunter informeller ist und eine besondere professionelle Balance aus *Nähe und Distanz* (Freier 2020) benötigt. So liegt ein weiteres Spannungsfeld in dem *Abwägen der Professionskriterien* mit Blick auf Gefahren digitaler Technologien als *Produkte ökonomischen Wirtschaftens* und deren gleichzeitiger Ermöglichung *niederschwelliger und lebensweltorientierter Angebote* für die Adressat*innen.

Verbreitet in Gesundheit und Pflege sowie zunehmend auch in der Sozialen Arbeit sind Computerinformationssysteme, die Daten für die Arbeit mit den Adressat*innen, Verwaltung und Steuerung erfassen (für einen Überblick siehe ePfleger 2017; Teil VI Kutscher et al. 2020, S. 439 ff.). So findet die

Digitalisierung nicht nur Eingang in softwaregestützte Dokumentation und Prozessabläufe, sondern auch in Diagnostik und Entscheidungsverfahren (z. B. Kutscher 2018). Falldokumentation und -anamnese werden einerseits mit einem *Professionalisierungsgewinn*, etwa in der Pflege mit einer verbesserten Qualität der Anamnese, Pflegeplanung und Rechtseinholung beschrieben (Ammenwerth et al. 2011). Ein solcher Gewinn wird auch in der Sozialen Arbeit im Bereich der softwaregestützten Risikofolgenabschätzung im Jugendschutz gesehen, der mit transparenteren Entscheidungsgrundlagen operiert, die auf wissenschaftlichen Erkenntnissen beruhen (Bastian et al. 2017; Schrödter et al. 2020). In den Daten verknüpfte Kenntnisse zur Fallanalyse sollen so die Fallarbeit professionalisieren und Transparenz zu den Entscheidungsgrundlagen herstellen. Obwohl die Ermessensspielräume bei den Professionellen liegen, beeinflussen auf diese Weise in den Daten hinterlegte Kenntnisse so jedoch auch professionsgestützte Schlüsse in der konkreten Fallarbeit. In der Folge können solche softwaregestützten Verfahren andererseits *Formalisierungen* befördern, die nicht zum Einzelfall passen. Daher sollte entsprechende Software fachlichen Prinzipien gerecht sein und nur in Verbindung mit Interpretationsmöglichkeiten und Ermessensspielräumen der Fachkräfte eingesetzt werden (Bastian et al. 2017). Zudem braucht es Raum für narrative Elemente zwischen Adressat*innen und Fachkräften (z. B. für die Soziale Arbeit, siehe Stüwe und Ermel 2019a, S. 9). Durch diese Offenheit können Professionelle beispielsweise Informationen erhalten, die über die softwaregestützt hinterlegten Entscheidungsgrundlagen in der Fallarbeit hinausweisen. So führen Technologien zu Ambiguitäten: Der Förderung *professionelles Handeln* einerseits und den *entgegenstehenden Formalisierungen* andererseits.

Vor diesem Hintergrund sollten auch die *Arbeitsbedingungen* der Beschäftigten betrachtet werden und insbesondere die Leistungssteuerung – also das Verhältnis von Arbeitszeit und -menge. Erwartungsgemäß spielen in den personenbezogenen Dienstleistungen² die Anforderungen der Kund*innen und Klient*innen eine entscheidende Rolle. Überraschend ist jedoch, dass immerhin 20 % der Beschäftigten auch technische Vorgaben durch Software und Maschinen für die Arbeitsmenge verantwortlich machen (DGB-Index Gute Arbeit 2019, S. 34 f.). Über die Hälfte der Beschäftigten im Gesundheits- wie Sozialwesen geben indes an, gar keinen oder in geringem Ausmaß Einfluss auf die Arbeitsmenge und die Arbeitszeitgestaltung zu besitzen, rund ein Drittel im Sozialwesen kann die Arbeit nicht selbstständig einteilen, im Gesundheitswesen sind dies 42 % (DGB-Index Gute

²In der Beschäftigtenbefragung des DGB-Index Gute Arbeit wird neben dem Gesundheits- und Sozialbereich auch das Gastgewerbe zu personenbezogenen Dienstleistungen hinzugezählt.

Arbeit 2019, S. 53). Auch in der BIBB/BAuA-Erwerbstätigenbefragung geben Menschen in pflegenden, betreuenden und heilenden Berufen im Jahr 2018 seltener an, ihre Arbeit selbst planen zu können (Tisch und Meyer 2020, S. 694 ff.). Dabei beeinflussen verschiedene Ursachen fehlende Einflussmöglichkeiten auf Arbeitszeit und -menge: Termindruck, verdichtete Arbeit, unbesetzte offene Personalstellen und auch Vorgaben und Kontrolle der Arbeitsprozesse über digitale Infrastrukturen. Bisherige Studien weisen darauf hin, dass einige Berufe Handlungsspielräume durch bestimmte Technologien gewinnen und andere einbüßen (Tisch und Meyer 2020, S. 691). Dabei gibt es durchaus empirische Evidenz, dass professionelle Handlungsspielräume durch digital-unterstützte Steuerungslogiken eingeschränkt werden (siehe für den Bildungs- und Sozialbereich Jehle et al. und für die Pflege Jungtäubl in diesem Band). Standardisierung und Controlling können dabei unterstützen, bestimmte Prozesse und Ergebnisse sichtbar zu machen. Allerdings beinhalten sie auch das Risiko, dass Tätigkeiten eine geringe Wertschätzung und Anerkennung erfahren, die in solchen Systemen nicht abbildbar sind (Freier und Senghaas i. E.). Gerade der Blick auf Facetten, die sozialen Dienstleistungen *notwendig*, in digitalen Systemen jedoch kaum abzubilden sind, zeigt Einschränkungen der Handlungsspielräume auf (z. B. Hielscher et al. 2015; Kissmann 2014). Dies bezieht sich vorwiegend auf die nicht-explizierbare *Emotions-, Gefühls-, Kooperations- und subjektivierende Arbeit* (Böhle et al. 2011; Böhle und Wehrich 2020). Denn mit der digitalen Steuerung von Arbeitsabläufen werden Arbeitsprozesse formalisiert und gemäß ökonomischer Kriterien vermeintlich effizienter gestaltet. Andererseits jedoch können damit notwendige Ressourcen der Emotionsarbeit fehlen, damit zum Beispiel eine Pflegekraft in der Notaufnahme besorgte Erkrankte überhaupt in die emotionale Verfassung versetzen kann, ihr Informationen zu nennen und ihre im System erfassbare Arbeit verrichten zu können (siehe Jungtäubl in diesem Band). Problematisch können Standardisierung und Vermessung der Arbeit insbesondere dann werden, wenn professionelles Handeln sich auf nicht tragfähige Analysen stützt und Routinehandeln bei zunehmender Automatisierung und Digitalisierung an seine Grenzen stößt, wie dies Fritz Böhle und Brigitte Milkau in der CNC-Technik (1988) und Hartmut Hirsch-Kreinsen in der industriellen Einfacharbeit (2017) nachweisen.

Zukünftige Forschung sollte hier im Blick behalten, inwiefern sich der digitale Wandel auf Gestaltungsmöglichkeiten und Autonomieerfahrungen der Beschäftigten auswirkt, auch weil Kontrolle über die eigenen Arbeitsbedingungen einen gesundheitsförderlichen Effekt ausübt (Baeriswyl et al. 2018; DGB-Index Gute Arbeit 2019, S. 50). Es ist davon auszugehen, dass Digitalisierung nicht als einziges Mittel die *überdurchschnittlich hohen Belastungen* in den sozialwirtschaftlichen Berufen zu reduzieren vermag: die Tätigkeiten in

den personenbezogenen sozialen Dienstleistungen sind physisch, emotional und psychisch herausfordernd. Beispiele dafür sind physische Anforderung durch schweres Heben oder Arbeit in Zwangshaltungen sowie eine hohe Arbeitsintensität, starken Termin- und Leistungsdruck, die Notwendigkeit schnell arbeiten zu müssen und häufige Arbeitsunterbrechungen (Institut DGB-Index Gute Arbeit 2018; Tisch und Meyer 2020, S. 693 f.). Obwohl digitale Technologien häufig auch darauf zielen, die Arbeitsbedingungen für die Beschäftigten zu verbessern, liefern Studienergebnisse beispielsweise zu Beschäftigten in Krankenhäusern ein durchaus *widersprüchliches Bild*: Beschäftigte in Kliniken berichten etwa, dass Technologien die Arbeit einerseits einfacher, zeitsparender und professioneller gestalten, andererseits aber auch die Arbeitsintensität durch gestiegenen Arbeitsdruck erhöhen (Brütigam et al. 2017). So führt Digitalisierung mitunter zu verkürzten Kommunikationswegen und beschleunigten Dienstleistungsprozessen, jedoch auch zu einer gestiegenen Vielfalt und einem erhöhten Anteil an gleichzeitig zu erledigenden Aufgaben (Multitasking), einer wachsenden Anzahl an zu verarbeitenden Informationen sowie zu einer Entgrenzung von Arbeit und Freizeit (Tisch und Meyer 2020, S. 691). So zeigt sich ein Spannungsfeld in den Arbeitsbedingungen mit *widersprüchlichen Wirkungen auf Handlungsspielräume sowie Arbeitsbelastungen* der Beschäftigten als Konsequenzen von Technologien.

Aus der Forschung zu Digitalisierungsprozessen wie die Automatisierung, Informatisierung und Computerisierung in hochtechnisierten industriellen Arbeitsbereichen ist bekannt, dass Arbeitsabläufe und Produkte sich verändern. Die techniksoziologische Perspektive zeigt, dass der Technikeinsatz nicht allein sachbezogenen Aspekten folgt. Vielmehr vollzieht sich die Technisierung von Arbeit in einem gesellschaftlich-historischen Prozess, in dem ökonomische Interessen, politische Machtverhältnisse und kulturelle Wertvorstellungen einfließen (Werner Rammert nach Pfeiffer 2018b, S. 321). Daher zielt sie meist auf Arbeitsersparnis, Effektivitätssteigerung und Prozesskontrolle und ist insofern immer wieder mit der Substitution lebendiger Arbeit verbunden. Die Tätigkeiten von Streetworkern, Altenpflegekräften oder auch Erzieher*innen scheinen schwerlich durch Computersoftware oder Robotik ersetzbar. Diese Tätigkeiten sind geprägt von “performing humorous and serious interpretations of emotions, actions, and situations, using body movements, facial expressions, and gestures”, und “learning about characters in scripts and their relationships to each other in order to develop role interpretations.” (Frey und Osborne 2013, S. 40) So sprechen Studien den personenbezogenen sozialen Dienstleistungen aufgrund der Komplexität ihrer Aufgaben ein geringes Potenzial zu, durch Automatisierung und Computerisierung substituiert zu werden (Dengler und Matthes 2018; Frey und Osborne

2017; dazu kritisch mit Blick auf nicht-explizierbares Arbeitswissen und Arbeitsvermögen Pfeiffer 2018a). Statt einer Substitution von Sozialer Arbeit, Gesundheit und Pflege herrscht in diesem Bereich seit Jahren ein Fachkräftemangel (Bundesagentur für Arbeit 2019, S. 6 ff.) und es wird für die Sozial-, Gesundheits- und Pflegeberufe zukünftig ein steigender Bedarf prognostiziert (Fuchs et al. 2019, S. 105 ff.). Vor diesem Hintergrund werden Einführung und Ausbau von Technologien insbesondere in der Pflege diskutiert, wie fahrerlose Transportsysteme, Assistenzrobotik oder sprachgesteuerte Dokumentation, um Fachkräfte zu entlasten und den Bedarf zu decken (z. B. Apt et al. 2018; Compagna et al. 2011). Wie oben diskutiert, liefern bisherige Studienergebnisse kein klares Bild einer pauschalen Entlastung des Personals durch Digitalisierung. Mit Blick auf die Professionskriterien genauso wie auf die ethischen Implikationen ist es daher notwendig, den Einsatz von Technologien auf ihre Wirkungen im spezifischen Handlungsfeld hin genau zu prüfen, statt generelle Effizienz- und Qualitätssteigerungsannahmen zu treffen.

Dabei ist es von besonderer Bedeutung sich zu vergegenwärtigen, dass Freie Wohlfahrtspflege „im Kern nicht Sozialwirtschaft, sondern *systemrelevante Daseinsvorsorge*“ (Steinke 2020, S. 8) ist. Daher gilt es, die notwendigen Ressourcen für die Daseinsvorsorge auch vorzuhalten, um einer Ökonomisierung der personenbezogenen sozialen Dienstleistungen nicht im Zuge der Digitalisierung weiter Vorschub zu leisten. Horst Bossong zeichnet das Zukunftsszenario einer *Plattformökonomie* in kommunalen Sozialdiensten, in denen je nach Bedarf die Expertise spezialisierter Fachkräfte mithilfe standardisierter Beratungsressourcen und -prozesse zeitpunkt- und passgenau abgerufen und abgerechnet wird (2018, S. 310). Damit könnte nicht nur eine erhebliche *Prekarisierung* ohnehin mitunter prekärer Beschäftigungsbereiche in der Sozialen Arbeit und Pflege verbunden sein, sondern auch ein *Qualitätsverlust* einhergehen. Hier sollten *geeignete Maßstäbe die Ressourcenbereitstellung und -verteilung* lenken.

Insgesamt und zusammenfassend betrachtet erstrecken sich die oben dargestellten Aspekte auf folgende Spannungsfelder:

- Soziale Teilhabe und sozialen Ausschluss
- Befähigung und Heraus- oder Überforderung der Adressat*innen
- Abwägen der Professionskriterien vor dem Hintergrund von Gefahren der Technologien als Produkte ökonomischen Wirtschaftens und der Ermöglichung niederschwelliger, lebensweltorientierter Angebote
- Förderung und Minderung professionellen Handelns durch Formalisierung
- Widersprüchliche Wirkungen auf die Arbeitsbedingungen der Beschäftigten hinsichtlich der Handlungsspielräume und Arbeitsbelastungen

- Maßstäbe der Ressourcenbereitstellung mit Blick auf eine systemrelevante Daseinsvorsorge statt rein ökonomischer Kriterien

Die Digitalisierung birgt die Gefahr, dass das Streben nach technischer Machbarkeit und damit verbundene Wertschöpfungsprozesse zu einer erneuten Mindeerbewertung und De-Professionalisierung personenbezogener Berufe führt. Verbunden ist mit dem digitalen Wandel hingegen die Hoffnung, dass im Zuge der fortschreitenden Dienstleistungs- und Wissensgesellschaft eine Ablösung des Produktions- und Technikparadigmas zugunsten personenbezogener Professionskriterien erfolgt, um soziale Dienstleistungen noch adressat*innengerechter zu gestalten (Friese 2018, S. 215). Die Soziologie lehrt uns, dass Werte, Normen und auch die Strukturen in der Gesellschaft menschengemacht sind. Auch technische Anwendungen wie Apps zur Verhaltenskontrolle, Software zur Dokumentation und Steuerung oder Informationsplattformen basieren nicht allein auf technischen Notwendigkeiten, sondern auf spezifischen Grundannahmen welche Ziele ein technisches Tool verwirklichen soll und wie die Anwender*innen mit dem Tool umgehen. Dabei sind spezifische Normen und Wertesysteme in die technischen Anwendungen eingeschrieben. Die Professionen, die personenbezogene soziale Dienstleistungen erbringen, sollten also Chancen nutzen, professionelle Werte, Grundsätze und Haltungen in den technischen Anwendungen der Zukunft zu verankern, z. B. in Innovations- und Kreativlabs (Depew 2017) sowie systematisch im Prozess der Technikentwicklung. Einen zentralen Bereich für die Gestaltung der Soziotechnik, zeigt Annemarie Matthies für die Soziale Arbeit auf: Die professionseigene Reflexion der Klient*innen und ihrer Bedarfe für eine lebensweltorientierte Unterstützung würde die Perspektive auf die Anwender*innen von Tools entscheidend erweitern (Matthies 2020). Während in der Architektur der Softwareentwicklung standardisierte Dimensionen und Standardverläufe zur Erreichung der Anwender*innenziele vorgesehen und Abweichungen kaum eingeplant sind, ist der Lehre und dem wissenschaftlichen Diskurs der Profession Sozialer Arbeit inhärent, professionelle Handlungen auch auf nicht standardisierbares, auf den individuellen Menschen bezogenes Handeln auszurichten, um adäquate Interventionen überhaupt vornehmen zu können (Matthies 2020, S. 149; siehe auch Matthies in diesem Band). Daher ist es einerseits notwendig Beschäftigte wie Adressat*innen systematisch in die Technikentwicklungen einzubeziehen, um Professionskriterien sowie ethischen Implikationen den nötigen Stellenwert zu geben. Andererseits benötigt es auch eine systematische wissenschaftliche Analyse des digitalen Wandels, um darin eingeschriebene Werte und Normen rekonstruieren zu können, statt Gefahr zu laufen, diese unhinterfragt

wirksam werden zu lassen. So ist es möglich, den digitalen Wandel in der Sozialwirtschaft professionell und auch reflektiert zu gestalten. Einen Beitrag dazu leistet dieser Band.

4 Skizzen aktueller Entwicklungen in der Sozialwirtschaft unter dem Vorzeichen des digitalen Wandels

Der digitale Wandel in der Sozialwirtschaft betrifft die Praxis und Wissenschaft gleichermaßen. Daher beschreiben und diskutieren in diesem Band Praktiker*innen und Forschende personenbezogene soziale Dienstleistungen in Kontexten des digitalen Wandels aus ihren jeweiligen Perspektiven. Dementsprechend schließen einige der Beiträge inhaltlich und sprachlich eher an wissenschaftliche Diskurse an, während andere sich an Praxisbedarfen orientieren und Handlungsempfehlungen aufzeigen.

In sechs Themenfeldern wird der Einfluss des digitalen Wandels auf personenbezogene soziale Dienstleistungen näher beleuchtet:

- Arbeitswelt sozialer Dienstleistungen im Wandel
- Soziale Arbeit
- (Sozial-)Pädagogische Methoden und digitale Medien
- Gesundheit und Pflege
- Soziale Teilhabe und Autonomie
- Ethische Implikationen

Der erste Teil *Arbeitswelt sozialer Dienstleistungen im Wandel* blickt auf arbeitsbezogene Veränderungen für Beschäftigte. Der unter den sozialen Dienstleistungen bislang am häufigsten betrachtete Arbeitsbereich ist die stationäre Krankenpflege, denn hier sind technische Anwendungen bereits tief in den Arbeitsstrukturen verankert und verbreitet. Marc Jungtäubl zeigt hier, dass durch die Digitalisierung *Formalisierungsprozesse* auftreten, die entscheidend in die notwendigen *Handlungsspielräume zu selbstorganisiertem und selbstbestimmtem Handeln der Pflegekräfte eingreifen* und entwickelt darauf aufbauend Empfehlungen zur Gestaltung der zukünftigen sozialen (Dienstleistungs-)Arbeit. Der zweite Beitrag wendet sich der bislang weniger erforschten Arbeitswelt der Sozialen Arbeit zu. Basierend auf einer deutschlandweiten, standardisierten Befragung zeigen Anna Lena Schönauer, Katrin Schneiders und Fabian Hoose überraschenderweise, dass der

Einsatz digitaler Technologien in der Sozialen Arbeit nicht nur *verbreiteter*, sondern auch *positiver wahrgenommen* wird, als häufig angenommen. Sie plädieren dafür, Entscheidungen zum Einsatz neuer Technologien in der Sozialen Arbeit, insbesondere auf Basis von Chancen- und Risiken-Abwägungen, zu treffen. Annermarie Matthies betrachtet in ihrem Beitrag wie Deutungen zweier divergenter Arbeitswelten in digitaler Produktentwicklung aufeinanderstoßen. Sie rekonstruiert einen Ursprung von *Konflikten bei der Entwicklung digitaler Tools im Feld Sozialer Arbeit in divergierenden akademischen Perspektiven auf Digitalisierung* – einerseits im Bereich der Pädagogik, andererseits der Angewandten Informatik. Während digitale Technologien selten von den professionellen Nutzer*innen mitentwickelt werden, so gestalten sie doch Arbeitsabläufe und -prozesse. Im Zuge des New Public Managements nehmen digitale Technologien insbesondere in der Erbringung und Steuerung von öffentlichen sozialen Dienstleistungen eine zentrale Rolle ein. Kathrin Jehle, Marc E. Zimmermann, Karin Büchel und Barbara Bonhage zeigen anhand zweier Fallbeispiele aus dem *Schweizer Sozial- und Bildungsbereich*, dass *kennzahlengestützte Steuerungsmechanismen zu nicht-intendierten Folgen* für die Arbeit der „vermessenen Expertinnen und Experten“ führen können. Die Autor*innen rekonstruieren strukturelle Widersprüche, etwa der Überlagerung von pädagogischen Werten durch ökonomische Prinzipien, und streben Professions- wie Verwaltungslogiken einschließende vernetzte Steuerungsmodi an.

Der zweite Teil beleuchtet Auswirkungen des digitalen Wandels auf die *Soziale Arbeit* in der Ausbildung, Praxis sowie deren empirischer Erforschung, teils mit Blick auf die Professionskriterien. Die ersten beiden Beiträge befassen sich mit der Frage, wie Hochschulen für angewandte Wissenschaften und wie spezifische Lehr-Lern-Arrangements konstituiert sein müssen, damit Soziale Arbeit vermittelt werden kann. Martin Nugel beschäftigt sich mit der im Zuge der Coronapandemie vorangetriebenen *Digitalisierung des Studiums der Sozialen Arbeit* und beschreibt den Bildungsauftrag der Hochschulen für angewandte Wissenschaften als *Bildung in der digitalen Transformation*. Daraus erwachsen insbesondere die Aufgaben der technologischen, philosophisch-ethischen und räumlichen Bildung. Das konkrete virtuelle Lehr-Lern-Arrangement stellt der anschließende Beitrag ins Zentrum. Am Beispiel seiner Lehrveranstaltung zur *Psychosozialen Beratung* skizziert Jan V. Wirth das *virtuelle Lehr-Lern-setting*. Er zeigt (u. a. gestützt auf eine Studierendenbefragung) *Pro und Contra der Lehrinhalte im virtuellen Kontext* auf und leitet Handlungsleitsätze für die virtuelle Lehre ab, im Anschluss an das Konzept der Sozialen Arbeit als Ermöglichungsprofession. Abschließend benennt er Orientierungshilfen für die Durchführung virtueller Lehre. Die folgenden Beiträge beschäftigen sich mit digitalen Entwicklungen in der Praxis. Richard

Reindl und Emily Engelhardt beschreiben *Herausforderungen an fachliche Kompetenzen und Organisationsstrukturen in der Online-Beratung*. Sie zeigen, dass Online-Beratung ein *erweitertes Kompetenzprofil* für Beratungsfachkräfte sowie *angemessene organisationale Rahmenbedingungen* erfordert, um den Mehrwert einer internetbasierten Beratung für Ratsuchende zur Geltung zu bringen. Mit der Methode der Online-Beratung setzt sich auch der anschließende Beitrag auseinander. Sigrid Zauter und Robert Lehmann entwickeln auf Basis wissenschaftlicher Untersuchungen *Potenziale, damit qualitativ hochwertige Online-Beratung für Ratsuchende sichtbar* wird. Mit Blick auf die psychosoziale Beratung konstatieren sie, dass Präsenzberatung von auffindbarer hochwertiger Online-Beratung ergänzt werden muss, um den Bedarf zu decken. Mit digitalen Transaktionen in der sozialen Dienstleistungsarbeit beschäftigen sich Marc E. Zimmermann und Tim Weingärtner. Er zeigt, dass der erfolgreiche Einsatz der *Blockchain-Technologie für das Sozialwesen* die *digitalen Kompetenzen der Anwender*innen* in Form einer *Data Literacy* erfordert – dies ist eine neue Herausforderung für die Soziale Arbeit.

Den Einsatz von Methoden der empirischen Sozialforschung in der Weiterentwicklung der Sozialen Arbeit stellen die weiteren Beiträge in den Fokus. Sebastian Ottmann skizziert durch die *Digitalisierung entstehende Potenziale der Datennutzung und -analyse*, die für eine *wirkungsorientierte Ausrichtung sozialer Dienstleistungen in der Sozialen Arbeit* genutzt werden können. Wie große Textmengen, mithilfe *maschineller Lernverfahren analog der qualitativen Inhaltsanalyse*, klassifiziert werden können, skizzieren Robert Lehmann, Jens Albrecht und Sigrid Zauter am Beispiel *psychosozialer Beratungsforen*.

(Sozial-)Pädagogische Methoden und digitale Medien nimmt der dritte Teil in den Fokus, indem er zahlreiche digitale Anwendungsfelder aus der Praxis aufzeigt. Anhand eines *Online-Trainings zum Abbau von Gewalt und Hass* beleuchten Daniel Speer und Andreas Prokop *Gestaltungsprinzipien wie Interaktivität, Multimedialität und Gamification* und gehen der Frage nach, welche Rolle dem Beziehungsaspekt bei der pädagogischen Arbeit im digitalen Raum zukommt. Der anschließende Beitrag beschäftigt sich mit digitalen Methoden der Jugendarbeit – hier mit der Online-Beratung. Karin-Ulrike Nennstiel analysiert die Bedeutung eines *Chat-Beratungsangebots für Mädchen* im Kontext der japanischen Gesellschaft aus *beratungsmethodischer und genderspezifischer Perspektive*. Dabei liefern die Vergleiche zwischen der japanischen und deutschen Online-Beratung auf der einen Seite und zwischen Mädchen und Jungen auf der anderen Seite erhellende Einblicke. Der Beitrag von Benjamin Löhner skizziert, wie der Einsatz von *Spiel-Design-Elementen – die sogenannte Gamification* – in spielfremden Handlungsfeldern der Sozialen Arbeit eingesetzt

werden kann, um die *Motivation der Klient*innen für Hilfsangebote der Sozialen Arbeit* zu steigern. Basierend auf einer Empirie-gestützten Spiele-Elemente-Taxonomie sowie Gamification-Workshops mit Sozialarbeiter*innen diskutiert er Herausforderungen Gamification-Lösungen in der Sozialen Arbeit zu entwickeln. Die nachfolgenden Beiträge beschäftigen sich mit der Rolle der digitalen Medien. Basierend auf einer *qualitativen Interviewstudie* beleuchtet André Dörfer den *Umgang von Jugendlichen mit rechtsextremen Social-Media-Inhalten* und entwickelt *Handlungsempfehlungen* für die Jugendarbeit. *Twitter*, als eine Kommunikationsplattform verstehend, zeichnet Anna Kastens Beitrag *Spannungsfelder* nach, wenn *mithilfe queer_feministischer Interventionen* dominante Werte und Hegemonien im Zuge einer virtuellen *Makrosozialarbeit* hinterfragt und dekonstruiert werden.

Der vierte Teil beleuchtet *Gesundheit und Pflege* im digitalen Wandel. Zu Beginn steht ein Praxisbeispiel aus dem Gesundheitsbereich. Christel Baatz-Kolbe und Sigrid Zauter stellen die Entwicklung und Funktionen der bundesweiten *Online-Beratungsplattform Trialog im Netz* vor. Diese zielt darauf Informationen bereit zu stellen und *Angehörige, Professionelle sowie Psychiatrie-Erfahrene miteinander zu vernetzen*, um Menschen mit psychischen Erkrankungen bei deren *Genesung zu begleiten*. Der nächste Beitrag wendet sich dem Bereich des Ambient Assisted Living zu – also technischen Lösungen, die Menschen in ihrem Lebensumfeld unterstützen sollen. Barbara Weber-Fiori, Lilli Bauer und Maik H.-J. Winter befassen sich mit *Erkenntnissen aus der Implementierungsphase eines passiven Notrufsystems in einer begleiteten Wohnform*. Basierend auf einer empirischen Studie zeigen sie die Personal- und Bewohner*innenperspektive auf und diskutieren das sensorbasierte Sicherheitssystem auch mit Blick auf ethische Abwägungen. Christian Heidl, Christine Fiedler, Julia Maria Hoffmann und Jürgen Zerth befassen sich im folgenden Beitrag mit einer Technikanwendung in der stationären Pflegeversorgung und stellen Ergebnisse der Befragung von Pflegekundigen zu einem *digitalen berührungslosen (Bedside-)Monitorings* aus pflege- und sozialwissenschaftlicher Perspektive dar.

Die Tatsache, dass in den vergangenen Jahren zahlreiche digitale Anwendungen für die stationäre und ambulante Pflege entwickelt wurden, jedoch im Pflegealltag kaum genutzt werden, beschäftigt die beiden folgenden Beiträge. Debora Frommeld, Sonja Haug, Karsten Weber, Ulrike Scorna und Peter Wegenschimmel präsentieren Evaluationsergebnisse zur *Verbreitung, Reaktionen und Auswirkungen digitaler Assistenzsysteme* aus dem *Projekt DAAS-KIN*, die tatsächlich in der *ambulanten und stationären Pflege* Anwendung finden. Sie diskutieren dabei die Frage, ob digitale Systeme den Fachkräftemangel mildern oder gar Pflegekräfte ersetzen können. Hingegen untersuchen Thomas Prescher,

Michael Schneider, Sebastian Müller, Peter Jaensch und Jürgen Zerth *Ebenen der Implementierung technologischer Innovationen* mit Rückgriff auf Stefan Kühls Organisationsanalyse. Sie identifizieren Schwachpunkte bisheriger Technikimplementierungen und plädieren für *prozessorientiertes Lernen*, damit *Technologien nachhaltig in der Pflege* eingesetzt werden können.

Im fünften Teil wird die Digitalisierung in sozialen Dienstleistungen mit Blick auf die *soziale Teilhabe und Autonomie* der Adressatinnen und Adressaten beleuchtet. Adrian Roeske weist Zusammenhänge zwischen der *(Re-)Produktion digitaler Ungleichheiten und zunehmender Datafizierung im Kontext Schule und Schulsozialarbeit* nach, z. B. mit Blick auf Learning Analytics. Dabei bezieht er sich auf zu untersuchende Fragestellungen und diskutiert pädagogische und technische Herausforderungen, wie den erhöhten Reflexions- und Kompetenzbedarf bei Fachkräften, statt der Bereitstellung besserer Daten. Benedikt Rösch, Frieda Heinzelmann und Frank Sowa analysieren *Zugangsmöglichkeiten wohnungsloser Menschen zu digitalen Technologien und deren Nutzungsverhalten*. Auf ihrer empirischen Basis konstatieren sie ausgeprägte *digitale Ungleichheiten und Ausschlüsse* – eine digitale Kluft hingegen identifizieren sie nicht. Anschließend stellen Christel Baatz-Kolbe, Stephanie Stoll und Lena Weinberger Chancen digitaler Angebote am Praxisbeispiel einer *Partner- und Kontaktvermittlung* vor. Herzessache.net zielt darauf *Menschen mit Behinderung neue Optionen zur Teilhabe am gesellschaftlichen Leben* zu eröffnen, indem digitale und analoge Angebote zum Aufbau von Beziehungen verknüpft sowie fachlich begleitet werden.

Der anschließende Beitrag von Bartholomäus Zielinski, Stefan Zapfel und Bernhard Schrauth blickt insbesondere auf die soziale Teilhabe durch Integration in Arbeit. Neuere empirische Befunde zeigen, dass die vergleichsweise geringen *Karrierechancen von Akademiker*innen mit Behinderung in deutschen Forschungsbetrieben* nicht nur mit einer generellen Ausweitung und Zugangserleichterungen zu entsprechenden sozialstaatlichen Leistungen verbessert werden können, sondern auch durch *digitale Formen der betrieblichen Arbeitsorganisation*. Danach wird ein Praxisbeispiel für die Unterstützung von Menschen mit Behinderungen skizziert und reflektiert. Miriam Spieß diskutiert *Chancen und Grenzen der digitalen Informationsplattform des Eingliederungshilfeverbands Südpfalz*, die trägerübergreifende, regionale Informationen beinhaltet. Sie empfiehlt das Projekt durch andere Träger*innen und Regionen zu adaptieren sowie weiterzuentwickeln und digitale mit analogen Leistungen zu verbinden. Auch Johannes Steinle, Barbara Weber-Fiori und Maik H.-J. Winter befassen sich mit einer *Informations- und Kommunikationsplattform*. Basierend auf dem Projekt PCEICL werden Einblicke in die *nutzer*innenintegrierte Entwicklung einer Applikation* gewährt, die

die *soziale Teilhabe von Menschen höheren und hohen Alters* fördern soll. Als notwendig erachten die Autor*innen zukünftig insbesondere sozialraumorientierte assistive Technologien für ein aktives Altern zu entwickeln.

Der sechste Teil fokussiert *ethische Implikationen* des digitalen Wandels in sozialen Dienstleistungen. Galia Assadis und Arne Manzeschkes Beitrag reflektiert *virtuelle Lernumgebungen ethisch und anthropologisch*, um *Orientierungshilfen* für einen *ethisch verantwortbaren Einsatz von Virtual Reality* im Lernprozess zu entwickeln. Die weiteren Beiträge befassen sich mit der Sozialen Arbeit. Mit Blick auf Diskurse des *Transhumanismus und Posthumanismus* argumentiert Alexander Brunner, dass *Soziale Arbeit* in Zeiten der digitalen Transformation einer Neupositionierung hinsichtlich ihrer *humanistischen Orientierung und ihres Verhältnisses zur Technik* im Allgemeinen bedarf. Auch der nachfolgende Beitrag appelliert an eine Neupositionierung der Sozialen Arbeit. Mit Bezug auf die Habermassche Diskursethik raten Gunnar Plettenberg und Florian Engel an, dass *Sozialarbeiter*innen sich als aktiv vermittelnde Repräsentant*innen* verstehen, um durch *digitale Innovationen marginalisierten Bürger*innen* zu gesellschaftlicher Sichtbarkeit zu verhelfen. Dafür skizzieren und diskutieren sie digitale Innovationen im Kontext des Flaschensammelns.

Der vorliegende Band beleuchtet also insgesamt gesehen eine enorme Bandbreite an Auswirkungen technologischer Entwicklungen auf die Beschäftigten in der Sozialwirtschaft genauso wie auf deren Klient*innen. Darüber hinaus fragt er nach gesellschaftlichen und ethischen Implikationen. Dabei wird nicht der Anspruch erhoben, einen vollständigen Überblick über aktuelle Entwicklungen im weiten Feld der Sozialwirtschaft zu bieten. Doch ich bin davon überzeugt, dass die Beiträge Fach- und Führungskräften, Forschenden, Studierenden sowie Interessierten nicht nur Einblicke in die bestehende Praxis personenbezogener sozialer Dienstleistungen gewährt, sondern auch anregende Ideen und Reflexionspotenzial bietet, um mithilfe gegenwärtiger Erfahrungen die Zukunft professionell und nachhaltig gestalten zu können. Praxis wie Forschung sind gefordert weiter zu untersuchen und zu erproben, welche Unterstützungsformen in digitaler oder analoger Weise wann sinnvoll und erfolgreich eingesetzt werden können, um den digitalen Wandel auf diese Weise evidenzbasiert und produktiv zu gestalten.

Nun wünsche ich Ihnen eine inspirierende, befruchtende und gerne auch kritische Lektüre!