

**Tanja Brock, Franziska Wächter, Johannes Brock**

**„Wie hatten wir es denn früher eigentlich gemacht?“**

**Erste Ergebnisse aus dem Forschungs- und Praxisentwicklungsprojekt „Smarte Jugendarbeit in Sachsen“**

Spätestens seit dem weltweiten Ausbruch der Corona-Pandemie und den damit einhergehenden Einschränkungen und Schließungen von Einrichtungen im März 2020 beschäftigt sich die sächsische Jugendarbeit noch intensiver mit der digitalen und virtuellen Ausgestaltung ihrer Angebote. Auf sämtlichen Kanälen, darunter Blogs, Pads oder eigens eingerichteten digitalen Jugendhäusern (z.B. von der AGJF Sachsen e.V.) wurden Empfehlungen und Erfahrungsberichte über digitale Tools ausgetauscht, mit denen sich in Zeiten von Physical Distancing dennoch der Kontakt zu den Adressat\*innen aufrecht erhalten lässt. So erprobten laut einer im Juni 2020 vom Forschungsprojekt durchgeführten Online-Erhebung (neben weiterhin bestehenden Face-to-Face-Kontakten im Rahmen der Hygienevorschriften) fast 70% der befragten Fachkräfte der Jugendarbeit in Sachsen während dieser Zeit neue digitale Kommunikationsformen, d.h. „Tools“, die bisher in ihrer Arbeit (vor Corona) noch keine Rolle gespielt haben.

Doch auch schon vor der Corona-Krise stand die Jugendarbeit vor der wichtigen Frage, wie sie Möglichkeiten digitaler Medien und Technologien sinnvoll für ihre Arbeitspraxis nutzt, da diese, allen voran digitale Kommunikationsformen, für die Jugendlichen immer mehr an Bedeutung gewinnen (vgl. zum Umfang der Nutzung und den Inhalten die Analysen der KIM- und JIM-Studien des Medienpädagogischen Verbundes Südwest<sup>1</sup>). Wichtige Prämissen und Aufgaben der Jugendarbeit, wie die Befähigung zu einer mündigen selbstbestimmten Person und der damit verbundenen Begleitung bei der Identitätsarbeit, lassen sich nicht mehr ohne die Berücksichtigung von digitalen Lebenswelten der Jugendlichen realisieren. Das Sich-Bewegen in Offline- und virtuellen Welten ermöglicht multioptionale, aber auch schnelllebige Angebote und Gestaltungsräume für die Identitätsentwicklung von Jugendlichen, was als große Herausforderung von Jugendarbeit in den Blick genommen werden muss.

### **Was ist „Smarte Jugendarbeit“?**

Eine länderübergreifende Auseinandersetzung mit den Herausforderungen und Chancen der Digitalisierung für die Jugendarbeit begann auf politischer Ebene bereits im Jahr 2017. Im Rahmen des Arbeitsplans der Europäischen Union für die Jugend hat sich eine Expert\*innengruppe um das Gastgeberland Estland zusammengefunden und „smarte Jugendarbeit“ als ein Kernthema europäischer Jugendpolitik beschlossen. „Smarte Jugendarbeit“, so lautet die Definition in dem EU-Paper, „ist eine innovative Entwicklung der Jugendarbeit, die praktische digitale Jugendarbeit umfasst und eine Forschungs-, eine Qualitäts- und eine Politikkomponente einschließt“ (EU 2017: C 418/3).

Im Bericht der EU-Expert\*innengruppe sind entscheidende Aspekte zur Entwicklung dieser digitalen Jugendarbeit zusammengefasst. Digitale Jugendarbeit verfolge dabei die gleichen Ziele wie die allgemeine Jugendarbeit, wobei durch die Nutzung von digitalen Medien und Technologien diese Ziele stets unterstützt werden sollen. Digitale Medien und Technologien können in der Praxis der Jugendarbeit ein Werkzeug sein (z.B. digitale Tools oder Social Media Anwendungen bei der

---

<sup>1</sup> <https://www.mpfs.de/startseite/>

Adressierung von Jugendlichen), eine Aktivität (hierbei liegt der Fokus auf einer gemeinsamen Medienproduktion) oder sie können genauso gut Inhalt (z.B. als Gesprächsthema, Möglichkeit zur kritischen Medienreflexion) sein (siehe Abb. 1.). Demnach funktioniert digitale Jugendarbeit sowohl in persönlichem face-to-face-Kontakt als auch in Online-Umgebungen bzw. in einer Mischung aus beiden Formen (vgl. European Commission 2018).

Das Forschungs- und Praxisentwicklungsprojekt „Smarte Jugendarbeit in Sachsen“, das seit November 2018 am Zentrum für Forschung, Weiterbildung und Beratung an der ehs Dresden zu eben beschriebener Entwicklung in Sachsen mit und für die sächsische Jugendarbeit forscht, setzt unmittelbar in der Praxis selbst an: Wie nehmen Fachkräfte, die in ihrem Arbeitsalltag mit Jugendlichen zu tun haben, das digitale Zeitalter und seine Auswirkungen auf ihre tägliche Arbeit wahr? Was hat sich verändert und in welcher Form findet digitale Jugendarbeit bereits in der Praxis statt? Welchen Blick haben beteiligte Jugendliche darauf? Das Ziel des Forschungsprojektes umfasst dabei die Neukonzipierung von Jugendarbeit, bzw. eine Neuorientierung an die Erfordernisse des digitalen Zeitalters unter Beteiligung der Fachkräfte, aber auch der Adressat\*innen von Jugendarbeit. So setzt sich das Projekt aus einer Forschungs- und Praxisentwicklungsphase zusammen und versucht dabei dem postulierten smart-Prinzip, also der Erweiterung um eine Forschungs-, Qualitäts- und Politikkomponente, gerecht zu werden. Das Forschungsdesign besteht aus einem Mix aus quantitativen und qualitativen Erhebungen. Die bereits abgeschlossenen quantitativen (nicht repräsentativen) Erhebungen adressierten zum einen die Zielgruppe der Fachkräfte der Jugendarbeit und zum anderen die Hochschulangehörigen mit Ausbildungsinhalt der Sozialen Arbeit. Die qualitativen Erhebungen, bestehend aus Einzel- und Gruppeninterviews, richteten sich an Fachkräfte aus unterschiedlichen Handlungsfeldern (Offene Kinder- und Jugendarbeit, Mobile Jugendarbeit/Streetwork und Flexibles Jugendmanagement) und an die jugendlichen Nutzer\*innen/Besucher\*innen selbst, jeweils an unterschiedlichen sächsischen Standorten in Stadt und Land. Die aktuell stattfindende Phase der Praxisentwicklung umfasst ein auf ein Jahr angelegtes, mehrteiliges Konzeptlabor, in das die Forschungsergebnisse einfließen. Es wird gemeinsam mit Fachkräften und Jugendlichen sowie Hochschulangehörigen und Akteur\*innen aus der Politik gestaltet.

### ***„Wie hatten wir es denn früher eigentlich gemacht?“***

Diese rhetorische Frage stellte ein Interviewpartner, nachdem er nach der Erreichbarkeit der Adressat\*innen befragt wurde. Der Sozialarbeiter, der in der Mobilen Jugendarbeit im ländlichen Raum tätig ist, betreut gleich mehrere Gebiete und nutzt zur Kommunikation mit den Jugendlichen vor allem digitale Medien. So erreiche er viel mehr Jugendliche als wenn er – „wie früher“ – für seine Arbeit persönlich vor Ort ist oder Einzelanrufe tätigt. Die Verwendung von Social Media-Diensten wie WhatsApp, Facebook oder Instagram erleichtere dabei vor allem seinen Arbeitsalltag, indem er Dinge schneller organisieren und absprechen kann.

In der Tat markiert seine Frage einen deutlichen Einschnitt in der Praxis der Jugendarbeit. Für Fachkräfte gewinnen digitale Medien nicht nur einfach als zusätzliche Helfer im Alltag an Bedeutung, indem sie Raum- und Zeitbegrenzungen aufzuheben im Stande sind. Sondern sie erzeugen stark verdichtete und überlagerte Offline- und Online-Kommunikationsräume und verändern vor allem die inhaltliche Ausgestaltung der Beziehungsarbeit zwischen Fachkräften und Adressat\*innen.

Unsere eigenen standardisierten Erhebungen aus den Jahren 2019 und 2020 zeigen, dass

Fachkräfte in Sachsen sich bei der Wahl der Kommunikationswege der Lebenswelt der Jugendlichen anpassen und somit vor allem Kanäle im Social Media-Bereich bedienen. Die Herausforderung, die sich dabei für Fachkräfte ergibt, ist nicht nur die Schnelllebigkeit der Trends solcher Apps, sondern die eigenen medialen Logiken, die in diese Formate eingeschrieben sind. So ermöglicht beispielsweise die Anwendung Instagram multimodale Kommunikationsformen, wobei das Visuelle dominiert und dadurch Fragen von Ästhetik und Inszenierung vermehrt in den Vordergrund rücken, die in der face-to-face-Kommunikation (zwischen Fachkraft und Jugendlichen) in dieser Dimension bisher keine oder eine eher untergeordnete Rolle gespielt haben.

### **Zwei Seiten der Medaille – Enthusiasmus trifft auf Skepsis**

Veränderungen, wie die eben beschriebenen, fordern eine individuelle, aber auch fachinterne Auseinandersetzung der Fachkräfte mit den Themen der Digitalisierung in ihrem Handlungsfeld. Dass diese Überlegung bereits Common Sense ist, zeigt unsere Befragung aus dem Jahr 2019: Einhundert Prozent der (online) befragten Fachkräfte stimmten der Aussage „Digitale Medien sind Teil der Lebenswelt unserer Adressat\*innen. Daher müssen wir uns damit auseinandersetzen.“ zu. Soweit das übergreifende Einvernehmen. Wie und in welchem Umfang diese Auseinandersetzung erfolgen kann und soll, darüber gehen die Meinungen jedoch auseinander. Auch internationale Studien kommen zu dem Ergebnis, dass Jugendarbeiter\*innen geradezu enthusiastisch, aber auch skeptisch auf die digitalen Entwicklungen und den Wandel ihres Arbeitsfeldes reagieren (vgl. Pawluczuk et al. 2019, auch bereits in 2016 dokumentiert in der Studie „Screenagers“<sup>2</sup>). Derzeit fehle, so die Diagnose der Autor\*innen der britischen Studie von Pawluczuk u.a., ein grundlegendes Verständnis dafür, wie Fachkräfte der Jugendarbeit auf die „technologischen Brüche“ ihres Handlungsfeldes reagieren und damit bereits umgehen oder umzugehen lernen. Dass der Umgang mit digitalen Möglichkeiten sehr differenziert ausfällt, zeigen auch die Ergebnisse aus den Einzelinterviews, die wir mit Fachkräften im Sommer 2019 geführt haben. Abbildung 2 fasst exemplarisch kontrastierende Aussagen zusammen, die die unterschiedlichen Empfindungen hinsichtlich der Nutzung von Social Media im Arbeitsalltag veranschaulichen.

Jugendarbeiter\*innen sind gefordert, in einem „(...) schnelllebigen Umfeld kontinuierlich Risiken und Nutzen zu analysieren und Entscheidungen zu treffen (...)“ (ebd.). Unterschiedliche Sichtweisen, Erfahrungen, Kompetenzen und (auch technische) Möglichkeiten führen zu widerstrebenden Ansichten über die Auswirkungen digitaler Technologien auf die Jugendarbeit. Dabei macht sich ein Konflikt zwischen der positiven *Debatte* zum Konzept oder der Idee digitaler Jugendarbeit und einem skeptischen *Gefühl* darüber auf (ebd.). Erwartungen und Ängste schlagen dabei nicht selten in einer Brust. „(...) auch bezogen auf die Frage, nach welchen Kriterien wir das Digitale in den sozialberuflichen Kontexten gestalten wollen, besteht noch großer Bedarf an Orientierung: Werte und Normen im Umgang mit und für eine Bewertung digitaler Technologien sind vielfach noch eher im Entstehen begriffen, als dass bereits klare berufliche Haltungen erkennbar wären“ (Seelmeyer 2020: 96). So stimmt die überwältigende Mehrheit (nahezu 85%) der befragten Fachkräfte in Sachsen (2019) der Aussage zu, dass „Jugendarbeit neu konzipiert und an die Erfordernisse des digitalen Zeitalters angepasst werden sollte“ (siehe Abb. 3), jedoch haben nur 45% Ideen, wie man smarte Jugendarbeit in die Praxis umsetzen könnte (Abb. 4) und knapp 40% trauen sich ausreichend Fachwissen im Umgang mit digitalen Medien zu (Abb. 5).

---

<sup>2</sup> [www.youth.ie/screenagers](http://www.youth.ie/screenagers)

Die Heterogenität, die sich bei den Einstellungen der Fachkräfte zeigt, lässt sich auch für die Adressat\*innen attestieren, die wir zu Angeboten der Jugendarbeit mittels qualitativer Leitfäden interviewt haben. Während einige vor allem das Medienangebot (z.B. regelmäßiges FIFA-Turnier; Spielekonsole) eines Jugendhauses nutzen, spielen wiederum andere Jugendliche lieber Brettspiele, Kicker und schätzen die erlebnispädagogischen Aktivitäten. Die Intensität der Nutzung des eigenen Smartphones während der Inanspruchnahme des Jugendarbeitsangebots fällt ähnlich differenziert aus. Einige Jugendliche beschäftigen sich in der Zeit weniger mit ihrem Smartphone und beantworten allenfalls eingegangene wichtige Nachrichten, wohingegen sich andere entweder allein oder in einer Gruppe mit anderen Jugendlichen verschiedenen Anwendungen (Spiele, Social Media) widmen. Es zeigt sich außerdem, dass Jugendliche selbst Bewertungsmechanismen untereinander vornehmen, den jeweiligen Medienkonsum betreffend. Die unterschiedlichen Formen jugendlicher Mediennutzung sind auch ein Indiz für die Ausprägungen sozialer Ungleichheit in der Gesellschaft (vgl. digital divide). So hängt die Art und Weise der Mediennutzung und deren inhaltliche Ausgestaltung von strukturellen Bedingungen wie familiärer Herkunft und sozialer Status ab (vgl. BMFSFJ 2017: 60).

### **Smarte Jugendarbeit bietet Raum für wechselseitigen Austausch**

Jugendliche erwarten von Jugendarbeiter\*innen, dass sie in unterschiedlichen Settings für sie erreichbar sind: Ob physisch zusammen im Jugendtreff, in einem Ferienprojekt oder auf der Straße, ob im Messenger Chat oder im TeamSpeak beim Online-Spielen. Durch Letztgenanntes erreichen Fachkräfte zum Teil Jugendliche, die sonst gar nicht in den Treff kommen würden, so die Erfahrung von einigen Fachkräften. In anderen Fällen bietet das Online-Spielen einen zusätzlichen Zugang zu Jugendlichen und es ergeben sich daraus neue Gesprächsthemen, die sich in dieser Art im Jugendtreff nicht ergeben würden, was gleichzeitig eine neue Qualität der Beziehung schafft. Das Sich-Bewegen in zum Teil für sie bisher noch unbekanntem Räumen motiviert Fachkräfte mitunter, sich mit Fragen zu digitaler Technik an die Jugendlichen zu wenden. Als sogenannte oder so wahrgenommene „digital natives“<sup>3</sup> treten Jugendliche als Expert\*innen auf und geben ihr Wissen zu bestimmten Programmen und digitalen Tools oder Themen aus der Populärkultur an die Fachkräfte weiter. Dabei handelt es sich jedoch meist um alltägliches praktisches Wissen, das der Dimension einer umfassenden Digital Literacy<sup>4</sup> nicht gerecht wird. Auch wenn es naheliegend sein mag, die „technische Expertise und Erfahrungen der „digital natives“ als Ressource [zu] nutzen“ (Seelmeyer 2020: 96), so ist doch eben auch Vorsicht geboten, da Alltagserfahrungen nicht unmittelbar auf Fachlichkeit übertragbar sind. Umso wichtiger ist es, Jugendarbeit als einen Ort für einen intergenerationalen Austausch von Expertisen und Kompetenzen zwischen Jugendlichen und Fachkräften zu betrachten, als einen Ort gegenseitigen informellen Lernens.

### **Ein Blick in die Labore**

Anders als bspw. in anderen europäischen Ländern ist die Anwendung digitaler Technologien in der Jugendarbeit in der Bundesrepublik und in Sachsen noch keine erwartete Norm. Das heißt, es gibt für die Entwicklung und Aushandlung gemeinsamer Konzepte noch offene Spielräume und das

---

<sup>3</sup> Zu einer kritischen Auseinandersetzung mit dem Konzept und Begriff sowie empirischem Gehalt der „digital natives“ sei exemplarisch auf den Beitrag von Patricia Arnold „Bildung 4.0? Lehren und Lernen mit digitalen Medien als komplexe Gestaltungsaufgabe“ in Hammerschmidt, Peter et al. (Hrsg.) (2018): Big Data, Facebook, Twitter und Co. und Soziale Arbeit, Beltz Juventa, S. 118-134 verwiesen.

<sup>4</sup> Digital Literacy umfasst neben dem Wissen über den praktischen Gebrauch von Medienanwendungen auch die Fähigkeit Wissen durch Information und Kommunikation über digitale Medien zu erwerben und zu teilen. Darüber hinaus geht es auch um ein kulturelles Verständnis von digitalen Medien und Technologien. Vgl. Buckingham, David (2008): Defining Digital Literacy – What Do Young People Need to Know About Digital Media? In: Lankshear, C.; Knobel, M. (Hrsg.) (2008): Digital Literacies. Concepts, Policies and Practices. New York, S. 73-90.

Projekt „Smarte Jugendarbeit in Sachsen“ möchte diesen Austausch und die Verständigung untereinander anregen. Diese Auseinandersetzung bindet im besten Fall Enthusiast\*innen und Skeptiker\*innen mit ein. Schließlich brauche es, so Seelmeyer (2020) „neue Formen der Fachlichkeit“ (ebd.: 95). Seelmeyer und Waag (2020) sprechen in diesem Zusammenhang vom Entstehen neuer hybrider Formen personenbezogener Dienstleistungen, d.h. Professionalität steht vor der Aufgabe, sich neu zu konzipieren.

Für das gemeinsame Erarbeiten von neuen Formen der Fachlichkeit für die Jugendarbeit bzw. die Entwicklung von Konzepten smarter Jugendarbeit stellt das projektinterne Konzeptlabor einen Experimentierraum zur Verfügung. Unter der Berücksichtigung der bisherigen Forschungsergebnisse und der ersten Konzeptlabor-Veranstaltungen im Laufe des Jahres können folgende Ableitungen für die Praxis gezogen werden:

- Smarte Jugendarbeit bedeutet nicht einfach der proaktive Einsatz von digitalen Medien und Technologien in der Jugendarbeit. Vielmehr muss die Einbindung dieser erst erprobt werden bzw. Raum für die Etablierung von Medienpraktiken geschaffen werden, die sich als Methoden digitaler Jugendarbeit bewähren können.
- Smarte Jugendarbeit muss abhängig von den jeweiligen, individuell zur Verfügung stehenden Ressourcen und den eigenen Ermessensspielräumen der Fachkräfte entwickelt werden.
- Die aktuellen Spielräume für die Entwicklung einer Smarten Jugendarbeit ermöglichen das Einbeziehen der Adressat\*innen und eröffnen Partizipation.
- Smarte Jugendarbeit wird abhängig vom Handlungsfeld unterschiedlich ausgestaltet. So stehen aktuell beispielsweise für die Aufsuchende Jugendarbeit Fragen des Zugangs zu Jugendlichen, aber auch die Herausforderung erweiterter Sozialraumanalysen im Zentrum. Für die Offene Kinder- und Jugendarbeit ist die Frage relevant, wie Medienbildung in Abgrenzung zur Schule konzipiert werden kann.
- Qualitätskomponente: Digital Youth Work – also eine Jugendarbeit, die ihre Ziele durch die Nutzung digitaler Medien und Technologien zu erreichen sucht – benötigt eine permanente Qualitätsprüfung. Das erfordert eine Einigung auf Kriterien und Standards. Bestehende handlungsfeldbezogene Fachstandards müssen überprüft, angepasst und differenziert werden.
- Forschungskomponente: Auch die Aufgabe der Forschung ist als permanenter Prozess zu verstehen. Um Jugendarbeit weiterhin lebensweltorientiert zu gestalten sind Fachkräfte angehalten, ihre forschende Rolle bewusst einzusetzen. Forschung wird zum kontinuierlichen sozialräumlichen Erkundungsprozess - bezogen auf den Gegenstand, wie Adressat\*innen ihre Sozialräume konstruieren und bezogen auf die gesellschaftlichen Bedingungen für ihre Entwicklung.
- Politikkomponente: Die Herausforderungen des gesellschaftlichen Wandels durch die Digitalisierung sind ein zentrales Thema auch für die sächsische Politik, wie beispielsweise der Koalitionsvertrag zeigt. Smarte Jugendarbeit muss so konzipiert werden, dass sie in der Lage ist, diesen Wandel im Interesse ihrer Mitarbeiter\*innen und Adressat\*innen politisch aktiv mitzugestalten. Der Austausch mit Fachkräften in den Workshops des Konzeptlabors verdeutlichte die Notwendigkeit einer Koordination des Netzwerks von Akteuren einer Smarten Jugendarbeit in Sachsen.

„Wie hatten wir es denn früher eigentlich gemacht?“ Und weiter könnte gefragt werden: „Was genau ist denn eigentlich anders geworden? Und auf welcher Grundlage machen wir es jetzt anders?“ Der Neustart der Jugendarbeit nach den Corona-bedingten Schließzeiten und Einschränkungen kann als Chance genutzt werden zu überprüfen, welche Auswirkungen des digitalen Wandels sich im eigenen Handlungsfeld abbilden. „Insgesamt hat die Corona-Krise in der Jugendarbeit, wie in anderen gesellschaftlichen Bereichen auch – einen kräftigen Digitalisierungsschub gebracht, der in Zukunft allerdings wohl noch konzeptionell unterfüttert werden sollte“ (Brenner 2020: 250). Als Mitarbeiter\*innen im Forschungs- und Praxisentwicklungsprojekt „Smarte Jugendarbeit in Sachsen“ beobachten wir aufmerksam und bieten ein Austauschforum, welche weiteren konzeptionellen Bausteine sich zu einer Grundlage für eine Smarte Jugendarbeit zusammenfügen werden. Dazu werden die Konzeptlabore der Fachkräfte mit denen der Veranstaltungen zu einer Curriculumsentwicklung an Ausbildungsstätten für Soziale Arbeit in den kommenden Monaten fortgesetzt und miteinander verschränkt. Denn, auch wenn in diesem Artikel nicht angesprochen, benötigt wird auch eine stärkere akademische und theoretische Auseinandersetzung in den Studiengängen Sozialer Arbeit. Wenn Fachkräfte Ermessensspielräume in digitalisierten Arbeitsumgebungen nutzen sollen, müssen sie entsprechend gut ausgebildet sein, um autonom handeln zu können und zu wollen.

## Literaturverzeichnis

EU (2017): Schlussfolgerungen des Rates zur smarten Jugendarbeit. [https://eur-lex.europa.eu/legal-content/DE/TXT/PDF/?uri=CELEX:52017XG1207\(01\)&from=HU](https://eur-lex.europa.eu/legal-content/DE/TXT/PDF/?uri=CELEX:52017XG1207(01)&from=HU) (abgerufen am 20.07.2020).

Brenner, Gerd (2020): Offene Kinder- und Jugendarbeit in Zeiten der Corona-Pandemie. In: Deutsche Jugend, 6/2020.

Bundesministerium für Familie, Senioren, Frauen und Jugend (2017): 15. Kinder- und Jugendbericht. Bericht über die Lebenssituation junger Menschen und die Leistungen der Kinder- und Jugendhilfe in Deutschland. <http://www.bmfsfj.de/15-kjb> (abgerufen am 21.07.2020).

European Commission (Hrsg.) (2018): Developing digital youth work. Policy recommendations and training needs for youth workers and decision-makers. Expert group set up under the European Union Work Plan for Youth for 2016-2018. <https://op.europa.eu/en/publication-detail/-/publication/fbc18822-07cb-11e8-b8f5-01aa75ed71a1> (abgerufen am 19.06.2020).

Pawluczuk, Alicja u.a. (Hrsg.) (2019): Digital youth work: youth workers' balancing act between digital innovation and digital literacy insecurity. <http://www.webcitation.org/76lXhI6CJ> (abgerufen am 04.07.2020).

Seelmeyer, Udo (2020): Big Data & Künstliche Intelligenz – Neue Anforderungen an die Fachlichkeit in sozialen Berufen. In: Blätter der Wohlfahrtspflege, 3/2020.

Seelmeyer, Udo; Waag, Philipp (2020): Hybridisierung sozialer Dienstleistungen. In: Nadia Kutscher u.a. (Hrsg.): Handbuch Soziale Arbeit und Digitalisierung. Weinheim: Beltz Juventa.